



UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL
ESTADO DE MÉXICO

CENTRO UNIVERSITARIO UAEM AMECAMECA

LICENCIATURA EN CIENCIAS POLÍTICAS Y ADMINISTRACIÓN
PÚBLICA

**PROPUESTA DE CONTROL DE GESTIÓN DEL SERVICIO
DE LIMPIA, RECOLECCIÓN, TRASLADO, TRATAMIENTO
Y DISPOSICIÓN FINAL EN AMECAMECA (2016-2018)**

TESIS

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

PRESENTA

SANDRA EDITH MARTÍNEZ SÁNCHEZ

ASESOR: Dr. Miguel Ángel Sánchez Ramos

COMITÉ REVISOR: Mtro. Ramiro Flores López.

Dr. Francisco Martínez Martínez

AMECAMECA, MÉX, NOVIEMBRE 2020

Contenido

Introducción.....	1
Capítulo I. Control de Gestión y Servicio Público.....	5
1.1 Control de Gestión	5
1.2 Nueva gestión pública	14
1.3 El Municipio	19
1.4 Servicios Públicos	25
1.5 servicio de limpia	29
Capítulo 2. Contexto de control y gestión del servicio público	34
2.1 Contexto del Municipio de Amecameca	34
2.2 Estructura administrativa	39
2.3 Servicios Públicos y control de gestión	44
Capítulo 3 Propuesta de control de Gestión	51
3.1 Diagnóstico	73
3.2 Diseño Administrativo en la Dirección de Servicios Públicos	78
Conclusiones.....	87
Bibliografía.....	91

Índice de Esquemas, Tablas, Ilustraciones, Organigramas, Formatos, Cronogramas, Diagramas.

Esquema. 1 Control de Gestión	9
Esquema. 2 Criterios de evaluación del rendimiento	12
Esquema. 3 Gestión pública.....	15
Esquema. 4 Consumo y residuos	32
Esquema. 5 Variable Independiente	52
Esquema. 6 Variable Dependiente	57
Esquema. 7 Proceso Administrativo.....	59
Esquema. 8 Agenda Para el Desarrollo Municipal.....	67
Esquema. 9 Servicios Públicos	69
Tabla 1 Población de Amecameca 2016	37
Tabla 2 Matriz de Indicadores para Resultados 2016, por Programa presupuestario y Dependencia General.....	65
Tabla 3 sugerencia de maquinaria y equipo para los Servicios Públicos Municipales	71
Tabla 4 Diseño en Servicio de Limpia.....	72
Tabla 5 Elementos en la Gestión del Servicio de Limpia.....	77
Tabla 6 DESCRIPCIÓN DE PUESTO	86
Ilustración 1. Mapa de localización de Amecameca.....	36
Ilustración 2 de la Situación del Problema en el Municipio de Amecameca.....	74
Organigrama. 1 Dirección de Servicios Públicos de Amecameca 2016_2018	49
Formato. 1 Evaluación interna en la coordinación de Servicios Públicos	81
Formato. 2 Identificación de funciones en la Dirección de Servicios Públicos	82
Formato. 3 Reporte en taller A	84
Formato. 4 Reporte en taller B	85
Cronograma. 1 Actividades en la Coordinación de Servicio de Limpia	75
Diagrama 1 Administración Municipal.....	41
Diagrama 2 Dirección de Servicios Públicos	80

Introducción.

Considerando la importancia que tienen los servicios públicos en las administraciones y que estas deben brindarlos a la población de manera frecuente. En la presente investigación se aborda el contexto del municipio de Amecameca en cuanto a al servicio de limpia, empezando con que la recolección de basura es desorganizada, deficiente, al mismo tiempo hacer mención que la ciudadanía actúa de manera irresponsable al ver que la recolección de basura es escasa teniendo como resultado dejar basura en calles, banquetas, terrenos baldíos e inclusive arrojarla a los ríos. Esto a consecuencia de la deficiencia administrativa por parte del gobierno municipal y particularmente de la dirección de servicios públicos.

La dirección antes mencionada no cuenta con protocolos que incluyan el control de gestión, la importancia de prestar el servicio de la mejor manera posible y que esta sea de mejor calidad, si se parte de que el control de gestión de este servicio implica la supervisión, valoración y seguimiento del cumplimiento de los lineamientos en la prestación del servicio, de entrada el insumo técnico (camiones recolectores) que es lo elemental para que este servicio se realice, la Administración Municipal 2016-2018 en enero de 2016, hizo del conocimiento público, que los equipos de transporte destinados para realizar esta labor estaban descompuestos por falta de mantenimiento de la anterior administración.

Tomando en cuenta que la ciudadana no tiene un adecuado manejo de sus residuos y que la ausencia de los camiones recolectores es insuficiente, Esto demuestra que no existen roles, rutas, y supervisión, elementos de control de gestión, por lo tanto, la investigación se centra en el análisis del control de gestión del servicio de limpia en el municipio de Amecameca.

Esto implica que la problemática descrita en párrafos anteriores se origina la pregunta de investigación, ¿Por qué es baja la efectividad en la gestión del servicio de limpia en el Municipio de Amecameca durante los años 2016 y 2017? Derivado a esta interrogante, se formuló la siguiente hipótesis: La baja efectividad en la gestión del servicio de limpia en el municipio de Amecameca, se debe a la ausencia de protocolos, Matriz lógica de resultados (MIR), y un sistema de control de gestión, entonces esta tendrá que ser comprobada.

teniendo como objetivo general analizar el Control de Gestión del Servicio de Limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de desechos sólidos en el municipio de Amecameca, en los dos primeros años de la Administración 2016-2018 que permita elaborar una propuesta idónea, al mismo tiempo emanan objetivos particulares muy importantes 1) Comprender los elementos gubernamentales, jurídicos y administrativos del control de gestión de un servicio público; 2) Analizar el contexto del control de gestión del servicio público en el municipio de Amecameca, 2016-2018; 3) Elaborar una propuesta de control de gestión condicionada a la Administración Municipal 2016-2018 de Amecameca.

En cuanto a la recolección de datos se basa en el entendimiento de las experiencias de la investigadora, pero esta se realiza mediante la observación y descripción que vaya concibiendo al investigar, derivado a esto la investigadora aplicara el tipo de estudio cualitativo aplicando una lógica en los argumentos que lleguen a suscitar debiendo ser objetiva interpretando la realidad desistiendo a intereses propios, para que en el instante en el que llegue a la recolección de los datos su análisis no arroje un resultado diferente al que planeo obtener describiendo las variables, cambios y movimientos que vayan aconteciendo durante la investigación de igual forma los datos tendrán que ser presentados por imágenes, textos y fotos, etcétera.

En cuanto al diseño de la investigación es importante que sea estructurado, flexible, transaccional o transversal porque se estará estudiando en un solo período que comprende los dos primeros años 2016, 2017 de la administración 2016-2018 describiendo detalladamente la situación que atraviesa la dirección de servicios públicos para que esta no esté llevando a cabo este control de gestión en el servicio de limpia tomando en cuenta todas y cada una de las características para llegar a la recolección de datos.

La técnica de investigación será de dos tipos lo cuales son: la entrevista estructurada y descriptiva esto con el fin de que la observación personal que la investigadora aporte con datos importantes y que sirvan a la investigación, aplicando entrevistas de manera directa con las personas encargadas de la Dirección de servicios públicos en la administración (2016-2018), Para que permita obtener las verdaderas causas del por qué se está actuando con falta de efectividad, mediante técnicas de evaluación y análisis propias a reflexionar con la evolución del progreso que se esté forjando durante y después de la investigación.

El tipo de investigación es descriptivo en el que únicamente se expresan las causas de los eventos físicos y sociales pues este se va a centralizar en la descripción del fenómeno de falta de efectividad del servicio de limpia, se puede decir que se analiza la condición en la que se encuentra el control de gestión dentro de la administración (2016-2018) el contraste de la teoría en la práctica específica permitirá enriquecer los elementos de la teoría en el mismo contexto del servicio de limpia, en condiciones de acercamiento entre lo que dice la autoridad y lo que realmente están realizando basándose en los principios contextuales, su competencia y el fundamento jurídico y si es que están apegados a ello.

El estudio concreto de un caso permite recalcar las características intensas que se desprende en la realidad de la administración de un servicio, como lo es el servicio antes mencionado, el proyecto que se plantea trasciende por considerar que servirá en el diagnóstico que se hará sobre la gestión de un servicio y la identificación de las dificultades, limitaciones y vicios que no han permitido que

sea efectiva, provocando efectos en el medio ambiente, en la salud pública y en la legitimidad política.

Socialmente hablando es significativo insistir que el problema, no es la generación de la basura sino hacia dónde va esa basura, que es lo que se hace con esos miles de toneladas que diariamente se genera, sino el control de gestión que está llevando a cabo la administración e identificar que hace que éste sea de mala calidad que lo está originando la opinión de que no es efectivo el servicio.

Una vez logrado encontrar el meollo del asunto, se propondrá un esquema de control de gestión que permita las mejoras adecuadas, situación que beneficiará a la sociedad, medio ambiente y a la salud pública, e inclusive en la legitimidad de las autoridades, estudiar al municipio de Amecameca pone en primer lugar la importancia de ser un municipio que es paso de turistas, siendo el camino entre la zona oriente del estado de Morelos y la capital del país sino y también, por tratarse de una localidad en desarrollo. Haciendo mención que la investigadora radica en el municipio e identifico el problema para presentar una solución.

Se delimitó el estudio a los dos primeros años de la Administración Municipal 2016-2018, por considerar que es tiempo propicio para poder identificar con oportunidad los obstáculos y las circunstancias que se puedan desarrollar en la prestación del servicio que influye en el control de gestión; a la vez que se hará notar las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas del control de gestión. Así hay procedencia de poder elaborar una propuesta que pueda servir a la administración (2016-2018).

Capítulo I. Control de Gestión y Servicio Público

En el presente capítulo se abordan cuatro subcapítulos mencionando en primer lugar el control de gestión dentro de la administración pública, y considerando que debe contribuir con los servicios públicos, como herramienta para la satisfacción de las necesidades, relacionándolos con la nueva gestión pública y la gestión por resultados, teniendo siempre en consideración, que dentro de una organización se deben realizar las actividades con eficiencia y eficacia, para que se cumpla con los estándares de calidad y exista el control de gestión dentro del servicio de limpia.

Otro apartado importante es la nueva gestión pública mencionando el contexto actual, la diferenciación con la gestión pública y al mismo tiempo con la gestión por resultados, empleándose en los servicios públicos. También mencionando diferentes autores que recalcan, la importancia del Municipio, sus competencias, facultades y atribuciones. Que engloban su quehacer, de acuerdo a lo contemplado y plasmado en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos en el Artículo 115.

En el apartado de servicios públicos se hará mención de ¿Qué es un servicio público? ¿Cuáles son las características que los diferencian?, en este caso se puntualizará el servicio de limpia, qué es y qué función tiene, sistematizando al mismo tiempo toda la teoría posible pero al mismo tiempo mostrar esquemas necesarios para realzar la explicación de los diferentes apartados que nos conllevan a un entendimiento favorable sobre el presente capítulo.

1.1 Control de Gestión

En el presente subcapítulo de control de gestión es difícil aumentar la teoría e incluso decir que es un tema con aspectos privados y no públicos y así se recalca que no existe mucha bibliografía, pero a continuación con la poca teoría se menciona a que se le llama control de gestión, qué características tiene y cuál es

su naturaleza. Es importante saber que el control de gestión es un tema que se relaciona con empresas privadas, y no en ámbitos públicos. “Control de gestión es el proceso mediante el cual los funcionarios responsables se aseguren de que los recursos se obtienen y utilizan efectiva y eficientemente en la realización de los objetivos de la organización” (H.Du, Tilly y Palmer, 1998:24).

En la cita textual que se refirió anteriormente se sugiere que las personas encargadas a realizar tareas específicas, tengan los conocimientos y habilidades necesarias para poder desarrollarlas adecuadamente, ya que las administraciones cambian constantemente por ende se le tiene que dar el valor prioritario para ejecutarlo de la mejor manera y así cumplir con los objetivos.

En el material control de gestión H.Du, Tilly y Palmer (1998). La definición de control de gestión es generar buenos resultados de acuerdo a lo que ya se tiene planeado “El Control de gestión es un proceso que se realiza dentro de lineamientos establecidos por la planeación estratégica” (H.Du, Tilly y Palmer, 1998: 27).

En la siguiente cita textual explican a qué se debe de llegar a obtener buenos resultados únicamente, si se tiene un buen control de gestión acorde a que se ejecuten bien las funciones que desde el inicio se mantuvo para que así puedan tener la satisfacción del cumplimiento de metas siendo estas eficaces y eficientes.

El proceso de control de gestión está dirigido a efecto de hacer posible el logro de los objetivos planeados, en forma tan eficaz y eficientemente como sea posible, dentro de dichas políticas y guías, dadas previamente. El proceso de control de gestión involucra la toma de decisiones sobre qué hacer en el futuro, y esto es planeación, en el significado común del término. Pero las decisiones de planeación tomadas dentro del proceso de control de gestión son de carácter hasta cierto grado diferente de aquellas tomadas dentro del proceso de planeación estratégica (H.Du, Tilly y Palmer 1998: 28).

“El objetivo del control de gestión es la actividad económica o más, generalmente, la actividad mensurable en términos económicos” (Meyer, 1973:8). En la cita

anterior menciona que el control de gestión es una actividad económica para mejorar la productividad de la organización esta debe considerar trabajar con altos costos obligando así de esta manera de mejorar el servicio, en este caso es trabajar con más para obtener buenos resultados y al mismo tiempo mejorar la productividad de la organización.

El control de gestión se basa en técnicas específicas que generalmente van encuadradas en la disposición de cómo trabajar para cumplir con esta, posteriormente se debe tener claro que para que sea bien ejecutado se centra en saber qué es lo que se va a solucionar, identificando el problema y conociendo los pro y los contras para que así se contemple con exactitud cómo lograr llegar a buenos resultados, tal como se muestra en la siguiente cita textual.

El control de gestión, que intenta planificar, utiliza igualmente la verificación, en el sentido de aproximación norma-realización. Aún más que en el caso precedente, esta verificación no puede ser sino una etapa, quedando abierta la situación a planificar y requiriendo una interpretación (Meyer, 1973:49).

Meyer (1973) dice que el control de gestión clasifica las diferentes características planificación-verificación, oportunidad-regularidad, externo-interno, A priori- A posteriori, iniciativo-represivo. En el control de gestión y el contenido que tiene que incluir para que verdaderamente pueda ser control de gestión y si no se cumple con ello entonces se está hablando de otra cuestión que no sea control de gestión, el análisis o la aproximación norma-realización, el diagnóstico, el asesoramiento, la orden, la acción correctiva “planificación _verificación el primero define un objetivo. El segundo, un medio. Este medio, la verificación, se revela a la vez necesario e insuficiente” (Meyer, 197:49).

El Control no es un fin en sí mismo; debe de ser medio de reorientar la acción en función de los resultados obtenidos. Aún más, el diseño de sistemas de control de gestión ha de trascender el estricto marco organizado y hacerse accesible a nuevas audiencias: su verdadero valor consistirá a si en pasar de ser instrumento exclusivamente gerencial a un elemento de profundo contenido político en cuanto

sistema de información al servicio de cargos públicos, gerentes públicos en general (Olías, 2001:201).

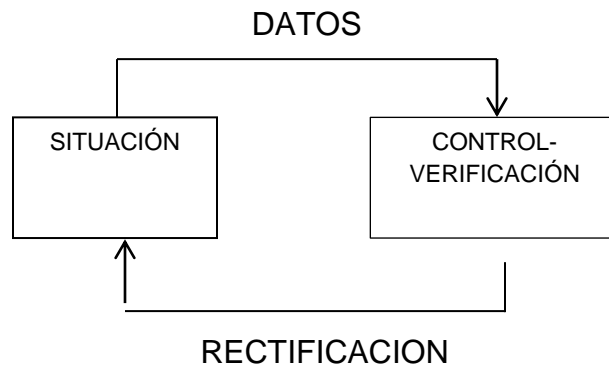
En la cita anterior contemplan el control como un fin que al aplicarse en dicho proceso se predice antes que cualquier situación el tomar decisiones claras, para saber elaborar un adecuado plan de trabajo para que constantemente exista una forma de desarrollarse, con dichos lineamientos y que así no se esté incumpliendo con los ya mencionados, así como requiere tener un ejecutor que cumpla con dichos protocolos si es que los hubiera y que para que sea cumplido en un determinado tiempo.

El sistema de control de gestión debe proporcionar a los ciudadanos información sobre objetivos, costes y resultados de la acción pública. Esta información debe de servir para que los ciudadanos generen la retroacción que identifique las relaciones entre usuarios y servicios, siendo esa transparencia un instrumento para la mejora de servicios, siendo esa transparencia un instrumento para la mejora de la calidad y bien entendida, para la vigorización de la democracia (Olías, 2001:204).

Olías (2001) recalca en la cita textual anterior que el control de gestión es un sistema recíproco, que tiende a tener transparencia con los ciudadanos que sea cual sea la manera de estar trabajando, debe de estar legitimada por los ciudadanos que deben de conocer prácticamente todo el procedimiento operado para que si no se está de acuerdo el ciudadano exija realmente un adecuado trabajo a lo se está realizando y de ser así seguir trabajando para la obtención de buenos resultados.

En el material de Meyer el control de Gestión se retomó un esquema, donde se muestra una explicación más clara de cómo debe realizarse el control de gestión y así poder conocer cómo llevarla a la práctica.

Esquema. 1 Control de Gestión



Fuente: (Meyer, 1973:49).

En el esquema 1. Meyer (1973) relaciona en conjunto como se tiene que llevar a cabo el control considerando en qué contexto se encuentra, teniendo siempre en cuenta que las actividades deben de estar ejecutándose de la mejor manera posible y verificando que sea conforme a lo que verdaderamente está sucediendo.

Por su parte Dextre y del Pozo (2012) establecen las diferentes funciones que tiene el control de manera dinámica para desarrollar algunas actividades dentro de alguna organización y quien se encarga de desarrollar dicha actividad, Además. “La Dirección establece el control y sus formas de aplicación. Corresponde a la gerencia —o a quien desarrolla la gestión— su cumplimiento y aplicación de acuerdo al diseño establecido” (Dextre y Del Pozo, 2012:73).

En la siguiente cita se tiene claro que la persona frente a una organización tiene responsabilidades y funciones tales como solucionar problemas y asumir las consecuencias que puedan suscitarse de manera directa dentro de una organización,

El control está comprendido en manuales de organización y funciones, donde se precisan las líneas de autoridad, responsabilidad y la segregación de funciones; en manuales de sistemas y procedimientos, en los que se determinan las formas de hacer las actividades y tareas, así como las directivas específicas para asegurar el proceso de gestión (Dextre y Del pozo, 2012:73).

En la cita siguiente el control de gestión hace mención que se tiene que trabajar en conjunto para que dicho procedimiento cumpla con un control completo efectuando diferentes actividades de forma organizada y que realmente exista comunicación de manera interna y externa y ambas deben de ser adheridas para un mejor trabajo en conjunto y a si se realiza el trabajo que desde el inicio se puso como objetivo y no sean ajenas al contexto, que se está viviendo y ejecutarse de forma adecuada.

Las competencias sobre el control de gestión recaen sobre la pluralidad de instituciones. La distinción tradicional ha sido entre el control interno y el control externo. El control externo es ejercido por órganos ajenos a la administración pública. El control interno es ejercido por órganos de la propia administración. Se suele identificar el control interno con aquellas unidades que dentro de la gestión realizan un seguimiento de la ejecución e informan al gestor de las desviaciones que se van produciendo respecto a lo programado (Oías, 2001:189).

La mayoría de las organizaciones están trabajando con nuevas tecnologías, que ayudan a la mejor ejecución de sus actividades, es un apoyo para los trabajadores una idea errónea que Meyer hace es cambiar el trabajo humano completamente con lo tecnológico y así reducir costos en cuanto a salarios.

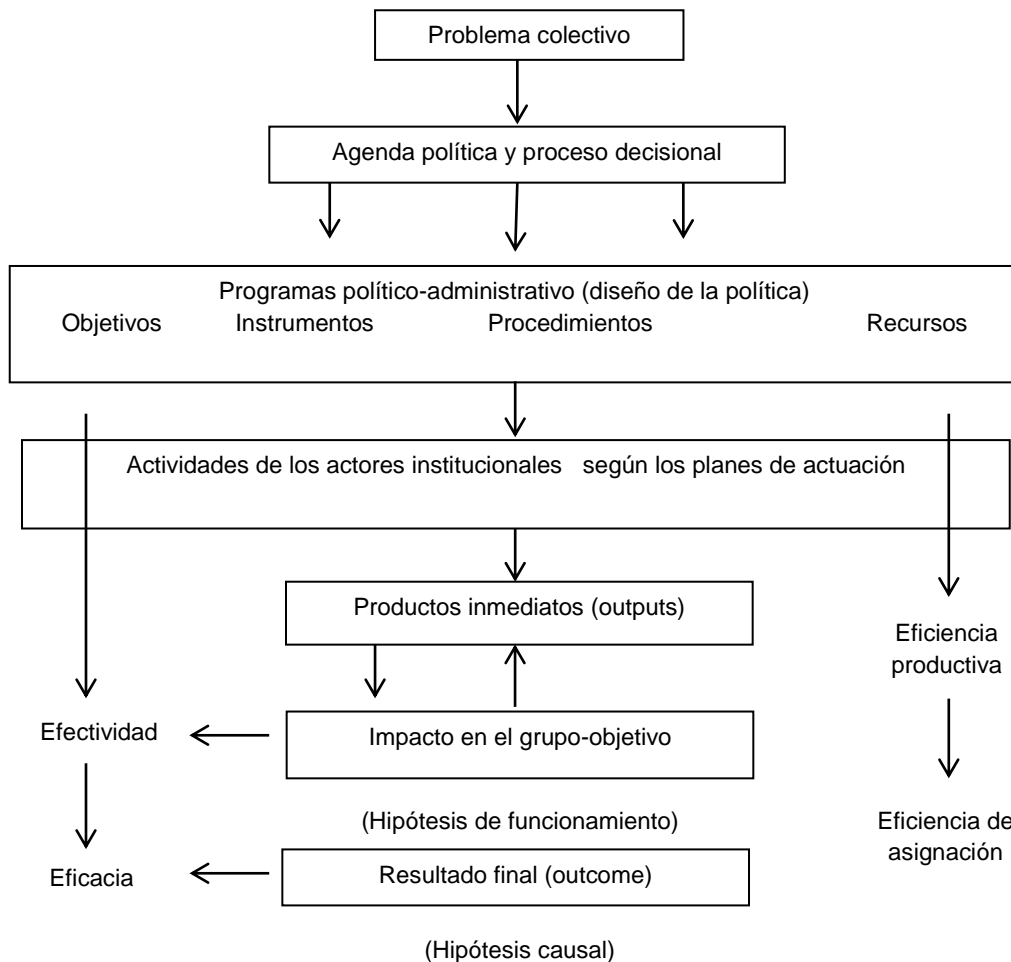
Para que la máquina realice su trabajo de manera constante lo considera como una solución ejemplar, En la siguiente cita textual se manejan concretamente las líneas escritas anteriormente. “el control de gestión conduce a reemplazar el trabajo humano por el de una máquina, es decir, por un trabajo mecanizado o automatizado” (Meyer, 1973:9).

