



# UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DEL ESTADO DE MÉXICO

---

FACULTAD DE CIENCIAS POLÍTICAS Y  
SOCIALES

Análisis de la prestación de servicios públicos  
en el municipio de Tenancingo, Estado de  
México.

T E S I S

PARA OBTENER EL TÍTULO DE:

LICENCIADO EN CIENCIAS POLÍTICAS Y  
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

P R E S E N T A

ALUMNO:

Marco Antonio Sánchez Gómez

DIRECTORA DE TESIS:

Martha Esthela Gómez Collado



Toluca, México

Noviembre, 2021

## Índice

Introducción.....	1
Capítulo 1. Los Servicios Públicos Municipales. ....	4
New Public Management.....	4
El municipio. ....	11
Servicios públicos.....	14
Clasificación de los servicios públicos municipales .....	17
Ley Orgánica Municipal del Estado de México. ....	24
Capítulo 2. Gestión de los servicios públicos municipales de Tenancingo.....	29
Tenancingo de Degollado.....	29
Servicios Públicos Municipales.....	35
Agua potable: .....	36
Drenaje y Alcantarillado: .....	37
Tratamiento de Aguas Servidas: .....	38
Alumbrado Público .....	38
Limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos. ....	39
Mercados y centrales de abasto. ....	41
Panteones.....	41
Rastro.....	42
Calles, parques y jardines y su equipamiento.....	43
Seguridad Pública.....	44
Metodología.....	44
Resultados del instrumento de investigación.....	47
Capítulo 3 Propuesta de estrategia para mejorar los servicios públicos municipales. .....	68
Modernización de los servicios públicos municipales.....	68

Como valorar la calidad de los servicios públicos municipales.....	72
Propuesta para mejorar la prestación de los servicios públicos. ....	80
Servicio de agua potable.....	82
Servicio de drenaje y alcantarillado.....	84
Servicio de alumbrado público. ....	86
Servicio de recolección de residuos sólidos.....	88
Servicio de mercado.....	92
Servicio de panteones.....	94
Servicio de rastro. ....	96
Servicio de calles, parques y jardines y su equipamiento. ....	98
Seguridad pública. ....	101
Conclusiones.....	104
Fuentes bibliográficas .....	107
Anexos .....	109

## **Introducción**

La gestión de los servicios públicos municipales a cargo de los ayuntamientos es de vital importancia para cubrir las necesidades básicas de la ciudadanía y así poder subsistir, por ello es de suma importancia la administración que los ayuntamientos logran gestionar para la ciudadanía. Un servicio público es la prestación que se realiza desde la administración pública a la población, en donde mediante una actividad uniforme, continua, eficiente y permanente se asegura la satisfacción de una necesidad colectiva, y que, a través de un producto (servicio) adecuado se asegura la dotación del servicio a la ciudadanía.

Esta investigación aborda los servicios públicos municipales de Tenancingo de Degollado, municipio conformado por trece barrios en la cabecera municipal, veintiún pueblos y veintinueve colonias. El análisis y estudio, de los servicios públicos municipales de; agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales, alumbrado público, limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos, mercados y centrales de abasto, panteones, rastro, calles, parques y jardines, y seguridad pública, que presta este municipio, la población define que son servicios regulares, lo cual representa para la ciudadanía de las comunidades, colonias, barrios y pueblos insatisfacción para cubrir sus necesidades básicas, por ello es obligación del municipio que atienda de la mejor manera la prestación de estos servicios en cada localidad.

El objetivo de la investigación es analizar e identificar los problemas y necesidades del municipio que limitan el otorgamiento y la distribución de los servicios públicos a todo el municipio de Tenancingo de Degollado, y analizar la capacidad de gestión de los servicios públicos municipales para generarlos en las comunidades, colonias, barrios y pueblos que hacen falta.

Las interrogantes que dieron origen a esta investigación pretende responder, ¿Cuáles son las causas e impedimentos por los que no se prestan los servicios públicos municipales de calidad, eficiencia y eficacia en Tenancingo de Degollado?, la ciudadanía del municipio manifiesta que la falta de prestación de servicios

públicos municipales en la localidad en donde habita se debe a la mala administración del gobierno municipal, porque el presidente municipal es inconsciente de la situación del municipio, a que no se hace la distribución a las comunidades y pueblos, y a que las autoridades municipales son incompetentes. en este sentido resulto necesario saber, ¿Cuáles son las necesidades colectivas de los habitantes para la adecuada prestación de los servicios públicos municipales que requiere el municipio de Tenancingo para otorgar servicios públicos municipales de calidad?, la población define que es indispensable para el funcionamiento y prestación de los servicios públicos municipales que las autoridades municipales supervisen el manejo de cada servicio, cumplan de forma oportuna y eficaz con sus funciones y que desempeñen acciones por mejorar la situación.

La hipótesis de la investigación es; los servicios públicos municipales no se cubren en todas las comunidades, colonias, barrios y pueblos de Tenancingo debido a la dispersión geográfica, falta de voluntad política, vocación de los servidores públicos, ausencia de un proceso adecuado de planeación y logística para brindarlos a todo el municipio por parte de las autoridades correspondientes.

Se comprueba la hipótesis, la evidencia empírica sustenta que la prestación de los servicios públicos municipales es incompleta en el municipio, existen localidades que no cuentan con uno o más servicios, los datos corroboran que las autoridades no otorgan los servicios a las localidades de forma uniforme debido a la concentración de los recursos en la cabecera municipal, procesos no planificados, mala distribución y organización, nulo apoyo e inexistente iniciativa por mejorar la prestación de servicios.

El trabajo siguió una metodología descriptiva para determinar y examinar las causas, por las cuales la prestación de los servicios públicos municipales no se da a la ciudadanía, explicar y comprender su funcionamiento e identificar y detallar su situación. De manera que se hace un análisis de cada uno de los servicios públicos municipales, para comprender y describir mediante la aplicación de una encuesta el punto de vista y percepción de la ciudadanía del municipio ante la prestación de los servicios públicos municipales. Para obtener información de los servicios públicos

municipales de Tenancingo se empleó una encuesta, que se aplicó a 300 personas perteneciente de las comunidades, colonias, barrios y pueblos del municipio por medio de una muestra probabilística estratificada.

Acuerdo a ello se tiene contemplado en el capítulo uno; la aportación del new public management a la administración pública para realizar de distinta forma a lo tradicional (burocracia) las funciones a cargo de la misma. Definición, antecedentes y clasificación de los servicios públicos en la esfera municipal, para entender el quehacer de los gobiernos municipales y la legislación de la administración pública municipal; atribuciones y funciones del municipio, que confiere a las y los funcionarios, servidoras y servidores públicos la obligación de cuales servicios prestar.

En el capítulo dos se tienen datos de la capacidad y organización con la que cuenta el municipio de Tenancingo de Degollado para la prestación de los servicios públicos de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales, alumbrado público, limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos, mercados y centrales de abasto, panteones, rastro, calles, parques y jardines, y seguridad pública. Y el análisis e interpretación de los resultados de la encuesta aplicada; donde la ciudadanía entrevistada opina que realmente no existen buenos servicios.

En el capítulo tres se concibe como prestar servicios públicos municipales de calidad, desde la modernización de los procesos de gestión eficientes y eficaces, atendiendo las demandas y sugerencias de la ciudadanía para cumplir con sus expectativas y necesidades. Además, se proponen acciones para que se otorgue la prestación de los servicios públicos municipales se mejore desde un análisis de la percepción de la ciudadanía tenancinguense.

## **Capítulo 1. Los Servicios Públicos Municipales.**

### **New Public Management.**

Para Pichardo (2004), el new public management (NPM) es un vasto conjunto de ideas, conceptos y procedimientos que forman una poderosa corriente teórica y práctica de la administración pública contemporánea. El NPM formula a la administración pública una nueva forma de realizar actividades desde el interior de las organizaciones, nuevas formas de realizar procedimientos hasta un enfoque gerencial. No hay un hito que marque cual es el inicio del NPM, tampoco una definición genérica que aplique en cualquier lugar, en EEUU Druker (1987), menciona que las prácticas de gestión empresarial estadounidense se desarrollaron primeramente en el ejército.

El término management tiene más de una connotación en su traducción, por ejemplo Sánchez (2002), menciona que el management no es sinónimo de administración, sino que es un término específico referido a los altos funcionarios y alude a tres significados; dirección pública, gerencia pública y gestión Pública. La concepción del management si bien no es lo mismo que administración; es una disciplina que forma parte de la actividad de la administración pública para modernizar los procesos administrativos, siguiendo a Prats (1992:21), el management procede de su singular orientación a la mejora del rendimiento de las organizaciones, lo que expresa en dar satisfacción a los valores de economía, eficacia y eficiencia. La capacidad de una organización tiene que dirigirse a ser productiva en el ejercicio de sus funciones, toda actividad debe buscar generar beneficios a sus usuarios.

Guerrero (1999), menciona que management significo manejo o doma de caballos, enseguida se concibió en un sinónimo de administración, luego se traduciría al español como manejo o administración, en países como Francia significo sinónimo de governery administration o directeur (manager) y en Reino Unido management se usó como una categoría gubernamental. La traducción de un término implica dar un connotación distinta con palabras que al usarse no significan la esencia de lo que se estima. En cambio Sánchez (2002), menciona que management alude a tres

significados; dirección pública, gerencia pública y gestión pública, cada uno de estos conceptos también tiene su propia definición.

La gestión pública pone énfasis a todo proceso administrativo público como; planeación, organización, ejecución, control y evaluación, y la gerencia pública se refiere a una etapa de dirección y toma de decisiones vinculada a la función que realiza la dirección. Gestión pública corresponde al conjunto de políticas públicas para modernizar, reformar y transformar la administración pública en un organismo más flexible, apto, ágil y capaz dando atención a los ciudadanos, gerencia pública implementa en el sector público técnicas y métodos del sector privado a fin de hacer eficientes y eficaces a las organizaciones públicas en sus actividades (Sánchez, 2002). La gestión como la gerencia pública tienen elementos útiles para cimentar el quehacer de la administración pública en el cauce de acciones intra e interorganizacionales, haciendo uso de procedimientos y tácticas de la administración privada.

Gestión pública está orientada a realizar acciones y soluciones creativas de los problemas de la administración haciendo uso de la innovación y de instrumentos racionales, Metcalfe (1999), dice que las características de la gestión son; ingenio, creatividad, riesgo y resolución de conflictos. Poner en práctica la gestión pública implica sustituir el diseño de acciones tradicionales por formas insólitas en busca de resultados benéficos para la organización y los usuarios. Para Uvalle (1998), la gestión pública no es en sí una teoría del gobierno, aunque realiza aportaciones a su funcionamiento y operación cotidiana. Su ventaja reside en la creación de capacidades que se orientan para que los gobiernos sean más eficientes.

El manual de mejoramiento de la gestión en la administración pública de la Organización de las Naciones Unidas (1980), señala que para una buena gestión pública se requiere:

- Sistematización de toda la estructura de los servicios públicos;
- Establecimiento de unas organizaciones viables y eficaces;
- Asignación de recursos financieros y humanos adecuados;
- Formación y capacitación del personal;



- Coordinación de las operaciones de la administración pública.

La nueva gestión pública objeta contra el modelo burocrático de la administración pública, ponderando al gerencialismo sobre la burocracia con la idea de conducir a los gobiernos como empresas privadas; reducción de papeleo, prioridad a las necesidades y exigencias de los clientes en la prestación de los servicios públicos, otorgamiento de poder a los empleados en la toma de decisiones y lograr un gobierno que produzca más con menor costo. La propuesta de Osborne y Gaebler, para volver a un gobierno empresarial se fundamenta en diez principios para reivindicar al gobierno:

1. Gobierno Catalizador; transformar al gobierno tradicional como proveedor directo de servicios en un facilitador, promotor y coordinador, que armonice y active las iniciativas de los sectores privados, comunitarios y las organizaciones no gubernamentales para la búsqueda de soluciones a los problemas de la sociedad.
2. Gobierno Competitivo: reducir los costos de los servicios y aumentar su calidad.
3. Gobierno inspirado por misiones; las instituciones públicas tradicionales están dirigidas por las reglas y los procesos, no obstante, las organizaciones empresariales tienden a minimizar las reglas y ponen su enfoque en definir claramente su misión y objetivos.
4. Gobierno orientado hacia los resultados; los gerentes públicos deben cambiar de prioridad; de insumos y procesos a resultados. El desempeño se debe evaluar por la calidad de los resultados, no sólo por el fiel cumplimiento de los procesos formales.
5. Gobierno orientado hacia los clientes; el propósito del gobierno es servir a sus ciudadanos. Lograr satisfacer las necesidades o deseos del cliente.
6. Gobierno empresarial; dirigir la autoridad y responsabilidad del gobierno hacia ganar dinero en vez de gastarlo y motivar a los empleados con diversos incentivos para lograr este objetivo. Se propone establecer el motivo de

ganancia como un aspecto importante en la provisión de los servicios públicos.

7. Gobierno descentralizado; otorgar mayor grado de autoridad para tomar decisiones a los funcionarios en los niveles más bajos de la organización; delegar autoridad; conferir poder decisonal a las unidades y empleados. Se trata de acercar las decisiones a los niveles más próximos a los clientes; reducir las jerarquías burocráticas y fomentar la participación y el trabajo de equipo.
8. Gobierno de la comunidad; fortalecer las comunidades y la participación de los ciudadanos en las decisiones gubernamentales.
9. Gobierno previsor; anticipar los problemas, consensar antes de actuar; prevenir para evitar remediar. Necesario planeación estratégica para visualizar el futuro de la organización a los fines de formular su misión, identificar los problemas más urgentes o prioritarios y adoptar objetivos, decisiones y acciones alcanzables.
10. Gobierno orientado al mercado; utilizar los mecanismos del mercado para ofrecer servicios públicos. Estructurar el mercado para conseguir metas públicas y evitar que los programas gubernamentales respondan a decisiones públicas. (Sánchez, 2002: 106-107)

Se necesita cambiar la forma tradicional burocrática de cómo funciona el gobierno, afinar los medios y mejorar la operación de las instituciones públicas erradicando parcialmente la burocracia, para hacer más eficiente la acción se tiene que delegar autoridad en la ejecución de procedimientos y la burocracia debe cambiar sus procedimientos:

- Pasar de una burocracia enfocada en sus propias necesidades y perspectivas a una burocracia impulsada por el cliente;
- Ayudar a que toda la organización funcione como equipo;
- Definir resultados que logren en beneficio de sus clientes;
- Crear un valor neto de costo;

- Modificar sus operaciones como respuesta a las demandas cambiantes de sus servicios;
- Competir por obtener más negocios;
- Cumplir con un propósito;
- Empezar con sus clientes una comunicación en ambos sentidos, con objeto de evaluar y revisar su estrategia operativa;
- Otorgar autoridad a los empleados operativos;
- Mejorar el servicio al cliente y su valor. (Barzelay, 1998: 47)

El NPM plantea que el staff ejerce influencia en la autoridad controlando los insumos suministrados a los procesos de producción de las áreas de operativas: dinero, trabajo, sistemas de información, datos, espacios de oficina, equipo, capacitación, y demás, haciendo posibles cuellos de botella. El NPM se posiciona como una pauta de conducción e impacto sobre el entorno haciendo a los procesos integrales, modestos, legítimos, de sistemas abiertos, flexibles y de cogestión, planteando que los problemas públicos tienen solución.

La administración pública toma ideas del mando empresarial debido a la carencia de control que existía en sus organizaciones, preocupándose por volverse eficientes y eficaces con la intención de generar un cambio en las relaciones internas; los empleados enfocarse en la calidad y efectividad de los costos del mercado fijando una misión estratégica de servicio al cliente y en la cultura organizacional; establecer normas de rendimiento, empatía con los clientes, capacitación y asesoría para la solución de problemas que generen un servicio de calidad.

Las técnicas de gestión empresarial aplicadas a la administración pública son:

- En la dirección general:
  - Planeación estratégica.
  - Cambio organizativo.
  - Dirección por objetivos.
  - Dirección de proyectos.

- Funciones especializadas:
  - Gestión de servicios.
  - Marketing.
  - Dirección de operaciones (calidad de los procesos).
  - Diseño organizacional.
  - Recursos humanos.
  - Gestión financiera.
  - Gestión sistemas de información.
  - Control de gestión.

Las técnicas de gestión empresarial se implementaron para obtener resultados benéficos en las organizaciones públicas, con eficiencia y eficacia de por medio en la operación y ejecución de la actividad política. Barzelay (1998), menciona que la eficiencia está en si misma, como control impersonal que tiene que implementar técnicas e innovación a la lógica del mercado que permitan aprovechar el recurso económico de mejor forma. Para lograr ser eficiente es forzoso hacer análisis de costo beneficio que permita producir lo mejor con lo que se tiene.

Christensen y Leag Reid (2007), proponen dos sistemas estructurales del NPM:

Especialización vertical; autonomía a las organizaciones gubernamentales, descentralización administrativa y delegación de autoridad hacia niveles inferiores.

Especialización horizontal; identificar los roles del gobierno en base a sus funciones.

La actividad de la administración pública ineficaz y rígida por una feroz burocracia volvió lentos los procesos; necesito de autogestión, espacio y flexibilidad, la eficacia para la NPM, menciona Bozeman es eficiente económicamente y eficaz en la interacción de los agentes internos y externos de la organización, legitima con la prestación de un servicio adecuado. La gerencia pública promete aliviar la presión de recursos escasos y atender las demandas insatisfechas de los usuarios.

Las prácticas de gestión privada no son igual a la administración pública se diferencia por:

- Marco legal.
- Objetivos múltiples.
- Proceso político.

El NPM pone énfasis en:

- Capacidades gerenciales.
- Procesos.
- Competencia.
- Evaluación del desempeño.
- Organizaciones más autónomas.

La administración pública está condicionada por un marco normativo que atribuye cuál es su quehacer, agregando que no hay objetivos específicos y estáticos, sino cambiantes y multifacéticos que hay que obedecer, y por otro lado la arena política evita la modernización misma.