El enfoque en control de gestión está limitado a los sistemas en las organizaciones humanas; esto es, grupos de gentes unidos por un propósito común. Se utiliza el término organización no en su sentido amplio de ‘cualquier grupo de personas asociadas en conjunto’ que incluye familias, sino en el sentido limitado de organizaciones administradas (H.Du, Tilly y Palmer, 1998:12).

En la cita anterior se aprecian las actividades que se manejan conjuntamente. En el Control de gestión todos deben estar involucrados en la administración, no importando la cantidad si no que esas personas hagan un todo sujetos a un bien común, ya que el interés se reuniría en la estructura como un proceso y que este distribuya dichas funciones.

En el esquema 2. Se consideran los criterios que deben de estar dentro de un proceso administrativo la evaluación que se tiene que hacer después de que fue practicado el control de gestión claramente tiene en cuenta que todo debe tener sus objetivos bien claros con recursos no mayores para que al mismo tiempo sirva como instrumento para la obtención de resultados favorables.

Esquema. 2 Criterios de evaluación del rendimiento



Fuente: (Knoeppel, p. y Varone, f., 1999:201).

En el material de Meyer (1973) hace mención sobre la naturaleza de control de gestión, es un poco alejada a la actualidad lo que se piensa que es una tema, muy viejo pero al mismo tiempo que necesita ponerse en la práctica en aspectos públicos para generar resultados buenos dentro de la organización, el control de gestión es practicado por primera vez en Estados Unidos pero en aspectos económicos de contraprestación con algún servicio, en realidad la forma de operar en la evaluación son muy actualizados y México podría seguir esos modelo para trabajar.

“1930 aparece el Control de gestión en Estados Unidos bajo diversos aspectos (control presupuestario, precio de coste, estudios de rentabilidad, etcétera.)” (Meyer, 1973:5). El control de gestión establece características previas de control de gestión y menciona una fecha de inicio y al mismo tiempo considera que es una etapa dentro de una organización para consumir con los objetivos, e incluso se tiene más la relación con cuestiones económicas que son importantes para la satisfacción de las necesidades que fueron previamente visualizadas y al mismo tiempo no se tiene alguna fecha específica para considerar su nacimiento.

En el apartado anterior se hizo recapitulación de información sobre el control de gestión, es considerada una etapa importante dentro de una organización que debe de realizar de manera concreta, puesto que si se lleva un buen control es incuestionable el cumplimiento de dichas actividades y al mismo tiempo, en cualquier organización debe de tener características que sirvan como esencia para el mejor entendimiento y se relacione con el contexto, posteriormente saber cómo se tendrá que trabajar en esa organización y tener en primer lugar bien identificadas las metas que se plantearon desde un inicio.

Se concluye que el Control de gestión es la evaluación de la ejecutando de las actividades como complemento para el control de gestión seria la nueva gestión pública y que se plasmara en el siguiente apartado para implementar un sistema de control de gestión en la administración pública que beneficie complemento y renueve un servicio Publico. El control de gestión tiene que trabajar de la mano con la administración para legar a un cumplimiento de metas mejorar la forma de trabajar y que este servicio sea de calidad, generando buenos resultados y las características ya existentes se mantenga al rango sin modificaciones que puedan perjudicar el proceso de cumplimiento en la prestación de un servicio que beneficie a toda la ciudadanía.

1.2 Nueva gestión pública

La gestión pública tiene relación con el control de gestión porque es una herramienta que ejecuta acciones aprovechando todos y cada uno de los recursos para obtener mejores beneficios, el contexto en el que se tiene que mantener es una buena prestación de servicios y que de verdad sea de calidad. “Gestión pública está configurada por los espacios institucionales y los procesos a través de los cuáles el Estado diseña e implementar políticas, suministra bienes y servicios y aplica regulaciones con el objeto de dar curso a sus funciones” (Bastidas y Pisconte, 2009: 14).

La gestión pública es la satisfacción de una necesidad en la administración pública necesaria para lograr llegar al cumplimiento de metas con objetivos bien planteados y que si existe modificación solo sea complemento de la evolución de las administraciones sin este cambio de forma drástica

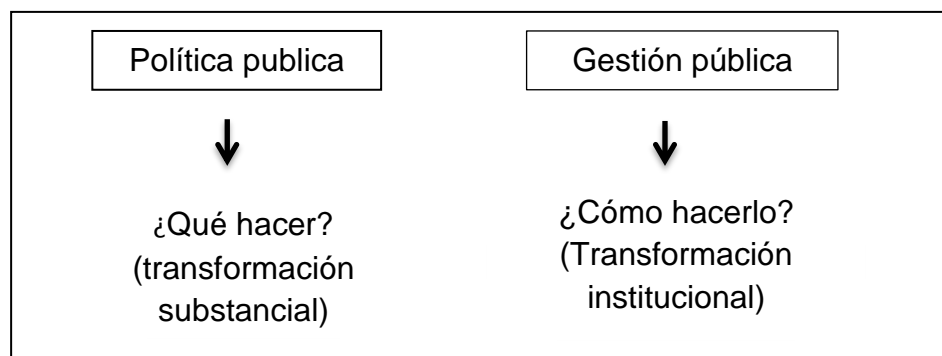
“La Gestión pública proviene de la palabra latina gestio-onem, por lo que el gestor es un procesador, un hacedor de acciones” (Sánchez ,2001:45). La gestión es definida como el círculo de acciones, el deber ser para lograr buenos objetivos realizando adecuadamente con intereses comunes que lleguen a un vínculo favorable y efectivo y que al mismo sea organizada para que todos tengan en cuenta cual es la función de los servidores públicos.

En el material de José Juan Sánchez se tomó en consideración dos conceptos sobre la gestión pública después de haber obtenido estudios sobre el tema, seguramente lo tomo a conciencia considerándolo como tema de práctica, llevándolo más allá de la teoría.

La gestión pública es la parte más dinámica de la administración pública, que se define como el conjunto de actividades, acciones, tareas y diligencias que se realizan para alcanzar los fines del interés público, tanto al interior de la operación de una organización pública, como en el exterior mediante la interrelación con otras organizaciones gubernamentales (Sánchez, 2001:53).

En la anterior cita se define a la gestión pública como actividades con un mismo fin para realizarse pero que al momento de ser efectuadas, deben de estar relaciones con instituciones públicas y en el momento que se están poniendo en práctica y no pierdan la consistencia que en el primer momento se llevó a cabo lo que tiene en común con el control de gestión es que estas actividades deben de realizar de una forma adecuada.

Esquema. 3 Gestión pública



Fuente: (Barrios y Adalberto ,2008:143).

En el esquema 3. Se establecen dos factores dentro de la gestión pública teniendo en cuenta que una es que hacer y en el mismo tenor como debemos realizar las actividades porque si no está funcionando puede existir cambios con factores institucionales dependiendo el contexto.

La Gestión pública se ocupa de la utilización de los medios adecuados para alcanzar un fin colectivo. Trata de los mecanismos de decisión para la asignación y distribución de los recursos públicos, y de la coordinación y estímulo de los agentes públicos para lograr objetivos colectivos (Bastidas y Pisconte, 2009: 14).

En la anterior cita menciona que la gestión pública es la toma de decisiones dentro de una organización e incluso en la iniciativa de realizar cosas nuevas, hablese de políticas públicas que beneficien a toda la sociedad pero para que se puedan construir deben existir personas conocedoras del tema que contemplen adecuadamente su función considerando que son acciones que tienen que ver con la eficiencia y la eficacia y para llegar al planteamiento de estas políticas tengan bien claras que sus funciones son muy importantes y que son su obligación cumplirlas, apegándose a la legalidad y por supuesto que para los ciudadanos tengan una respuesta propia a lo prometieron hacer.

Todo tiene su razón de ser la gestión pública tiene a cargo personas capaces de ejercer esta responsabilidad que tienen como servidores públicos así quienes la desarrollen o la apliquen tienen que tener la profesionalización adecuada para cumplir con su trabajo y exista veracidad en cuestión de resultados, poniendo a prueba en cierta forma los valores de los gestores públicos independientemente de lo que piensen deben de tener conjuntamente un ideal a largo plazo.

Gestor público es el que asume un conjunto de atribuciones de acuerdo al cargo que ocupa en el marco del mandato que le asigna su ley de creación. Las autoridades políticas, en su rol decisor y el servidor público como ejecutante, tienen que actuar de manera articulada y complementaria, Dentro del escalón que les asigna la organización (Bastidas y Pisconte, 2009:2).

No es lo mismo hablar de teorías e ir directamente a la práctica, en pleno siglo XXI no se tiene bien claro lo que verdaderamente se debe de hacer dejando en claro el atraso de los gobiernos de no saber cómo ejecutar de manera correcta sus funciones, constantemente es un problema que se ha venido asechando desde hace mucho tiempo, entonces en que se está basando para tener servicios obsoletos donde únicamente existe el servidor público detrás de un escritorio, en lugar de tener una cercanía con el ciudadano más cordial para realmente se entiendan sus necesidades como ciudadano.

En el material de la nueva gestión pública, la gestión de calidad y el cambio institucional en el gobierno del Estado de México 1991-2009 Contreras (2012) hace mención de una cita sobre la nueva gestión pública.

El cambio estructural puede incluir la fusión o la desintegración de organizaciones del sector público---creando un pequeño número de departamentos grandes departamentos pequeños que anime la especialización-- el proceso de cambio puede incluir el rediseño de los sistemas utilizados en la prestación de servicios (Pollit y Bouckaeart, 2004: 8).

En la cita anterior menciona que en la gestión pública puede caer muy bien un cambio de estructura en el sector público hablase de juntar ciertas áreas que se complementen o de cierta manera, tener comités especializadas en alguna actividad pero que verdaderamente realicen su trabajo, no importando si son pequeñas con este afán de que el cambio se rediseñe para que se preste algún servicio.

La NGP busca satisfacer las necesidades de los ciudadanos a través de una Gestión pública eficiente y eficaz. Para este enfoque, es imperativo el desarrollo de servicios de mayor calidad en un marco de sistemas de control que permitan transparencia en los procesos de elección de planes y resultados, así como en los de participación ciudadana (Bastidas y Pisconte, 2009:18).

Las anteriores citas hacen la definición de la nueva gestión pública realizando el conjunto, de varios conceptos antes ya mencionados: control de gestión, la nueva gestión pública. Ya que al realizar la prestación de algún servicio tiene que estar en una evaluación constante de este y teniendo el control si efectivamente se están efectuando resultados esperados y que estos servicios sean de calidad y al mismo tiempo eficientes.

En la siguiente cita textual, Nueva gestión pública tiene que cumplir con expectativas nuevas y por supuesto de calidad solucionando lo obsoleta que pudiese haber sido la gestión pública. Todo se lleva de la mano, pero no se trata

de servir a quienes más tienen la cuestión debe ser generalizada para que todo lo que tenga que ver con lo público no se vuelva privado para quienes tengan la oportunidad de recibir cualquier servicio, se trata de hacer más con menos, pero con calidad. “La NGP parece coincidir con este argumento, defendiendo la idea de que la eficiencia, y no la justicia, es la principal preocupación de las organizaciones públicas” (Arellano y Cabrero, 2005:603).

“La NGP pretende ser una alternativa tanto a la gestión tradicional como al Gerencialismo clásico, trata de construir un cuerpo de conocimientos y técnicas para el sector público, orientado hacia el rendimiento y los resultados” (Olías, 2001:8). Lo que pudiese contribuir en la administración pública es poner en práctica un rediseño, conduciéndolo a buenos resultados tomando en cuenta y que técnica utilizarían para hacerle frente a la diversidad de los problemas, cabe resaltar que, al generar buenos resultados, se estaría generando un crecimiento económico y tal vez ideológico.

La nueva gestión pública es una herramienta a tener algún servicio de buena, calidad eficiencia y eficacia que ayuda además de la satisfacción de las necesidades porque implica, además. La práctica de actividades con estabilidad para así alcanzar con los objetivos que se pusieron como meta desde un inicio, y el ideal no pierda el sentido. Así como se hace mención en la siguiente cita: “La gestión por resultados hace uso de varios instrumentos y procesos para generar datos e información que puedan usarse para mejorar las políticas, la planificación, la gestión, el seguimiento, la evaluación y el suministro de bienes y servicios” (Rodríguez y Development, 2008:5).

En la siguiente cita textual. La nueva gestión pública es muy diversa, pero una de sus ramas importante que se lleva de la mano con esta. Es Gestión por resultados porque es un trabajo de seguimiento utilizando buena estrategias para llegar a los resultados que con el control de gestión se dio inicio hacer las cosas bien para beneficio claro y buen ejercicio de la prestación de algún servicio dentro de una organización, Llámese privada e incluso pública en el caso con el servicio de limpia la función de la gestión por resultados es encaminar hacia una gestión y

evaluación el desempeño de las organizaciones del Estado en relación con políticas públicas definidas para atender las demandas de la sociedad.

Elementos que requiere gestión por resultados, Establecer metas claras y concretas Construir una cadena lógica que muestre los resultados deseados a diferentes niveles, Usar indicadores de monitoreo para mejorar la implementación Usar la evidencia de evaluaciones para mejorar la toma de decisiones (Rodríguez y Development, 2008:6).

La nueva Gestión pública se relaciona con el siguiente capítulo El Municipio llevándose de la mano ya que se tiene que tener bien claro su forma administrativa, y que funciones debe de tener cada dependencia o en su caso Dirección para ver si realmente se está trabajando adecuadamente y si efectivamente, se está trabajando para la sociedad, si es que esa forma de gobernar es correcta y en su caso cambiar algo que no está funcionando para llegar al buen resultado, se tiene que tener bien claro que para a ser la valoración o evaluación en el momento de prestar un servicio se tiene que hacer previamente un control y así mismo traer consigo legitimidad y transparencia a todo lo realizado.

Concluyendo en el presente subcapítulo que la nueva gestión pública es el cambio en la estructura para que exista una mejora en dicho proceso a la hora de prestar algún servicio para que este sea de calidad.

1.3 El Municipio

En el presente subcapítulo se habla del Municipio y la relación que tiene con el control de gestión que con el paso del tiempo ha tenido cambios favorables y reconocidos para tener cierta autonomía en su forma de gobierno, anteriormente se manejaba una forma diferente a la actualidad, posteriormente como cualquier otro instrumento de estudio ha sufrido cambios extremadamente marcados pero no del todo pues cada cosa que existe tiene su razón de ser. Este apartado se tomará en cuenta: definición, competencias, facultades y atribuciones.

El Municipio es la reunión de varios individuos o familias ligadas entre sí por el vínculo de muchos siglos de hábitos no interrumpidos, de propiedades comunes, de cargas solidarias y de todo lo que contribuye a formar una sociedad natural, no puede disolverse ni debilitarse la existencia material del municipio, no es una ficción de la ley, precedió a ésta habiendo nacido como consecuencia de la vecindad, de la vida en común, del disfrute pro indiviso de ciertos bienes y de todas las relaciones que de aquí se deriven (Robles, 1998: 153).

En la anterior cita el autor Robles da una definición sobre lo que es el municipio refiriendo así que es un determinado número de personas, ya sea ligada a vínculos sanguíneos o no, en su caso solo y exclusivamente la convivencia ya que los seres humanos por naturaleza no deben estar solos.

El Municipio es un efecto de la sociabilidad como tendencia a institucionalizar las relaciones sociales. Se produce como mediata agrupación natural y como inmediata unidad socio-política funcional, aglutinada en forma de asociación de vecindad siendo por excelencia la forma de agrupación local, es fuente de expresión de voluntad popular y en consecuencia atiende a sus firmes propósitos como institución y a los de sus componentes como asociación de estos (Añorve, 1998.14).

En la cita de Añorve habla de la esencia que debe tener el Municipio de forma general claramente tiene muchas características que son de interés y responsabilidad con el Estado para que se instituya un buen funcionamiento acentuada en un territorio para que tenga autonomía en su organización y con personalidad jurídica.

“El Municipio implica en esencia una forma jurídico-política según la cual se estructura a una determinada comunidad asentada sobre el territorio de un estado” (Robles, 1998: 23). Para tener realmente un acto jurídico hace mención de apegarse a la ley y constituir un Municipio estable con decretos y evoluciones que sean valoradas para su mejor funcionamiento y no exista la falta de legitimidad para con ese municipio sea cual sea no teniendo así de alguna manera algún

prejuicio que pudiera a ser falta en estos aspectos jurídicos respaldando algún tipo de situación perjudicial para con su administración.

Otra posición teórica refiere que el Municipio tiene que tener una organización para que sea gobernado y tenga respuesta a las necesidades de la sociedad, pero que está debe ser bien definido tal como quienes van a ser sus representantes y que estén en constante comunicación. “La Organización colonial del Municipio representa un aspecto de sumo interés. Respecto a esto, podemos decir que el cabildo o ayuntamiento era la institución gubernamental de contacto más directo e inmediato con su comunidad” (Salazar, 1987:33).

El Municipio debe ser gobernado por un representante, llamado presidente municipal sin embargo anteriormente se le llamaba alcalde, y sus regidores quienes integran el Ayuntamiento y son los responsables de sobrellevar a la administración Pública del Municipio, contando con un Síndico, Tesorero y secretario.

Diez citado en Rendón, (s/a: 815) la competencia es la ‘la aptitud legal de un órgano’. Constituye entonces, la competencia un título jurídico que permite que dentro de ciertas condiciones y determinados límites, se puedan dictar actos imputables al órgano y determinados límites, se pueden dictar actos imputables al órgano del que emanan si se trata de un órgano externo de un ente, el acto sería imputable a la persona jurídica que constituye ese ente si se tratara de un interno de la persona jurídica, el acto sería de administración interna imputable también es esa persona.

Básicamente con la competencia que pudiese tener el municipio, es una acción que debe de tener respaldos con algún documento de orden jurídico apegado a las leyes y recalando las limitaciones que tiene, las competencias son reglas que deben de ser cumplidas y tiene algún seguimiento en forma detallada es una obligación apuntada al público en general que quiere decir esto, que conforme a lo que el municipio contemple dentro de su jurisdicción los

ciudadanos deben apegarse a esos dictámenes para que no se infraccionara con alguna acción no contemplada normal.

Las competencias y funciones políticas que el Municipio debe de tener son muy importantes porque se les está realizando el reconocimiento como institución autónoma que debe estar presente en todos los ayuntamientos, así como lo muestra la siguiente cita

- Representar a la corporación municipal
- Conducir y dirigir las actividades municipales dentro del orden legal.
- Velar porque se cumplan en la municipalidad los preceptos de la constitución general de la república y los de la propia del Estado.
- Dictar las disposiciones necesarias para garantizar el orden y la Seguridad de la municipalidad.
- Presidir las ceremonias cívicas y sociales que señale el calendario oficial.
- Nombrar al secretario, al Tesorero y demás funcionarios de la administración municipal (Quintana, 2005: 209)

Las atribuciones y funciones del Municipio son importantes ya que se tienen que tener bien identificadas, para no cometer en faltas o tomar decisiones que no le corresponden el presidente municipal quien se encarga de gobernar debe asesorarse junto con su cabildo.

En la siguiente cita se mencionará las más importantes una de las funciones primarias, es tener de manera autónoma servicios públicos a su cargo con cierto cumplimiento y las competencias que debe fungir es aprobar sus planes de desarrollo, planteando al mismo tiempo a las legislaturas estatales, que tengan su propio manejo de sus recursos lo cual sería manejar los impuestos de los ciudadanos para la prestación de los servicios.

- Administrar de manera libre su patrimonio y hacienda en los términos que fijen la ley.

- Formular anualmente el proyecto de ley y presupuesto de ingresos y remitirlos al congreso del estado
- Realizar los cobros de las contribuciones que las leyes autoricen en su favor (Quintana, 2005: 209).

Como lo menciona el autor, el municipio está contemplado en el artículo 115 en la constitución. hace mención de cómo se integra y su forma de gobernar estipulando las características que se deben cumplir y si se está haciendo de manera correcta, en teoría se tiene una idea de lo que se debe a ser pero viendo realmente lo practico es diferente a la realidad ya que los funcionarios no tienen ningún valor ético de profesionalismo.

Los municipios administrarán libremente su hacienda, la cual se formará de los rendimientos de los bienes que les pertenezcan Las competencias que están hechas para el Municipio hablan así mismo de todo lo que tiene reglamentado en la Ley Orgánica del Municipio, bando municipal generalmente la mayoría de los municipios no ponen en práctica los reglamentos que deben adherirse para que su administración sea adecuada conformando con lo que se piensa lograr y no dejando a un lado la ideología otorgando al mismo tiempo orden jurídico apegado a la ley.

En este apartado se pretende profundizar el tema del municipio que evidentemente es mucha la teoría ya que muchos estudiosos la interpretaban diferente forma, esto con la intención de llegar a conocer todas esas definiciones sobre el municipio.