Bozeman (1993) afirma que el NPM se basa en:

- Dimensión económica.
- Pensamiento estratégico.
- Presupuesto plurinominal.
- Sistemas abiertos de evaluación.
- Legitimidad.
- Valor socialmente.
- Evaluación del público.

El NPM hace uso de la planeación estratégica y gestión de calidad; enfocándose al cliente con productos tangibles.

### **El municipio.**

El régimen político mexicano es un federalismo donde la organización política y administrativa del Estado se divide en tres esferas de gobierno; federal, estatal y municipal. La esfera municipal es producto de la descentralización administrativa territorial federal, donde al municipio se le confiere de personalidad jurídica propia, se encarga de actividades administrativas, con autonomía orgánica relativa respecto de la administración pública estatal y federal. El municipio desde la personificación jurídica es un grupo social humano en un territorio dado, con un gobierno autónomo propio, sometido a un orden jurídico específico con el fin de preservar el orden público, asegurar la prestación de los servicios públicos indispensables para satisfacer las necesidades elementales de carácter general de sus vecinos y realizar las obras públicas locales y las demás actividades socioeconómicas requeridas por la comunidad. (Fernández, 2002:85)

La creación del municipio se propició para resolver asuntos de interés general y representar el primer punto de contacto entre el pueblo y el poder público. Según Pascaud (1877), la constitución de los municipios se remonta al origen de las sociedades. Las familias, al principio dispersas en los vastos espacios del mundo primitivo, se reúnen obedeciendo a esa ley de la sociabilidad que está en la esencia misma del hombre. En seguida, por una consecuencia completamente natural, el ser humano experimenta la necesidad de tener una administración al interior, de darse instituciones que puedan proteger los intereses y garantizar la seguridad de las personas, es así como la asociación municipal se va formando y se encuentra en todos los pueblos civilizados. La aparición del municipio es antigua, de la época que conciba al municipio, este posee diferente organización y funciones.

Adolfo Posada menciona que en el primer tercio del siglo XX, que a partir de cuándo el ser social se asienta, transforma el espacio en un medio para convivir con sus congéneres y edifica viviendas, para conformar un núcleo de población, entonces aparece de forma muy primitiva, una serie de inquietudes generadoras de servicios comunes que, con el tiempo, devienen materia de un régimen que, al diferenciarse de otras manifestaciones de la vida en común territorial y espacial se convertirá en

régimen de policía, y, por fin, en régimen local o municipal. En un espacio determinado que haya personas van a tener la necesidad de organizarse y cohabitar, a partir de relaciones entre estas van ir adquiriendo servicios para necesidades básicas que lleguen a su espacio; entonces será necesario administrar públicamente tareas que correspondan al quehacer para cubrir tales servicios básicos.

La primera agrupación de seres humanos en nuestros días con el poder público y el derecho, se da en el contexto del municipio, caracterizado como institución depositaria de la más rudimentaria instancia del poder político y, cada día más, como una corporación de servicios públicos que tiende a satisfacer las necesidades más elementales de carácter general, suma de las necesidades individuales similares de sus habitantes, así como un ente realizador de obras públicas requeridas por la comunidad municipal (Fernández, 2002:42). Una vez organizada una comunidad se van a establecer los servicios y funcionamiento de los mismos, a fin que toda la comunidad tenga el acceso a hacer uso.

Para Fernández (2002), el municipio tiene un elemento teológico doble; primero es establecer y mantener, mediante el ejercicio de las funciones públicas municipales una relación social dada por razones de vecindad e intereses comunes y segundo es la prestación de los servicios públicos indispensables para satisfacer las necesidades de carácter general más elementales y realizar las obras públicas requeridas por la comunidad. Mantener convivencia entre los habitantes y dotar de servicios públicos para subsistir por ejemplo; agua, son de las dos atribuciones vitales que un municipio tiene que asumir con responsabilidad toda su comunidad.

El municipio tiene tres elementos que lo constituyen:

Territorio; lugar físico determinado jurídicamente.

Población; personas que viven dentro del territorio municipal.

Gobierno; un ayuntamiento elegido por elección popular. (Reynoso y Villafuerte, 2003).

Estos tres elementos son la esencia de un municipio, sin algún elemento de estos no funcionaría el gobierno. El gobierno municipal está formado por un ayuntamiento; significa unir o juntar, es entendido como acción y resultado de juntar dos o más individuos para formar un grupo que ejerce el gobierno y administración municipal. El ayuntamiento está integrado por un presidente municipal, regidores (por el número que dicten la ley) y síndicos (por el número que dicte la ley), la función que se asigna los regidores son comisiones permanentes para considerar necesidades del municipio, algunas de las comisiones son de servicios públicos como; agua, drenaje y alcantarillado; mercados, centrales de abasto y rastros; alumbrado público, parques jardines y panteones, obras públicas y desarrollo urbano, hacienda, etc. (Reynoso y Villafuerte, 2003). El ayuntamiento funciona junto a un grupo de personas que fueron elegidas por la población del territorio, es decir entre el presidente municipal y los regidores y síndicos; el gobierno opera, asume distintas funciones y tareas para cumplir con el marco normativo.

El presidente municipal para dar cumplimiento a las atribuciones que confieren las leyes, cuenta con distintas unidades administrativas, las cuales varían de acuerdo al tamaño y necesidades del municipio, y así efectuar las tareas asignadas al ámbito municipal. La administración pública municipal establece un aparato administrativo proveído de recursos técnicos, humanos, financieros y materiales para hacer crear solución a demanda de obras, servicios públicos y asistencia social (Reynoso y Villafuerte, 2003). Por una parte se encuentra el trabajo de los regidores y en la otra parte está la gestión del presidente municipal, donde los servicios públicos constituyen un espacio de actuación pública, que el gobierno asume como obligación de asegurar a la sociedad una serie de servicios públicos que consistirán en actividades a fin de satisfacer una necesidad colectiva.



### **Servicios públicos.**

En México la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM) regula la actividad del Estado mexicano, precisamente en la CPEUM de 1836 se regula por primera vez a los ayuntamientos de los municipios; por ejemplo uno de los requisitos para ser miembro del ayuntamiento figuraba en tener un capital de quinientos pesos anuales, y a su cargo el municipio tenía la policía, salubridad y comodidad, cuidado de cárceles, hospitales, casas de beneficencia que no fueran particulares, escuelas de primera enseñanza, construcción y reparación de puentes, calzadas y caminos, recaudación e inversión de los propios arbitrios, promoción de la agricultura, industria y comercio, auxilio a los alcaldes en la conservación de la tranquilidad y el orden público (Fernández, 2002:57-58). Al principio del Estado mexicano las funciones a cargo del municipio se otorgaron al contexto en el que se encontraba, puntualmente el artículo 115 no se ha mantenido estático y ha ido cambiado.

El artículo 115 de la CPEUM regula, da atribuciones y funciones a los municipios de México, desde que la CPEUM se establece, el artículo 115 ha tenido distintas reformas, la CPEUM de 1857 establecía que los municipios formaban parte del distrito y territorios federales, la CPEUM de 1917 tomó al municipio como base para la organización del distrito federal y territorios federales y en su artículo 73 fracción sexta mencionaba que el distrito federal y territorios se dividirían en municipalidades, tendrían la extensión territorial y número de habitantes suficientes para poder subsistir con sus propios recursos y contribuir a los gastos comunes. La reforma de 1933 al artículo adhiere que la reelección no se permite a presidentes municipales, regidores y síndicos al periodo inmediato. La reforma de 1947 confirió el sufragio en comicios municipales a las mujeres con derecho de votar y ser votadas. En esta época las funciones no se precisaban, no eran claras del municipio, en cambio ya hay un marco jurídico que organiza y regula.

La reforma de 1953 modificó el párrafo IV y V referido a regular los centros urbanos y expedir leyes, reglamentos y disposiciones administrativas necesarias, la reforma de 1983 es una de las más grandes; asignó a las legislaturas locales la facultad de

establecer bases normativas de acuerdo con las cuales los ayuntamientos expidan bandos de policía y buen gobierno, reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general dentro de sus jurisdicciones, estableció la competencia municipal en materia de desarrollo urbano, adopción del sistema de representación proporcional para todos los municipios sin consignar mínimos poblacionales. Y por primera vez se determinaron los servicios públicos mínimos de carácter municipal, en la fracción tercera del artículo 115 quedando de la siguiente manera; tendrán a su cargo los siguientes servicios públicos: agua potable y alcantarillado; alumbrado público; limpia; mercados y centrales de abasto; panteones; rastro; calles, parques y jardines, seguridad pública y tránsito y los demás que las legislaturas locales determinen según las condiciones territoriales y socioeconómicas de los municipios, así como su capacidad administrativa y financiera. Esta reforma es una de las más grandes al artículo 115, se expresa cual es la función y atribución que todos los municipios de la república mexicana tienen como tarea asumir en materia política y de administración pública.

En 1999 se reforman las atribuciones del artículo 115 fracción tercera, las funciones y servicios públicos a cargo de los municipios serán; agua potable, drenaje, alcantarillado, traslado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales, limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos; calles, parques y jardines y su equipamiento; seguridad pública preventiva municipal y tránsito (Fernández, 2002), en esta reforma se separan funciones y agregan atribuciones a los servicios públicos.

Actualmente en 2019 la fracción tercera del artículo 115 de la CPEUM dicta cuales son los servicios públicos municipales que competen; agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales, alumbrado público, limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos, mercados y centrales de abasto, panteones, rastro, calles, parques y jardines y su equipamiento y seguridad pública, en los términos del artículo 21 de la CPEUM, policía preventiva municipal y tránsito.

Un servicio público es la disposición de brindar satisfacción a necesidades de carácter general con un determinado producto o bien. De acuerdo con Serra (1993), el servicio público se define como una actividad técnica, directa o indirecta, de la administración pública activa o autorizada a los particulares, que ha sido creada y controlada para asegurar, la satisfacción de una necesidad colectiva de interés general. La actividad de los servicios públicos de la administración pública municipal es dotar y prestar a la población cada servicio que la CPEUM dicta, además debe ser adecuada la gestión de cada servicio.

Según Greca (1943), los servicios públicos municipales son toda prestación concreta del Estado o de la actividad privada, que tendiendo a satisfacer necesidades públicas es realizada directamente por la administración pública, o indirectamente por los particulares, mediante concesión, arriendo o una simple reglamentación legal, en la que se determinen las condiciones técnicas y económicas en que debe prestarse, a fin de asegurar su menor coste, efectividad, continuidad y eficacia. El municipio no tiene definida una sola forma de brindar servicios, la forma puede ser directa, indirecta o por concesión, sin embargo, el servicio tiene que tener elementos indispensables por ejemplo; ser de acceso general.

De acuerdo con Fernández (2002:132), servicio público es toda actividad técnica destinada a satisfacer una necesidad de carácter general, cuyo cumplimiento uniforme y continuo deba ser permanentemente asegurado, reglado y controlado por los gobernantes, con sujeción a un mutable régimen jurídico exorbitante del derecho privado, ya por medio de la Administración pública, bien mediante particulares facultados para el/ o por autoridad competente, en beneficio indiscriminado de toda persona. Todo municipio de México está regulado por la CPEUM, luego en cada entidad federativa se regulan por su constitución política y por su ley orgánica de la administración pública municipal; no es unívoca la regulación de los servicios públicos en todos los municipios.

Existe una serie de principios para la prestación de los servicios públicos:

Principio de generalidad; toda persona hacer uso y goce del servicio.

Principio de igualdad; igual para todos sin distinciones, favoritismos ni discriminación.

Principio de continuidad; proporcionado de manera regular y continua.

Principio de legalidad; respetar la normatividad del artículo 115 para la prestación de los servicios.

Principio obligatoriedad; garantizar la prestación del servicio.

Principio de equidad; equilibrio de la prestación del servicio.

Principio de adaptación; instrumentos y sistemas correspondientes a cada servicio.

Principio de adecuación; el servicio responder en cantidad y calidad a necesidades de la población. (Mejía, 2002: 30-31)

Estos principios son necesarios y deben estar presentes en la formulación y gestión de un servicio público.

### **Clasificación de los servicios públicos municipales**

La clasificación de los servicios públicos de acuerdo con Valles (1906), se dividen en dos; servicio público propio que es una actividad técnica destinada al público para satisfacer una necesidad de carácter general la cual esta normada, y puede ser desempeñada por el sector privado sujeto a la ley y el servicio público impropio como actividad no atribuida a la administración pública ni al estado, denominado también servicio público virtual, servicio de interés público o servicio reglamentado. Un servicio propio se encuentra reglamentado por el Estado, permite que la administración pública conceda al sector privado su función y el servicio impropio es ofrecido por el sector privado y el Estado ejerce control sobre la actividad.

Según Fernández (2002:102), la dotación de servicios públicos debe cumplir con características jurídicas como la generalidad, igualdad, regularidad y continuidad, obligatoriedad, adaptabilidad, permanencia y gratuidad, a fin de garantizar idónea satisfacción de la necesidad de carácter general que se trata de satisfacer. La generalidad del servicio público consiste en que toda persona haga uso del servicio, igualdad está en el trato igualitario que debe darse a toda persona, regularidad en

que el servicio debe brindarse apegado a la normatividad jurídica que lo regula y continuidad para no interrumpirse dentro de su propia regulación. La gestión de cada servicio público municipal no puede darse espontáneamente, tiene que poseer elementos necesarios para poder planearse y ejecutarse adecuadamente en el lugar y contexto para no solo cumplir con las características jurídicas, sino hacer posible proveer del servicio al municipio.

Los elementos necesarios de un servicio público son:

- Satisfacer una necesidad colectiva;
- Actividad técnica diseñada al servicio público;
- Universo de usuarios potenciales;
- Intervención estatal; a cargo está la administración pública;
- Sujeto a cargo;
- Recursos humanos, materiales y financieros;
- Norma jurídica que regule el servicio;
- Gestión y acceso al servicio;
- Restricciones.

El servicio público se brinda por una o varias actividades, la actividad se hace por medio de un proceso o conjunto de procesos empleando elementos como; personal, equipos, instrumentos y materiales determinados, así el servicio público mediante actividades técnicas tienen que satisfacer las necesidades de carácter general, el servicio debe ser uniforme, continuo y permanentemente. De acuerdo Fernández (2002), por las características de los usuarios la clasificación del servicio público es:

- Por *uti singuli* y de *uti universo*;
- Por ejercicio de autoridad; de gestión pública y de gestión privada;
- Por aprovechamiento; voluntarios y obligatorios;
- Por carácter de la prestación; voluntarios y obligatorios;
- Por importancia; indispensables, secundarios y superfluos;
- Por carácter de necesidad; constantes, cotidianos, intermitentes y esporádicos;

- Por razón de cobro; gratuitos y onerosos;
- Por su régimen jurídico; público y mixto;
- Por razón de la competencia económica; de monopolio, de régimen de oligopolio y de competencia abierta;
- Por el prestador del servicio; de gestión pública indiferenciada sin órgano especial, de gestión a cargo de establecimiento público sin personalidad jurídica propia o como servicio público personificado, en forma de sociedad privada y
- Por la titularidad o jurisdicción del servicio; regionales, municipales y concurrentes.

El servicio de agua potable es un servicio público *uti singu* y oneroso, que comprende el abastecimiento de agua en condiciones sanitarias adecuadas y para consumo humano, donde las personas poseen tomas de agua para tener acceso al servicio. Algunos municipios se hacen cargo del abastecimiento, otros hacen concesiones y/o las delegaciones de las comunidades se hacen cargo de ello. Es oneroso porque el servicio tiene una cuota para gestionar las redes de agua, bombas, tubos, etc. que logren brindar el servicio, o bien crear un organismo descentralizado, además que este servicio está sujeto a leyes generales y normas, ley de agua de la entidad federativa y ley orgánica de la administración pública municipal, la actividad del municipio es la distribución del agua, potabilización, conducción y distribución.

El servicio de drenaje es de tipo *uti singu* y propio, entendido como el alejamiento y disposición de las aguas servidas y pluviales, para llevar acabo el tratamiento, reutilización o reencauzamiento, después de haber hecho uso del agua para el inodoro, el líquido se contamina entonces se capta, aleja, separa de los desechos y se dispone a fin de reaprovechar en alguna otra actividad. Es fundamental cuidar de la operación de este servicio para preservar la higiene y salud pública, la actividad municipal es tener una red de drenaje y deposito del residuo para eliminar los contaminantes.

Alumbrado público es un servicio de tipo *uti unioeni*, intermitente y propio, entendido como la actividad consistente en disponer durante la noche en la vía pública

iluminación suficiente para advertir los obstáculos que puedan obstruir el tránsito especialmente el peatonal y percibir la presencia de otras personas, toda persona que salga a la vía pública iluminada durante la noche automáticamente se convierte en usuario del servicio público de alumbrado. La actividad es tener iluminación de las calles del municipio, hacer más seguro los recorridos de la población.

Limpia, recolección y traslado de residuos sólidos; por salud pública y protección del medio, los residuos sólidos deben ser sacados de las viviendas lo más pronto posible para no dar tiempo a que entren en fermentación, y, junto con los provenientes de la vía pública, debe también efectuarse con rapidez su traslado a centros adecuados de depósito. Este servicio además de limpieza de la vía y lugares públicos, áreas verdes municipales; calles, banquetas, glorietas, plazas, parques y jardines, incluye tres actividades más; recolectar los residuos sólidos provenientes de las viviendas, vías, edificios y lugares públicos, transportar de los residuos desde que se alzan hasta llevarlos a un lugar de acopio y la concentración de los residuos prevista por la autoridad competente (Fernández, 2002). Las actividades para este servicio son; barrido de vías plazas, jardines y parques públicos, retiro o recolección de basura y residuos sólidos, transportar a zonas idóneas de almacenamiento para clasificar, tratar y hacer la adecuada disposición final. El servicio se gestiona de forma directa por la administración pública municipal o concesionarse; tiene que brindarse permanentemente.

El mercado municipal es de tipo *uti uniuersi*, gestión directa o indirecta, obligatorio e indispensable, el mercado es un espacio destinado por el Ayuntamiento para hacer compra, venta y permuta, al menudeo, de productos alimenticios y de uso doméstico, la central de abasto se considera un mercado especializado en ventas al mayoreo y medio mayoreo, destinado a proveer a comerciantes. Este servicio debe ser permanentemente asegurado, regulado y controlado, para aprovechamiento indiscriminado de quien lo requiera (Fernández, 2002). La actividad consiste en establecer un espacio con infraestructura para la comercialización de productos consumibles de primera necesidad.

El servicio de panteones es un de tipo propio, *uti singuli*, *uti uniuersi*, gestión directa, obligatorio y oneroso, este servicio es una actividad técnica, destinada a cremar,

inhumar, exhumar o reinbumar cadáveres, donde las personas tienen derecho al uso de una porción de terreno como cementerio a fin de realizar en él la inhumación y exhumación de cadáveres y derecho a adosar la tumba con una lápida y erigir sobre ella monumentos o esculturas funerarias ajustadas a las especificaciones reglamentarias. El panteón municipal requiere para su prestación de una infraestructura que tenga fosas, tumbas o criptas para inhumación o reinhumación de cadáveres, fosa común para los cadáveres de personas no identificadas, osario para el depósito de restos humanos áridos, capilla para celebrar actos religiosos, calles, andadores, áreas verdes, redes de agua, drenaje y alumbrado. (Fernández, 2002)

El servicio de rastro es de tipo propio, *uti singulí*, oneroso e intermitente, si esta concesionado es exorbitante.

De acuerdo con Fernández (2002:267), el rastro es el matadero tradicional destinado al sacrificio de animales para consumo humano y comercialización al mayoreo.

Las actividades mínimas del rastro municipal consisten en verificar que los animales que se sacrifican no padezcan ninguna enfermedad, en la matanza o degüello y evisceración de los animales, corte de cuernos, limpia de pieles y lavado de vísceras, en el manejo de canales, y en la comercialización o expendio de los productos resultantes del sacrificio del animal, principalmente bovino, porcino, ovino, conejo, pollo y/o aves, además los rastros deberán tener a su servicio cuando menos un médico veterinario aprobado. (Fernández, 2002). En la normatividad municipal se debe regular aspectos fundamentales del servicio de rastro; como horario de su prestación, control de la recepción de animales, certificación, características para el sacrificio, derechos y obligaciones de los introductores de ganado y aspectos relativos al funcionamiento de las instalaciones; seguridad, aseo e higiene.

Calles, parques y jardines y su equipamiento municipal; la calle comprende todo andador, bulevar, callejón, viaducto, avenida, calzada, y, en general, cualquier tipo de vía ubicada en suelo urbano, cuyo espacio consiste en dar paso al tránsito de



personas, animales y vehículos. Cuando es bajo un régimen de dominio público, todo camino público situado entre dos filas de casas, de los que se exceptúan los tramos urbanos de carreteras nacionales o federales y de caminos provinciales o estatales, las calles, junto con las plazas, parques y jardines públicos conforman la vía pública municipal. La construcción de calles parques y jardines municipales está regulada por la CPEUM, leyes de la entidad federativa y ley orgánica de la administración pública municipal. El municipio debe de forestar, reforestar, podar, sanear, limpiar y hacer obra arquitectónica.

La función de seguridad pública es; preservar el orden público, con base en un orden jurídico que controle su poder y norme la relación con los ciudadanos y de éstos entre sí, para salvaguardar la integridad, intereses y bienes de las personas. Es ejercida por diversas actividades como; vigilancia de la vía y lugares públicos, prevención de delitos, colaboración en la investigación y persecución de los delitos, prevención de desastres, avisos de alarma en casos graves de emergencia, evacuación, dispersión, albergue, socorro, rescate y salvamento en casos de desastres, control de tránsito. También se considera una encomienda al cuerpo policial para investigar y perseguir bajo la autoridad del ministerio público.

De acuerdo con Fernández (2002:322), la seguridad pública es el conjunto de acciones que realiza la autoridad municipal para garantizar la tranquilidad, paz y protección de la integridad física y moral de la población, mediante la vigilancia, prevención de actos delictuosos y orientación ciudadana que proporciona la corporación de policía y los comités de protección civil al conjunto de la comunidad.

La organización y actuación de las dependencias administrativas y de los cuerpos policiales, está a cargo la función pública municipal de seguridad pública, y esta es sujeta a un régimen militarizado y regulado en el bando o reglamento municipal respectivo, los cuerpos de policía preventiva, de bomberos, de rescate y, en su caso, de policía complementaria municipales, deben estar adscritos a un área administrativa: dirección o departamento, directamente dependiente del presidente municipal. (Fernández, 2002:335)

Mejía (2002), menciona la modalidad para la prestación de servicios públicos municipales:

Directa; el ayuntamiento se responsabiliza absolutamente en todo el proceso del servicio prestado, desde la producción, distribución, operación recuperación de costos, financiamiento.

Concesión; el ayuntamiento cede parcial o totalmente a una persona física o moral prestación mediante un contrato.

Convenio; el gobierno estatal y el ayuntamiento coordinan esfuerzo y recursos con el fin de dar la prestación del servicio.

Organismo descentralizado; el ayuntamiento crea un organismo para que el servicio se haga independiente de la administración central.

Empresa paramunicipal; una empresa formada para el municipio se encarga de brindar algún servicio con participación financiera privada y pública.

Fideicomiso; el ayuntamiento destina determinada cantidad de capital a una institución financiera que administrar los excedentes que se destinan a la prestación de un servicio.

Asociación: coordinación entre dos más ayuntamientos para unificar recursos y prestar un servicio público.

Colaboración; parte de la población aporta capital financiero al ayuntamiento para brindar un servicio.

Prestación mixta; existe concesión, colaboración y/o convenio para la prestación del servicio.

### **Ley Orgánica Municipal del Estado de México.**

El primer mandato que regula al municipio es la CPEUM a nivel federal, en cada entidad es la constitución política del Estado y la ley orgánica de la administración pública municipal rige las funciones municipales y cada municipio crea reglamentos, circulares, bandos municipales y disposiciones administrativas para su actuar.

Ley N° 164. Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Periódico oficial "Gaceta del gobierno", Toluca de Lerdo, México, 22 de septiembre de 1992, Vigente

Los siguientes artículos de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México regulan los servicios públicos municipales de los 125 municipios del estado de México:

El artículo 31 dicta que las atribuciones de los ayuntamientos son; dotar de servicios públicos a los habitantes del municipio, introducir métodos y procedimientos en la selección y desarrollo del personal de las áreas encargadas de los principales servicios públicos, que propicien la institucionalización del servicio civil de carrera municipal y elaborar y poner en ejecución programas de financiamiento de los servicios públicos municipales, para ampliar su cobertura y mejorar su prestación. El municipio debe realizar procesos en la formulación y ejecución de los servicios para llegar a toda su población.

El artículo 33 aborda que los ayuntamientos necesitan autorización de la Legislatura para; celebrar contratos de obra, así como de prestación de servicios públicos, cuyo término exceda de la gestión del ayuntamiento contratante y realizar actos no permitidos o sin las formalidades de la ley, que afecten sustancialmente el patrimonio del municipio. La concesión de un servicio no debe ser aprobada solamente por el cabildo municipal es necesaria la participación de la legislatura para permitir que se celebren contratos cuando son mayores a tres años.

El artículo 45 menciona que si el municipio realiza cualquier acto u omisión que altere seriamente el orden público, la tranquilidad y la paz social de los habitantes del municipio, o que afecte derechos o intereses de la colectividad es motivo que se declare la desaparición del ayuntamiento.

El artículo 48 aborda una de las atribuciones del presidente municipal; contratar y concertar en representación del ayuntamiento y previo acuerdo de éste, la realización de obras y la prestación de servicios públicos, por terceros o con el concurso del Estado o de otros ayuntamientos.

El artículo 57 indica que los delegados y subdelegados conforme a lo establecido en esta Ley, el Bando Municipal y los reglamentos respectivos deben de informar a las autoridades las deficiencias que presenten los servicios públicos municipales

El artículo 58 indica que delegados y subdelegados municipales no pueden participar en la supervisión de la prestación de los servicios públicos.

El artículo 79 menciona que los ayuntamientos podrán destinar recursos y coordinarse con las organizaciones sociales para la prestación de servicios públicos y la ejecución de obras públicas. Dichos recursos quedarán sujetos al control y vigilancia de las autoridades municipales.

El artículo 83 establece a la Comisión de Planeación para el Desarrollo Municipal la atribución de; formular recomendaciones para mejorar la administración municipal y la prestación de los servicios públicos y proponer, previo estudio, a las autoridades municipales, la realización de obras o la creación de nuevos servicios públicos o el mejoramiento a los ya existentes.

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

- I. Agua potable, alcantarillado, saneamiento y aguas residuales;
- II. Alumbrado público;
- III. Limpia y disposición de desechos;
- IV. Mercados y centrales de abasto;
- V. Panteones;
- VI. Rastro;
- VII. Calles, parques, jardines, áreas verdes y recreativas;
- VIII. Seguridad pública y tránsito.

Artículo 126.- La prestación de los servicios públicos deberá realizarse por los ayuntamientos, sus unidades administrativas y organismos auxiliares, quienes podrán coordinarse con el Estado o con otros municipios para la eficacia en su prestación.

Podrá concesionarse a terceros la prestación de servicios públicos municipales, a excepción de los de Seguridad Pública y Tránsito, prefiriéndose en igualdad de circunstancias a vecinos del municipio.

El artículo 127 aborda que cuando los servicios públicos sean prestados directamente por el ayuntamiento, serán supervisados por los regidores o por los órganos municipales respectivos. Los particulares podrán participar en la prestación de servicios públicos, conforme a las bases de organización y bajo la dirección que acuerden los ayuntamientos

El artículo 128 dicta que cuando los servicios públicos municipales sean concesionados a terceros, se sujetarán a lo establecido por esta Ley, las cláusulas de la concesión y demás disposiciones aplicables.

El artículo 129 menciona que los ayuntamientos requieren autorización previa de la Legislatura del Estado para concesionar servicios públicos a su cargo, cuando; el término de la concesión exceda a la gestión del ayuntamiento y que la concesión del servicio público afecte bienes inmuebles municipales.

El artículo 130 indica que no se pueden otorgarse concesiones para la explotación de servicios públicos municipales a; miembros del ayuntamiento, servidores públicos municipales, cónyuges, parientes consanguíneos en línea recta sin limitación de grado y colaterales hasta el segundo grado y los parientes por afinidad, empresas en las cuales sean representantes o tengan intereses económicos las personas antes mencionadas.

El artículo 137 menciona que el ayuntamiento podrá municipalizar los servicios públicos, a fin de prestarlos directamente o conjuntamente con particulares.

El artículo 138 dicta que se municipalizarán los servicios públicos cuando su prestación sea irregular o deficiente, se causen perjuicios graves a la colectividad, o así lo requiera el interés público.

El artículo 145 dicta que cada municipio establecerá un sistema de mérito y reconocimiento al servicio público municipal con los siguientes objetivos:

- I. Mejorar la capacidad de los recursos humanos, estimulados por la capacitación o motivación de los servidores públicos municipales;
- II. Mejorar la calidad de los servicios públicos;
- III. Desarrollar un sistema efectivo de capacitación y desarrollo;
- IV. Lograr la continuidad de los programas;
- V. Aprovechar integralmente la experiencia del servidor público municipal;
- VI. Orientar la función pública municipal a la calidad total en los servicios públicos;
- VII. Propiciar el desarrollo integral de los servidores públicos.

El artículo 162 dicta que el Bando Municipal debe regular los servicios públicos municipales.

El Bando municipal es según (2003), un conjunto de disposiciones de carácter reglamentario y administrativo que regulan la organización política y administrativa de los municipios, las obligaciones de sus habitantes y vecinos, así como sus competencias de autoridad municipal para mantener la seguridad pública en su jurisdicción.

El bando municipal contiene la organización política y administrativa municipal, cada bando regula lo dispuesto al artículo 162 de la: Ley Orgánica Municipal del Estado de México, Periódico oficial "Gaceta del gobierno", Toluca de Lerdo, México, 22 de septiembre de 1992, Vigente:

- Nombre y escudo del municipio;
- Territorio y organización territorial y administrativa del municipio;
- Población del municipio;
- Gobierno Municipal, autoridades y organismos auxiliares del ayuntamiento;

- Servicios públicos municipales;
- Los principios, acciones, estrategias y lineamientos bajo los cuales se regirá la política de mejora regulatoria;
- Los principios, acciones y lineamientos bajo los cuales se regirá la política de Gobierno Digital que se adoptará en el municipio
- Desarrollo económico y bienestar social;
- Los principios del Programa Estratégico para lograr la equidad de género, así como las infracciones administrativas y sanciones que por éstas deban imponerse en el ámbito de su competencia.
- Protección ecológica y mejoramiento del medio ambiente;
- En los municipios identificados como destinos turísticos, deberán incluir disposiciones que regulen la materia turística y, en su caso, el reglamento respectivo.
- Actividad industrial, comercial y de servicios a cargo de los particulares;
- Infracciones, sanciones y recursos;
- Las demás que se estimen necesarias.

Parte de la regulación del bando municipal es ordenar el funcionamiento de los servicios públicos dentro de las competencias que corresponden. Reynoso y Villafuerte (2003), mencionan que el bando municipal es el conjunto de normas administrativas que regulan el funcionamiento de la administración pública municipal y sus relaciones con la comunidad. El bando municipal adopta mecanismos de regulación de acuerdo al contexto político, social y económico en cuanto a los servicios públicos, define el tipo de otorgamiento e instrumenta reglas de operación.

Según Reynoso y Villafuerte (2003), un reglamento municipal de servicios públicos reside en identificar el órgano y/o unidad administrativa responsable de la operación del servicio público, su forma de prestación, señalando condiciones mediante las cuales puede llevarse a cabo el servicio y establece obligaciones y derechos de los usuarios. El reglamento municipal especifica la ejecución de las actividades de operación de los servicios públicos de las autoridades.

## **Capítulo 2. Gestión de los servicios públicos municipales de Tenancingo.**

### **Tenancingo de Degollado.**

El nombre Tenancingo proviene del náhuatl; el término tenamitl pierde el afijo itl y cambia la grafía m por n, toma el sufijo tzintli para formar el término Tenantzintli, que significa "Pequeñas Murallitas". A Tenantzintli se le modifica el afijo tli por co que significa "lugar"; interpretando así la palabra tenan-tzin-co que quiere decir "Lugar de la pequeña fortaleza, o Lugar de la pequeña muralla". Para perfeccionar este nombre, se cambian las grafías tz por c, posteriormente, por influencia de la lengua castellana se determinó sustituirle el afijo primario de la grafía c por g, quedando reestructurado el vocablo "Tenancingo". Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal (2010). Enciclopedia de los Municipios y Delegaciones de México. México. Recuperado de <http://www.inafed.gob.mx/work/enciclopedia/EMM15mexico/index.html>

### **Reseña Histórica.**

En 1551, se fundó el Tenancingo de los españoles, iniciando sus construcciones en el cerro de las Tres Marías, concentraron a los nativos en lo que es hoy el Barrio del Salitre y los obligaron a construir la ermita en honor a la Virgen del Refugio e iniciaron la construcción de lo que es hoy parte de la parroquia de San Francisco. El 22 de enero de 1812 José María Morelos y Pavón derrotó en Tenancingo al Brigadier español Rosendo Porlier. En 1837 por decreto, San Simón de los Comales, que pertenecía a Tenango del Valle, pasó a pertenecer a Tenancingo, de misma forma en 1847, los pueblos de San Martín, Xochiaca y Zepayautla, y el pueblo de San Francisco Tepexoxuca, que pertenecía a Tenancingo, se agregó a la municipalidad de Tenango del Valle. Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal (2010). Enciclopedia de los Municipios y Delegaciones de México. México. Recuperado de <http://www.inafed.gob.mx/work/enciclopedia/EMM15mexico/index.html>

Por decreto en el mes de octubre de 1875, el Congreso del Estado de México reduce la extensión territorial del municipio de Tenancingo, desprendiéndole las poblaciones de Zumpahuacán, San Gaspar, San Pablo y San Antonio. El 14 de



marzo de 1878, Tenancingo fue elevada al rango de Ciudad, para el 16 de diciembre de 1972, la Legislatura del Estado de México, califica a Tenancingo como Ciudad Típica y el 14 de marzo de 1978, se develó la placa conmemorativa del centenario de la Ciudad de Tenancingo. Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal (2010). Enciclopedia de los Municipios y Delegaciones de México. México. Recuperado de <http://www.inafed.gob.mx/work/enciclopedia/EMM15mexico/index.html>

### **Límite territorial.**

Tenancingo colinda al norte con los municipios de Tenango del Valle y Joquicingo, al este con los municipios de Joquicingo y Malinalco, al sur con los municipios de Malinalco y Zumpahuacán, al oeste con municipios de Zumpahuacán y Villa Guerrero.