En el material Derecho municipal Quintana dice: “El Municipio es una fracción territorial del Estado o de un distrito con reconocimiento oficial, donde se hallan congregadas numerosas familias que obedecen las mismas leyes y están sujetas a la acción administrativa de un ayuntamiento” (Pola, 2005: 4) en esta cita textual da una definición del municipio que de todas las maneras posibles el municipio

debe estar bien identificada así como lo es su territorio y la conformación de este apegándose a la ley para el bien común.

Se tiene que tener reglamentos necesarios para que no exista el ilegalidad lo que significa el desacato de leyes reglamentadas en el municipio, la mayoría de los ciudadanos no tienen el conocimiento de que tratan estas leyes y de algunas competencias. El municipio tiene autonomía para administrar y crear leyes dentro del ayuntamiento aprobados por los integrantes en este caso los regidores evidentemente él es quien decide integrara y destituir a los servidores públicos y en teoría prestar atención que efectúen con las responsabilidades encomendadas. Siempre y cuando sea en su mismo territorio.

Fundamentado en Artículo 115 de la Constitución de los Estados Unidos Mexicanos, el contenido es preciso refiriéndose, al municipio.

“Artículo 115. Los Estados adoptaran, para su régimen interior, la forma de gobierno republicano, representativo, democrático, laico y popular, teniendo como base de su división territorial y de su organización política y administrativa, el municipio libre, conforme a las bases siguientes” en esta cita mencionan que el municipio puede ser libre y autónomo en la forma de gobernar que precisamente es la cuestión de recalcar que para cualquier acción dentro del gobierno debe ser con aprobación del ayuntamiento que rige como autoridad en el municipio apegándose siempre a lo dispuesto a la ley.

“Los Municipios, en los términos de las leyes federales y estatales, estarán facultados para formular, aprobar y administrar la zonificación y planes de desarrollo urbano municipal; celebrar convenios con la administración y custodia de las zonas federales” Artículo 115 Fracción V de la constitución política de los estados unidos mexicanos.

El Municipio ha tenido alternativas de dirigir a la sociedad en un determinado territorio y apegándose siempre a lo que diga la ley posteriormente el municipio tiene una organización que es aprobada por el cabildo que lo integran para tener una repartición de responsabilidades que tiene que sostener para que al mismo

tiempo se hagan las cosas correctamente la relación importante que se tiene con el control de gestión es que si es adecuada la forma de organización tiene que tener claramente un control valga la redundancia sea un seguimiento verídico y constante dentro de cualquier área o en su caso dependencia para cuando se está prestando algún servicio y tenga congruencia todo lo ya antes mencionado.

entonces se entiende por municipio la forma de gobernar a un determinado número de personas dentro de un territorio para que exista una persona representándolos que funja como un ayuntamiento para que con todos los colaboradores trabajen en equipo y tengan una excelente forma de trabajo.

1.4 Servicios Públicos

En el presente subcapítulo se mencionará que es un servicio público, antecedentes, cuáles son los Servicios públicos y sus características, posteriormente tiene relación con el control de gestión, porque el Municipio como anteriormente se recalca cual eran sus funciones, precisamente con la nueva gestión pública se pretende trabajar para que así exista una mejora en la prestación de estos.

Se habla de cómo se lleva a cabo la función que está a cargo del gobierno en cualquier nivel para respaldo de su buen desempeño de gobierno-sociedad y así exista una buen retroalimentación satisfaciendo las necesidades que surgen de su población durante todo el trascurso de su administración, y que con determinación de los mismo integrantes del municipio como van a realizar la prestación de los servicios públicos para toda la ciudadanía.

Servicio público, se recibió en México a través de la constitución de Cádiz de 1812, como sinónimo de ramo de la administración público; fue la constitución de 1857 el primer texto constitucional que utilizó. Envuelta en las tendencias de secularización de actividades y bienes eclesiásticos inherentes a la expulsión de los jesuitas, la idea del servicio público llegó a la nueva España en pleno despotismo ilustrado, en la época de Carlos III. Aun sin utilizar la expresión

<servicio público>la idea respectiva subyace en diversas disposiciones de la constitución española de 1812 (Fernández, 1998: 95).

Los servicios públicos tienen importancia dentro de cualquier administración, ya que estos sirven para cuidar intereses propios y al mismo tiempo no exista la pérdida parcial o total de legitimidad entraña también que los miembros de la sociedad tengan beneficios que realmente les atribuyan seguridad y confianza, debiendo ser realizadas como una tarea de interés social.

Es importante resaltar que la administración pública en cualquier nivel debe tener a consideración que el prestar servicios de calidad estas deben de dar respuestas inmediatas y favorables en cada una de las áreas que la integran para que tengan un desempeño propio a los que se está prometiendo teniendo relación con el control de gestión y la nueva gestión pública prosperando favorablemente para tener un servicio de calidad. “Papel de administrado se completa con el usuario y consumidor, que disfrutan de los servicios prestados por el Estado de bienestar, ampliando el concepto de servicios públicos” (Olías, 2001:301).

El Estado es el proveedor del bien común de la sociedad para mejor desarrollo, comúnmente si se está completo en todos los sentidos va a ser una sociedad con reacciones positivas para la sociedad. “se engloban en la actualidad un gran número de prestaciones que han ido aumentando y modificándose a medida que el Estado ha acrecentado su papel en la sociedad, como redistribuidor de riqueza e incentivados del consumo.” (Olías, 2001:301).

Se trabaja conjuntamente estado municipio se tendrá fabulosamente un control en la forma de prestar algún servicio o cuestiones administrativas y por qué políticamente es mantener la credibilidad de toda la población. Porque los servicios públicos son medios que se enlazan con el Estado atendiendo a las demandas a toda persona que lo requiera. “mejorar la calidad del servicio con objeto de satisfacer las necesidades concretas de los ciudadanos de forma rápida,

sencilla y a coste reducido (que expresen mejor los costes), dando el máximo valor añadido a los usuarios del servicio” (Olías, 2001: 77).

Lo que la ciudadanía requiere de parte del gobierno es que realmente le den esa importancia que tiene para que también exista credibilidad.

Como en la cita lo menciona, un servicio que es una actividad en la que el gobierno está sujeto a ser equitativos, para realizar las acciones necesarias para satisfacer todas y cada una de las necesidades, “Una actividad del estado para dar satisfacción a diversas necesidades de interés general, misma que al no realizarse dejarían insatisfechas o parcialmente satisfechas a esas necesidades” (Mejía, 1994:26).

Es importante que los servicios sean de manera colectiva como para que no exista interés que puedan beneficiar a unos cuantos, que por lo regular es así satisfacen a los que más tiene por cuestiones económicas las personas con pocos recursos tal vez no tenga el mismo poder para requerir algún servicio “El servicio considerado desde esta perspectiva supone el choque entre la satisfacción de necesidades individuales, vinculadas al concepto de libertad y autonomía, y los servicios públicos relacionados con las igualdad o al menos la no desigualdad” (Olías, 2001: 302).

el servicio público surge como una respuesta a las necesidades comunes que tiene los seres humanos al vivir en colectividad, las cuales son satisfechas por el sector público a través de acciones y tareas que lleva a efecto la administración pública, en tanto representa una organización cuyas funciones, en buena medida, están encaminadas a la satisfacción de necesidades de los individuos que forman una circunscripción geográfica determinada, principalmente por la vía de servicios públicos, mediante disposiciones encaminadas a cumplir los fines del estado nacional. (Añorve, 1998:83).

Añorve nos da la definición de un servicio público porque muchas veces Surge la inquietud de lo que son los servicios públicos. Considere una actividad a realizar

para tener la respuesta a lo que requerimos como seres humanos que al mismo tiempo sea favorable para la sociedad insistiendo que debe situarse a un cierto territorio y que este dentro la jurisdicción.

Algunos principios dentro de los servicios públicos es que deben de ser indispensables que son: es la igualdad refiriéndose a que todos los ciudadanos deben de gozar de manera gratuita de buena calidad y que deben tener continuidad al momento de prestar algún servicio esto tiene relación con el control de gestión para tener la certeza de que se está realizando de manera correcta solo y exclusivamente innovando las maneras de seguimiento y evolución constante de los servicios públicos que realicen los servicios públicos cubriendo todo el horario sin tiempos muertos.

Adecuándose con la calidad y con herramientas de trabajo acorde a lo que se está realizando se obtendrán mejoras en la prestación de estos, un dato claro e importante es que tienen que tener legalidad para que sea respetadas correlacionadas con las necesidades a cumplir con los servicios dependiendo a la situación en la que se encuentren al dar mantenimiento. Pero el control de gestión como su primer objetivo es evaluar el desempeño de las actividades a realizar y la nueva gestión es realizar cambios de una pieza no servible para sustituirla e integrando la eficiencia y la eficacia con el transcurso del tiempo pueden variar las necesidades.

Podría ser en que con el transcurso del tiempo tenga un crecimiento de habitantes y generaría más necesidades para subsistir se deben de adoptar a cualquier cambio de la sociedad, son unos puntos a tratar relacionados con lo que seguramente deben de trabajar, Los tipos de servicios públicos son muy parecidos pero claramente tiene mucho que ver con el lugar en el que se encuentren muchos lugares están más desarrollados que otros, pero generalmente son los mismos consideremos como primarios los siguientes servicios, de acuerdo con el artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

- a) Agua potable, drenaje alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales
- b) Alumbrado publico
- c) Limpia, recolección, tratamiento y disposición final de residuos:
- d) Mercados y centrales de abastos
- e) Panteones
- f) Rastro
- g) Calles parques y jardines y su equipamiento
- h) Seguridad pública.

Centrándose primordialmente en el servicio de limpia recolección, tratamiento y disposición final de residuos, pero haciendo alusión que es el objeto de estudio mencionada anteriormente.

Para desarrollar adecuadamente de manera eficiente existen formas que deben ser consideradas dentro de cualquier organización en este caso es la administración directa, concesión, colaboración, convenios Estado-municipio, asociación intermunicipal serían las formas más adecuadas para que se desarrollen las prestaciones de los servicios públicos en general.

Una de las funciones primordiales se distingue por eventualidad actividades, a realizar encomendados a la satisfacción de las necesidades, poniéndolos al alcance de todo si así lo requiere.

1.5 servicio de limpia

El servicio de limpia es importante porque es una necesidad primordial que debe dar cavidad a todas las necesidades y demandas de la ciudadanía que especialmente se tiene que preverla capacidad para dar respuesta al momento de realizar el servicio de limpia y que esta sea eficiente y que corresponda con lo que se planteó desde el inicio para cubrir adecuadamente esas necesidades.

El marco jurídico que es indispensable que son de práctica municipal está en la ley orgánica municipal y los reglamentos referentes a dichos servicios públicos: son las actividades organizativas que realiza el ayuntamiento, con base en la leyes, reglamentos y disposiciones administrativas vigentes en el municipio, con la finalidad de atender las necesidades de la población, en forma continua, uniforme y permanente. (Oropeza, 2001:107).

El servicio de limpia comprende características apegadas a la ley de manera organizada para que exista un orden al momento de realizar cada una de las actividades de este servicio en cuanto a la satisfacción de las necesidades de la situación en el que se requiera este servicio indispensable para la sociedad.

Los servicios públicos municipales son la expresión tangible y visible de la actividad que desarrolla la administración pública local. Porque generalmente son el elemento más importante al que recurre la población para evaluar la capacidad y eficacia de sus autoridades; de la eficiencia y eficacia con que se preste un servicio en términos de calidad y cantidad, depende en mucho el cumplimiento de su objeto social la imagen pública del ayuntamiento y su administración (Añorve, 1998:86).

Uno de los servicios públicos más extenso es el servicio de limpia porque requiere de un manejo de situaciones de forma general pues debe tener cabida de todo el territorio que está en la jurisdicción en la que se pretende trabajar pero que al mismo tiempo lleva acabo varios procesos, y que simultáneamente.

En México, el servicio público de limpia, se puede explicar cómo la actividad técnica atribuida a la administración pública--- a la que suma la participación ciudadana----,consistente en el aseo de la vía y de los lugares públicos urbanos, complementado por el retiro o recolección de basura y residuos sólidos de tales sitios, su consiguientes transporte a zonas idóneas de almacenamiento para que -- -mediante actividades socioeconómicas residuales de interés público-----, se proceda a su clasificación, tratamiento y adecuada disposición final , con propósito de satisfacer la necesidad de carácter general consistente (Fernández, 1998:249).

Como lo menciona Fernández en su material servicios públicos municipales generaliza en sus aspectos precisos sobre el proceso que se debe adecuar al servicio de limpia especificadamente que capacidades puede tener así como la manera de trabajar para prestar este servicio, los materiales o herramientas que deben ser utilizadas en este caso los medios para transportarla, e instrumentos necesarios y básicos deben de estar en buen estado para que este servicio sea favorable y pase regulatoriamente y es ahí donde entra la relación de este servicio con el control de gestión.

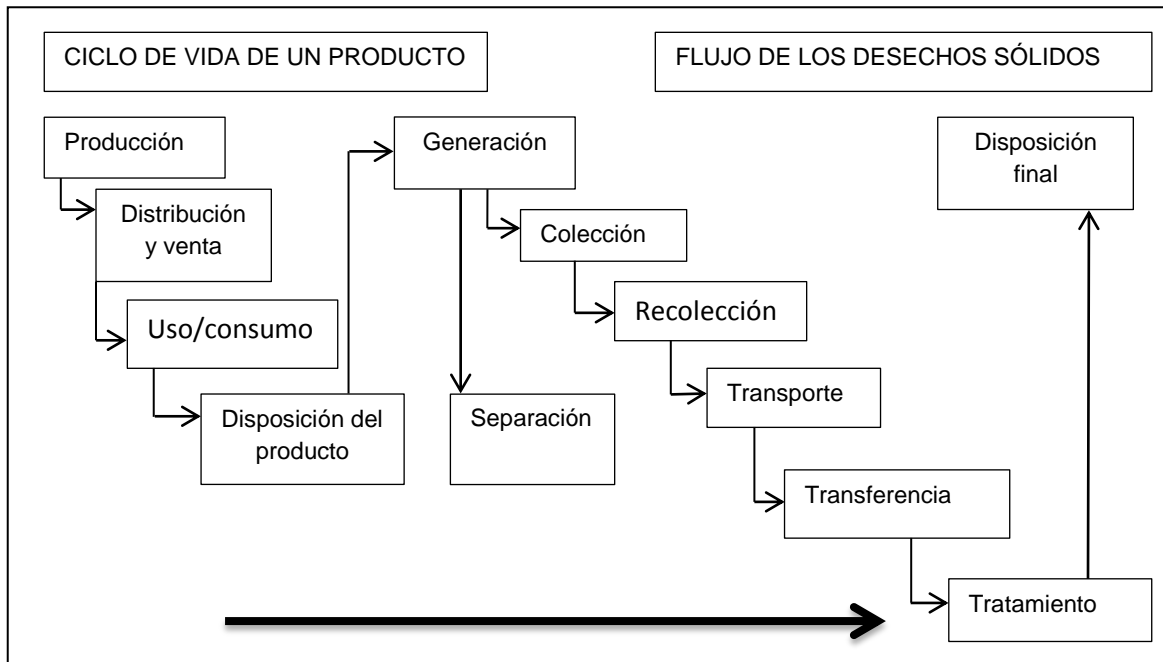
Se tendría la evaluación y seguimiento si este servicio tiene continuidad y si es de buena calidad o en su defecto ver las debilidades que tiene y tal vez modificar la forma de trabajar dentro de la organización. En la cita siguiente se plasmarán algunos principios que deben de tener los servicios públicos.

La igualdad significa que un servicio debe proporcionarse a todos los integrantes de la comunidad, sin incurrir en distinciones, permanencia se refiere a que un servicio público debe ser proporcionado de manera regular y continua, sin que haya interrupciones ya que no se concibe que un servicio público se otorgue por periodos. Adecuación significa que el servicio público debe responder en cantidad y calidad a las necesidades de los habitantes del municipio (Oropeza, 2001:111).

Es un servicio fundamental para que la administración municipal sea calificada buena, pésima debe de tener cobertura casi al 100% a toda la sociedad, la basura surge de manera espontánea y en grandes cantidades, al momento se tiene que prever en que deben de ser de calidad y con buen mantenimiento los materiales.

Que se requieren pues si no es así prácticamente se tiene un servicio inservible. “el servicio de limpia tiene impacto directo con la salud de los habitantes, en la imagen y la población y en la prevención a posibles efectos contaminantes en los recursos naturales.” (Quintana, 1995:427).

Esquema. 4 Consumo y residuos



Fuente: (Bernache, Bazdresch, Cuéllar y Moreno, 1998:77).

En el esquema 4. Se hace la síntesis del procedimiento de la generación de residuos y las posibilidades que contemplan el servicio de limpia generalmente, solo es el servicio como tal, pero debe corresponder a un círculo evolutivo donde existe el inicio y correspondiente un final.

Como primera actividad se toma en cuenta la colección de dichos residuos dejando atrás un poco el consumo adentrándose a este servicio que es la limpia, al hacer aseo en calles avenidas banquetas se está cumpliendo y dando inicio a este servicio posteriormente a la recolección y tratamiento es más específico porque para la recolección se necesitan los medios necesarios para desarrollar dicha actividad en esta etapa se considera el transporte o medios para trasladarla.

El tratamiento podría ser de distintas maneras lo que puede ser únicamente depositarla en lugares a cielo abierto otra de las opciones rescatar lo que puede

ser reciclada pero un dato importante que podría generar una reducción de residuos.

Tiene que ver demasiado la forma en la que se está prestando el servicio de limpia y entra precisamente los apartados anteriores que son el control de gestión como un mecanismo para ir desarrollando las técnicas para dar seguimiento y ver si realmente se está cumpliendo los objetivos que la inicio tomo en cuenta la organización, posteriormente la nueva gestión pública y la gestión por resultados son herramientas necesarias para el control de gestión.

Los problemas en el servicio de limpia comprenden aspectos variados como son la falta de sistemas adecuados de acopio, falta de manejos diferenciados por tipo de basura, carencias en los procesos de recolección, carencias en la transportación, falta de prácticas sanitarias, ausencia de una política que permita un aprovechamiento racional de los desperdicios, falta de barde de lotes, falta de infraestructura o de política. (Mejía, 1994:63-64).

Al prestar este servicio de limpia de excelente calidad se necesita eficiencia y eficacia tomando en cuenta los costes que pudiesen generar y encaminar los procedimientos que los funcionarios tienen al cargo dichos servicio y sobrellevarlos por una área bien planeada bien ejecutada y llegando hacia donde se quiere llegar a una buena gestión de resultados obtener los resultados que ese esperan desde los inicios para posteriormente exista la legitimidad que pudiese tener dentro del inicio en el capítulo se hizo el soporte de dichos mecanismo para trabajar en el municipio claro encaminados a lo que dicta la ley para que nos siga existiendo la zona de confort de las autoridades encargadas de prestar los servicios públicos .

La metodología del control de gestión respectivo a este servicio público se desarrolla en el segundo capítulo a la par que la recopilación de información respectiva en el lugar objeto de estudio.

Capítulo 2. Contexto de control y gestión del servicio público

En el presente capítulo se da a conocer el contexto sociodemográfico de Amecameca resaltando su localización, nivel de pobreza, actividades económicas y en su mayoría las características principales del municipio. En el desarrollo de los apartados se contempla el caso de Amecameca resaltando la estructura administrativa como una característica muy importante porque se sabría cómo es la forma de trabajar y si hay organización en cada una de las áreas, y así las atribuciones que qué tienden a desarrollar la forma de prestar el servicio de limpia su forma de trabajar y si realmente se basan en algún reglamento interno dentro de la dirección de servicios públicos.

Es importante resaltar que en los municipios el presidente es quien decide la integración de su administración pública, según algunos instrumentos legales. De igual forma se integra el mapa de ubicación, tablas que resalten el porcentaje de población el municipio, datos sobre la dirección de los Servicios Públicos y de la mismo modo se incluirán imágenes de la agenda del municipio para el desarrollo municipal en el apartado de los Servicios Públicos, para realizar la comparación de lo que existe en el municipio a lo que verdaderamente se está haciendo, esto con la intención de resaltar el contexto del municipio de Amecameca.

2.1 Contexto del Municipio de Amecameca

Este apartado se contempla las características que identifican al municipio, así como el tipo de población, Amecameca con una población de 50,904 habitantes según el INEGI 2015. Especificando con una imagen la ubicación exacta citada en el plan de desarrollo de Amecameca 2016-2018.

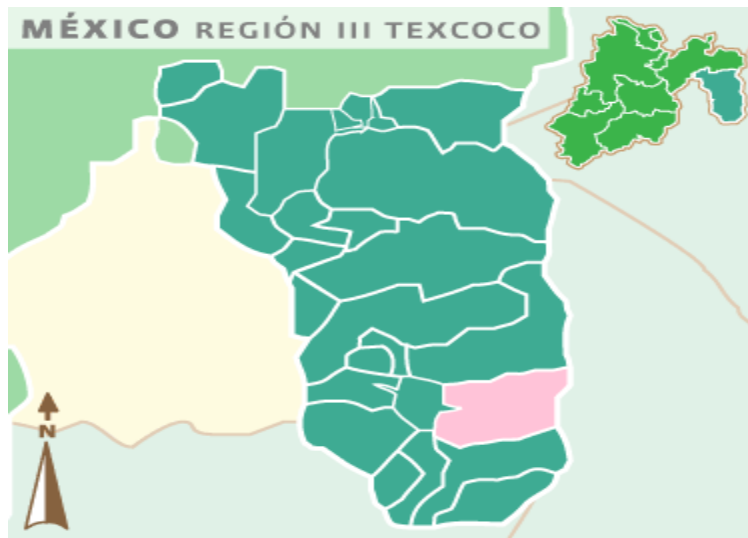
Siendo esta la administración actual, es importante saber cuáles son los municipios vecinos para ubicarlo con mayor facilidad la población va creciendo con el paso de los años y que la demanda de necesidades crezca, por ende el servicio de limpia va a tener más más demanda.

Localización: El municipio de Amecameca está situado en las faldas de la Sierra Nevada, dentro de la provincia del eje volcánico y en la cuenca del río Moctezuma-Pánuco. Se ubica en la porción sur del oriente del Estado de México. En la Región III Texcoco. Los límites del municipio son: al norte, el municipio de Tlalmanalco; al este el estado de Puebla; al sur, los municipios de Atlautla y Ozumba; y al oeste, los municipios de Ayapango y Juchitepec (INAFED, 2016).