El municipio de Tenancingo presenta diferentes niveles, que van desde los 2,490 metros sobre el nivel del mar, en su parte norte, hasta 2,060 metros sobre el nivel del mar donde se encuentra la cabecera del municipio. Se encuentra a 48 km de la ciudad de Toluca. Ocupa una extensión territorial de 163.15 km<sup>2</sup>. Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal (2010). Enciclopedia de los Municipios y Delegaciones de México. México. Recuperado de <http://www.inafed.gob.mx/work/enciclopedia/EMM15mexico/index.html>

El municipio depende gran parte de la producción agrícola y ganadera, incluyendo el agua que se consume para nutrir nuestro cuerpo. En el municipio se cuenta con la construcción de presas y bordos de almacenamiento de agua pluvial, ubicadas en: San José Tenería, Ejido de Tenancingo, San Nicolás, Tepetzingo, Colonia San Isidro e Ixpuichiapan. Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal (2010). Enciclopedia de los Municipios y Delegaciones de México. México. Recuperado de <http://www.inafed.gob.mx/work/enciclopedia/EMM15mexico/index.html>

Además Tenancingo; es abundante la flora silvestre, dentro de la cual sobresalen: árnica, borraja, carrizo, capulín, cedro, ciprés, chayotillo, chichicaxtle, encino,

fresno, ortiga, jara, madroño, malva, manzanilla, mirasol, mirto, nabo, nopal, ocote, pericón, poleo, quintonil, romero, ruda, cedrón, té de monte, tepozán, yerbabuena, zacatón, guayabo, higuera, mejorana, salvia, chirimoya, naranjo, granada, chabacano, álamo sauce, entre otras; podemos mencionar también la flora en la que intervienen la tecnología y la mano del hombre, por ejemplo: el cultivo de la gladiola, rosales, plantas comestibles y frutales. Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal (2010). Enciclopedia de los Municipios y Delegaciones de México. México. Recuperado de <http://www.inafed.gob.mx/work/enciclopedia/EMM15mexico/index.html>

Cuenta con fauna silvestre integrada por: ardillas, armadillos, cacomixtle, conejo, coyote, hurón, murciélago, rata, tejón, tlacuache, tuza, zorra, lagartijas, entre otras especies. Aves como aguililla, alondra, calandria, cardenal, carpintero, codorniz, correcaminos, cuervo, chichicuilete, gallaretas, gavián, golondrina, palomas, patos, zenzontle, etc. Algunos campesinos cuentan en sus hogares con ganado doméstico, porcino, vacuno, caprino, aves de corral y equinos, razas que han mejorado mediante la cruce y por medio de la inseminación artificial. Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal (2010). Enciclopedia de los Municipios y Delegaciones de México. México. Recuperado de <http://www.inafed.gob.mx/work/enciclopedia/EMM15mexico/index.html>

En Tenancingo existe una zona con clima cálido subhúmedo con lluvias en verano, que abarca los municipios de Zumpahuacán, Tonatico, Malinalco y Tenancingo. En el resto de la región predominan los climas semicálido, subhúmedo y semifrío. . (PDM.2018-2021)

Al noreste se localizan grandes zonas de barrancas con importantes corrientes de agua como el río Almoloya. Por su belleza escénica y por la existencia de cuerpos de agua como los manantiales de Ixtapan de la Sal, gran parte de la economía regional se basa en el turismo, los servicios y el cultivo de flores. (PDM.2018-2021)

Tenancingo está conformado en la cabecera municipal con trece barrios: El calvario; El carrizal, El chabacano, El cura hidalgo; El puerto, La campana, La capilla de

Guadalupe, La capilla de Jesús, La capilla de los remedios, San Pedrito, San Vicente, Santa Teresa y Teotla. (PDM.2018-2021)

Cuenta con dos colonias; Centro e ISSEMyM,

Veintiún pueblos; Acatzingo, Chalchihuapan, El Carmen, Gualupita, Ixpuichiapan, Pueblo Nuevo, San Gabriel Zepayautla, San José Chalmita, San José Tenerife, San Juan Tetitlán, San Juan Xochiaca, San Martín Coapaxtongo, San Miguel Tecomatlán, San Nicolás, San Simónito, Santa Ana Ixtlahuatzingo, Santa Cruz Quetzalapa, Tepalcatepec, Tepetzingo, Tepoxtepec y Terrenate. . (PDM.2018-2021)

Veinticuatro comunidades; Agua Bendita, Agua Dulce, Atotonilco, Barrio Ixcuinapan, Cruz Vidriada, El Salitre, Francisco Zarco, Guadalupe Victoria, La Ciénega, La Mesita, La Ocotalera, La Trinidad , Llano de Tenería, Los Morales, Monte de Pozo, Plan de San Martín, Rinconada de Santa Teresa, San Antonio Agua Bendita, San Diego, San Isidro Ejido de Tenancingo, San Pedro Ejido de Tecomatlán, Santa Cruz Xochiaca, Santa Teresita Acatzingo, Tierra Blanca. (PDM.2018-2021)

Veintinueve colonias; 14 de Marzo, Ejercito del Trabajo, El Chiflón, El Durazno, El Llano de Ixpuichiapan, El Panteón la Magdalena, Emiliano Zapata Ejido de Tenancingo, Emiliano Zapata Ejido de Tepetzingo, La Barranca, La Cascajera, La Compuerta, La Ermita, La Lagunilla, La Providencia, La Trinidad, Las Casuarinas, Lázaro Cárdenas Ixpuichiapan, Los Shiperes, Morelos, Nueva San Pedrito, Paraje el Chiflón, Plan de Guadalupe, Progreso, San Francisco Tepetzingo, San José el Cuartel, San Mateo, San Ramón de Guadalupe y El Vimate. . (PDM.2018-2021)

Según al censo 2015 del Instituto Nacional de Estadística y Geografía, el municipio de Tenancingo de Degollado tiene 97,891 habitantes de los cuales 47,212 son hombres y 50,679 son mujeres. (PDM.2018-2021)

El municipio de Tenancingo pertenece a la regionalización XIII Tenancingo 2017-2023, la cual está integrada por 10 municipios; Tenancingo, Malinalco, Ocuilan, Zumpahuacan, Tenango del Valle, Almoloya del Río, Calimaya, Joquicingo, Rayon y San Antonio la Isla.

Tenancingo es considerado un municipio semi-rural, con base al Censo de Población y Vivienda 2010 del INEGI. Las localidades aún son rurales y mixtas. 49 mil 33 personas habitan en localidades mixtas, que son aquellas localidades con población mayor de 2 mil 500 habitantes hasta 14 999 habitantes y 41 mil 913 en localidades rurales, que son aquellas con menos de 2 mil 500 habitantes, 54 de cada 100 habitantes del municipio radica en localidades mixtas y 46 de cada 100 en localidades rurales. (PDM. 2015-2018)

La siguiente tabla muestra el tipo de localidad que es cada barrio, colonia o pueblo:

Tabla 1. Localidades del municipio de Tenancingo.

No.	Nombre	Tipo de localidad
1	Tenancingo de Degollado	Mixta
2	Acatzingo (Acatzingo de la Piedra)	Rural
3	San Antonio Agua Bendita	Rural
4	El Carmen (El Desierto del Carmen)	Rural
5	Cruz Vidriada	Rural
6	Chalchihuapan	Rural
7	Colonia Guadalupe Victoria	Rural
8	Gualupita	Rural
9	Ixpuchiapan	Rural
10	Ejido de Tenería (El Llano)	Rural
11	Monte de Pozo	Rural
12	Francisco Zarco	Rural
13	Los Morales	Rural
14	Pueblo Nuevo	Rural
15	Quetzalapa	Rural
16	El Salitre	Mixta

17	San José Chalmita	Rural
18	San José Tenerife (Tenería)	Rural
19	San Juan Tetitlán	Rural
20	San Martín Coapaxtongo	Mixta
21	San Nicolás	Rural
22	San Simonito	Rural
23	Santa Ana Ixtlahuatzingo	Mixta
24	Santa Cruz Xochiaca	Rural
25	Santa Teresita Acatzingo	Rural
26	San Miguel Tecomatlán	Mixta
27	Tepalcatepec	Rural
28	Tepetzingo	Mixta
29	Tepoxtepec	Rural
30	Terrenate	Rural
31	La Trinidad	Mixta
32	San Juan Xochiaca	Mixta
33	San Gabriel Zepayautla	Rural
34	Rinconada de Santa Teresa	Rural
35	Rinconada de Atotonilco	Rural
36	La Compuerta	Rural
37	Colonia Ejército del Trabajo	Rural
38	Colonia Emiliano Zapata Ejido de Tenancingo	Rural
39	La Lagunilla	Rural
40	La Loma	Rural
41	La Mesita	Rural
42	Plan de San Martín	Rural
43	Tierra Blanca	Rural

44	Plan de Guadalupe	Rural
45	San Pedro Ejido Tecomatlán	Rural
46	Colonia San Francisco Tepetzingo	Rural
47	Colonia Emiliano Zapata Ejido Tepetzingo	Rural
48	Colonia Morelos	Rural
49	Agua Bendita	Rural
50	Colonia San Ramón	Rural
51	Agua Dulce	Rural
52	Colonia Valle de Guadalupe	Rural
53	Ejido Ixpuchiapan	Rural
54	La Providencia	Rural
55	La Ocotalera	Rural
56	Barrio Santa Teresa	Rural
57	Colonia Lázaro Cárdenas Ixpuchiapan	Rural
58	La Ciénega	Mixta
59	San Diego	Rural
60	San José el Cuartel	Mixta

Fuente: IGCEM. Dirección de Estadística elaborado con información del INEGI. Censo de Población y Vivienda, 2010.

### **Servicios Públicos Municipales.**

El primer mandato que regula al municipio es la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM), en cada entidad es la constitución política del Estado y la ley orgánica de la administración pública municipal que rige las funciones municipales y cada municipio crea reglamentos, circulares, bandos municipales y disposiciones administrativas para su actuar. El artículo 115 de la CPEUM aborda cuales son las funciones y servicios públicos a cargo del municipio; agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales, alumbrado público, limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos, mercados y centrales de abasto, panteones, rastro, calles, parques y

jardines y su equipamiento y seguridad pública (policía preventiva municipal y tránsito).

La organización administrativa actual de Tenancingo (Ayuntamiento 2018-2021) está compuesta por: Secretaría Particular, Secretaría Técnica, Secretaría del Ayuntamiento, Contraloría Interna Municipal, Consejería Jurídica, Comunicación Social, Dirección de Seguridad Pública, Protección Civil y Bomberos, Dirección de Servicios Públicos, Dirección de Ecología, Dirección de Obras Públicas, Dirección de Desarrollo Urbano, Dirección de Educación y Cultura, Dirección de Bienestar, Dirección de Gobernación, Dirección de Desarrollo Agropecuario, Dirección de Desarrollo Económico, Tesorería Municipal, Dirección de Administración, Defensoría Municipal de Derechos Humanos, Organismos públicos descentralizados, Sistema Municipal para el Desarrollo Integral de la Familia de Tenancingo, Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento (SAPAS) y el Instituto Municipal de Cultura Física y Deporte de Tenancingo. (PDM, 2018-2021)

### **Agua potable.**

El Ayuntamiento tenancinguense cuenta con el organismo descentralizado denominado Servicio de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Tenancingo (SAPAS), para prestar el servicio de agua potable drenaje y alcantarillado.

SAPAS extrae el líquido mediante cuatro pozos operados de forma directa, cuenta con un total de 10 pozos, 7 tanques elevados, 21 tanques de almacenamiento, además de manantiales existentes en el municipio, que son una de las principales fuentes de abastecimiento de las comunidades en el municipio.

Tabla 2. Pozos operados por SAPAS.

Pozo	Nombre	Localidad
01	Alameda.	Centro de Tenancingo.
02	Acatzingo	Ubicado en el acceso a la Colonia Vimate.
03	Tepoxtepec	Cabecera Municipal, Tepoxtepec.
04	La Ciénega	La Ciénega.

05	Cruz Vidriada	Cruz Vidriada, San José Tenería.
06	Atotonilco.	En la comunidad de Atotonilco. Fuera de servicio
Pozos organizados por comités independientes al municipio		
07	Pozo Quetzalapa	Quetzalapa y Tepalcatepec
08	Pozo Coapaxtongo San Martín	Domicilio conocido, San Martín Coapaxtongo
09	Pozo Victoria Col. Guadalupe	Domicilio conocido, Col. Guadalupe Victoria
10	Pozo San José Chalmita	San José Chalmita, Tenancingo. Sin operar

Fuente: Organismo descentralizado SAPAS, Tenancingo 2016 (PDM, 2015-2018)

Según el Censo de Población y Vivienda 2010 de INEGI, hay 2,788 viviendas que no cuentan con el servicio de agua entubada y representa el 13.54% del total de viviendas en el municipio. Se tienen 25 localidades, incluida la cabecera municipal, que cuentan con su propia red de distribución y líneas primarias. (PDM, 2018-2021)

Pozos de donde se alimenta la red de agua del municipio son pozo Tepoxtepec, pozo la Ciénega, pozo Acatzingo y pozo Cruz Vidriada.

### **Drenaje y Alcantarillado.**

SAPAS; cuenta con red de cobertura municipal, que abastece al 90% del municipio.

Los principales drenes o vías de desalojo de aguas residuales, son el Arroyo Atotonilco, el Río Tenancingo y el ramal de la caída de agua El Salto (dicho ramal es denominado el Salado) en donde se vierten las aguas servidas de la Cabecera Municipal, mientras que el resto de las localidades desalojan sus aguas negras en los escurrimientos naturales, arroyos y barrancas. (PDM. 2018-2021)

La principal problemática que presenta es la falta de un sistema, que canalice por separado los desechos provenientes a un sólo dren para su posterior tratamiento, dado que presentan una fuente latente de contaminación no sólo para la población que radica en los márgenes del trayecto de los escurrimientos. (PDM. 2015-2018)

De acuerdo con el Censo de Población y Vivienda 2010 de INEGI, en Tenancingo hay 1,822 viviendas particulares habitadas que no disponen de drenaje y equivalen al 8.80% de total de viviendas habitadas.



### **Tratamiento de Aguas Servidas.**

SAPAS; cuenta con una planta tratadora de aguas negras, administrada por la Comisión del Agua del Estado de México (CAEM).

Existen dos plantas de tratamiento de aguas residuales, las cuales son:

1. 1 planta de tratamiento físico-químico-biológico, con una capacidad de tratamiento de 50 litros por segundo.
2. 1 planta con procesos por biofísico, digestor-evaporación con capacidad de 0.75 litros por segundo. (PDM. 2015-2018)

Es notable la deficiencia y carencia de sistemas de saneamiento en el municipio, ya que la falta de colectores y plantas de tratamiento para las aguas residuales, agravan la contaminación tanto de los recursos hídricos como del suelo, por lo que será necesario establecer acciones para el encauzamiento, tratamiento y disposición final de aguas negras. (PDM. 2015-2018)

De acuerdo con el Censo de Población y Vivienda 2010 de INEGI, en Tenancingo hay 1,822 viviendas particulares habitadas que no disponen de drenaje y equivalen al 8.80% de total de viviendas habitadas. La población Agua Dulce tiene 10 viviendas sin drenaje (100%), San José Chalmite 209 viviendas sin drenaje (82.61%), la Colonia Guadalupe Victoria 81 viviendas sin drenaje (72.97%) y El Carmen (El Desierto del Carmen) 134 viviendas sin drenaje (58.52%). Por otro lado, la localidad San José el Cuartel tienen 7 viviendas sin drenaje (0.63%), El Salitre con 4 viviendas sin drenaje (0.38%), La Ciénega una vivienda sin drenaje (0.16%) y en La Trinidad todas las viviendas cuentan con drenaje. En Tenancingo hay 6,455 descargas de drenaje y representan una cobertura del 80% del total del municipio. (PDM. 2018-2021)

### **Alumbrado Público**

Las redes de distribución eléctrica son insuficientes, la cabecera municipal cuenta con el servicio de lámparas de vapor de mercurio. En 23 mil 382 viviendas

particulares habitadas de Tenancingo se dispone de energía eléctrica, proporcionalmente corresponde al 99.15 por ciento. (PDM. 2015-2018)

Según el Censo de Población y Vivienda 2010 de INEGI, de las 20,587 viviendas en Tenancingo, el 98.76% cuentan con servicios de energía eléctrica.

Se tienen registradas 17,004 tomas eléctricas, distribuidas de la siguiente manera: el 99.68% (16,951 tomas) corresponden para uso doméstico, sólo el 0.32% (53 tomas), son para usos agrícolas, alumbrado, bombeo de aguas negras, agua potable y aguas de temporal. (PDM. 2015-2018)

La situación del servicio de alumbrado público es la siguiente:

- La zona oriente y suroriente del municipio no cuenta con el servicio en su totalidad.
- Existen luminarias y cableado en mal estado.
- Escaso cuidado y vigilancia de la red de cableado eléctrico.
- Subutilización de infraestructura para fines publicitarios.
- Recubrimiento de pintura desgastado o nulo.
- Inadecuada instalación de postes debido a las condiciones urbanas del municipio. (PDM. 2015-2018)

Actualmente en el territorio municipal de Tenancingo, se cuenta con 6,448 lámparas suburbanas. (PDM. 2018-2021)

### **Limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos.**

El ayuntamiento presta servicio de recolección y disposición final de residuos sólidos de basura a 82 de las 84 comunidades, el servicio de aseo urbano está a cargo del Ayuntamiento a través de la Dirección de Servicios Públicos y Ecología, a través de 71 personas, de las cuales 33 operan en rutas de barrido manual y la cobertura de recolección de desechos en viviendas es del 90%. (PDM. 2015-2018)

El barrido manual se realiza todos los días, divididos en 20 rutas de calles y avenidas principales de la Cabecera Municipal de Tenancingo. El total de recorridos para la

recolección de desechos sólidos durante la semana es de 12 rutas matutinas y 18 rutas vespertinas, esto de forma diaria. (PDM. 2015-2018)

Hay 8 camiones recolectores de basura funcionando y son relativamente viejos, 5 se adquirieron entre los años 2005 y 2009; los otros 3 entre los años 2010 y 2014. De estos ocho vehículos de recolección de basura, dos cuentan “con compactador”, 4 tienen “caja abierta” y el restante es de otro tipo. En todo el municipio, hay 94 personas trabajando en la prestación del servicio de recolección de residuos sólidos, 83 son hombres (88.30%) y 11 son mujeres (11.70%). De los 94 trabajadores, 90 son operativos (95.74%), 3 son administrativos y uno es directivo. (PDM, 2018-2021)

La cantidad reportada es de 60 toneladas diarias aproximadamente en los días lunes, martes, miércoles, viernes y sábado y los días jueves y domingos por ser días de tianguis se generan aproximadamente 90 toneladas, y el tipo de residuos es 63.3% doméstico y 36.7% comercial. (PDM, 2018-2021)

Con base a la encuesta intercensal 2015 del INEGI, el 83.95% de las viviendas particulares habitadas entregan al servicio público de recolección su basura, el 3.22% la tiran en el basurero público o colocan en el contenedor y depósito, el 11.60% la queman, el 1.08% la entierran o tiran en otro lugar, el 0.15% no especifica su forma de eliminación de residuos. (PDM, 2018-2021)

Se hacen recorridos para la recolección de residuos sólidos durante la semana, se hacen 8 rutas matutinas y 2 rutas vespertinas. (PDM, 2018-2021)

Tenancingo cuenta con una estación de transferencia de residuos sólidos urbanos, mismos que son depositados a góndolas directamente, sin tener tiro en piso, posteriormente éstos son trasladados al relleno sanitario autorizado por la Secretaría del Medio Ambiente, que se encuentra localizado en el Municipio de Zinacantepec o el que se encuentra en el Municipio vecino de Villa Guerrero. (PDM. 2015-2018)

La totalidad de residuos sólidos que genera el municipio 80,000 kilogramos diarios en promedio, son transferidos al Relleno Sanitario ubicado en la Comunidad de

Tlanixco perteneciente al municipio de Tenango del Valle. Este es el relleno sanitario con el que se tiene un convenio de transferencia de residuos, el cual está regulado por la Secretaría de Medio Ambiente del Gobierno del Estado de México. (PDM, 2018-2021)

### **Mercados y centrales de abasto.**

Existe una comisión y área especial para el desarrollo económico del municipio, es un subsistema con instalaciones comerciales provisionales (tianguis) o definitivas (mercados), en las que se llevan a cabo operaciones de compra-venta al menudeo de productos alimenticios, de uso personal y artículos para el hogar. (PDM. 2015-2018)

Tenancingo cuenta con un mercado público, un mercado de flores, un mercado de ganado, un rastro municipal y dos veces por semana se instala un tianguis en la Cabecera Municipal, que abastecen a la población de productos básicos y de flores. (PDM. 2015-2018)

- Mercado Municipal Riva Palacio.
- Mercado de Flores Xochiquetzal.
- Tianguis en las calles Casanova, Gpe. Victoria, Juárez, Iturbide.
- Mercado de Ganado.

### **Panteones.**

De los 26 panteones que brindan servicio en el municipio sólo dos cuentan con el permiso de autorización sanitaria, el ubicado en San Pedro Ejido de Tecomatlán y el ubicado en San Antonio Agua Bendita, el panteón de Quetzalapa y el de San Martín Coapaxtongo, se encuentran en trámite de obtener los permisos sanitarios, el resto presentan falta de equipamiento urbano básico, problemas de mantenimiento en sus instalaciones y carencia de los requisitos indispensables para su certificación como panteones en regla, el Ayuntamiento no cuenta con servicios funerarios de cremación de restos humanos, los establecimientos que ofrecen de

forma particular sus servicios funerarios de cremación de restos humanos lo realizan en instalaciones fuera del municipio. (PDM. 2015-2018)

La cabecera municipal de Tenancingo cuenta con 2 panteones (1 público y 1 privado), el ayuntamiento sólo administra el cementerio denominado la Magdalena, los 24 panteones restantes se encuentran ubicados en colonias, comunidades y pueblos del municipio y son administrados por sus autoridades auxiliares, conocidos de acuerdo al lugar de su ubicación, en su mayoría no cuentan con el permiso de autorización sanitaria de uso de panteón, presentan falta de equipamiento urbano básico como son servicios de agua, drenaje, alumbrado, problemas de mantenimiento en sus instalaciones, algunos están saturados o a punto de llegar al fin de su vida útil, no cuentan con un levantamiento y sistematización de fosas, es de destacar que las localidades que carecen de instalaciones de este tipo, utilizan panteones de otras comunidades, especialmente de los ubicados en la Cabecera Municipal. (PDM. 2015-2018)

Panteones: Panteón La Magdalena, El Salvador, Panteón de Acatzingo, Panteón de Chalchihuapan, Panteón de El Carmen, Panteón del Salitre, Panteón de San Gabriel Zepayautla, Panteón de Ixpuichiapan, Panteón de La Ciénega, Panteón de Pueblo Nuevo, Panteón de Santa Cruz Quetzalapa, Panteón de San Diego, Panteón de San José Tenería, Panteón de San Juan Xochiaca, Panteón de San Martín Coapaxtong, Panteón de San Miguel Tecomatlán, Panteón de San Nicolás, Panteón de San Pedro Ejido de Tecomatlán, Panteón de San Simonito, Panteón de Santa Ana Ixtlahuatzingo, Panteón de Tepalcatepec, Panteón de Tepetzingo, Panteón de Tepoxtepec, Panteón de Terrenate, Panteón de San Antonio Agua Bendita, Panteón de San José Chalmita. (PDM, 2015-2018)

### **Rastro.**

El servicio público de rastro, lo presta el gobierno municipal, por conducto de la administración municipal. Esta administración vigila y coordinará la matanza en el rastro, por lo tanto, todas las carnes, que se encuentren para su venta en las

carnicerías o lugares autorizados, deberán contar con el sello del rastro municipal y salubridad. (PDM, 2018-2021)

Horario de actividades es el siguiente:

Recepción de ganado: lunes a viernes, de las 09:00 a las 15:00 horas y de las 17:00 a las 20:00 horas. Domingos de las 17:00 a las 20:00 horas. (PDM, 2018-2021)

Matanza: de domingo a viernes, de las 21:00 a las 07:00 horas del siguiente día.

170 puercos al día, 16 toneladas promedio diario; 12 reses al día, 3 toneladas promedio diario; y 1,972 aves promedio al día. (PDM, 2018-2021)

El rastro necesita una renovación en sus instalaciones, sus principales problemas son que la oficina de la administración se encuentra en muy mal estado; el sistema eléctrico tiene cables pelados y expuestos; falta iluminación; los sanitarios están en mal estado; existe un desperdicio de gas, utilizado para matanza de pollo y cerdo; existe un desperdicio de agua; falta de herramienta y maquinaria. También se necesita una mejora de puerta y rejas; un tabulador de precios; pintura en todo el rastro; arreglar el piso y contar con materiales de protección al personal del rastro. (PDM, 2018-2021)

### **Calles, parques y jardines y su equipamiento.**

En su mayoría los parques, jardines y áreas verdes de la cabecera municipal de Tenancingo, presentan un deterioro en sus áreas verdes, debido a la falta de reforestación, un mal plan de riego, nula vigilancia, falta de mantenimiento de las instalaciones, equipamiento en mal estado, y no se cuenta con un programa integral que ayude a preservar los paisajes naturales y conservar la imagen urbana, así como fomentar la cultura del cuidado de las áreas verdes y ambientes naturales. (PDM, 2015-2018)

La cabecera municipal de Tenancingo cuenta con 13 parques, jardines y/o áreas verdes, que en su interior suman la siguiente infraestructura; 5 plazas cívicas, 7 áreas destinadas a juegos infantiles, 9 jardines vecinales, 1 parque urbano y 3 áreas de ferias y exposiciones, 15 localidades del municipio cuentan con igual número de

áreas de ferias y exposiciones que son administradas por autoridades auxiliares de las comunidades. (PDM, 2015-2018)

Parque Alameda, Parque Del huerto, Plaza Juárez, Plazuela Teotla, Parque Ordorica, Glorieta Hidalgo, Jardín Cancha san isidro, Parque ISSEMyM, Glorieta Morelos, Jardín plaza Morelos, Parque de los Shiperes, Parque la Trinidad, Parque colonia ejército del trabajo. (PDM, 2018-2021)

### **Seguridad Pública.**

Se cuenta con policías certificados y con estudios de preparatoria.

Para prevenir y atender las contingencias que se suscitan en el territorio municipal existe la Dirección de Protección Civil, se cuenta con una comandancia de policía ubicada en la Cabecera Municipal, la que ofrece el servicio las 24 horas del día. (PDM, 2015-2018)

Según el Censo Nacional de Gobiernos Municipales y Delegacionales 2016 de INEGI, en el gobierno de Tenancingo hay 109 personas destinadas a funciones de seguridad pública municipal, 3 personas destinadas a funciones de justicia municipal, un centro de justicia, una agencia del ministerio público y 2 celdas para arrestos. (PDM. 2018-2021)

### **Metodología.**

Para el diseño y desarrollo de esta investigación se utilizan dos métodos:

1. Método Analítico; proceso de investigación empírico-analítico que se enfoca en la descomposición de un todo, desarticulando en varias partes o elementos para determinar las causas, la naturaleza y los efectos que examina un hecho u objeto en particular. Este método proporciona los elementos fundamentales para un mayor análisis del objeto de estudio y sus características con lo cual se puede: explicar, hacer analogías, comprender mejor su comportamiento y establecer nuevas teorías. Además, este método será útil para explicar y comprender el funcionamiento de los servicios

públicos municipales e identificar errores en la prestación de los servicios públicos.

2. Método Descriptivo; realiza una exposición narrativa, numérica y/o gráfica, bien detallada y exhaustiva de la realidad que se estudia. Busca un conocimiento inicial de la realidad que se produce de la observación directa del investigador y del conocimiento que se obtiene mediante la lectura o estudio de las informaciones aportadas por otros autores. Se desarrollará una encuesta para valorar la capacidad de gestión de los servicios públicos municipales para representar su funcionamiento.

Como técnica de investigación se aplica una encuesta; conjunto de preguntas a la población de Tenancingo perteneciente a las comunidades, colonias, barrios y pueblos, para identificar y analizar la situación de los servicios públicos municipales, utilizando un cuestionario de preguntas abiertas y cerradas para la recolección de datos, por medio de una muestra estratificada. Llevando a cabo la aplicación de cuestionarios de la siguiente manera:

Tabla 3. Muestra.

Hombres	Mujeres	Total	Cuestionarios	Redondeo	Comunidades, colonias, barrios y pueblos
820	1,012	1,832	9.8	10	Colonia Issemym, barrio pedrito. Colonia la ermita, colonia la barranca, barrio el calvario.
995	1,128	2,123	11.4	11	Colonia la providencia, barrio capilla de los remedios, barrio Capilla de Guadalupe, barrio el carrizal, colonia centro, barrio de Teotla.
753	875	1,628	8.7	8	Colonia progreso, colonia centro, barrio Teotla.
2,393	2,827	5,220	28.1	28	Colonia centro, colonia san diego, colonia san mateo, colonia san Ramón, colonia 14 de marzo, colonia Llano de Tenería.
1	0	1	0	0	Colonia san José el cuartel se remite sección 4434.
1,230	1,420	2,650	14.31	14	Colonia san José el cuartel.
1,580	1,784	3,364	18.1	18	Colonia la ciénega.
996	1,139	2,135	11.5	12	Barrio el chabacano, colonia la trinidad.
999	1,175	2,174	11.7	12	Colonia centro, barrio capilla de Jesús.
871	1,037	1,908	10.3	10	Pueblo la ocotolera, colonia nueva san pedrito, barrio santa teresa, colonia la magdalena, barrio san Vicente, colonia centro.



919	1,088	2,007	10.8	11	Colonia el durazno, barrio el rastro, barrio la campana.
761	884	1,645	8.9	9	Barrio el huerto, colonia el chiflón.
1,412	1,561	2,973	16	16	Colonia los shiperez, colonia san isidro, colonia el vimate, barrio el salitre.
938	996	1,934	10.44	10	San Gabriel Zepayautla.
1,253	1,389	2,642	14.2	14	San Juan Xochiaca.
247	259	506	3	3	Colonia Guadalupe Victoria.
782	864	1,646	8.8	9	San Simonito.
954	1,103	2,057	11.1	11	San Martin Coapaxtongo.
652	799	1,451	7.8	8	Santa Ana Ixtlahuatzingo.
1,396	1,666	3,062	16.5	17	Santa Ana Ixtlahuatzingo.
505	585	1,090	5.8	6	Colonia la compuerta, pueblo (rinconada) Atotonilco.
817	924	1,741	9.4	9	Chalchiuapan.
1,218	1,355	2,573	13.8	14	Pueblo Tecomatlan.
740	874	1,614	8.7	9	Pueblo la mesita, colonia Morelos, colonia progreso, barrio de Teotla, tierra blanca.
373	428	801	4.3	4	Ejido de Tecomatlan, pueblo plan de Guadalupe.
654	776	1,430	7.7	8	Tepoxtepec.
1,074	1,283	2,357	12.7	13	Pueblo el llano de Ixpuchiapan, pueblo nuevo.
1,362	1,448	2,810	15.1	15	San José Tenería, colonia llano de Tenería, pueblo cruz vidriada.
282	315	597	3.2	3	Emiliano zapata, colonia ejército de trabajo, ejido de Tepetzingo.
1,656	1,928	3,584	20.8	21	San Nicolas, colonia Emiliano Zapata.
942	1,021	1,963	10.6	11	Pueblo santa cruz Quetzalapa, Pueblo Tepalcatepec.
1,195	1,363	2,558	13.8	14	Tepetzingo.
884	1,000	1,884	10.1	10	Acatzingo.
366	405	771	4.1	4	El Carmen.
414	432	846	4.5	5	San José Chalmita.
233	276	509	2.7	3	San Antonio agua bendita.
287	332	619	3.3	3	San francisco Zarco.
32,954	37,751	70,705	382.1	383	Total

Fuente: elaboración propia con información del INE.

### Resultados del instrumento de investigación.

De la totalidad de cuestionarios aplicados a la población del municipio de Tenancingo, el 54% son mujeres y 46% hombres que proporcionan información de la situación actual en la que se encuentran los servicios públicos, de acuerdo al artículo 115 de la Constitución Política de los estados Unidos Mexicanos, Fracción III (Agua potable, drenaje y alcantarillado; tratamiento y disposición de sus aguas residuales; alumbrado público; limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos; mercados; panteones; rastro; calles, parques y jardines y su equipamiento; seguridad pública) en el municipio de Tenancingo.

El 25% de la gente encuestada tiene edad de 24 a 29 años, el 16% edad de 30 a 34 años, el 12% edad de 41 a 46 años y el 23% edad de 41 a 80 años, población que conoce e informa la situación actual en la que se encuentran los servicios públicos municipales de Tenancingo.

El 79% de la población encuestada lleva viviendo más de 10 años en el municipio; por lo que tiene conocimiento de causa y proporciona información sobre la situación en la que se encuentran los servicios públicos municipales, el 14% tiene viviendo de 6 a 10 años en Tenancingo; gente que informa sobre una experiencia en el municipio relacionada con los servicios públicos municipales y el 6% permanece en el municipio de 1 año hasta 6 años.

**Tabla 4. Satisfacción de los servicios públicos que proporciona el Ayuntamiento de Tenancingo.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente satisfecho	22	7.3	7.3	7.3
	Satisfecho	117	39.0	39.0	46.3
	Insatisfecho/a	132	44.0	44.0	90.3
	Totalmente insatisfecho	29	9.7	9.7	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

El 44% de la población tenancinguense encuestada se encuentra insatisfecha con los servicios públicos a cargo del ayuntamiento; no están conformes con la calidad de cada servicio que reciben, el 39% está satisfecho de los servicios públicos

municipales; la calidad es la esperada y se muestra conforme, y el 10% se encuentra totalmente insatisfecho con la disposición y durabilidad de servicios públicos municipales.

**Tabla 5. Servicio de agua potable**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	262	87.3	87.3	87.3
	No	38	12.7	12.7	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

Al 87% de la ciudadanía se le dota del servicio de agua potable, gran parte cuenta con agua en sus domicilios y el 13% de la población no tiene acceso al líquido vital de consumo humano para sobrevivir; por lo que es un gran problema para la ciudadana que enfrenta día a día la escasa o nula toma de agua y del municipio por no dotar de agua potable a la ciudadanía.

**Tabla 6. Eficiencia del servicio de agua potable.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	99	33.0	33.0	33.0
	Algunas veces	108	36.0	36.0	69.0
	No	93	31.0	31.0	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

El 36% opina que el servicio carece de eficiencia en su operación y que solo algunas veces el agua potable llega a sus hogares, el 33% considera que el servicio de agua que se le otorga es eficiente; la percepción de la ciudadanía es favorable, muestra que en sus domicilios el agua es constante, y 31% considera ineficiente el servicio; el agua potable no llega a sus hogares.

**Tabla 7. Relación costo-beneficio del servicio de agua potable.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	17	5.7	5.7	5.7
	Bueno	76	25.3	25.3	31.0
	Regular	146	48.7	48.7	79.7
	Malo	56	18.7	18.7	98.3
	Pésimo	5	1.7	1.7	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

El 49% de la ciudadanía considera que es regular la utilidad del servicio de agua que paga por lo que recibe en sus domicilios, el 25% valora que es bueno el coste del servicio de agua en sus hogares y el 19% considera que paga un costo elevado por un mal servicio de agua potable que se le brinda.

**Tabla 8. Viviendas con acceso a drenaje público.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Sí	234	78.0	78.0	78.0
	No	66	22.0	22.0	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

El 78% de la ciudadanía dispone en todo momento del servicio de drenaje público y el 22% nunca cuenta con el servicio; la salud de los habitantes de las distintas localidades del municipio es vulnerable a enfermedades, por lo que es necesario que se otorgue el servicio de drenaje para salvaguardar la integridad física de los pobladores.

**Tabla 9. Satisfacción del servicio de drenaje público.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No contesto	3	1.0	1.0	1.0
	Totalmente satisfecho	44	14.7	14.7	15.7
	Satisfecho	158	52.7	52.7	68.3
	Insatisfecho/a	86	28.7	28.7	97.0

Totalmente insatisfecho	9	3.0	3.0	100.0
Total	300	100.0	100.0	

El 53% de la ciudadanía se encuentra satisfecha con el funcionamiento del servicio de drenaje que tiene su vivienda, el 29% menciona estar insatisfecha por falta de calidad y conectividad en el servicio de drenaje público y solo el 14% está totalmente satisfecho con la calidad realizada del servicio de drenaje público en sus viviendas.