En la cita anterior se describe la localización del Municipio de Amecameca que está situado cerca de las faldas de los volcanes, Popocatepetl e Iztaccíhuatl por eso, el municipio colinda con municipios que cuentan con similitudes., es importante identificar con precisión al municipio de Amecameca mediante el siguiente mapa de localizado en la imagen que a continuación se presenta es una muestra que su provincia está en la zona sur Del Estado de México.

En el Ilustración 1. Se muestra la ubicación del municipio en la parte color roja que su ubicación específica es el lado sur y que es una extensión grande, un municipio que su población es considerable y en su momento se mencionara como es que los habitantes se desarrollan o que actividades económicas que practican.

Ilustración 1. Mapa de localización de Amecameca.



Fuente: Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal (INAFED)

Una de las características importantes es saber cuánta pobreza tiene el municipio de Amecameca para tener en cuenta que si los ciudadanos cuentan con descontento y si de cierta forma son olvidados por el gobierno actual lo que con lleva a que no están siendo igualitarios posteriormente en la prestación del servicio de limpia. Dejando en claro que no tienen estrategias para trabajar para el bienestar de la población incluyendo el desarrollo del municipio, siendo el servicio de limpia como uno de los más importantes por que visiblemente se ven mejor calles limpias.

“La pobreza es el conjunto de carencias que sufre una persona, familia o comunidad, en dimensiones que afectan a su bienestar y desarrollo” (Plan de Desarrollo Municipal, 2016-2018:39). En la cita anterior define el concepto de pobreza, qué es importante aclarar que la pobreza es un tema complicado de definir pese a todas las situaciones que el país a traviesa hace años, la pobreza es un estado de una persona que no le permite desarrollarse en la sociedad.

En el momento que no puede cubrir sus necesidades, el simple hecho de estar sin alimentos generaría algún tipo de enfermedad, a que conlleva a qué salga otra necesidad, la salud y claro si no tiene los suficientes ingresos te trasladaría a otra situación, es importante que se tome en cuenta que tomo es como un circulo a consecuencia de vivir en la pobreza.

Tabla 1 Población de Amecameca 2016

Concepto	México	Estado de México	Amecameca
Población total	119,530,753	16,187,608	50,904
Pobreza			
Población en situación de pobreza	45.1%	42.9%	45.42%
	34.8%	34.8%	37.32%
Población en situación de pobreza moderada	11.3%	8.2%	8.10%
	28.1%	33.0%	37.14%
Población en situación de pobreza extrema	5.9%	5.5%	4.48%
	19.9%	18.6%	12.97%

Fuente: Plan de Desarrollo Municipal de Amecameca (2016:19).

De acuerdo al plan de desarrollo municipal menciona que Amecameca cuenta con una población de 50,904 habitantes. En la tabla 1 menciona que tiene un 45.42% en situación de pobreza que es un protagonista.

Recalcando que el municipio si cuenta problemas, Es un dato que se contempla en este apartado para tener datos importantes del Municipio entonces con el apartado anterior se percató que la situación de pobreza es un dato interesante porque se relaciona con el mal manejo de recursos y si no cumple con las necesidades básicas para el desarrollo del municipio entonces no se está trabajando con buenas estrategias, y en situación interna tiene que ver con la falta de control de gestión características primordiales.

Se relaciona con la actividad económica por que la situación se genera en que la actividad económica no está muy activa y los habitantes no están interesados en

cuestiones que tiene que ver con acciones de su gobierno está muy alejado de lo que no debería estar trabajando por su municipio, pero si la ciudadanía se olvida de exigir que realmente trabaje su gobierno el gobierno se deslinda con mayor facilidad de sus promesas.

Actividad económica

La actividad es dato importante a consideración de la investigadora para saber cómo es que los habitantes generan ingresos para sus familias como ya se mencionó anteriormente En la siguiente cita demuestra algunos porcentajes tomando en cuenta en forma general dentro de su entorno.

La Región presenta una importante diversificación de recursos naturales, poblacionales y de infraestructura situación que se refleja dentro de los tres sectores de actividad económica. La mayor participación en la economía regional la tiene Amecameca con el 55.9% de las unidades económicas (2,585). El municipio de Amecameca tiene la tercera participación más destacada en la economía regional, dado que en su territorio se asienta poco más de la mitad de los establecimientos registrados en la región (Plan de Desarrollo Municipal 2016-2018:87/88).

De acuerdo con la siguiente cita se mencionan las actividades aplican en el municipio de Amecameca y que son generadoras de diferentes áreas de trabajo y que conjuntamente hacen una economía activa.

La principal actividad o donde se especializa el Municipio es la de servicios, comunales, sociales y personales, la actividad de comercio, restaurantes y hoteles al igual que la actividad de construcción, de esta manera, se intuye que Amecameca se dedica especialmente a las actividades primarias y a las relacionadas con el sector terciario, debido principalmente a que el Municipio es eminentemente turístico con un enfoque rural, denotando (Plan de Desarrollo Municipal, 2016- 2016:88).

2.2 Estructura administrativa

En el presente capítulo es importante recalcar la estructura que tiene la actual administración para así saber cuál es su funcionamiento en cada una de las áreas, en el desarrollo de los apartados, se tomara en cuenta la organización de Amecameca, describiendo que atribuciones están para realizarse y si realmente está contemplada en particular el área de servicios públicos identificar su estructura, relacionándolo con el siguiente apartado que es el contexto de los servicios públicos en el municipio, quien es la persona que está a cargo de la dirección de servicios públicos y así realizar el balance en lo que está plasmado a lo que debería de estar siendo aplicado.

La estructura Administrativa permite focalizar y alinear la ejecución de los recursos públicos, humanos, materiales, así como la ejecución de las tareas que permitan resolver las necesidades sociales, acoplándose en base a las necesidades de la población al desarrollo socioeconómico y administrativo del gobierno municipal (Plan de Desarrollo Municipal, 2016- 2018:171).

La estructura es importante para el desarrollo y buen funcionamiento de gobierno, con respecto a la Constitución artículo 115 en donde hace mención que el municipio tiene autonomía respecto a su hacienda tiene la capacidad para. El ayuntamiento tiene como responsabilidad como lo dice en la cita anterior a ejecución de actividades que conlleven a buenos resultados para cumplir con las expectativas de los ciudadanos, sea de forma social.

La definición de la estructura administrativa en este caso la forma en la que están ejecutando sus atribuciones y la estructura identificando el cumplimiento de las demandas de los habitantes del municipio de Amecameca.

En la cita anterior se presenta la organización territorial del Municipio de Amecameca en donde se mencionan la administración interna, gobierno, organización que como lo dice su división es por barrios y delegaciones una

relación importante con el subcapítulo de control de gestión se toma en cuenta esta misma división para ver que es importante en la forma de prestar el servicio de limpia.

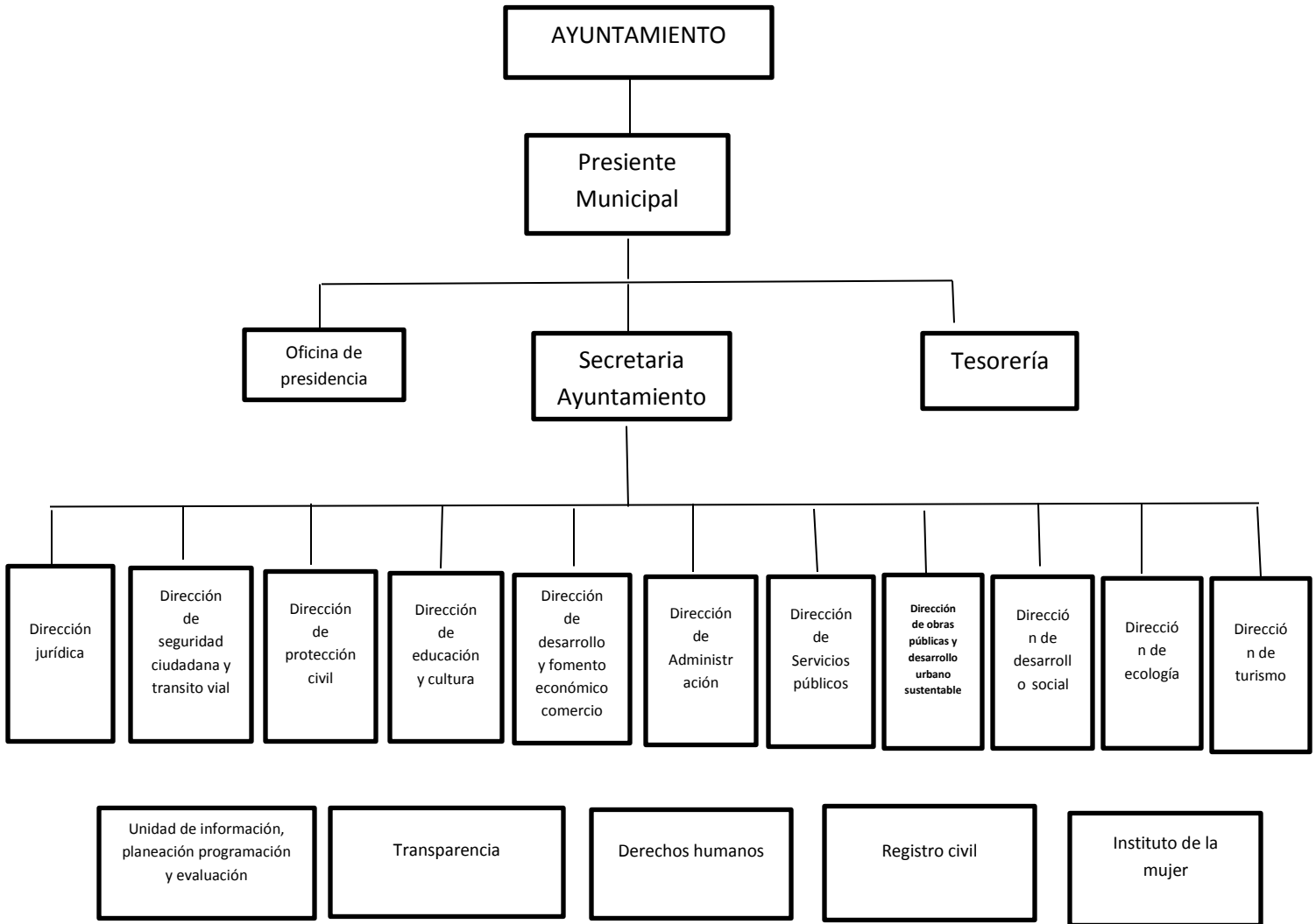
A continuación, se derivan los sectores que hacen a la organización, Que tiene relación con el siguiente apartado en donde se estarán desarrollando estos sectores como una parte importante en la toma de decisiones. Importante para la participación con la que deben desarrollar de manera eficazmente y que exista una buena comunicación.

Para su gobierno, organización y administración interna, se divide en sector la definición de la estructura administrativa es o barrios y delegaciones. Sector Pantalla, Sector Iztaccíhuatl, Sector Sacro monte, Sector Rosario, Sector Popocatepetl, Sector Atenco Delegaciones: San Francisco Zentlalpan, incluye las rancherías de Aldea de los Reyes y la Ex hacienda de Tamariz. Santa Isabel Chalma Santiago Cuauhtenco, incluye la colonia de Ejido, San Pedro Nexapa, incluyendo la Ranchería el Magueyal o San Juan Grande, San Diego Huehuecalco, San Antonio Zoyatzingo, incluyendo la parte de los fraccionamientos Las Delicias y Popo Park. Cabecera municipal: Amecameca de Juárez. (INAFED, 2016).

En el siguiente diagrama se demuestra la conformación de las diferentes áreas que completan al H. Ayuntamiento de Amecameca: 16 direcciones en las que demuestra que existe una dirección de servicios públicos y que, respecto a la imagen, está en el número siete de forma vertical.

Esta estructura es una simplificación solo de quienes la conforman, pero en el transcurso de los apartados se desarrollarán que es lo que tienen como atribuciones, para que se tenga una buena organización dentro del mismo tiene que realizar y cumplir con lo que estipulan para que trabajen para los ciudadanos a los que representan y exista una legitimidad a la hora de prestar sus servicios como servidores públicos.

Diagrama 1 Administración Municipal



Fuente: Plan de Desarrollo Municipal (2016: 172).

De acuerdo en el diagrama 1. el Organigrama se desarrollan algunas atribuciones que tiene en cada área mencionada anteriormente lo que permite entender a lo que están sujetos, y especialmente son supervisados mediante contraloría, para corroborar si verdaderamente están cumpliendo con los objetivos y dentro de este tema se tiene en cuenta. El control de gestión mencionado ya en el primer capítulo una cuestión que pudiera estar faltando para el cumplimiento de los objetivos para generar buenos resultados, al menos los que se previeron desde el inicio.

Cada una de las áreas que se describirán son únicamente cuestiones en las que tenga que ver con la administración del mismo municipio, que tiene más acercamiento con la sociedad y que recibe muchas demandas. Que debidamente tienen que ser contestadas a la brevedad.

Presidente Municipal, Se encarga de ejecutar los acuerdos del ayuntamiento e informar su cumplimiento, representa jurídicamente al municipio, contrata y concreta en representación del ayuntamiento. Secretaría del Ayuntamiento, es quien auxilia al presidente municipal para el despacho, estudio y planeación de los diversos asuntos de la administración municipal. Contraloría Interna, Es la instancia que apoya en la planeación,

Programación, organización y coordinación del control y evaluación municipal. Tesorería, Es el órgano encargado de la recaudación de los ingresos municipales y responsable de realizar las erogaciones que haga el ayuntamiento. Dirección de Administración, Su función es administrar los recursos humanos y materiales para el mejor desarrollo de la estructura municipal., Órgano que tiene a su cargo la prestación, explotación, administración y conservación de los servicios públicos municipales: agua potable, alcantarillado, saneamiento y aguas residuales; alumbrado público; limpia y disposición de desechos; mercados y centrales de abasto; panteones; rastro; calles, parques. Dirección que se auxilia de comisiones para su mejor desempeño. Dirección de Seguridad Pública, Área que se encarga de vigilar, auxiliar y mantener el orden en el territorio municipal. Dirección de Gobernación, Se encarga de mantener la relación de las autoridades municipales y la ciudadanía, las relaciones políticas y el otorgamiento de licencias que no correspondan al área de obras públicas (Plan de Desarrollo Municipal, 2016:173).

Es importante resaltar que en la cita anterior se contemplaron algunas Direcciones, pero no vienen desarrolladas como tal dado el ejemplo de los servicios públicos que en organigrama se representa algo, pero en realidad no se manifiesta nada sobre lo que debe de hacer sino más bien son las características de que servicios públicos tiene a su cargo la Dirección de Obras Públicas y Desarrollo Urbano.

Entonces se nota que existe una mala organización A continuación, se mencionarán autoridades consideradas como auxiliares en el municipio de Amecameca, que tiene que ver en dado caso con la clasificación que se mencionó anteriormente que tiene un papel importante para que al igual que las autoridades administrativas ejerzan sus funciones de manera conjunta con la forma organizacional del municipio.

Son autoridades auxiliares del municipio, delegados y subdelegados, jefes de sector o de sección y jefes de manzana. Los delegados y subdelegados, son elegidos por votación, duran en el cargo tres años. Sus funciones son ejercer, en las respectivas jurisdicciones, las atribuciones que les delegue el ayuntamiento, para mantener el orden, la tranquilidad,

La paz social, la seguridad y la protección de los vecinos, conforme a lo establecido en los reglamentos respectivos. (Plan de Desarrollo Municipal, 2016:174).

En la cita anterior mencionan a las autoridades del municipio de Amecameca que hacen el complemento para que en diferentes áreas jurisdiccionales se apliquen los reglamentos estipulados y que al mismo tiempo se ayude en la aplicación de las funciones que como auxiliares están sometidos a cumplir y por obvias razones gestionar buenos servicios y calidad en la forma de gobernarlos se presentan estos casos para que también exista un acercamiento y sean transmitidas con la confianza suficiente.

En la siguiente cita es una mención sobre lo que dice el bando municipal de Amecameca y como está definida la estructura administrativa de la misma.

En el Bando Municipal de Amecameca el Gobierno Municipal basado en el artículo 21. El Gobierno del Municipio se ejercerá por el Ayuntamiento, integrado por presidente

municipal y diez regidores, electos según los principios de mayoría relativa y representación proporcional, mediante sufragio universal, libre, secreto y directo de los ciudadanos del municipio, quien tendrá la competencia, integración, funcionamiento y atribuciones que le confiera la constitución local, las leyes que ella emanen, el bando, los reglamentos municipales, circulares y las demás disposiciones normativas que resulten aplicables.

En la cita anterior hace mención sobre lo que el ayuntamiento tiene derecho a ejercer su decisión para la integración del mismo, y las atribuciones que están contempladas en el artículo 115 y como debe estar organizado, deben de estar regulados sea cual sea la situación para todo debe de existir una regulación de todas las acciones para que en, el momento de no estar aplicando o respetando dichas leyes, para que en cualquier situación que pudiera suscitarse es importante que en el momento de tener características principales de Amecameca sea importante saber cuál es su organización y quienes la contemplan.

2.3 Servicios Públicos y control de gestión.

En cuestión de servicios públicos fueron considerados en el capítulo 1 y se tiene una definición es la satisfacción de necesidades dentro de una sociedad que el representante de esta. Es un conjunto de individuos dentro que corroboren que estos sean aplicados de forma adecuada y que al mismo estos sean prestados de manera continua. En la siguiente cita se hace definición de cómo son prestados los servicios públicos de forma en que cumpla con la mayoría de la población y que se tiene que tener en cuenta que la demanda, es cada vez mayor con el paso de los años por el crecimiento de la población, y genera más inestabilidad de estos, porque no se le da una cobertura favorable para el municipio,

La dotación de servicios públicos consiste en la asignación y suministro de los elementos de servicios demandados o requeridos por una población y/o elementos dotados o proveídos a la misma, considerados en cantidad por habitante, familia, vivienda entre otros. Motivo por el cual es necesario considerar el incremento en la demanda de vivienda y desarrollo urbano para así poder brindar una prestación adecuada de los servicios públicos (Plan de Desarrollo Municipal 2016-2018: 125).

En todo bando municipal debe estar articulado todo sobre los servicios públicos, por necesidad de satisfacer las necesidades dentro de un contexto, en este caso sería dentro del municipio que particularmente el gobierno municipal tiene la obligación de brindar estos servicios que ayudan al porvenir de la sociedad en la cita anterior menciona tres características que se ligan con el control de gestión que es que se revise que verdaderamente se esté trabajando para que se cumplan con los objetivos, que en su inicio se contemplaron, es una características que deben de tener es que deben de ser prestados de manera continua, regular y uniforme.

En el artículo 39. Que a continuación se menciona la definición de servicios públicos, municipales y que actividades son planeadas por el municipio para dar prestación y seguimiento para cumplir con las necesidades que tiene el municipio en este caso es primordial que así lo sea, para que se cumplan con los objetivos que se planearon.

Artículo 39. Se entiende por servicios públicos municipales, toda actividad organizada y planeada por el ayuntamiento y los organismos auxiliares de la administración pública municipal en forma continua, regular y uniforme; para satisfacer en forma regular, uniforme y permanente las necesidades colectivas de los vecinos y habitantes del municipio. Estos servicios se prestarán con la mayor cobertura y calidad posibles. (Bando Municipal 2016_2018:18)

En un apartado en el capítulo segundo del bando municipal hace la mención de la integración de los servicios públicos en Amecameca que claramente falta el control que debe ir antes de la evaluación lo que el ayuntamiento tiene como atribución en general brindar la satisfacción del gobierno municipal.

El municipio de Amecameca contempla la importancia que tiene la prestación de los servicios públicos y en el servicio de limpia es primordial ya que los vecinos de este municipio tienen incomodidad y no tienen contemplado que existe una dirección ya que no se le da una difusión favorable para que la sociedad este satisfecha o en su caso en donde presentar quejas del mal servicio que se está prestando.

La dirección de servicios públicos a través de su titular, es la encargada de la organización, conservación, planeación, ejecución, control y administración de los servicios públicos que requiera la población; para tales fines las actividades administrativas de la dirección a nivel municipal, serán acordes a lo que establezca el ayuntamiento (Plan de Desarrollo Municipal, 2016:41).

Se hace mención de los artículos contemplados en el bando municipal de Amecameca, para saber qué es lo que el municipio tiene que contemplar y saber qué servicios públicos tiene derecho. Así como la necesidad de realizar sus demandas porque es un derecho, en la siguiente cita se hace la definición de que es un servicio que se llega a la conclusión de que es una actividad para satisfacer las necesidades de los ciudadanos que al mismo tiempo sean de calidad.

Por servicio público se entiende a toda prestación concreta que tiende a satisfacer necesidades públicas de la comunidad y es realizada únicamente y exclusivamente por la administración municipal o por los particulares mediante concesión legalmente otorgada por el ayuntamiento (Plan de Desarrollo Municipal, 2016: 46).

Manuales de Organización y Procedimientos

Los Manuales de Organización son muy importantes ya que con este puede ser un instrumento que beneficie a la aplicación de este para realizar todo tiempo de estrategias mediante a las atribuciones que tiene con estos manuales. Se apoyan para realizar su aplicación y tiene relación con el Servicio Público del Municipio de Amecameca y se recalca el que existe y si realmente está funcionando.

El correcto desempeño de la Administración Pública Municipal se encuentra ligado al seguimiento y aplicación de los Manuales de Organización y Procedimientos, ya que, es a través de ellos que se pueden implementar de manera educada los procedimientos, previendo como punto de partida las funciones sustantivas del Ayuntamiento, y de esta forma atender y prever situaciones, que pongan en riesgo el correcto desarrollo municipal y por consiguiente de la población en general (plan de desarrollo municipal, 2016: 172).

En el Plan de Desarrollo considera o toma en cuenta que para que la actual administración municipal tenga que implementar el Manual de Organización para desempeño en cada área que parten de las funciones que tiene que atender dependiendo a las situaciones que se presentan.