**Tabla 10. Servicio de alcantarillado.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No contesto	5	1.7	1.7	1.7
	Sí	112	37.3	37.3	39.0
	No	172	57.3	57.3	96.3
	No sé	11	3.7	3.7	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

En el 57% de los domicilios de las personas encuestadas no cuenta con el servicio de alcantarillado lo que provoca la acumulación de residuos, aguas negras y malos olores en las calles; problemática que tiene que resolver las autoridades municipales, y solo el 37% tiene alcantarillado en sus domicilios.

**Tabla 11. Servicio de alumbrado público.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Siempre	82	27.3	27.3	27.3
	Algunas veces	158	52.7	52.7	80.0
	Casi nunca	34	11.3	11.3	91.3
	Nunca	26	8.7	8.7	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

En el 53% del municipio de Tenancingo la gente cuenta algunas veces con alumbrado público en la zona donde vive; el servicio presenta fallas en las lámparas que encienden eventualmente y que permanecen apagadas mayor tiempo, el 27% de la población cuenta siempre con el servicio de alumbrado público y el 20% casi

nunca o nunca tiene alumbrado público debido a que no existen lámparas en la zona donde habita.

**Tabla 12. Valoración del servicio de alumbrado público.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Excelente	20	6.7	6.7	6.7
	Bueno	71	23.7	23.7	30.3
	Regular	114	38.0	38.0	68.3
	Malo	76	25.3	25.3	93.7
	Pésimo	19	6.3	6.3	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

El 38% de la población encuestada considera que el servicio de alumbrado público es regular; las lámparas están en buen estado, encienden y apagan sin problema, el 25% considera que es malo el alumbrado público que está en las calles que habita; no encienden las lámparas eventualmente y el 24% piensa que el servicio es bueno; en la zona que habita funciona sin problemas.

**Tabla 13. Tiempo de respuesta y eficiencia en la reparación del servicio de alumbrado público.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No contesto	7	2.3	2.3	2.3
	Rápido y eficiente	20	6.7	6.7	9.0
	Regular y Lento	180	60.0	60.0	69.0
	Poco eficiente	62	20.7	20.7	89.7
	Pésimo	31	10.3	10.3	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

El 60% de la ciudadanía estima que la respuesta a las fallas del alumbrado es regular y lento; aun cuando se reporta el estado de las lámparas, las autoridades no hacen la reparación correspondiente de forma inmediata, el 21% cree que es poco eficiente la reparación ya que suele a ocurrir el problema y el 10% considera pésima

la respuesta a fallas del alumbrado debido a que pasan meses para hacer la reparación correspondiente o simplemente no hay lámparas.

**Tabla 14. Servicio de recolección de residuos sólidos.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No contesto	2	.7	.7	.7
	Sí	153	51.0	51.0	51.7
	Algunas veces	89	29.7	29.7	81.3
	Casi nunca	35	11.7	11.7	93.0
	No	21	7.0	7.0	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

El 51% de la ciudadanía cuenta con el servicio de recolección de residuos sólidos; el camión de la basura está presente en la zona donde vive, en el 30% de la población solo algunas veces el camión de la basura pasa por la zona donde habita y en el 19% de la población casi nunca o nunca el camión de la basura pasa; acción que representa un riesgo a la salud y deterioro del medio ambiente.

**Tabla 15. Número de días que recibe la población de Tenancingo el servicio de recolección de residuos sólidos.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No contesto	6	2.0	2.0	2.0
	Todos los días	5	1.7	1.7	3.7
	Una vez a la semana	198	66.0	66.0	69.7
	Dos veces al mes	68	22.7	22.7	92.3
	Una vez al mes	23	7.7	7.7	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

El 66% de la población menciona que el camión de la basura; recolector de residuos sólidos pasa una vez por semana en la localidad donde vive, el 23% recibe dos veces por mes el servicio de recolección de basura; situación preocupante en la que los ciudadanos almacenan bastantes días su basura y el 8% recibe una vez por mes el servicio de recolección de basura; los ciudadanos de las localidades queman la basura o acumulan la basura.

**Tabla 16. Valoración del servicio de recolección de residuos sólidos.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No contesto	4	1.3	1.3	1.3
	Excelente	4	1.3	1.3	2.7
	Bueno	62	20.7	20.7	23.3
	Regular	137	45.7	45.7	69.0
	Malo	81	27.0	27.0	96.0
	Pésimo	12	4.0	4.0	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

Para el 46% de la población encuestada el servicio de recolección de residuos sólidos es regular; porque no se cubre completamente en el municipio, el 27% considera que es malo; debido a la frecuencia con la que pasa el camión de basura a cada una de las localidades y el 21% piensa que es bueno el servicio de recolección de basura en el municipio; cumple con la calidad esperada de los ciudadanos.

**Tabla 17. Servicio de limpia de la vía pública.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No contesto	2	.7	.7	.7
	Sí	33	11.0	11.0	11.7
	Algunas veces	67	22.3	22.3	34.0
	Casi nunca	62	20.7	20.7	54.7
	No	136	45.3	45.3	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

El 45% de la ciudadanía no recibe el servicio de limpia; como barrido de calles cercanas a su vivienda o poda de árboles, el 21% menciona que casi nunca se da el servicio de limpia en la localidad donde habitan los ciudadanos y el 22% considera que algunas veces se brinda el servicio de limpia en las localidades del municipio.



**Tabla 18. Servicio de limpia en los espacios públicos.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No contesto	31	10.3	10.3	10.3
	Sí	26	8.7	8.7	19.0
	Algunas veces	97	32.3	32.3	51.3
	Casi nunca	48	16.0	16.0	67.3
	No	98	32.7	32.7	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

El 33% de la ciudadanía menciona que no recibe el servicio de limpia de la vía y espacios públicos cercanos a su vivienda; permanecen contaminados, el 32% menciona que algunas veces se da limpieza a la vía pública e imagen urbana, el 16% menciona que el servicio de limpia a los espacios públicos y vía pública casi nunca se hace en las localidades donde viven y el 9% afirma que el servicio de limpia se realiza en la zona donde habitan.

**Tabla 19. Frecuencia de la población que acude al mercado municipal.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No contesto	4	1.3	1.3	1.3
	Siempre	49	16.3	16.3	17.7
	Algunas veces	204	68.0	68.0	85.7
	Casi nunca	36	12.0	12.0	97.7
	Nunca	7	2.3	2.3	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

El 68% de la ciudadanía acude algunas veces al mercado a comparar su canasta alimentaria para uso personal y/o comercial, el 16% de la población siempre acude al mercado a realizar algún tipo de compra acorde a sus necesidades, el 12% de la ciudadanía casi nunca realiza compras en el mercado municipal y el 2% nunca asiste al mercado.

**Tabla 20. Valoración del servicio del mercado municipal.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No contesto	4	1.3	1.3	1.3
	Excelente	8	2.7	2.7	4.0
	Bueno	106	35.3	35.3	39.3
	Regular	168	56.0	56.0	95.3
	Malo	10	3.3	3.3	98.7
	Pésimo	4	1.3	1.3	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

El 56% de la ciudadanía considera que la calidad del mercado es regular; mayormente encuentra los productos que necesita, el 35% menciona que la calidad del mercado es buena; siempre encuentra los productos que desea, el 3% considera que la calidad es excelente y otro 3% que es mala la calidad del mercado municipal.

**Tabla 21. Servicios de panteones.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No contesto	15	5.0	5.0	5.0
	Excelente	1	.3	.3	5.3
	Bueno	75	25.0	25.0	30.3
	Regular	172	57.3	57.3	87.7
	Malo	31	10.3	10.3	98.0
	Pésimo	6	2.0	2.0	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

El 57% de la ciudadanía considera que es regular el servicio de panteones; no tienen mantenimiento y operan con o sin la intervención del ayuntamiento, el 25% cree que es bueno el funcionamiento de algunos panteones y el 10% considera que es malo; el ayuntamiento no se hace cargo de la conservación, operación y supervisión de algunos panteones del municipio.

**Tabla 22. Servicios básicos en los panteones.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No contesto	24	8.0	8.0	8.0
	Siempre	25	8.3	8.3	16.3
	Algunas veces	137	45.7	45.7	62.0
	Casi nunca	97	32.3	32.3	94.3
	Nunca	17	5.7	5.7	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

El 46% de la población encuestada menciona que algunas veces se cuenta con luz, agua y limpia en los panteones de la localidad en donde viven; no se tiene al alcance debido a que esos servicios no tienen la cobertura en la zona, el 32% considera que casi nunca se cuenta con los servicios básicos para los panteones, el 8% considera que siempre se cuenta con los servicios básicos; luz, agua y limpia y el 6% considera que nunca en los panteones están los servicios básicos completos.

**Tabla 23. Valoración del servicio de rastro municipal.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No contesto	34	11.3	11.3	11.3
	Excelente	6	2.0	2.0	13.3
	Bueno	58	19.3	19.3	32.7
	Regular	121	40.3	40.3	73.0
	Malo	64	21.3	21.3	94.3
	Pésimo	17	5.7	5.7	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

El 40% de la ciudadanía considera que el servicio de rastro es regular; las instalaciones carecen del equipamiento y servicios de atención al público general, el 21% considera que es malo; no se vigila la matanza de los animales, el 19% considera que es bueno se cumple con la inspección del ayuntamiento y el 2% considera que el servicio es excelente; la calidad es la esperada por la población.

**Tabla 24. Servicios básicos en el rastro municipal.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No contesto	86	28.7	28.7	28.7
	Siempre	24	8.0	8.0	36.7
	Algunas veces	153	51.0	51.0	87.7
	Casi nunca	19	6.3	6.3	94.0
	Nunca	18	6.0	6.0	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

El 51% de la ciudadanía considera que el rastro algunas veces cuenta con los servicios básicos para operar, el 12% considera que casi nunca o nunca se tienen los servicios básicos en el rastro; la matanza de los animales es ineficaz y no se cumple con el control sanitario de la carne, el 8% considera que el rastro siempre cuenta con los servicios básicos para su eficaz funcionamiento.

**Tabla 25. Problemas asociados al servicio de rastro municipal.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No contesto	73	24.3	24.3	24.3
	Sí	93	31.0	31.0	55.3
	No	118	39.3	39.3	94.7
	No sé	16	5.3	5.3	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

El 39% de la población encuestada no tiene conocimiento de cuales son los problemas que se suscitan en el rastro municipal, el 31% si tiene conocimiento de cuales son los problemas que padece el rastro, y el 25% de la ciudadanía no sabe o contesto de lo que padece el rastro municipal.

**Tabla 26. Problemas del rastro municipal.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No contesto	207	69.0	69.0	69.0
	Malos olores	23	7.7	7.7	76.7
	Mala higiene	70	23.3	23.3	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

Los problemas existentes en el rastro, considerados por el 23% de la población son los malos olores que persisten en el rastro y el 8% establece que el problema del rastro es la falta de higiene; problemas sanitarios debido a la poca regulación y supervisión del ayuntamiento por atender y eliminar estos problemas que afectan no solo a los trabajadores del rastro, sino al público general que hace uso de este servicio.

**Tabla 27. Valoración del mantenimiento de calles.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No contesto	6	2.0	2.0	2.0
	Bueno	48	16.0	16.0	18.0
	Regular	142	47.3	47.3	65.3
	Malo	78	26.0	26.0	91.3
	Pésimo	26	8.7	8.7	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

El 47% de la ciudadanía considera que el mantenimiento de las calles del municipio es regular; persisten calles deterioradas en el municipio, el 26% considera que es malo; nunca se han rehabilitado las calles de la zona donde vive, 16% considera que es bueno; las calles se encuentran en buen estado y el 9% considera que es pésimo; no hay construcción, reparación y conservación de las calles y carreteras.

**Tabla 28. Valoración del mantenimiento de parques y jardines.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No contesto	8	2.7	2.7	2.7
	Excelente	4	1.3	1.3	4.0
	Bueno	70	23.3	23.3	27.3
	Regular	106	35.3	35.3	62.7
	Malo	100	33.3	33.3	96.0
	Pésimo	12	4.0	4.0	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

El 35% de la población encuestada considera que la conservación de los parques y jardines es regular; se da mantenimiento a las zonas ajardinadas, arbolado viario, jardineras, podas y limpieza de las zonas verdes, en el 33% considera que es malo el mantenimiento que se hace en las áreas verdes del municipio, el 23% considera que es bueno; frecuentemente la limpieza y el mantenimiento de las zonas verdes se lleva a cabo y el 4% considera que es pésimo el trabajo de conservación de los parques y jardines.

**Tabla 29. Valoración del equipamiento de parques y jardines del municipio.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No contesto	6	2.0	2.0	2.0
	Excelente	3	1.0	1.0	3.0
	Bueno	62	20.7	20.7	23.7
	Regular	139	46.3	46.3	70.0
	Malo	84	28.0	28.0	98.0
	Pésimo	6	2.0	2.0	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

El 46% de la población considera que el equipamiento de parques y jardines es regular; se cuenta con poca arbolización, ornamentación, bancas, juegos y/o máquinas de ejercicio, el 28% considera que no hay suficiente equipamiento; es malo y el 20% de la ciudadanía considera que es bueno; las condiciones en las que se encuentran los parques y jardines son funcionales para la gente.

**Tabla 30. Uso de parques y jardines municipales.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No contesto	8	2.7	2.7	2.7
	Siempre	14	4.7	4.7	7.3
	Algunas veces	168	56.0	56.0	63.3
	Casi nunca	88	29.3	29.3	92.7
	Nunca	22	7.3	7.3	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

El 56% de la ciudadanía visita eventualmente los parques y jardines del municipio; usuaria algunas veces, el 29% de la ciudadanía casi nunca asiste a los parques del municipio; no tiene interés por realizar actividades recreativas en este lugar, el 7% de la ciudadanía nunca es usuaria de parques y jardines y el 5% siempre acude a algún parque del municipio.

**Tabla 31. Percepción de seguridad de la ciudadanía en la zona donde vive.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No contesto	5	1.7	1.7	1.7
	Muy seguro/a	7	2.3	2.3	4.0
	Seguro/a	88	29.3	29.3	33.3
	Poco seguro/a	185	61.7	61.7	95.0
	Nada seguro/a	15	5.0	5.0	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

El 62% de la población encuestada se siente poco segura en el municipio; la vigilancia y asistencia de la policía municipal es limitada para atender a la ciudadanía, el 29% de la población afirma estar seguro; la policía municipal mantiene orden y paz en el municipio, el 5% de la población menciona sentirse nada seguro; la policía nunca vigila y asiste en la localidad donde viven y el 2% de la población menciona sentirse muy segura; la policía es frecuente en el lugar donde habita.

**Tabla 32. Valoración del trabajo de la policía municipal.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No contesto	9	3.0	3.0	3.0
	Bueno	33	11.0	11.0	14.0
	Regular	139	46.3	46.3	60.3
	Malo	98	32.7	32.7	93.0
	Pésimo	21	7.0	7.0	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

El 46% de la ciudadanía considera que es regular el trabajo que realiza la policía municipal; eventualmente atiende a los ciudadanos, el 33% menciona que es malo; la policía nunca vigila la zona donde habitan los ciudadanos y la atención es nula, el 11% considera que el trabajo policial es bueno; la actuación de los policías es de confianza y cooperativa para los ciudadanos y el 7% considera el trabajo policial es pésimo; actúa imparcialmente y no brinda ayuda a la ciudadanía.

**Tabla 33. Valoración general de los servicios públicos actualmente.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No contesto	2	.7	.7	.7
	Excelente	2	.7	.7	1.3
	Bueno	43	14.3	14.3	15.7
	Regular	185	61.7	61.7	77.3
	Malo	57	19.0	19.0	96.3
	Pésimo	11	3.7	3.7	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

El 62% de la población considera que la calidad de los servicios públicos a cargo del ayuntamiento actualmente en la zona donde habita es regular; persisten fallas continuas en el servicio o no se brinda totalmente, el 19% considera que es mala la dotación de los servicios; falta que se brinde algún servicio de los correspondientes, el 14% considera que la calidad de los servicios públicos municipales es buena; cumple con la expectativa de los ciudadanos y el 4% de la ciudadanía considera que son pésimos los servicios que otorga el ayuntamiento de Tenancingo.



**Tabla 34. Valoración de la gestión que realiza el gobierno de Tenancingo.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No contesto	5	1.7	1.7	1.7
	Excelente	5	1.7	1.7	3.3
	Bueno	34	11.3	11.3	14.7
	Regular	116	38.7	38.7	53.3
	Malo	112	37.3	37.3	90.7
	Pésimo	28	9.3	9.3	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

El 39% de la población considera regular la gestión del ayuntamiento de Tenancingo; en las localidades que se otorgan los servicios públicos municipales no se cubren totalmente las necesidades de la ciudadanía, el 37% de la población considera que es mala; las autoridades no hacen nada por mejorar y dotar de servicios a las localidades, el 11% de la población considera que es buena; los servicios con los que cuentan son útiles y el 9% considera que es pésimo el otorgamiento de los servicios.

**Tabla 35. Distribución de recursos destinados a los servicios públicos municipales.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No contesto	95	31.7	31.7	31.7
	Existe mal manejo	59	19.7	19.7	51.3
	Se concentran en la cabecera municipal, excluyen a los demás pueblos	79	26.3	26.3	77.7
	Otorgarse a donde se necesita	47	15.7	15.7	93.3
	Dan soluciones a medias	20	6.7	6.7	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

El 26% de la población encuestada opina que la distribución de los recursos destinados a los servicios públicos, se concentran en la cabecera municipal y se

excluyen a los pueblos; casusa que no se cubran los servicios en las demás localidades del municipio, el 20% estima que existe mal manejo de los recursos por lo que la calidad y dotación es poca en los servicios, el 16% copina que deben otorgarse a donde se necesitan; las autoridades diagnosticar y gestionar cada servicio en las localidades que lo requieren y el 7% considera que se dan soluciones incompletas; no se destinan adecuadamente los recursos para lo que fueron presupuestados.

**Tabla 36. Problemas que existen en Tenancingo para brindar los servicios públicos municipales.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No contesto	82	27.3	27.3	27.3
	Mala administración	38	12.7	12.7	40.0
	El presidente municipal no está al pendiente del municipio	84	28.0	28.0	68.0
	No hay distribución	67	22.3	22.3	90.3
	Autoridades no son competentes	29	9.7	9.7	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

El 28% de la ciudadanía considera que el problema principal por el que no se cuenta con los servicios públicos municipales se debe a que el presidente municipal no está al pendiente del municipio; la gestión de los servicios necesita de recursos y voluntad política para otorgarlos, el 22% considera que no hay distribución de los servicios; no se implementan acciones para mejorar la calidad, el 13% considera que existe una mala administración pública; no cumple con las funciones primordiales y el 10% de la ciudadanía opina que las autoridades no son competentes; por lo que no saben y conocen sus atribuciones para brindar servicios de calidad.

**Tabla 37. Problemas que existen en las localidades de Tenancingo para brindar los servicios públicos municipales.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No contesto	84	28.0	28.0	28.0
	No hay apoyo de los delegados	70	23.3	23.3	51.3
	No hay iniciativa de mejora	48	16.0	16.0	67.3
	El ayuntamiento no se preocupa por la comunidad	55	18.3	18.3	85.7
	Falta de supervisión de las autoridades	43	14.3	14.3	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

El 23% de la población menciona que el problema principal por el que no hay servicios públicos municipales en su localidad es al nulo apoyo de los delegados; los ciudadanos consideran que los delegados deben gestionar junto con el ayuntamiento el otorgamiento de los servicios, el 18% de la población considera que el ayuntamiento no se preocupa por la comunidad; ausencia de las autoridades por brindar los servicios, el 16% de la población considera que no hay iniciativa de mejora; inexistencia de la logística para hacer llegar los servicios a todas las localidades y el 14% considera que por la falta de supervisión de las autoridades; no se lleva control e inspección de los servicios para mejorar su calidad.

**Tabla 38. Servicios públicos municipales que afectan más la ciudadanía.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No contesto	85	28.3	28.3	28.3
	Agua	76	25.3	25.3	53.7
	Seguridad pública	47	15.7	15.7	69.3
	Alumbrado público	22	7.3	7.3	76.7
	Recolección de basura	70	23.3	23.3	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

El 25% de la ciudadanía menciona que el servicio de agua potable es el que le afecta más; no se cuenta con el servicio o falla continuamente, problema que es de gran importancia por ser un líquido vital para subsistir, el 23% de la ciudadanía menciona que el servicio de recolección de residuos sólidos; el camión de la basura irregularmente recoge la basura, el 16% menciona que el servicio de seguridad pública; la ciudadanía es propensa a ser delinquir y presenta desconfianza a los policías municipales, el 7% menciona que el alumbrado público; persiste la falta de iluminación de las calles e inoperatividad de las lámparas.

**Tabla 39. Servicios públicos municipales que afectan más la ciudadanía.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No contesto	120	40.0	40.0	40.0
	Recolección de basura	27	9.0	9.0	49.0
	Alumbrado público	104	34.7	34.7	83.7
	Seguridad	24	8.0	8.0	91.7
	Limpia	25	8.3	8.3	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

El 34% de la ciudadanía menciona que el servicio de alumbrado público es el que le afecta más; persiste la falta de iluminación de las calles e inoperatividad de las lámparas, el 9% de la ciudadanía menciona que el servicio de recolección de residuos sólidos; el camión de la basura irregularmente recoge la basura, el 8% de la ciudadanía menciona que el servicio de limpia; no se cuenta con el servicio lo que

provoca contaminación de las vía pública, el 8% menciona que el servicio de seguridad pública; la ciudadanía es propensa a ser delinquida y presenta desconfianza a los policías municipales.

**Tabla 40. Servicios públicos municipales que afectan más la ciudadanía.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No contesto	172	57.3	57.3	57.3
	Seguridad pública	57	19.0	19.0	76.3
	Drenaje	31	10.3	10.3	86.7
	Alumbrado público	25	8.3	8.3	95.0
	Recolección de basura	15	5.0	5.0	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

El 19% de la ciudadanía menciona que el servicio de seguridad pública es el que le afecta más; es propensa a ser delinquida y presenta desconfianza a los policías municipales, el 10% menciona que el drenaje, no se cuenta con el servicio; la ciudadanía es vulnerable a enfermedades, por lo que es necesario que se otorgue el servicio de drenaje para salvaguardar la integridad física de los pobladores, el 8% menciona que el servicio de alumbrado público; persiste la falta de iluminación de las calles e inoperatividad de las lámparas, el 5% de la ciudadanía menciona que el servicio de recolección de residuos sólidos; el camión de la basura irregularmente recoge la basura.

**Tabla 41. Comentarios de la ciudadanía sobre los servicios públicos municipales.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No contesto	156	52.0	52.0	52.0
	Destinar correctamente los recursos para beneficio de la comunidad	33	11.0	11.0	63.0
	No concentrar recursos a la cabecera municipal, que repartan equitativamente o conforme a la población	27	9.0	9.0	72.0
	Dejan de lado a las colonias	20	6.7	6.7	78.7
	Atención máxima por parte del ayuntamiento	64	21.3	21.3	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

El 21% de la ciudadanía considera que el ayuntamiento tiene que poner atención máxima al municipio para brindar los servicios públicos municipales; los servicios no satisfacen a los ciudadanos, el 11% opina que los recursos se destinen correctamente para beneficios de la comunidad; la distribución de recursos no es equitativa para todas las localidades, el 9% menciona que no se concentren los recursos en la cabecera municipal; la población percibe que solo se mejoran las condiciones de la cabera del municipio y el 7% menciona que no se dejen de lado a las colonias; se brinde apoyo y otorguen servicios de calidad para toda la población tenancinguense.

### **Capítulo 3 Propuesta de estrategia para mejorar los servicios públicos municipales.**

#### **Modernización de los servicios públicos municipales.**

La administración pública municipal tiene presente desde hace tiempo, un desafío importante para mejorar la prestación de servicios públicos; modernizar sus procesos de gestión haciéndolos eficaces y eficientes, con las herramientas que tenga disponibles a su alcance, por ejemplo; aplicando las tecnologías de la información. La modernización de la administración pública se debe a la poca definición de competencias y responsabilidades, indefinición o ausencia de objetivos claros e información adecuada sobre los recursos y resultados al interior de las unidades administrativas de los servicios públicos que se tienen a cargo.

La modernización funciona como una estrategia para la administración pública centrada en la legitimidad, la prestación de servicios públicos y adopción de técnicas de gestión, yendo más lejos de una simple remodelación superficial de sus distintas estructuras, que dejan atrás el modelo burocrático y utiliza un nuevo enfoque, el “new public management”, en este enfoque se fundamenta la base de la modernización; a hacer posible una reconversión de la administración pública en una entidad prestadora de servicios orientada a la satisfacción de los usuarios, donde la calidad debe estar presente en toda propuesta de modernización. (Zafrilla y Laencina, 2002)

El new public management tiene la relevancia en dar respuesta a los retos de la modernización en la administración pública, y aplicar en el ámbito público técnicas de gestión empresarial, atendiendo las demandas insatisfechas de los usuarios. Según Prats (1992) el management tiene una singular orientación a la mejora del rendimiento de las organizaciones, lo que se expresa en dar satisfacción a los valores de economía, eficacia y eficiencia.

Para modernizar decisivamente la administración pública, hay que tomar en cuenta los siguientes objetivos:

- Promover la gestión de calidad en la administración pública; fomentar en los procesos la calidad, para dar un servicio pertinente a las necesidades de los usuarios.
- Mejorar la atención a los ciudadanos y establecer un sistema integral de comunicación con la administración; contar con mecanismos de subsanación ante los servicios que se ofrecen, además establecer canales de comunicación efectivos entre unidades administrativas y usuarios.
- Definir una política de dirección y desarrollo de las personas; promover una política de atención de autoridades a usuarios de los servicios.
- Configurar una organización flexible y eficaz; adaptación de la administración pública ante el contexto que se encuentre.
- Integrar la administración pública en la sociedad de la información y del conocimiento; desarrollar canales interactivos con las tecnologías de la información y la comunicación para que los usuarios conozcan el proceso de los servicios. (Zafrilla y Laencina, 2002:13-14)

“Para mejorar los procedimientos lo mejor es escuchar a sus protagonistas. Es preciso estar atentos a las quejas y sugerencias tanto de los empleados públicos como de los ciudadanos afectados directamente por un procedimiento. Son ellos los que mejor ayudaran a detectar lo que es innecesario, lo que supone inconvenientes, lo que entorpece su desarrollo, etc.; y, también, serán ellos lo que indicaran como pueden mejorar las cosas. La escucha de las demandas de los ciudadanos permitirá conocer cuáles son los procedimientos que, con mayor urgencia, han de ser mejorados; cuales son críticos para la sociedad, por ser masivos o por afectar problemas básicos de los ciudadanos; y, consecuentemente, facilitara la definición de prioridades para acción”. (Zafrilla y Laencina, 2002:16)

La administración pública debe mejorar la atención que da a los ciudadanos, instaurando un sistema integral de comunicación administración-ciudadanos, con las siguientes estrategias:



- Mejorar la calidad y la accesibilidad de la información y facilitar la comunicación; crear cartas de servicios.
- Mejorar la primera línea de contacto con el ciudadano; en la atención presencial dar a los usuarios respuesta a sus inquietudes.
- Integrar las demandas de los ciudadanos; conocer y analizar qué es lo que el usuario desea en la otorgación de servicios.
- Verificar los niveles objetivos de calidad; la administración tiene que autoevaluarse y ser evaluada por los usuarios para identificar si cumple con los objetivos que se ha propuesto.

El management se relaciona exclusivamente con la racionalización de estructuras y procedimientos, la depuración técnica de los procesos de toma de decisiones y el incremento de la productividad de los empleados públicos. (Echeberria y Mendoza, 1999:4) Para lograr una modernización efectiva de la administración pública es conveniente conocer el desempeño del personal de la organización, son pieza clave para lograr que la gestión de los servicios públicos se haga posible y oportuna desde un inicio, no solo en los procesos internos hay que reestructurar y hacer diseños adecuados.

Zafrilla y Laencina (2002), mencionan que para que una organización funcione depende del empeño de las personas que la integran, por ello la administración pública tiene que consolidar una nueva concepción en la dirección de las personas, estableciendo al personal ser creativos, innovadores, flexibles, trabajar en equipo, tener en cuenta la calidad en la atención a los usuarios, la autoevaluación, formación permanente y gusto por el trabajo bien hecho, donde todo ello redunde en dar servicios de calidad.

El personal que integra la administración pública es determinante y factor crítico para lograr que la administración sea más sencilla, más ágil y más eficaz. Con el trabajo que proporcionan pueden hacer que se legitime la administración pública ante la sociedad, no obstante, para legitimarse no sólo radica en su capacidad de prestación de servicios sino en la calidad de dicha prestación. (Zafrilla y Laencina, 2002:18)

Además de mejorar los procesos de gestión y comunicación, se necesita crear una cultura organizacional dentro de la administración que no sea basada en la jerarquía y en el cumplimiento de las atribuciones que se tienen a cargo, sino en una cultura que ponga valor en trabajar y cumplir satisfactoriamente con las funciones y competencias que se desempeñan al interior, con el objetivo de producir resultados favorables a los ciudadanos.

Es fundamental que los directivos de la administración incorporen liderazgo; motiven y transmitan confianza a su personal, puesto que los directivos son responsables de dirigir la administración y actuar, apliquen técnicas de dirección general centradas en favorecer la capacidad de anticipación y adaptación a los cambios del entorno en garantizar un buen desarrollo en las operaciones y consecución de objetivos.

Por tanto, así como se deben lograr objetivos, se tienen que lograr metas, Zafrilla y Laencina, (2002:25-26), mencionan algunas metas de la modernización en la administración pública:

- Consolidar una nueva cultura administrativa orientada a: servir al ciudadano, cumplir objetivos y obtener resultados, desarrollar un enfoque gerencial orientado a la eficacia y a la eficiencia, incremento y mejora continua de los servicios públicos.
- Desarrollar sistemas de control para garantizar la eficacia y eficiencia de la gestión pública.
- Potenciar la aplicación de las tecnologías de información para mejorar la atención de los ciudadanos.
- Acercar las decisiones a los ciudadanos.
- Asegurar la transparencia y responsabilidad.

La modernización plantea dar un servicio de calidad a los ciudadanos, ellos demandan la correcta gestión de servicios a la administración pública, desde el interior de la administración es preciso diseñar y organizar procesos adecuados para brindarlos, siendo eficaces, eficientes y de calidad; para mejorarlos continuamente.

### **Como valorar la calidad de los servicios públicos municipales.**

La administración pública municipal debe cambiar sus procesos empleados para brindar servicios públicos, tiene que garantizar la satisfacción de los usuarios, para ello es necesario aplicar la calidad en el otorgamiento de los servicios. Cuando hablamos de calidad tenemos que pensar en hacer las cosas bien a la primera y con la mayor eficiencia, es decir lo mejor posible con los menores recursos posibles. Para Rodríguez (2005) la calidad es “el conjunto de características que posee un producto o servicio obtenido en un sistema productivo, así como su capacidad de satisfacción de los requerimientos del usuario”.

La administración pública debe de brindar servicios de calidad, cumpliendo con las necesidades y expectativas presentes y prever las potenciales o latentes que pudieran surgir en el futuro de los ciudadanos. Zafrilla y Laencina, afirman que la calidad de la gestión pública está relacionada con la identificación, anticipación y satisfacción de las necesidades de los ciudadanos de forma eficaz y eficiente. La calidad no solo implica en dar posibles soluciones a lo que el ciudadano requiere, sino que esa posible solución tiene que ser eficiente y duradera.

De acuerdo con Zeithaml (1993), la calidad del servicio es la amplitud de la discrepancia o diferencia que exista entre las expectativas o deseos de los clientes y sus percepciones. El servicio de calidad establece una relación entre percepción y expectativa de cómo se brinda el servicio; satisfaciendo las necesidades de los usuarios. Por ello el proceso de construcción de un servicio con calidad debe tener presente tres vectores de la calidad:

1. El primer vector lo forma la calidad percibida por la organización interpretando como es deseada por el ciudadano; es la calidad diseñada o programada. Depende de factores objetivos y subjetivos de la organización. Generalmente se encuentra especificado en normas, manuales o instrucciones como prestar los servicios.
2. El segundo vector es la calidad ofertada, se trata de la calidad percibida por el ciudadano en su relación con los servicios de los organismos públicos.

3. El tercer vector, cuando se presta el servicio y el ciudadano juzga la calidad del mismo a partir de su expectativa surge: la calidad esperada por el cliente. Se trata de la calidad que el ciudadano piensa que recibirá en la prestación de los servicios públicos. (Zafrilla y Laencina, 2002:40-41)

La calidad de servicio también es puntualizada como una forma de actitud, relacionada pero no equivalente con la satisfacción, donde el cliente compara sus expectativas con lo que recibe una vez que ha llevado a cabo la transacción (Toledo, 2007). Desde el inicio del planteamiento para otorgar un servicio, la opinión del usuario tiene que estar presente, pero a pesar de esto no se puede dar por concluida la calidad, es decir que la calidad se va a reflejar con la opinión del usuario al hacer uso y percibir el servicio.

Alcanzamos la calidad del servicio con un diseño óptimo y pertinente, desde un análisis y proyección para satisfacer al usuario, donde al dar nuestro servicio el usuario pueda opinar y/o medir la calidad, como inaceptable o calidad aceptable, entre la relación de la expectativa que tenía y la percepción del servicio cuando se otorga. Relación de satisfacción del usuario con el servicio que se brinda:

- Si las expectativas > percepción: el usuario no quedara satisfecho del servicio recibido porque sus expectativas de calidad eran muy superiores.
- Cuando las expectativas = percepción: se obtiene la satisfacción del usuario, pues éste en ningún momento se siente decepcionado por la calidad recibida.
- Si las expectativas < percepción la calidad percibida: además de ser satisfactorio, aproxima a la gestión del servicio hacia la calidad ideal deseado por el usuario. (Zafrilla y Laencina, 2002:37)

Por consecuencia quienes determinan si la calidad está presente en los servicios, son los usuarios, la administración pública solo genera procesos para otorgar servicios eficientes y eficaces con los recursos materiales, humanos y tecnológicos que tiene a su alcance. Siendo así el usuario quien determinara la calidad por; casos de anomalía en el servicio, aspectos que demando o demanda en su servicio y/o por que descubre que el producto o servicio le proporciona algo que no esperaba.

La calidad es intangible hasta que brinda el servicio se percibe si esta existe o no existe, la oficina de Salta, Argentina (2014), afirma que la calidad está relacionada con la atención, la cortesía, la amabilidad, la oportunidad, los conocimientos, la eficiencia, la eficacia, la corrección y la rapidez. La calidad depende de quiénes producen y prestan los servicios, hacer que en los usuarios se perciban que existen las expectativas, en cambio sí se gestiona un mal servicio, el usuario tendrá la intuición que el servidor público no cumple eficiente y eficazmente con su trabajo o actúa en beneficio propio.

Por lo regular siempre se piensa que la iniciativa privada solamente es quien se preocupa por el cliente, puesto que sus productos son elaborados para satisfacer específicamente algo que el cliente requiere. No obstante, la forma en que la iniciativa privada brinda un servicio no es ajena a la administración pública, un organismo público tiene la misma naturaleza que una empresa privada en la producción de servicios. Pues todo proceso de prestación de servicios consiste tanto en el ámbito privado como en el público en:

- Ofertar servicios.
- Prestar los servicios con determinadas condiciones.
- Prestar los servicios en puntos específicos.
- Utilizar la comunicación personal (individual o masiva).
- Prestar los servicios con personal especializado.
- Prestar los servicios de acuerdo con procedimientos.
- Comunicar la oferta a los usuarios. (Zafrilla y Laencina, 2002)

El proceso que realiza una organización privada puede y/o debería replicarse en la gestión de cada servicio en el ámbito público. Por naturaleza los ciudadanos desconfían de la capacidad gestora de la administración pública, por lo tanto, no confían en que puedan solventar y dar respuesta a sus demandas, y consideran ineficaz a la administración. Ante esto es imprescindible no preocuparse por los usuarios de los servicios públicos, y servidores públicos comenzar a desempeñar sus funciones al interior de cada unidad administrativa con servicios de calidad y niveles óptimos de desarrollo.