En la actualidad el H. Ayuntamiento de Amecameca, cuenta con algunos manuales de organización y procedimientos, sin embargo, se ha considerado una prioridad de la Administración 2016-2018, la elaboración, aprobación y aplicación de los manuales de organización y procedimientos inexistentes. Siendo los manuales de organización y procedimientos una de las herramientas con las cuales se determina la secuencia de los pasos a seguir para el desarrollo de una (Plan de Desarrollo Municipal, 2016:172_173). Lo que pretende el municipio de Amecameca es optimizar las funciones de la Administración, para que sean aplicados y que como herramienta obtengan los resultados esperados las ventajas de un manual de organización y procedimientos es que se homogenicen dichas funciones en un solo lugar, así como simplificar las tareas, reducir tiempos y errores en la ejecución de las tareas y la estabilización de las funciones.

En el siguiente apartado se presentará el manual de organización de la dirección de servicios públicos conociendo misión, visión y todo lo que contenga para ver cómo están trabajando para la obtención de sus resultados,

Manual de Organización 2016 de servicios públicos

El objetivo considera importante todos los servicios públicos a su cargo y en este caso cumplir con dichas necesidades, pero de forma general, pero falta priorizar servicio público particularmente a todos lo que lo integran en este sentido el servicio de limpia no cuenta con objetivo propio como a continuación se citará.

Objetivo general: Satisfacer las necesidades básicas en materia de servicios públicos para mantener iluminadas y limpias las calles, parques jardines y áreas públicas de nuestro municipio, así como también brindar a la ciudadanía un servicio eficiente y de calidad en materia de recolección de residuos sólidos urbanos, ciudadano el respeto al medio ambiente para el mejoramiento de la imagen urbana; además procurar el óptimo

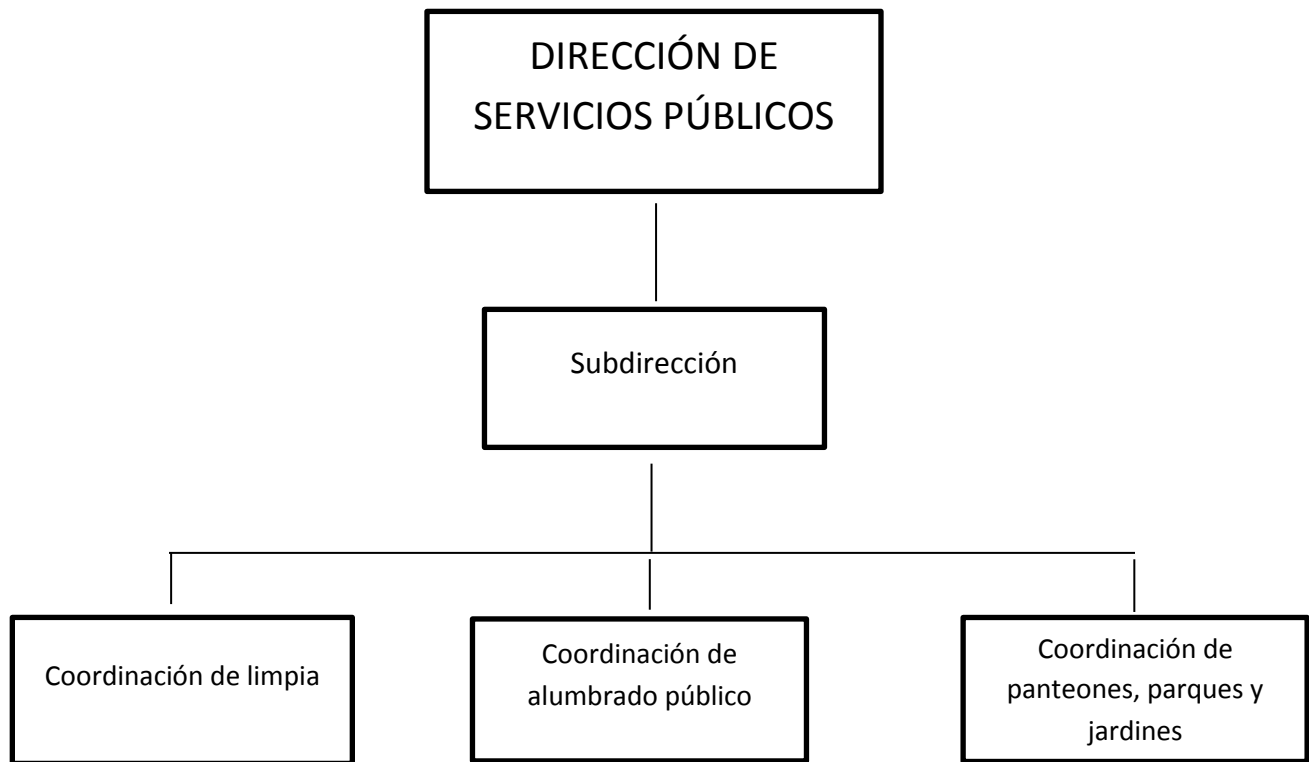
funcionamiento de los funcionamientos de los panteones del municipio. (Manual de organización 2016).

“Misión: Ser reconocidos por la eficiencia y eficacia en la ejecución de nuestras funciones generando satisfacción en la población Amecamequense por la calidad y atención que brindamos mediante el mantenimiento y rehabilitación de los espacios municipales” (manual de organización, 2016). La intención de la dirección es realizar todas sus actividades con eficiencia, pero, visión es cómo piensan lograr esta satisfacción estableciendo las estrategias necesarias que así lo permita “Visión Desarrollar una imagen para el municipio de Amecameca en materia de servicios públicos, desarrollando estrategias que permitan contar con la eficiencia, eficacia y calidad en sus principales funciones, rehabilitando y manteniendo los espacios públicos” (Manual de organización, 2016). Áreas que integran la unidad administrativa de los servicios públicos es la siguiente.

En cada unidad administrativa debe de haber una coordinación en la forma quien lo integra, deben de estar bien definidos, ya que la persona que esta encarga de esta área debe tener apoyo por parte de personas, “Subdirección: Apoyar y supervisar todas aquellas funciones que realicen las áreas internas de esta dirección, lo anterior para el óptimo funcionamiento de cada una de ellas y brindar un servicio de calidad a la población Amecamequense” (Manual de Organización, 2016)

La subdirección es un apoyo indispensable para el jefe de dirección, para que en dado momento en el que no esté el encargado de los servicios públicos, sepan a quien acudir. Como se muestra en el organigrama 1. Esta la organización de la dirección de servicios públicos y la función de la coordinación de servicios públicos para ver el trabajo de esta dirección considerando al servicio de limpia en una coordinación y no una dirección.

*Organigrama. 1 Dirección de Servicios Públicos
de Amecameca 2016_2018*



Fuente: (Manual de Organización 2016).

En el Manual de Organización está integrado el Organigrama y al mismo tiempo mencionando las funciones por ejemplo la función de la subdirección de los servicios públicos es indispensable como ya se había hecho mención, esta va a realizar las mismas funciones que la Dirección por que el objetivo es el mismo y tiene que tener constante rendimiento. “Apoyar y supervisar todas las acciones y trabajos a desarrollar por las áreas que conforman ésta dirección” (Manual de organización, 2016).

Coordinación de limpia está integrado dentro de la dirección de servicios públicos como la primera coordinación en la que se tiene que trabajar muy constantemente para que se cumpla con lo que se estipula, esta coordinación debe considerar realizar esa actividad de servicio de limpia de manera constante y continua, pero debe de existir quien pueda evaluar este trabajo, lo que se carece en esta

dirección de servicios públicos es el control de gestión lo que se relaciona con el capítulo uno.

Donde el Control de Gestión es corroborar que los subordinados realicen los objetivos que en un inicio se establecieron lo que la dirección pretende es mejorar este servicio de limpia realizando la recolección de manera eficiente para que el servicio sea reconocido por la ciudadanía o al menos le den el visto bueno.

Objetivo: Lograr un proceso de mejora continua en los trabajos de recolección y limpieza que se realizan para evitar la generación de focos de infección que pongan en riesgo la integridad de las y los ciudadanos del Municipio, brindando servicio de calidad hacia la ciudadanía y mejorar la imagen a nuestro municipio (Manual de Organización, 2016).

Existe una coordinación decadente dentro de la dirección de servicios públicos que ocasiona que se presente la situación de la mala recolección en el servicio de Limpia se presentan serios problemas en cuanto a la definición de una estructura administrativa específica y esta situación refleja deficiencias internas y no teniendo en cuenta algún manual de funciones que estén relacionados con el control de gestión, Como tampoco diagramas de flujo que permitan informar claramente a los empleados lo que se debe realizar en el tiempo adecuado sin improvisaciones de última hora, en cuanto a lo externo existe un problema de incumplimiento de la recolección de la basura que afectan la credibilidad y nivel competitivo que la dirección de servicios públicos.

En el desarrollo de los apartados se contemplan dos instrumentos más, tales como la matriz de indicadores de la dirección de servicios públicos y una agenda para el desarrollo municipal, pero a nivel nacional como recomendación de lo que debería de ser, a la realidad del municipio. Para que ayuden a comprender más la forma de ser aplicadas las estrategias y sea más eficiente y eficaz

Capítulo 3 Propuesta de control de Gestión

En el siguiente apartado se realiza un diagnóstico dentro de la Dirección de Servicios Públicos específicamente la Coordinación de Servicio de Limpia. Lo que se obtuvo fue que existe una mala coordinación entre la Dirección de Servicios Públicos y la Coordinación de Servicio de Limpia lo que genera una comunicación vaga y que en cuanto a la definición de una Estructura Administrativa, que refleja deficiencias internas y no se tiene en cuenta algún Manual de Funciones que estén relacionados con el Control de Gestión.

Como tampoco Diagramas de Flujo que permitan informar claramente a los empleados las actividades a realizar, en tiempo y forma, en cuanto a lo externo existe un problema de incumplimiento de la recolección de la basura que afectan la credibilidad y nivel competitivo que tiene la Dirección de Servicios Públicos.

En el siguiente apartado se presenta el manejo de dos variables lo cual conforman dicha información y que va ser analizada de acuerdo a los diferentes indicadores, la primera variable es independiente (Control de Gestión) y la variable dependiente es (la efectividad de la gestión del servicio de limpia).

En las siguientes líneas se muestra la interpretación de resultados respecto a las variables control de gestión y efectividad de gestión en el servicio de limpia. Cabe señalar que estas se midieron con 3 casos que fueron: Jorge González Padilla quien es Director de Servicios Públicos en la Administración 2016-2018 en el Municipio de Amecameca, quien cuenta con 45 años de edad, sexo masculino, cuyos estudios es la universidad trunca.

Freddy Serrano Revilla quien es subdirector en la Dirección de Servicios Públicos en la Administración 2016-2018 en el Municipio de Amecameca, quien cuenta con 41 años de edad, sexo masculino, cuyos estudios es la Preparatoria. Finalmente, Ángel Castillo Rosales quien es coordinador del servicio de limpia en la dirección de servicios públicos en la Administración 2016-2018 en el Municipio de

Amecameca, quien cuenta con 39 años de edad, sexo masculino, cuyos estudios es la preparatoria.

Respecto a las personas mencionadas se realiza el análisis de los resultados que fueron obtenidos; En primer momento se interpreta la variable independiente, entendida para efectos de esta investigación como medida a través de los indicadores significativos fueron: Retroalimentación, Protocolos, Eficiencia de Recursos, y Evaluación tal como lo muestran en el esquema 5

En el esquema 5. Se hace mención de los indicadores manejados, en el variable control de gestión.

Esquema. 5 Variable Independiente



Fuente: Elaboración propia. (2017)

Los resultados más significativos de esta variable son: la retroalimentación que consiste en la información que se produce como consecuencia del proceso de evaluación de la gestión para adoptar medidas idóneas.

De acuerdo a los resultados obtenidos por las personas mencionadas anteriormente el Director de Servicios Públicos, utiliza bitácoras como método de verificación que tiene con sus trabajadores; el 10 de marzo de 2017, se cambiaron las rutas que anteriormente manejaban al mismo tiempo en la fecha mencionada se les hizo entrega de dos camiones nuevos para mejorar el servicio.

Mencionando que estas bitácoras son realizadas de forma diaria, semanalmente, mensuales, trimestrales y anuales ya que estas se archivan separándolo por sectores, que se tengan con las firmas de la ciudadanía para que de esa forma se muestre el trabajo realizado.

Mientras que Freddy Serrano Revilla, quien es el subdirector solamente toma asistencia y verifica que regresen con las firmas ciudadanas de acuerdo a sus recorridos. De forma viable para el que es semestralmente así se pueda notar los avances.

En el caso del coordinador Ángel Castillo Rosales asigna la ruta a los trabajadores con las especificaciones de calle y fecha y en su caso sale a ruta diariamente además de estar al pendiente cuando alguna parte del camión no sirve, otra de sus funciones es dar las firmas las hojas de vacaciones de cada uno de los trabajadores a su cargo. Lo que se dedujo es que los tres servidores públicos quienes pertenecen y lideran en la Dirección de servicios Públicos no cuentan con una comunicación tal cual entre ellos y del mismo modo que con los subordinados, pero tienen un método un poco desorganizado que a consecuencia de esto puede estar originando un proceso un poco débil.

La variable independiente maneja particularmente el indicador Protocolo: Son normas, manuales, lineamientos que contemplan las diversas acciones, operaciones y procedimientos que se deben observar para la tarea ordinaria y

extraordinaria. Dentro de esta misma puede entrar algún diagnóstico para saber que procedimiento puede no estar funcionando como se espera.

Particularmente se les abordo si trabajaba con algún manual de procedimientos y organización, de acuerdo a Jorge recalca que utilizan el Manual de organización como un complemento y que al mismo tiempo no cuentan con algún diagnóstico previo o establecido para realizar actividades.

Pues la única evaluación es la que hace la ciudadanía en cuanto a sus comentarios considera que la forma de implementar sus actividades si es buena ya que a partir del 10 de marzo se está trabando mejor, que el año pasado ya que en el 2016 había mucha problemática por la falta de parque vehicular.

Freddy si trabaja con un Manual, pero este dice que es de servicio desconociendo su contenido, y que si tienen un diagnóstico empírico en el cual se realiza diariamente a las actividades realizadas y la forma en la que se están implementando las actividades es buena porque solo así se puede notar como traban todos.

Ángel trabaja con el manual de organización o de procedimiento, y el diagnóstico lo va realizando conforme pasan los días. Y que con las rutas se ve como están trabajando todos, y las forma en la que se implementaron las actividades si es buena

Lo que se puede mostrar con el indicador anterior que no están trabajando con una comunicación que refuerce las actividades a realizar, cada individuo hace mención que manejan el manual de organización pero desconocen su contenido saliendo día a día sin planificar previamente sus actividades o en este caso como están siendo implementadas, lo que si generaría un caos si no se modifica la cuestión lo más recomendable es que estudiaran detenidamente el manual de organización.

El objetivo considera importante todos los servicios públicos a su cargo y en este caso cumplir con dichas necesidades pero de forma general, pero falta priorizar

servicio público particularmente todos lo que lo integran, En este sentido el servicio de limpia no cuenta con objetivo propio Como a continuación se mencionará.

Coordinación de limpia está integrado dentro de la dirección de servicios públicos como la primera coordinación en la que, se tiene que trabajar muy constantemente para que se cumpla con lo que se estipula, esta coordinación debe considerar realizar esa actividad de servicio de limpia de manera constante y continua, pero debe de existir quien pueda evaluar este trabajo lo que se carece en esta dirección de servicios públicos es el control de gestión lo que se relaciona con el capítulo uno.

Donde el Control de Gestión es corroborar que los subordinados realicen los objetivos que en un inicio se establecieron, lo que la dirección pretende es mejorar este servicio de limpia realizando la recolección de manera eficiente para que el servicio sea reconocido por la ciudadanía o al menos le den el visto bueno esto no quiere decir que la forma en la que esta esté mal pero puede que exista problema ahí pues en un apartado mencionado anteriormente en donde el subdirector y coordinador de servicios públicos, salen a rutas junto con sus empleados.

Lo que arroja es que unos están trabando más inequitativamente en comparación al director una recomendación seria que cada uno de los que están dentro de la dirección de servicios públicos se dieran a la tarea de conocer más a fondo la situación de sus subordinados, por su puesto sin perder esa autoridad pero que se refleje el trabajo en conjunto. Los resultados más importantes de la eficiencia de recursos. Entendidos como en el control de gestión es la evaluación que se hace del uso eficaz y eficiente de los recursos humanos, financieros, técnicos y físicos es adecuado y responde a la estrategia fueron:

Mediante entrevistas estructuras que se realizaron a quienes conforman y lideran la coordinación de servicios públicos de acuerdo a Jorge González director quien dice que anteriormente no se estaba trabajando de forma eficaz por falta de parque vehicular, pero afirmando que las personas que tiene a su cargo son

suficientes para cumplir con sus funciones porque se ha demostrado actualmente que se está dando el servicio correctamente.

En el caso del subdirector Serrano está no seguro firmemente que se esté trabajando de forma eficaz, pero que con las personas que tiene a su cargo son suficientes porque hasta ahora se ha trabajado bien, y que lo contrario si tuvieran más trabajadores, algunos trabajadores se quedarían sin hacer nada.

Mientras que el coordinador quien es Ángel únicamente dice que, si se está trabajando adecuadamente que de lo contrario ya no estuviera ese mismo cargo, y que las personas que tiene a su cargo son bastantes, y unos se quedan en la oficina y otros andan fuera y aproximadamente están 5 personas en cada carro que en su total son cuatro.

En los tres casos contribuyen a su buen funcionamiento en la implementación de sus actividades y que el recurso humano es suficiente para realizarlas tienen una cierta congruencia en la forma de cómo están trabajando.

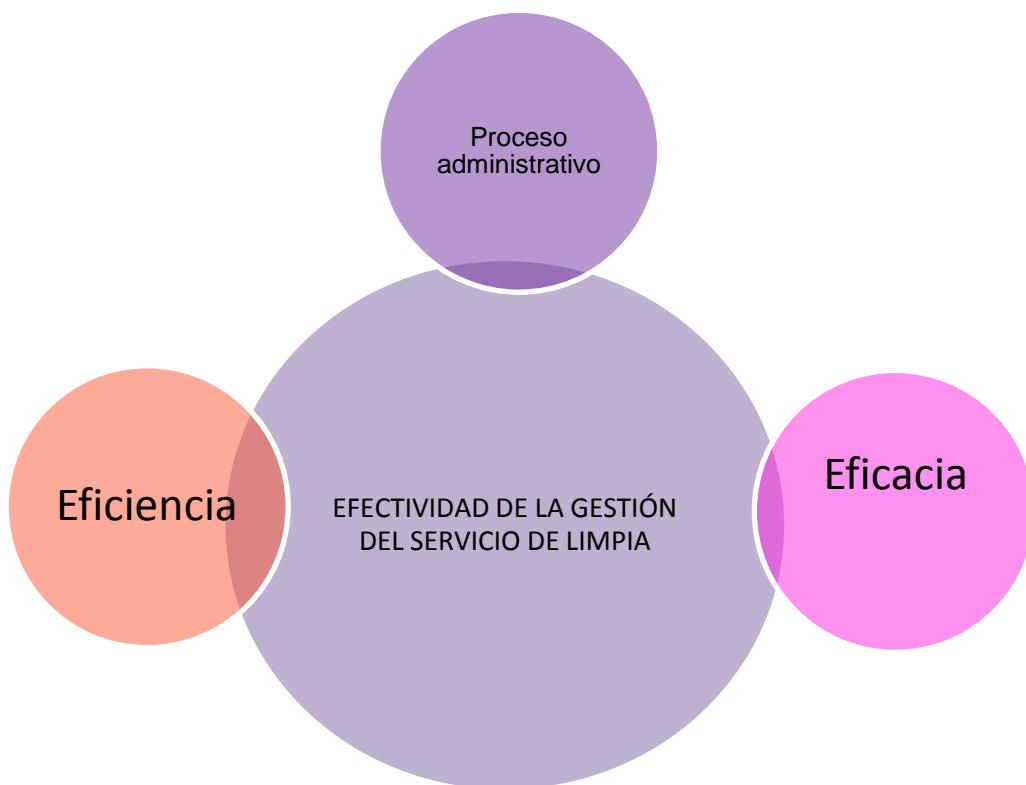
En el siguiente apartado se desarrollará la variable dependiente tal como se muestra en el esquema 6. En donde se mencionan cada uno de los indicadores tomados en cuenta para obtener resultados importantes.

Entendiendo a la efectividad de la gestión como una relación que se establece entre los resultados logrados y los propuestos; lo que implica que el administrador aplica el proceso administrativo para la realización de sus acciones: planear, organizar, integrar, dirigir y evaluar.

Es importante entender que para que esté funcionando bien el servicio de limpia en el Municipio de Amecameca en la Administración 2016-2018. Debe estar laborando y cumpliendo con los objetivos requeridos en la planeación para que este pueda seguir organizándose de la forma más correcta para que en algún caso de no estar funcionando adecuadamente. Saber cómo dirigir ese problema mediante la evaluación que va ser indispensable para saber la situación de la

efectividad en el servicio de limpia, tal como se desarrolla en el esquema 6. Con la variable dependiente.

Esquema. 6 Variable Dependiente



Fuente: Elaboración propia (2017).

El resultado importante de la evaluación entendida como la medición de acciones realizadas y comparación con los objetivos y estrategia definidos con el fin de establecer adecuaciones o correcciones a lo planteado.

Ángel (2017) quien es el coordinador del servicio de limpia difiere a que se está cumpliendo con una mejor cobertura teniendo como objetivo arreglar la cuestión

de arreglar que si pase los carros recolectores, llevando a cabo un proceso de evaluación únicamente mediante las bitácoras que anteriormente se mencionaron y que están en la misma dirección, son elaboradas en esta misma dirección.

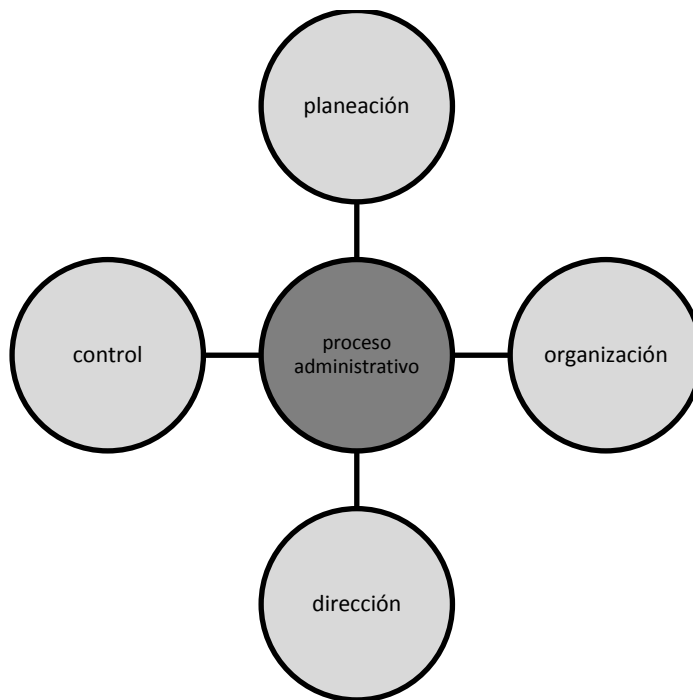
Mientras el subdirector Serrano considera que se está cumpliendo con los objetivos del gobierno municipal, ya que ahora en el gobierno está trabajando muy bien y todos cumplen con sus debidas funciones, estando en desacuerdo con que su superior nunca sale a rutas con ellos, mencionando que el proceso de evaluación lo hace el OSFEM, mediante auditoria presentando las bitácoras con las firmas de la ciudadanía.

En el caso de Jorge quien es director menciona que su forma de evaluar los objetivos, es el termómetro ciudadano llamado por él mismo posicionándose con un 85 a 90% de satisfacción hacía los ciudadanos, existiendo encuestas. Existiendo un proceso de evaluación llamada área de atención ciudadana esta área ase encuestas, alrededor de seis personas que caminan por Amecameca pasando las quejas a la dirección de servicios públicos.

De acuerdo a los resultados del indicador de evaluación la única forma de evaluación que contempla es las bitácoras, porque existe un área llamada atención ciudadana quien realiza encuestas y le dan un porcentaje aproximado al área de dirección de servicio público. Es indispensable que este proceso aparte de que lo lleve a cabo el área de atención ciudadana también la implemente la dirección de forma independiente para tener datos más comprobables y así mismo se evaluar el servicio de limpia.

Respecto al indicador proceso administrativo entendido como Proceso administrativo es la aplicación de una serie de etapas: planeación, organización, integración, dirección y control. Dando una explicación breve en cuanto a sus etapas que son primordiales en este proceso. Y considerándolo como la interrelación de las actividades con las etapas ya mencionadas, deben de ser aprovechadas al máximo todos los recursos humanos, técnicos, materiales y de cualquier otro tipo para que esta pueda llegar a ser efectiva

Esquema. 7 Proceso Administrativo



Fuente: Elaboración propia (2017).

- Planeación entendida es: la creación de propósitos considerando qué, cómo, cuándo, dónde. Quien y con que se va a hacer.
- Organización: combina el trabajo que los individuos o grupos deben efectuar con los recursos necesarios para hacerlos.
- Dirección: se orienta a la labor del personal hacia el logro de los objetivos de la organización a través de la comunicación, la motivación y el liderazgo.
- Control: compruebe que se esté ejecutando las acciones y programas para que en s caso exista corrección si no está funcionado.

Jorge Gonzales le da una opinión totalmente buena la gestión que actualmente se está manejando, en donde el encargado de realizarla es el presidente ya que hacía ya diez años sin recibir unidades nuevas ya que, desde el primero de enero de 2016 solos se les hizo entrega de dos unidades en pésimas condiciones.

En comparación Serrano (2017). Comento que la gestión manejada en la dirección de servicios públicos es buena, porque a pesar de que existen muchas quejas por parte de la ciudadanía la misma dirección está cumpliendo con su trabajo.

Ángel considera que la gestión que se maneja en la dirección de servicios públicos es excelente por la entrega de las dos unidades recolectoras.

En la gestión pública deben de existir quienes pueden desarrollarla como función y su obligación considerando que la gestión pública son acciones que tengan que ver con la eficiencia y la eficacia para poder desarrollar de manera correcta las funciones a la que se tiene que cumplir apegándose a la legalidad y por supuesto que para los ciudadanos tenga una respuesta significativa se está hablando de los gestores públicos que a continuación.

Todo tiene su razón de ser la gestión pública tiene que tener a cargo personas capaces de ejercer esta responsabilidad que tienen como servidores públicos, así quienes la desarrollen o la apliquen tienen que tener la profesionalidad adecuada para cumplir con su trabajo y exista veracidad en cuestión de resultados poniendo a prueba en cierta forma los valores de los gestores públicos independientemente de lo que piensen deben de tener conjuntamente un ideal a largo plazo.

La forma de trabajar de los directivos en la dirección de servicios públicos no tiene claramente definidas sus funciones, faltando en ellos una disciplina en la forma de la ejecución de sus actividades trabajando en equipo donde la gestión no le corresponde como tal, al presidente municipal.

Si no que de acuerdo al organigrama; se delegan las funciones a cada dirección y esto depende a como este realizando las gestiones cada dirección para realizar más eficiente el trabajo en la administración.

Un dato importante que es importante recalcar es: la improvisación en donde no realizan una planeación en donde especifiquen sus propósitos de investigación en su entorno para que las estrategias sean utilizadas a corto, mediano y largo plazo, en cuanto a la organización no se tienen esos cargos de comportamiento en su entorno de trabajo para la resolución de alguna solución pronta.

En realidad, la dirección le falta cierta organización pues no existe comunicación realmente buena que supervise cada una de las actividades tal como se mencionó la dirección de servicios públicos carece de ese control en donde es la ficha de cierre que se encarga de evaluar el desarrollo de la misma.

Para Jorge (2017) el objetivo en el servicio de limpia, es mantener satisfecha a la ciudadanía evitando focos de infección del mismo modo considerando y tomando en cuenta las peticiones que la ciudadanía realiza, solamente para mejorar el servicio.

Serrano (2017) tiene como objetivo mantener limpio el municipio, y sus alrededores para tener un municipio de calidad para tener buenos resultados tomando muy en cuenta; las peticiones de la ciudadanía.

El coordinador Castillo (2017) es satisfacer a los ciudadanos para que sea más eficiente el servicio de lima sin generar algún problema de salud, tomando en cuenta los reportes que llegan a la dirección que están en la oficina en el cual se tiene que llenar con datos precisos de calle, tiempo en donde ha pasado ninguna unidad recolectora.

Respecto a las respuestas de las tres personas ya mencionada, están trabajando individualmente no teniendo bien claras sus funciones que ayuden a mejorar el servicio ni tener específicamente marcados los objetivos.

Aunque todos se enfocaban a la ciudadanía, un dato curioso es que; en un momento se mencionó sobre un área de atención ciudadana, que esta se encargaba de recibir todas, las quejas, pero el coordinador menciona que las quejas también llegan a la misma dirección lo que muestra que también se tiene una cercanía directa con los ciudadanos.

Como tampoco diagramas de flujo que permitan informar claramente a los empleados lo que se debe realizar en el tiempo adecuado sin improvisaciones de última hora, en cuanto a lo externo existe un problema de incumplimiento de la recolección de la basura que afectan la credibilidad y nivel competitivo que la dirección de servicios públicos.

Los resultados importantes en cuanto la eficiencia, eficiencia, es el establecimiento de insumos con claridad para alcanzar los objetivos planteados.

En cuanto al director Jorge tienen una evaluación en cuanto a la gestión que están efectuando es en cuanto a las innovaciones que se van presentando de acuerdo a las necesidades., respecto a la organización del trabajo en equipo el mismo director delega las responsabilidades para que no exista ningún inconveniente.

En el caso de Freddy también lleva a cabo una evaluación constante en la gestión por que la misma población lo demanda, y también mencionando que en cuanto al trabajo en equipo; lo desconoce ya que la mayoría de tiempo no se encuentra en la oficina.

En cuanto al Coordinador Ángel, no tiene conocimiento si existe una evaluación en la gestión dentro de la dirección de servicios públicos, pero haciendo hincapié que las unidades recolectoras son gestiones buenas para la administración ya que son innovaciones.

Respecto a los resultados la gestión no es atendida por el director, aunque sería una de sus responsabilidades sería lo ideal para la dirección por eso se hace la separación de las áreas para obtener mejores resultados, en cuanto al trabajo en equipo no existe esa conexión entre ellos mismos y mucho menos la va a ver

entre los subordinados, lo que está generando un caos que en el momento no se ve tanto como un problema, pero a largo plazo no se sabe con exactitud que pueda pasar. En cuanto al indicador, Eficacia: es el establecimiento de objetivos claros, con asignaciones presupuestales específicas.

En el caso Del Director de servicios públicos menciona que es viable el presupuesto ante los gastos que puede generar el mantenimiento de las unidades recolectoras, solo dependiendo a que la ciudadanía realice sus pagos de sus impuestos prediales mantenimiento ya que estos generan muchos gastos y al mismo tiempo se piden créditos para la reparación con proveedores que quieran aceptar las condiciones de crédito, que son muy largas en cuanto al tiempo esperando dos meses.

Pero quien tiene competencia en materia de compra para la reparación de las unidades recolectoras es un departamento de adquisiciones que depende de administración y él no tiene competencia de esto, por eso se tiene un departamento que se llama parque vehicular que depende de la dirección de administración y este mismo departamento se pone al contacto con los proveedores.

En cuanto al subdirector Serrano considera que no es bueno el presupuesto que tiene la generación de gasto del mantenimiento en las unidades recolectoras. Ya que no es muy caro la compostura quien tiene competencia en materia de compra es administración, pero no conoce el procedimiento.

En el caso del coordinador Ángel desconoce cuánto dinero y entra a la dirección, pero que considera que es muy caro la compostura y menciona como sus compañeros que la competencia de compra la tiene el área de administración y se hacen requisiciones y esas se mandan con características de las cosas que se están pidiendo y las cantidades que se van a ocupar, estos son oficios y son

firmados por el director y se mandan cada lunes y administración supervisa y aprueba si existe el dinero para los materiales a utilizar.

en cierta forma existe cierta eficacia en cuanto a que si se tiene y cuenta con presupuesto, pero a veces no se le invierte como debería ser y se supone que por esos se le entrega presupuesto cada dirección dependiendo así que mantenga sus gastos y saber lo que hace falta sin necesidades de ir a otra dirección y evitar todo ese proceso, en cuanto a la forma que se está pidiendo cada material a utilizar y en realidad hace falta esa falta liderazgo del director en cuanto a la gestión y la compra del material.

En el desarrollo de los apartados se contemplan dos instrumentos más tales como la Matriz de Indicadores de la Dirección de Servicios Públicos y una Agenda para el Desarrollo Municipal, que son citadas en el transcurso de los párrafos. Como recomendación del deber ser en el Municipio de Amecameca, para que los objetivos sean alcanzados y del mismo modo sea un servicio de limpia más eficaz y eficiente.

A continuación, se presenta la (MIR) de la Coordinación de Servicio de Limpia en el Municipio de Amecameca que contiene el fin, propósito, componentes, actividades y la frecuencia en la que tiene que realizarse el servicio de limpia y los medios de verificación para tener cierto control dentro de la coordinación de servicio de limpia. Primeramente se hace la definición de lo que es la Matriz de Indicadores por Resultados y sus siglas son: MIR es una forma simple en donde existe información reducida incorporando todo tipo de indicadores para comunicar sus objetivos.

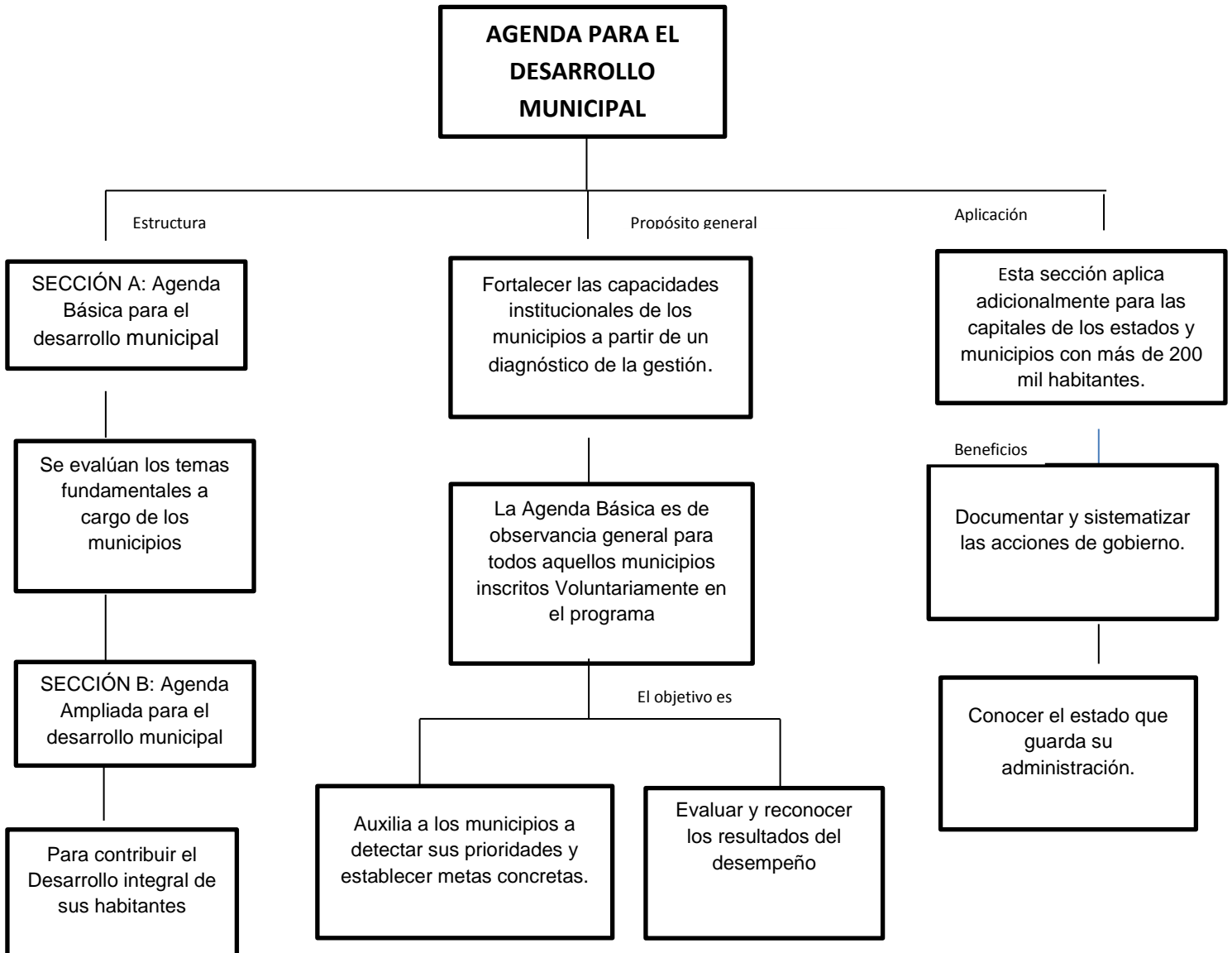
Tabla 2 Matriz de Indicadores para Resultados 2016, por Programa presupuestario y Dependencia General

Objetivo Resumen Narrativo	Nombre	Indicadores fórmula	Frecuencia y Tipo	Medios de Verificación	Supuestos
Fin Contribuir a la difusión del cumplimiento de las políticas públicas ambientales mediante el control de los residuos sólidos	Variación en la difusión del cumplimiento de las políticas públicas ambientales	Difusión del comportamiento de las políticas públicas ambientales del año actual/ difusión del cumplimiento de las políticas públicas	Anual Estratégico eficiencia	Boletines, trípticos, campañas, videos y demás medios audiovisuales	N/A
Propósito La descontaminación del aire se realiza mediante la recolección de los residuos sólidos.	Variación porcentual de los niveles de contaminación del aire	(niveles de contaminación del aire del semestral anterior)	Anual Estratégico eficacia	Índices de contaminación aire de la secretaria de ecología	Los servidores públicos municipales realizan la recolección permanente de residuos sólidos contribuyendo a bajar los niveles de contaminación
Componentes Programación de la recolección de residuos sólidos urbanos realizada Transferencia de residuos sólidos urbanos realizada Barridos de espacios públicos realizados Gestión de recursos para la renovación del equipo de recolección de residuos sólidos urbanos realizada	Porcentaje de las tareas para recolección Porcentajes en la transferencia de los residuos sólidos urbanos Porcentaje en la gestión de recursos para la renovación del equipo de recolección de residuos sólidos urbanos municipales	(faenas para la recolección de residuos sólidos urbanos/faenas programadas para la recolección de residuos sólidos) (kilogramos de residuos sólidos urbanos trasladados al tiradero municipal estimados a trasladar al tiradero municipal) (equipo de recolección de residuos sólidos urbanos municipales renovado/total de equipo de recolección de residuos sólidos urbanos municipales)	Semestral Gestión Eficiencia Semestral Gestión Eficiencia Semestral Gestión Eficiencia	Programas para la recolección de residuos sólidos urbanos Boletas de control de la transparencia de residuos sólidos urbanos Solicitud de recursos para la renovación del equipo de recolección de residuos sólidos	Los servidores públicos municipales programan la recolección de residuos sólidos urbanos Los servidores públicos municipales transfieren los residuos sólidos urbanos a depósitos adecuados Los servidores públicos municipales gestionaran los recursos para la renovación del equipo de recolección de residuos sólidos urbanos municipales.
Actividades Mapeo de las rutas de recolección de residuos sólidos urbanos municipales	Porcentaje en las rutas de recolección de residuos sólidos urbanos	Equipo de recolección de residuos sólidos urbanos municipales renovados	Semestral Gestión eficiencia	Solicitud de recursos para la renovación de recolección de residuos	Los servidores públicos municipales gestionan los recursos
Recolección de residuos sólidos urbanos	Porcentajes en las rutas	(número de rutas de recolección de residuos sólidos)	Manual Gestión Eficiencia	Mapas de las rutas	Los servidores públicos mapean las rutas para la recolección
Recepción de residuos sólidos	Porcentajes en la recepción de los residuos sólidos	Meses de avance en programación	Manual Gestión Eficiencia	Reporte emitido por las bases	Las unidades administrativas cumplen con todo
Recuperación de los residuos sólidos urbanos	Porcentaje en la recuperación de los residuos sólidos	(kilogramos de residuos sólidos)	Manual Gestión e eficiencia	Volúmenes documentados	Facilitan la disposición de los residuos sólidos
Fuente: (Sistema de Coordinación Hacendaria del Estado de México, 2016).					

Respecto a la tabla 2. Presentada sobre la MIR del Municipio de Amecameca carece de aspectos importantes como se van explicando en las siguientes líneas en el fin no es específica a que políticas públicas. Si es que existieran en la frecuencia y tipo, el tiempo es muy largo en la realización de las actividades ya que son aspectos internos que deberían ser el elaborados cada mes en su caso cada semana, en el propósito se puede apreciar que la cobertura total no la integran ya que en Amecameca hay muchos sectores y delegaciones a los cuales deben de cubrir no obstante debe ser más equitativo y no solo tener limpio la cabecera municipal, Respecto a esta forma de trabajar en donde únicamente se trabaja más en lugares céntricos .

En el siguiente apartado se presenta un esquema donde se explica el funcionamiento de la Agenda para el Desarrollo Municipal y cuál es su función ya que esta Agenda puede medir aspectos legales, planeación, Recursos de Gestión, programas y acciones que se estén practicando en la Administración Pública, “Los Temas se miden mediante indicadores, sean de gestión (cualitativos) o de desempeño (cuantitativos).” (Agenda para el Desarrollo Municipal, 2016:16).

Esquema. 8 Agenda Para el Desarrollo Municipal



Fuente: Elaboración propia (2016).

Como se muestra el esquema 8. Es un resumen sobre los objetivos, estructura, propósito general, aplicación y beneficios de estas para beneficio de algún municipio. La estructura no es muy amplia pero considera dos secciones en una solo lo más sintetizado en una administración y en la otra en lo que pudiera

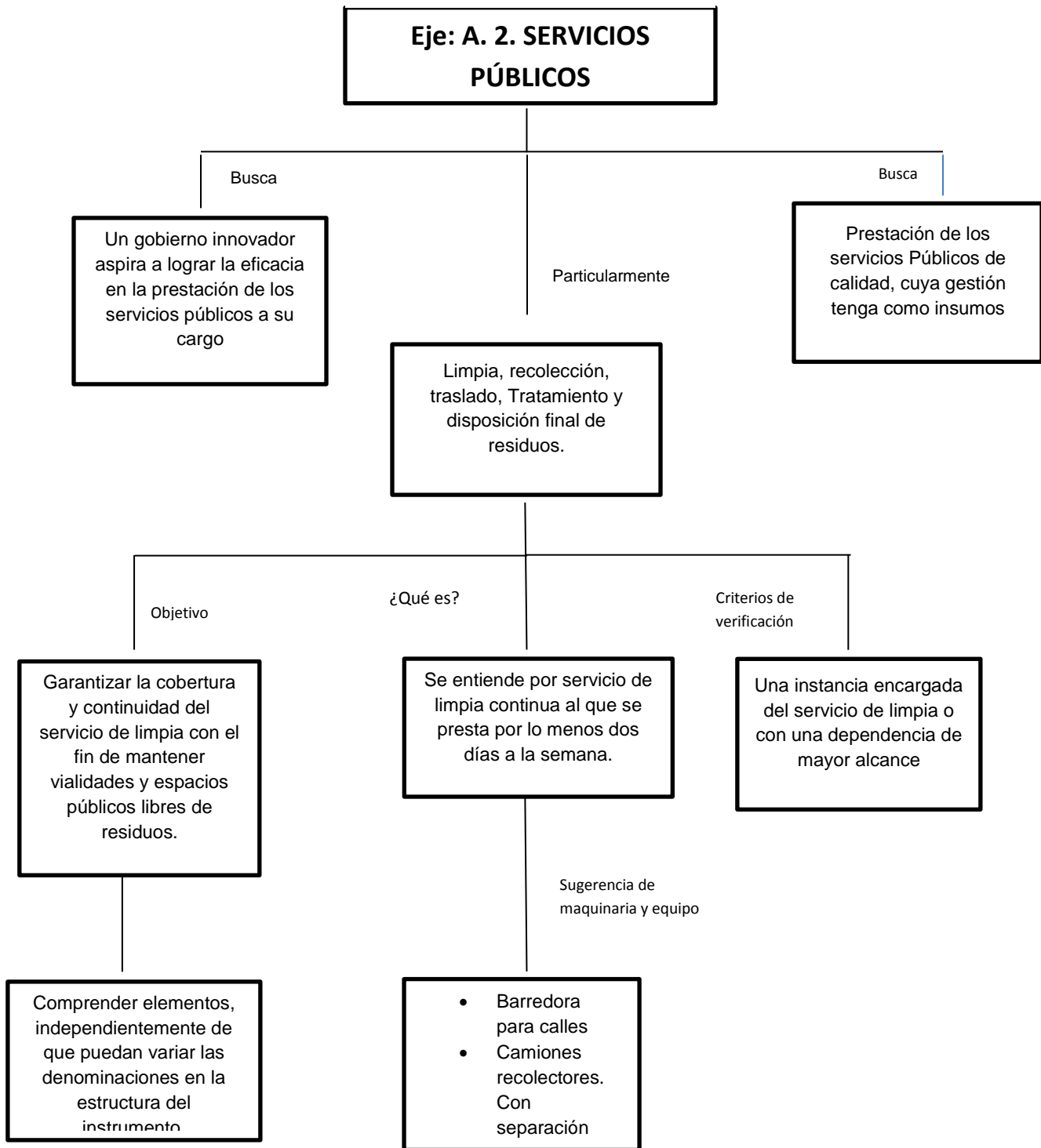
contribuir, es una buena opción para que los mismos ciudadanos vean cambios significativos.

Si no se encuentra realizando la satisfacción del servicio de limpia y si se cumple con las necesidades se obtendrían mejores resultados un dato importante que no contemplan son a todos los trabajadores quienes realizan estas actividades de recolección y limpia en el municipio de Amecameca, con algún tipo de uniforme o apoyo de estos para la prevención de enfermedades por la cercanía con todos los residuos. En cuestión de la Agenda para el Desarrollo Municipal es una implicación de como el municipio de Amecameca debe de realizar dichos diseños, en el caso del servicio limpia debe estar uno adoptado los lineamientos que sugiere la agenda y que sería de gran ayuda para el desarrollo de este no solo en esa área sino en toda la administración municipal.

Se pretende que exista una Agenda en Amecameca, para una mejor relación que facilite detectar todas sus prioridades evaluando y dando resultados al mismo tiempo, aplicándolos para que la acción de los municipios sea sistémica a la hora de realizar sus acciones, y no nada más se preocupen en cumplir con los informes que están obligados a presentar.

El Municipio de Amecameca carece de este instrumento porque únicamente toma en cuenta el manual de organización que no es de mucha ayuda, que no quiere decir que, si se tengan con los instrumentos para a aplicar el control, de gestión significa que sean aplicados de manera responsable, o en su caso para beneficio para el municipio.

Esquema. 9 Servicios Públicos



Fuente: Elaboración propia 2017

En el esquema 9. Sobre los servicios públicos hace la simplificación de ellos tales como que busca el servicio de limpia basando a esta agenda, particularmente busca lograr la eficiencia y eficacia el servicio de limpia.

Tiene como objetivo garantizar una cobertura considerable para que no haya un aspecto desfavorable en el municipio, pero se hace una definición muy sencilla en que tiene que ser prestada al menos dos días a la semana, pero para que se aplique el control de gestión debe ser verificada por una instancia en este caso la dirección de servicios públicos como anteriormente se mencionó con las funciones necesarias para lograr cumplir con esta agenda. A continuación, se hace una cita sobre los servicios públicos y que particularmente hablan de ellos en general.

Servicios Públicos: Una de las características de un gobierno municipal moderno es gobernar con calidad y con los municipios están avanzando en este aspecto es el equipamiento del que disponen para la prestación de servicios públicos de calidad. La Agenda para el Desarrollo Municipal en su sección A, busca incentivar y orientar a las administraciones locales a fin de que cuenten con las herramientas de gestión necesarias para alcanzar sus objetivos y un funcionamiento óptimo, que les permita mejorar la calidad de vida de los habitantes (Agenda para el Desarrollo Municipal, 2016:97).

En la Tabla 3 de acuerdo a la Agenda para el desarrollo Municipal es una expectativa de los instrumentos que debería ser utilizados o por lo menos las cosas esenciales que son importantes para laborar dentro de esta área en el servicio de limpia y tener buenos resultados, tiene que ver mucho los instrumentos de trabajo ya que estos agilizan la forma en que se está trabajando.

Tabla 3 sugerencia de maquinaria y equipo para los Servicios Públicos Municipales

Limpia, recolección, traslado, tratamiento, y disposición final de residuos	Barredora para calles	Limpia de calles. Recoge desechos sólidos y limpia el suelo mediante chorro de agua
	Botes de basura para la vía pública	Limpia de calles. Depósito de basura de panteones
	Camiones recolectores. Con separación de residuos en orgánicos e inorgánicos	Recolección de basura
	Sistema de contenedores	Recolección de basura
	Grúa con pinzas tipo almeja	Estación de transferencia. Se utiliza para carga y descarga de desechos en los camiones
	Retroexcavadora	Relleno sanitario. Se usa para realizar excavaciones de tierra, rampas
	Tractor de cadena	Relleno sanitario. se utiliza para remover tierra.
	Tractor de cadena	Relleno sanitario. se utiliza para remover tierra. Relleno sanitario. Se usa para realizar excavaciones de tierra, rampas
	Camión articulado	Relleno sanitario. Relleno sanitario. Se usa para el transporte de residuos sólidos que se depositarán en el relleno
	Excavadora	Relleno sanitario. Se usa para realizar excavaciones de tierra.
Fuente: Agenda para el Desarrollo Municipal (2016:98).		

En la agenda lo que pretende es presentar una metodología que este lo más ajustada a lo que la mayoría de los municipios realizan y en base a lo que se está trabajando, se pretende darles un plus para su mejor desempeño y de la mejor manera se llegue a los objetivos con unos paso sencillos a seguir tomando en cuenta en la Tabla 4 en donde tiene que ver, la descripción de todas las actividades, parámetros y evidencias pero que sean de manera objetiva y en dado caso de no está trabajando adecuadamente hagan el diagnostico necesario para mejorarlo lo más que se pueda.

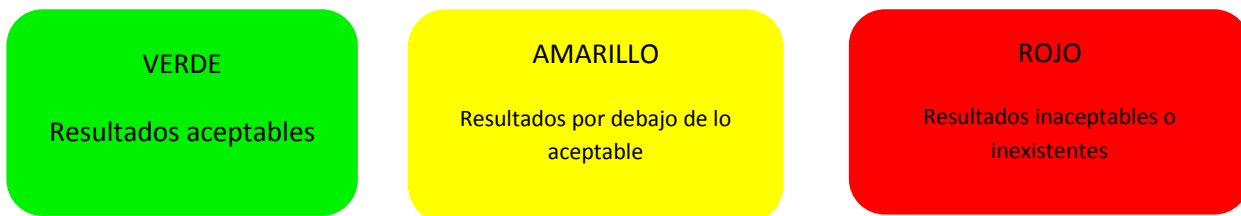
Tabla 4 Diseño en Servicio de Limpia

Sección		eje: A.2. Servicios Públicos				
Tema: A.2.6. Limpia						
Objetivo: garantizar la cobertura y continuidad del servicio de limpia con el fin de mantener viabilidades y espacios públicos libres de residuos.						
No. Total de indicadores: 7						
Indicador de gestión					PARAMETROS	Evidencias
	D	A	V			
A.2.6.1 Marco normativo para el servicio de limpia	Estatutos				El municipio no cuenta con disposiciones normativas, en materia de limpia.	Caso1. el servicio lo presta directamente el municipio: 1. Las disposiciones normativas en la materia incorporan los elementos siguientes:
Nivel: Gestión dimensión: marco legal				El municipio cuenta con disposiciones normativas e materia de limpia, pero estas no incorporan todos los elementos de la evidencia.	a) Disposiciones generales (fundamento jurídico, conceptos y objeto del reglamento). b) Competencia de las autoridades municipales en el servicio (atribuciones, obligaciones, organización, administración, inspección y vigilancia del servicio). c) Prestación del servicio público (forma directa o indirecta y operación de servicio) d) De los beneficiarios del servicio (derechos y obligaciones). e) Medio de defensa (se fijan recursos establecidos). f) Publicado conforme a la iglesia estatal.	
Descripción: El municipio cuenta con un marco normativo para la presentación del servicio de limpia.				El municipio cuenta con disposiciones es materia de limpia que incorporan todos los elementos de la evidencia	Caso 2 La presentación del servicio es indirecta (concesión o asociación intermunicipal): 2. Contrato vigente de concesión del servicio (parcial o totalmente), o convenio de asociación intermunicipal.	
Criterios de verificación: 1. Las disposiciones normativas en materia de limpia deberán comprender todos los elementos, independientemente de que puedan variar 2. las disposiciones normativas en materia del servicio de limpia. 3. en caso de que el servicio sea prestado directamente por el municipio.					Caso 3. El servicio es proporcionado a través de convenio con el gobierno de estado: 1. Convenio vigente con el gobierno de estado que regule la prestación del servicio: ✓ = si lo tiene x= no lo tiene	
Observaciones:					D= diagnostico A= actualización de diagnóstico V= verificación	

Fuente: Agenda para el Desarrollo Municipal (2016:135).

Cada indicador cuenta con parámetros de aceptación establecidos a partir de criterios óptimos, los cuales se representan con una simbología tipo “semáforo”. Los criterios de semaforización son los siguientes:

- El parámetro en “verde” representa que los resultados son aceptables;
- El parámetro en “amarillo” refleja resultados por debajo de lo aceptable;
- El parámetro en “rojo” indica que los resultados son inaceptables o inexistentes.



Fuente: Agenda para el Desarrollo Municipal (2016:17).

3.1 Diagnóstico

Distintas indagaciones realizadas en la administración 2016-2018 en el municipio de Amecameca, arrojaron como resultado inicial la ausencia de objetivos claros y como consecuencia a que no exista una evaluación de las actividades a realizar en la misma Dirección de Servicios Públicos.

Que se convierte en falta de planificación y de organización, es fundamental sentar las bases de un nuevo modelo de gestión que refuerce el vínculo entre los niveles superiores y los niveles operativos para arribar a resultados concretos y de impacto real en la sociedad

Introducción

Es fundamental priorizar la importancia que tiene el diagnóstico, como acercamiento de un problema que pueda estar impidiendo el buen desempeño de la dirección de Servicios Públicos se encuentra encaminado a realizar un aporte significativo en las diversas atribuciones. Consideramos que el desarrollo de esta investigación está las variables internas, tales como el rechazo al cambio por parte del personal, la carencia de aceptación y la aplicación de procesos sin realizar el control pertinente. La expectativa es concientizar a los Directivos de la dirección de Servicios Públicos sirviendo como complemento con lo que se está trabajando y exista el trabajo coordinado para el cumplimiento de las metas. Esto es necesario por los cambios que van surgiendo de acuerdo a las peticiones ciudadanas, y las grandes demandas que se presentan diariamente.

Problema

Existe una coordinación decadente dentro de la Dirección de Servicios Públicos que ocasiona que se presente la mala recolección en el Servicio de Limpia presentándose serios problemas en cuanto a la definición de una Estructura Administrativa específica y esta situación refleja deficiencias internas y no teniendo en cuenta algún manual de funciones que estén relacionados con el control de gestión.

Como tampoco diagramas de flujo que permitan informar claramente a los empleados lo que se debe realizar, en el tiempo adecuado sin improvisaciones de última hora, en cuanto a lo externo existe un problema de informalidad en la recolección de la basura que afectan la credibilidad y nivel competitivo que la dirección de Servicios Públicos.

Ilustración 2 de la Situación del Problema en el Municipio de Amecameca

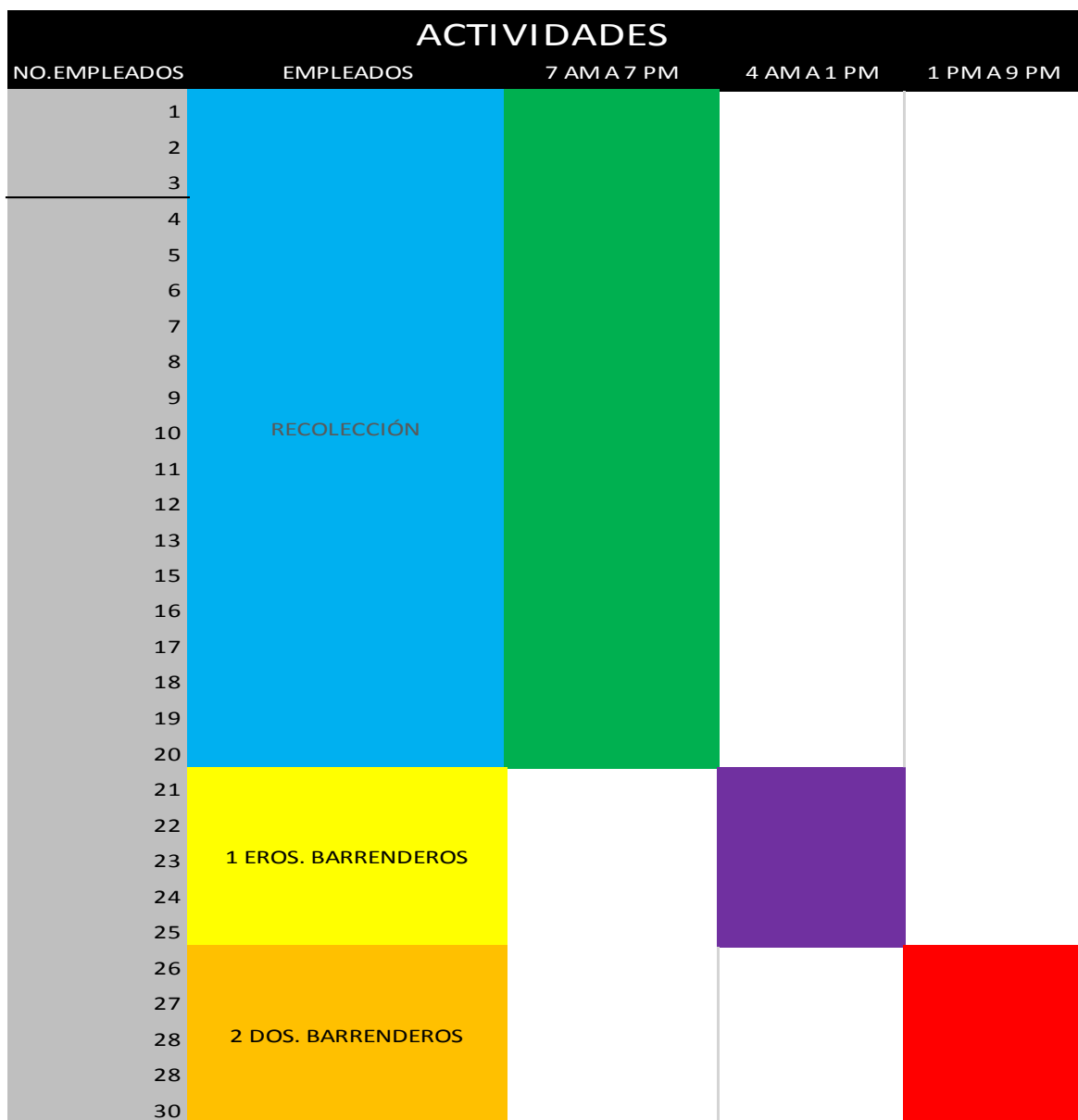


Fuente: Tomada por la Autora (2017) Como se muestra en la imagen 2 la falta de organización sobre el servicio de limpia entre los trabajadores y los directivos, para la recolección de los residuos sólidos que en su, mayoría son domésticos, genera que la misma ciudadanía traslade por sus propios medios sus residuos ya que, no pasa en sus hogares dejándola a la vista de mucha gente y da un aspecto poco favorable para la dirección encargada de realizar esta labor.

Social y del personal

Quien se encarga de la recolección en el servicio de limpia, el chofer y cuatro ayudantes cinco personas en cada una las cuatro unidades recolectoras, dando un total de 30 trabajadores. Quienes no están capacitados, todos realizan la misma tarea, De acuerdo con el cronograma 1 se muestran las actividades los empleados que conforman la coordinación de servicio de limpia.

Cronograma. 1 Actividades en la Coordinación de Servicio de Limpia



Fuente: Elaboración propia (2017).

Además, su nivel de estudios; 10 personas saben leer y cuentan con primaria, 9 son analfabetas y 1 es sordomudo. Lo que genera la ausencia del reconocimiento claro de las actividades que deben realizar. Los otros 10, son barrenderos, con primaria y estos tienen diferentes horarios para trabajar, los conductores y los recolectores, salen de las 7 de la mañana y las 7 de la noche, recorriendo las diferentes rutas que en la Dirección se le asigna diariamente. Y al acabar sus actividades regresan las bitácoras y van por nuevas para el día; los barrenderos se les asignan igualmente las calles para barrer.

5 barrenderos, tienen un horario de 4 de la mañana a 1 de la tarde, y posteriormente los otros 5, tienen un horario de 1 de la mañana a 9 de la noche. Pero es necesario precisar que se les haga llegar un plan de trabajo sea en pláticas e incluso de forma representativa. No cuentan con las medidas de higiene necesaria e indispensable, Para cada uno de ellos.

No cuentan con un uniforme que pueda protegerlos de alguna infección. Tal como lo representa el cronograma de horarios de los 30 trabajadores. Y claramente hace falta una buena organización de los directivos un plan de trabajo que pueda mejorar la situación.

El diagnóstico permite diferir a la hipótesis siguiente: La efectividad en la gestión del servicio de limpia en el municipio de Amecameca está asociada al control de gestión establecido a través de protocolos de actuación, y evaluación. Por lo tanto, en sentido inverso a la afirmación de la hipótesis se asegura que si no existen esos elementos no hay efectividad en el servicio. De acuerdo a la tabla 5 que menciona conceptualmente la hipótesis mencionado.

Tabla 5 Elementos en la Gestión del Servicio de Limpia

<p>CONTROL DE GESTIÓN</p>	<p>Un proceso de retroalimentación de información de uso eficiente de los recursos disponibles en la organización para lograr los objetivos y estrategia planteados, que está establecido en protocolos de actuación, matriz de indicadores, y evaluación</p>
<p>EFFECTIVIDAD DE LA GESTIÓN DEL SERVICIO DE LIMPIA</p>	<p>La efectividad de la gestión es una relación que se establece entre los resultados logrados y los propuestos; lo que implica que el administrador aplica el proceso administrativo para la realización de sus acciones: planear, organizar, integrar, dirigir y evaluar.</p>

Fuente: Elaboración propia (2017).

La hipótesis es comprobada se llegó al entendido que no se tiene un control de gestión bien implementado y que el servicio de limpia no cuenta con la efectividad de la gestión por esa causa es que el diagnóstico arrojó lo contrario, la ausencia está. Respecto a todo el resultado alcanzado permite recomendar una propuesta de implementación para que primeramente se plasme dentro de la dirección de servicios públicos y en ese aspecto la sugerencia es de implementar algunos formatos para que estos sean aplicados de mejor manera.

3.2 Diseño Administrativo en la Dirección de Servicios Públicos

Objetivo General

Formular la Implementación y Evaluación del control de gestión para la Administración Pública Municipal, que sirva para mejorar las condiciones de accesibilidad, la productividad, transparencia, eficiencia, El control de gestión que abarca principalmente la forma de gestionar un proyecto en aspectos operativos y en algunos casos económicos que más adelante puedan mejorar el servicio

Objetivos Específicos:

- a. Fortalecer la capacidad de la Dirección de Servicios Públicos para generar mayor eficiencia en la efectividad, mejorar la calidad de los servicios y favorecer la participación y el control ciudadano, Detectar, reconocer y analizar diferentes técnicas o tecnologías que puedan colaborar en la implementación del control de gestión en la Administración Pública Municipal.
- b. Recomendar acciones para el cambio interno en la dirección de servicios públicos a través de establecer una propuesta de Metodología de control de Gestión
- c. Trabajar conjuntamente entre la dirección de servicios públicos y la coordinación de servicios públicos que aporten evaluaciones buenas, para mejorar lo que no esté funcionando.

Características clave

- A. Actividades de implementación están diseñadas para apoyar directamente a los buenos resultados. en el servicio de limpia
- B. Los indicadores y los niveles se vinculan lógicamente a los efectos e impactos deseados, y demuestran claramente si los resultados identificados se están logrando.

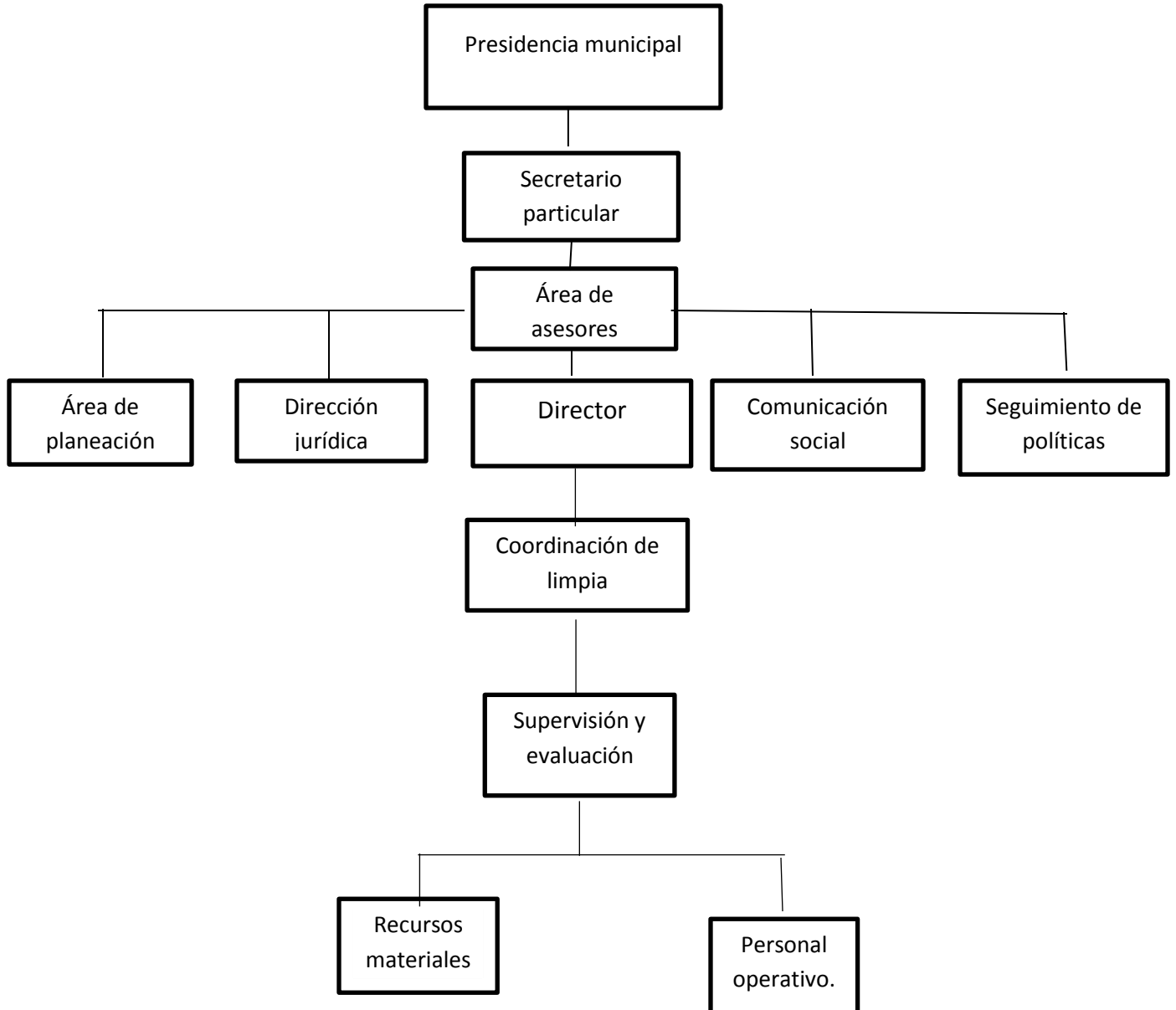
- C. La medición y la información sobre los resultados se mantienen lo más exacto posible para crear eficiencias y apoyar la comunicación eficaz entre los interesados directos.

Acciones:

Se trata de poder diseñar los informes entre la dirección de servicios públicos y la coordinación de servicios públicos responsables del personal, eficiencia, eficacia y la efectividad en el servicio de limpia, dentro de la administración pública.

1. Elaborar acciones estratégicas, y líneas de resultados fijando una dirección, clara de mediano plazo.
2. Adecuar los procesos internos y detectar las inconsistencias entre objetivos y la operación diaria.
3. Introducir cambios en las prácticas de trabajo a partir del sistema FODA.
4. Focalizar en la evaluación y el cumplimiento de las acciones estratégicas definidas en el plan de desarrollo municipal.
5. Introducir cambios de carácter adaptativo que permitan una eficaz vinculación entre la dirección y el personal operativo
6. Determinar el desempeño esperado del funcionario del personal
7. Asumir compromisos para el cumplimiento de las metas.
8. Comunicar los resultados obtenidos.

Diagrama 2 Dirección de Servicios Públicos



Fuente: Elaboración propia (2017).

De acuerdo con el diagrama 2 muestra la repartición de trabajo dentro de la dirección de servicios públicos que ayudará a trabajar correctamente en la coordinación de limpia dejando claras las funciones como directivos como: supervisar y evaluar a los subordinados día con día si cuenta con suficientes recursos materiales y si existe esa relación al personal operativo de acuerdo a las unidades recolectoras. Si el personal operativo es suficiente para trabajar ya que no se puede dejar de trabajar ningún día de la semana.

Formato. 1 Evaluación interna en la coordinación de Servicios Públicos

NIVELES	NIVEL 1	NIVEL 2	NIVEL 3	NIVEL 4
FACTORES A EVALUAR	NO EXISTE ACTUALMENTE	SE ESTÁ INICIANDO IMPLEMENTACIÓN.	SE ENCUENTRA EN PROCESO DE MEJORA.	FUNCIONA MUY BIEN
EXCELENCIA OPERATIVA	X			
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS	X			
EFICIENCIA EN LAS ACTIVIDADES			X	
LA EXPLICACIÓN DE ACTIVIDADES A REALIZAR ES CLARA		X		
EVALUAN CONSTANTEMENTE SUS ACTIVIDADES	X			
LOS TRABAJADORES TIENE FUNDAMENTADAS SUS ACTIVIDADES				X

Fuente: Elaboración propia (2017)

Este formato 1 es una representación que nos va a permitir tener en cuenta que las actividades que se realizan pueden ser evaluadas de manera fácil y concreta de acuerdo a esto existe 4 fases empezando por el nivel 1 en donde especifica

que las cosas no están bien. Así sucesivamente llegando a la cuarta fase en donde se está trabajando adecuadamente este formato es valorado de acuerdo a sus cualidades. En donde son niveles que califican como están la situación de alguna actividad, si existe algún documento a seguir y propósitos claros y como está prestando el servicio esta dirección, únicamente se podrá un taché para que por consiguiente se evalúe de manera a los resultados arrojados. Sumando los puntos que tiene cada nivel.

Formato. 2 Identificación de funciones en la Dirección de Servicios Públicos

Función del responsable del control de gestión			
DIRECCIÓN	GRUPO ANALIZADO	EXPLICAR LA CUALIDADES	C ONTENDIO POR MES
SERVICIOS PÚBLICOS	COORDINACIÓN DE LIMPIA	CONOCER TODO EL PROCESO EN BASE A LAS ACTIVIDADES	TRABAJOS REALIZADOS Y NO REALIZADOS Y JUSTIFICACIÓN

Fuente: Elaboración propia (2017).

El formato 2 nos va a permitir analizar y percibir algún problema desarrollado en cuanto a la dirección, que el encargado de la misma va a tener la responsabilidad de llenar adecuadamente el formato 3.2 para percibir el problema en cuanto a el cumplimiento de dichas actividades es importante que estos problemas sean identificados manualmente o en caso de base de datos tomando en cuenta que para esto es importante tener definido con exactitud que es una forma de evaluación y verificación dentro de la misma área. Y no se esté trabajando sin un formato o en este caso un diseño no validado y no considerado dentro de las actividades que se están realizando.

Establecimiento de comunicación entre los Directivos y subordinados.

Lo ideal en todas las administraciones es que haya comunicación. Para que se realicen de mejor manera las actividades. Lo cual obliga a crear canales adecuados y efectivos de comunicación que hagan posible que el personal, por medio de la claridad de los temas que les afectan, puedan sentirse más involucrados en sus tareas diarias.

Esencialmente se debe asegurar el entendimiento de la estrategia, de compartir con todos los que lideran en la dirección de servicios públicos; metas y proyectos que crearán valor y ayudarán a mantener un crecimiento sostenido. La comunicacional debe además de informar, escuchar las resistencias y obstáculos que se van presentando. Entre todos los que integran la dirección de servicios para que se solución todas las cuestiones que están afectando no desarrollar bien sus actividades.

Realizándolo y presentándolo como informes que sean explicados de manera verbal y práctica para una mejor comunicación, considerados de un modo como talleres, pláticas y reuniones de trabajo.

Formato. 3 Reporte en taller A

MEMBRETE: MUNICIPIO: AMECAMECA ESTADO DE MÉXICO DIRECCIÓN Y/O COORDINACIÓN: FOLIO:001																
NOMBRE DEL CHOFER _____	TRANSPORTE _____ FECHA _____															
NO. PLACAS _____	HORA DE ENTRADA _____															
ORIGEN /DESTINO _____ AUTORIZO _____	HORA DE SALIDA _____															
OBSERVACIONES: ACTIVIDAD A REALIZAR _____																
VIGILANCIA (FIRMA) _____																
EVALUACIÓN DE TALLER DE INICIO																
<table border="1"><thead><tr><th>EXCELENTE</th><th>BUENA</th><th>REGULAR</th><th>MALA</th><th>INEFICIENTE</th></tr></thead><tbody><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr><tr><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td><td> </td></tr></tbody></table>		EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	INEFICIENTE										
EXCELENTE	BUENA	REGULAR	MALA	INEFICIENTE												
RECOMENDACIONES _____ _____																
NOMBRE DEL SERVIDOR PÚBLICO _____																

Fuente: Elaboración propia (2017)

Formato. 4 Reporte en taller B

REVISIÓN Y CORRECCIÓN A LAS OBSERVACIONES REALIZADAS AL INFORME 1	
DIAGNÓSTICO DE LA SITUACIÓN INICIAL ANÁLISIS FODA DE ACUERDO A LOS TALLERES Y LAS	
FORTALEZAS	OPORTUNIDADES
DEBILIDADES	AMENAZAS
PLATICAS	
MISIÓN:	
VISIÓN:	
FECHA DE ENTREGA 56 DÍAS POSTERIORES CON OBSERVACIONES	
COMENTARIOS FINALES:	
NOMBRE DEL SERVIDOR PÚBLICO	
<hr/>	

Fuente. Elaboración propia (2017).

De acuerdo al formato 3 y 4 son un conjunto de evaluación de manera interna para implementar el control de gestión en la dirección de servicios públicos de acuerdo a estos formatos tendrán que llenarse de acuerdo a lo que está pidiendo se debe ser lo más objetivo posible para que el control de gestión de la dirección de servicios públicos empiece trabajando de manera interna que apunta con el esfuerzo de un servicio más satisfactorio por el cual se estará generando una concientización y capacitación del personal con inclinación a mejorar el trabajo, de forma puntual, al mismo tiempo llevando unas organización de actividades para indicar si se está yendo por el camino correcto

Tabla 6 DESCRIPCIÓN DE PUESTO

NOMBRE Y CARGO	ROL Y DESCRIPCIÓN
P/e: Armando López Vega DIRECTOR DE SERVICIOS PÚBLICOS	REGISTRAR LAS QUEJAS Y/O FELICITACIONES DE LA COORDINACIÓN
OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS
Proporcionar un conocimiento completo de las necesidades y prioridades adecuada de la información para apoyar el control de gestión y demostrar el logro del servicio.	Trabajar con personal idóneo para la realización de las tareas.

Fuente: Elaboración propia (2017).

De acuerdo a la tabla 6. Descripción de trabajo en equipo está predisponiendo la situación del entorno en cuanto la dirección de servicios públicos y el trabajo en

equipo que debe llevar a cabo con la coordinación de limpia y así mismo Monitorear el desempeño del servicio. Producir informes del mismo.

Conclusiones

Para finalizar con la investigación presente se hace hincapié en la comprobación de la hipótesis que determina la ignorancia de la situación en cuanto a la baja efectividad en la gestión del servicio realmente se cumpla, debe de existir el control de gestión para que este pueda ser evaluada; si realmente está cumpliendo con esos modelos a los que se desea llegar, respecto a la forma de estar trabajando y ejecutar algunas mejoras.

Respecto a la investigación realizada en el Municipio de Amecameca Se concluyen que la falta de protocolos o incluso de formatos adecuados para el buen funcionamiento de la Dirección de Servicios Públicos genera una ausencia de control de gestión en el cual no se está trabajando para mejorar el servicio de limpia, ya que este servicio tiene deficiencias muy notables, en donde a la ciudadanía no les están satisfaciendo esas necesidades que el mismo ayuntamiento les debe brindar. Asegurando del mismo modo que para presentar un buen servicio público y colocarlo en un porcentaje de calidad, e incluso de servicio público eficaz y eficiente se necesita trabajar en la administración interna de la misma coordinación y que este sea mejor prestado, pero con las herramientas necesarias.

El Control de gestión es muy importante dentro de la administración pública ya que es indispensable para el cumplimiento de los objetivos dentro de la misma, para eso es primordial que quienes formen parte en la Dirección de Servicios Públicos, Pero para esto es importante tener en cuenta que es fundamental hacer optimo el manejo del control de gestión, interviniendo del mismo modo algunos factores del proceso administrativo como son: planeación, organización, dirección y control que no son tomados en cuenta en la administración pública.

Pero si manejara dentro de esta tendría gran distinción en la forma de hacer y más si se trabaja en una dirección importante para la satisfacción de los servicios públicos en la dirección de servicios públicos, en donde se tiene que tener claro todos los procesos de control.

En la Dirección de Servicios Públicos lo idóneo es tener el organigrama de forma horizontal para que no siga existiendo ese conflicto particular entre, ellos ya que los subordinados, nos están de acuerdo que su salario de 1,904 pesos quincenales, dando un total de 694,9060 pesos anualmente, siendo muy poco por la gran labor que tienen que realizar. Y están en descontento con que el director solo tenga la función de mandar si no también, de ver la situación real y tener experiencia para la resolución de problemas que surgen continuamente y estos trabajen en conjunto, y este presente la retroalimentación.

Necesariamente importante para la mejor comunicación en este círculo. Hoy en día las administraciones públicas municipales deben ser más (eficaces consistiendo en: cómo se están llevando a cabo las actividades así también el modo de ejecutarlas, mientras que la eficacia es para que se hacen las actividades, cuáles resultados se persiguen y sí los objetivos que se diseñaron han sido alcanzados en la dirección.) Pero debe manifestarse con la obligación a renunciar a los hábitos pasados y permitirse un cambio favorecedor en la misma administración.

En este caso el director, subdirector y coordinador tengan una comunicación constante en el cual existan protocolos para que cumplan con las actividades a realizar y al mismo tiempo. Las tareas de los subordinados tengan una evaluación de forma constante de todas las actividades que le son asignadas.

Adquiriendo un alto grado de eficiencia es necesario trabajar en ambientes altamente motivadores y participativos, con un personal motivado e identificado con la coordinación, es por ello que el empleado debe ser calificado como un integrante valioso para ejecutar las actividades, por lo que los directivos deberán tener presente en todo momento la complejidad del entorno. Para poder alcanzar índices propios de eficiencia, eficacia y efectividad en el servicio de limpia.

En la dirección de servicios públicos, existe un punto de quiebre en donde reiteran, quienes ordenan y quienes acatan

No obstante, a la situación en la que está el municipio en donde la pasada administración solo les dejó un camión recolector lo que quiere decir que no es suficiente para la recolección de residuos sólidos, es otra situación o desventaja en el que se ve establecido que la sociedad puede estar calificando como mal servicio, lo más conveniente es que se tenga un control de gestión. En el Municipio de Amecameca, los recursos no son suficientes debido a que no se considera una situación importante dentro de la misma administración y al mismo tiempo se recorta el presupuesto. Lo que genera problema para la compra y mantenimiento de las unidades recolectoras y esto genera inconformidad en la prestación del servicio público por la escasez de las mismas,

El control de Gestión es importante en el servicio de limpia debido a la situación en el contexto del Municipio de Amecameca, para tener así una valoración y que se contemple la solución de la evaluación de todas actividades empezando por los directivos y los subordinados.

Del mismo modo no consta con una organización adecuada debido a que no se cuenta con personas especializadas o al menos que tengan conocimiento de la situación en la que atraviesa la coordinación de servicio de limpia.

Ya que se trabaja individualmente y no exista esa comunicación estrictamente necesaria para realizar adecuadamente cada una de las funciones los servidores públicos no importando en qué tipo de organización este, ya sea de forma vertical que lo ideal es tener un rango horizontal. Y que en cada situación exista evaluación percibiendo que no existe por lo tanto es indispensable esa valoración evaluación y la resolución de problemas.

Las funciones del director, subdirector y coordinador deberían de proporcionar una forma de trabajar distinto para que verdaderamente puedan ser guías de acuerdo a su cargo y puedan administrar de manera correcta. Se tiene la idea de que llevar

a cabo una retroalimentación efectiva es importante para lograr un verdadero proceso de mejora en el servicio.

Esto también serviría para evaluar el propio proceso que no lleva a cabo la dirección de servicios públicos identificando fortalezas y áreas de oportunidad. La retroalimentación es una excelente oportunidad para reflexionar constantemente sobre nuestra práctica diaria. Y que al mismo tiempo se pueda crear alguna mejora.

En el mejor de los casos deben de ser capacitados los mismos directivos ya que trabajan a la orden del día sin seguir un protocolo o al menos un documento que registren su trabajo de forma real, ya que solo manejan bitácoras que les entregan los subordinados en donde realizan sus recorridos en varias calles o incluso en las cabeceras del municipio de Amecameca pero no siendo monitoreados por los directivos debidamente necesario supervisando que realmente se esté trabajando ya que lo que pueden hacer es alterar los datos de esas bitácoras que al acabar su jornada laboral entregan.

Una de las funciones primordiales del coordinador es evaluar si realmente se realizó la recolección de los residuos sólidos en cada lugar, el coordinador tampoco realiza ese proceso de control de gestión en donde dirija adecuadamente a los subordinados que motiven a los trabajadores a mejorar este servicio, no proporcionándoles equipamiento adecuado y uniformes que los identifique como trabajadores de limpia y tengan alguna protección ante cualquier enfermedad sanitaria, llámese guantes, cubre bocas, anteojos e incluso impermeables cuando el clima no les favorezca. Desarrollando un procedimiento que garantice el monitoreo permanente del control de gestión y este sea más flexible para todos los involucrados

Bibliografía

- Bernache, G., Bazdresch, M., Cuéllar, J., & Moreno, F. (1998). *Basura y Metrópoli*. Guadalajara, Jalisco: Ciesas-occidente/El Colegio de Jalisco/ITESTO/Universidad De Guadalajara.
- (2015). *PANORAMA SOCIODEMOGRAFICO DE ESTADO DE MÉXICO*. ESTADO DE MÉXICO: ENCUESTA INTERCENSAL/ INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA Y GEOGRAFÍA .
- (28 de Noviembre de 2016). Recuperado el 28 de Noviembre de 2016, de INAFED:
<http://www.inafed.gob.mx/work/enciclopedia/EMM15mexico/municipios/15009a.html>
- (2016). *Bando Municipal* . Amecameca Estado de México: Ayuntamiento Constitucional.
- (2016). Constitución Política de los Estados Mexicanos. En *Artículo 15, Fracción V*. México.
- (2016). *Manual de Organización*. Amecameca Estado de México: Servicios Públicos, H.ayuntamiento.
- (2016). *MATRIZ DE INDICADORES PARA RESULTADOS 2016, POR PROGRAMA PRESUPUESTARIO Y DEPENDENCIA GENERAL* . Estado de México: Sistema de Coordinación Hacendaria del Estado de México con sus municipios.
- (2016). *Plan de Desarrollo Municipal* . Amecameca Estado de México: H.ayuntamiento .
- (2016). *PROGRAMA AGENDA PARA EL DESARROLLO MUNICIPAL*. México: SEGOB/ INAFED.
- Añorve Baños, M. (1998). *Servicios Publicos Municipales* . México: Porrúa.
- Arellano, D., & Cabrero, E. (2005). la nueva gestión pública y su teoria de la organizcion:¿ son argumentos antiliberales ? . *justicia y equidad en el debate organizacional público*, 599-619.
- Barrios, & Adalberto. (2008). *La Nueva Gestión Pública*. Madrid España: educacion, S,A.
- Bastidas, & Pisconte. (2009). *Gestion pública* . Internacional: IDEA/Transparencia asociacion civil.
- Bernache, Bazdresch, cuéllar, & y Moreno. (1998).
- Cabrera, E. (1993). *la gestión pública actual*. México: Fondo de Cultura Economica de México/Colegio Nacional De Ciencias Politicas y Admisntracion Pública, A.C./Universidad Autónoma de Tlaxcala.
- Castillo , A. (2017). Amecameca Estado de México 18 de Mayo.
- Castillo Rosales, Á. (2017). Amecameca Estado de México.
- Contreras. (2012). *LA Nueva Gestión pública, la gestión de calidad y el cambio institucional en el gobierno del Estado de México 1991-2009*.

- Dextre, & Del pozo Rivas, J. c. (2012). *¿Control de gestión o gestión de control?* Lima, Perú: Contabilidad y Negocios.
- González, J. (2017). Amecamecameca Estado de México 18 de Mayo.
- H.Du Tilly, R., & Palmer. (1998). *control de gestion*. México: UAEM.
- Knoepfel, P., & Varone, F. (1999). *El control de gestión*. Barelona: oikos-Tau,s.a.-ediciones.
- Méjia Lira, J. (1994). *Servicios Públicos Municipales*. Toluca Estado de México: UAEM/Jose Vasconcelos.
- Meyer, J. (1973). *El control de gestion*. Barcelona: Oikos-Tau,s.a.-ediciones.
- Olías De Lima, B. (2001). *La nueva gestion publica*. Madrid España: Pearson prentice Hall/educacion, S.A.,.
- Oropeza Martínez, H. (2001). *Administracion Pública Municipal*. México: Trillas.
- Pola. (2005). Municipio. En C. Quintana Roldán, *Derecho Municipal* (pág. 4). México: Porrúa, SA de CV.
- Pollit, & Bouckaert. (2004). En Contreras, *La Nueva Gestión Público, la gestión de calidad y el cambio institucional en el gobierno del Estado de México 1991-2009* (pág. 8).
- Quintana Roldán, C. (1995). *Derecho Municipal*. México: Porrúa,SA de CV.
- Rendón Huerta, T. (2014). *El Municipio*. México: Porrúa.
- Robles, R. (1998). En *Municipio* (pág. 153). México: Porrúa AV.
- Rodriguez, R., & Development, H. (2008). Gestión por resultados. *Creando Evidencia Evaluando Impacto*, 23-27.
- Salazar. (1987). Municipio. En *Municipio* (pág. 33). México.
- Sánchez González, J. J. (2001). *La administracion pública como ciencia*. México: Iapem/Plaza y Valdés editores.
- Serrano, F. (2017). Amecameca Estado de México 18 de Mayo .