Zafrilla y Laencina mencionan algunos requisitos que deben cumplir los servidores públicos para desarrollar servicios de calidad:

- Mantener el lugar de trabajo organizado, mostrando preocupación por el orden y claridad en funciones y tareas.
- Evaluar el trabajo propio, comprobando la calidad del mismo.
- Realizar un seguimiento al trabajo de los demás, asegurando procedimientos establecidos.
- Escuchar con atención las demandas de los ciudadanos, y responder a sus preguntas, quejas y problemas, manteniendo informado sobre el avance de sus demandas.
- Mantener una comunicación fluida con el cliente para conocer sus necesidades y nivel de satisfacción, ofreciéndole información útil y prestando el servicio de forma cordial.
- Comprometerse y responsabilizarse de subsanar problemas y demanda del cliente.
- Preocuparse por el cliente y abordar sus necesidades de fondo, manteniendo una actitud de disponibilidad, desarrollar un plan de acción encaminado a resolver sus necesidades, haciendo más de lo que espera el cliente y adecuando el servicio.

El centro de atención es el usuario, determina que es lo que desea para crear servicios útiles, su valoración sobre la calidad es influida por los atributos que poseen los servicios, cada servicio tiene parámetros esenciales, los principales e inherentes a un servicio público son:

- Accesibilidad física y temporal a los servicios, así como a las dependencias donde se dispensan.
- Accesibilidad de las personas clave responsables de atención al público.
- Responsables de los procedimientos administrativos.
- Directivos públicos y políticos y otros agentes decisores.
- Instalaciones y dotaciones adecuadas de atención al público.

- Comunicación e información clara, concisa y orientadas a las necesidades de los ciudadanos usuarios sobre los servicios que se prestan, a través de documentación, publicaciones, folletos, cartas de servicios, hojas de instrucciones, circulares, etc.
- Empatía o comprensión de la situación del ciudadano usuario y de sus especificidades y circunstancias.
- Cualificación y capacitación del personal de atención al público.
- Utilidad, efectividad y fiabilidad del servicio prestado al ciudadano.
- Trato dispensado por los responsables de atención, y por el servicio en general, en lo relativo a: cortesía y amabilidad, apertura y flexibilidad ante las indicaciones del usuario destinatario del servicio, precisión en la comunicación, agilidad del servicio o igualdad y objetividad en el trato, tiempo de espera antes de ser atendido, tiempo de atención, tiempo de tramitación de los expedientes, rápida capacidad de respuesta, simplificación de los trámites administrativos, subsanación de errores achacables a la unidad administrativa y compensación ante posibles perjuicios derivados de un servicio incorrecto o inadecuado.
- Garantía de la calidad del servicio (fiabilidad).
- Capacidad de respuesta a nuevas necesidades/expectativas o valores añadidos al servicio. (Guía de apoyo a la calidad en la gestión pública, 2006: 25-27)

Las cualidades de los servicios se orientan a que su gestión sean satisfactoria y valorada su calidad por el usuario, debido a sus vivencias que han tenido, Zafrilla y Laencina (2002), afirman que fundamentan su crítica en la demora, colas, poca amabilidad y exceso de papeles, no es novedad que cuando una persona tiene contacto con la administración pública para solventar algún problema se encuentra con que esta le crea otros nuevos, por ejemplo; rellena formularios incomprensibles, horarios inaccesibles, desplazamientos inútiles, retrasos injustificados, teléfonos que no contestan, personal desinformado o malhumorado.

El papel de la administración pública es adecuar su funcionamiento al ejercicio de sus competencias y la prestación de servicios correspondientes, ante una administración que va ser criticada por la experiencia del usuario con los servicios, debemos orientarnos a la excelencia de los servicios, identificando que atributos son indispensables para los servicios y ponerlos en marcha. De acuerdo con Garvin (1991), hay ocho dimensiones para determinar la percepción del ciudadano y volverla positiva:

1. Prestación: características funcionales del servicio.
2. Peculiaridad: complementos al funcionamiento del servicio.
3. Fiabilidad: probabilidad de que el servicio funcione mal dentro de un período determinado.
4. Conformidad con especificaciones.
5. Durabilidad: tiempo de uso del servicio antes de reemplazarlo.
6. Disposición del servicio: rapidez, cortesía, competencia, tratamiento de las quejas.
7. Estética; valoración personal.
8. Calidad percibida: apreciación subjetiva del usuario.

Para evaluar la calidad del servicio en la administración desde la perspectiva organizacional, se necesita integrar un sistema de gestión a partir de un marco de referencia de calidad. Contar con ello sirve de base para saber que está haciendo la administración pública, incluso dos o más marcos de referencia de calidad pueden aplicarse:

Programa de análisis de la demanda y de evaluación de la satisfacción de los usuarios de los servicios; consiste en conocer la opinión de los usuarios y en la utilización de estudios para conocer las expectativas de los ciudadanos y su percepción con respecto a los servicios de cuya prestación la organización sea responsable, comprueba la relación entre los resultados obtenidos y los objetivos del servicio.

Programa de Cartas de servicios; consiste en informar a los usuarios sobre los servicios que se brindan, sobre los derechos que les asisten en relación con



aquellos y sobre los compromisos de calidad en su prestación, pueden ser relativas al conjunto de los servicios que gestionan o referirse exclusivamente a un servicio concreto prestado. La evaluación se basa en la verificación del cumplimiento de los compromisos y garantías que ofrece el servicio, tienen especial relevancia la verificación del grado de cumplimiento de los compromisos establecidos en la Carta sobre la base de los resultados de las mediciones de los indicadores presentados por la organización responsable.

Programa de quejas y sugerencias; consiste en que la administración debe determinar la unidad responsable de la gestión de las quejas y sugerencias con objeto de recoger y tramitar tanto las manifestaciones de insatisfacción de los usuarios con los servicios como las iniciativas para mejorar su calidad, y asimismo, ofrecer a los ciudadanos respuesta a sus quejas o sugerencias, informarles de las actuaciones realizadas y, en su caso, de las medidas adoptadas.

Programa de evaluación de la calidad de la gestión; a partir de modelos de gestión de calidad reconocidos, la evaluación de la administración se puede articular en dos niveles: autoevaluación y evaluación externa. En la evaluación se analizan los procesos y resultados de gestión concluyendo en la identificación de los puntos fuertes y las debilidades para determinar los oportunos planes de mejora y en función de los resultados de cada ejercicio periódico de evaluación, las organizaciones elaborarán planes o programas de mejora. Además, verificará el funcionamiento del sistema de gestión a partir de documentos organizativos, planes, programas y proyectos, pone especial atención al Plan de Calidad que, en el caso de existir.

Participación en programas de reconocimiento; consiste en contribuir mediante el reconocimiento de las organizaciones, a la mejora de la calidad y a la innovación en la gestión pública, a través de dos subprogramas o acciones. Por ejemplo, el subprograma de reconocimiento a la excelencia consiste en la certificación, parte a organizaciones conforme a los modelos de gestión de calidad, por ejemplo reconocimientos del servicio en función de su tipología; premios, certificaciones o nivel de excelencia reconocido, de su alcance; premios o reconocimientos a la

gestión global del servicio o referidos a aspectos presentes en el desarrollo del mismo, de su importancia en términos relativos: prestigio del organismo que otorga, puntuaciones reconocidas, niveles de excelencia, organizaciones competidoras y su grado de madurez, de su ámbito; internacional, nacional, estatal, local, etc. (Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios, 2009)

No hay olvidar que, evaluar y medir la calidad resulta una necesidad asociada a la propia gestión de los servicios, ya que todo aquello que no se expresa en cifras no es susceptible de gestionarse y, en consecuencia, de ser mejorado. Por lo que habrá que dotarse de parámetros e indicadores que permitan medir la calidad a fin de poder calcular los costes de calidad y costes de no calidad. Los parámetros son las referencias de los procesos, mediante un parámetro se pueden medir aspectos como la duración, la complejidad, el tiempo de espera, la eficiencia, la insatisfacción, la rapidez, el confort o dedicación del servicio. Y los parámetros tienen indicadores específicos, fáciles de entender, útiles, sencillos, y cuantificables, que pueden ser:

-De eficacia; estos indican el nivel de logro de lo propuesto.

-De eficiencia; estos indican si el proceso es eficiente.

-Internos; son propios de la organización, que bien procesados sirven para tomar medidas.

-Externo; son extraídos de la opinión del ciudadano sobre el servicio que reciben. (Rodríguez, 2005)

Es necesario incidir que en la calidad de servicios no debe dejarse de lado la eficacia y eficiencia, para determinar si hay eficiencia y eficacia; la administración pública tiene que medir el cumplimiento de metas. Arriagada (2002), menciona que hay que determinar metas que contribuyan al cumplimiento de la finalidad última de la administración, siendo concretas y específicas, sumando objetivos específicos, medibles, planteados a corto plazo para la consecución de las metas.

La eficiencia significa hacer bien las cosas; la eficacia significa hacer las cosas correctas. Ser eficientes es obtener los mejores resultados a partir de la menor

cantidad de recursos y eficaces “hacer las cosas correctas”; es decir, realizar aquellas actividades que ayudarán a la administración a alcanzar sus metas y lograr objetivos (Robbins y Coulter, 2010). Los servicios públicos tienen un objetivo general que es garantizar la satisfacción del usuario, y además metas así; por ejemplo, una meta será la cobertura del servicio. La eficacia responde al grado en el que se cumplen objetivos previstos, pero es frecuente que en la administración pública los objetivos no estén definidos, sean múltiples y parcialmente contradictorios o estén sujetos a cambios constantes en el tiempo. (Echeberria y Mendoza, 1999)

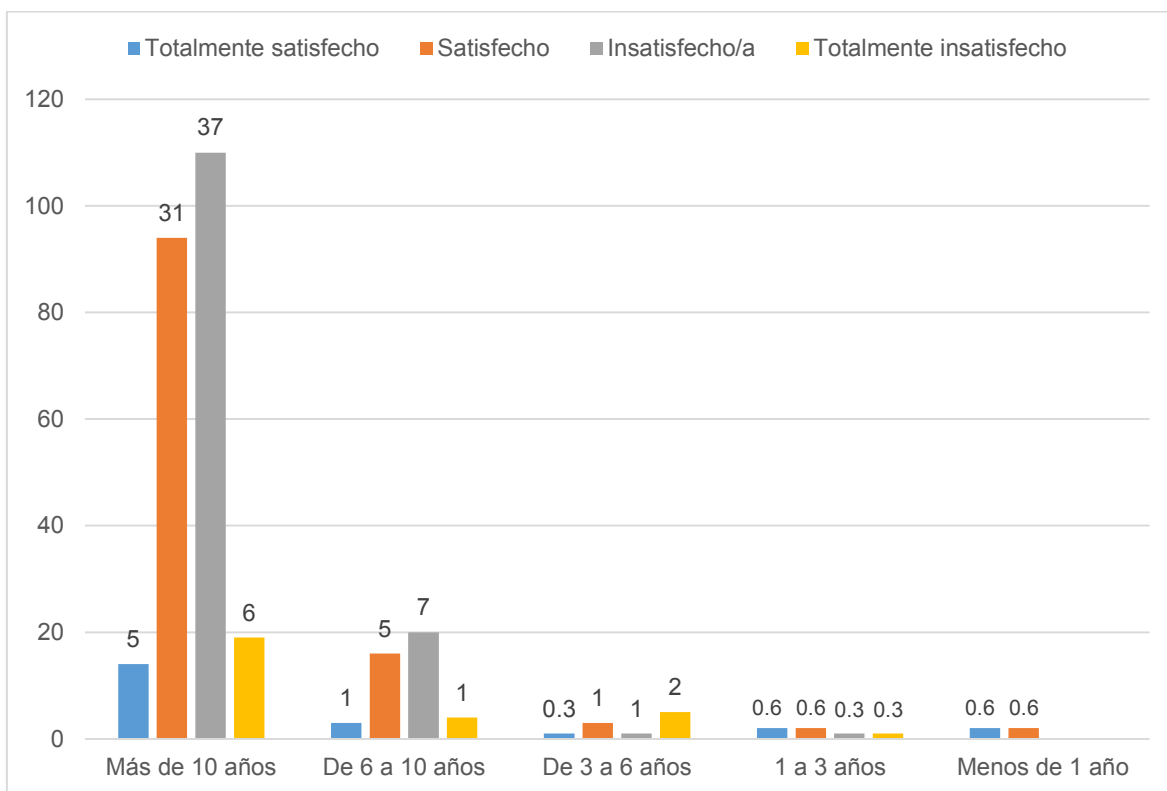
La prestación de servicios públicos debe ser concebida y ejecutada desde fuera hacia adentro, con las necesidades, las perspectivas, las prioridades de mejora y la satisfacción los usuarios como principales metas. Una perspectiva de fuera hacia dentro nos conducirá a prestar atención a las necesidades y prioridades de mejora de la calidad del servicio a los ciudadanos y a sus niveles de satisfacción con los servicios públicos proporcionados. Contar con un enfoque centrado en el usuario, es la base y criterio para el éxito de la satisfacción del usuario para medir los resultados en la prestación de servicios públicos. (Van Ryzin y Del Pino, 2009)

### **Propuesta para mejorar la prestación de los servicios públicos.**

Derivado de la aplicación de la encuesta Dotación de servicios públicos municipales en Tenancingo, Estado de México, la ciudadanía establece que no cuenta con servicios públicos municipales de calidad y que además no se da cobertura de servicios públicos total al municipio. Los habitantes de Tenancingo manifiestan insatisfacción ante cada servicio público municipal, el grafico 1 muestra la satisfacción general de la ciudadanía tenancinguense; más de la mitad (54%) se encuentra descontenta con el otorgamiento de los servicios públicos municipales.

Ante esta situación es necesario mejorar la disposición de los servicios públicos municipales para lograr satisfacer a los usuarios; desde la dirección de servicios públicos municipales del ayuntamiento de Tenancingo.

Grafico 1. Satisfacción general de los servicios públicos municipales.



Fuente: elaboración propia con base en la aplicación de la encuesta.

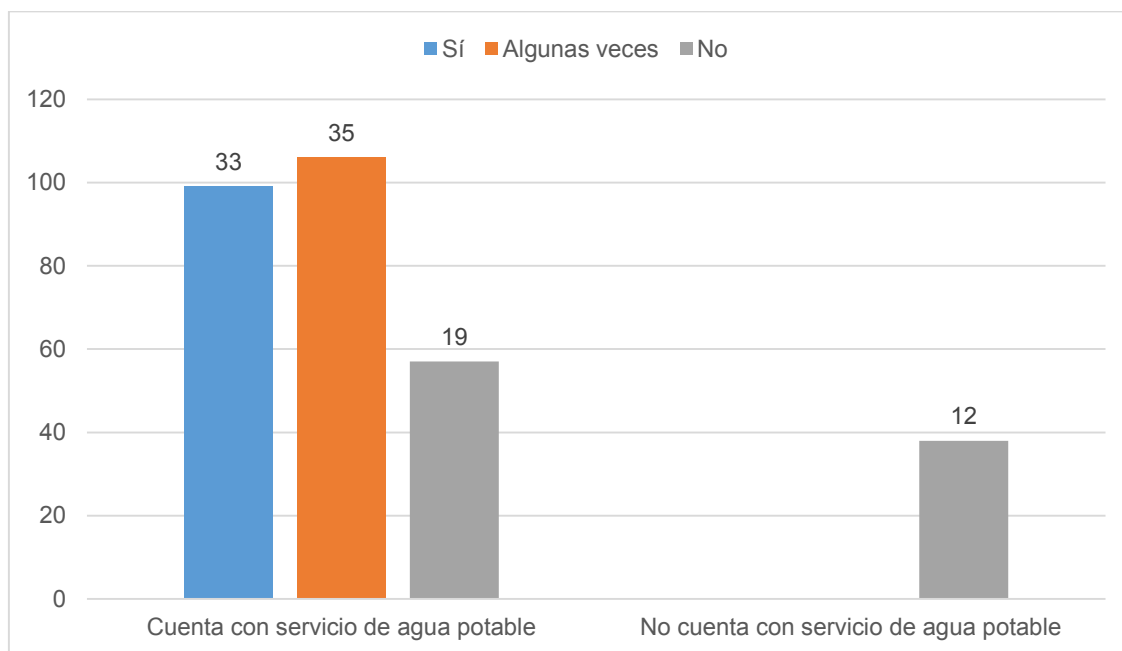
La ciudadanía que lleva viviendo más de 10 años en el municipio de Tenancingo se encuentra insatisfecha con los servicios públicos municipales; la relación del ciudadano con el funcionamiento de los servicios no es óptima, los pobladores que tienen habitando en el municipio de 6 a 10 años se encuentran insatisfechos con los servicios, para el 44% de los habitantes del municipio es desagradable el funcionamiento de los servicios públicos municipales, y el 10% se muestra totalmente insatisfecho. Solo el 39% de la ciudadanía se encuentra satisfecha con el funcionamiento de los servicios públicos municipales y el 7% se muestra totalmente satisfecho.

En resumen, la ciudadanía que siempre ha residido en el municipio de Tenancingo define que la prestación de los servicios públicos municipales es ineficiente.

### Servicio de agua potable.

En el municipio los habitantes manifiestan a través de la encuesta que el servicio de agua potable se distribuya de forma constante, limpia y con cuotas de pago justas, aún existen localidades donde el servicio de agua potable no se brinda.

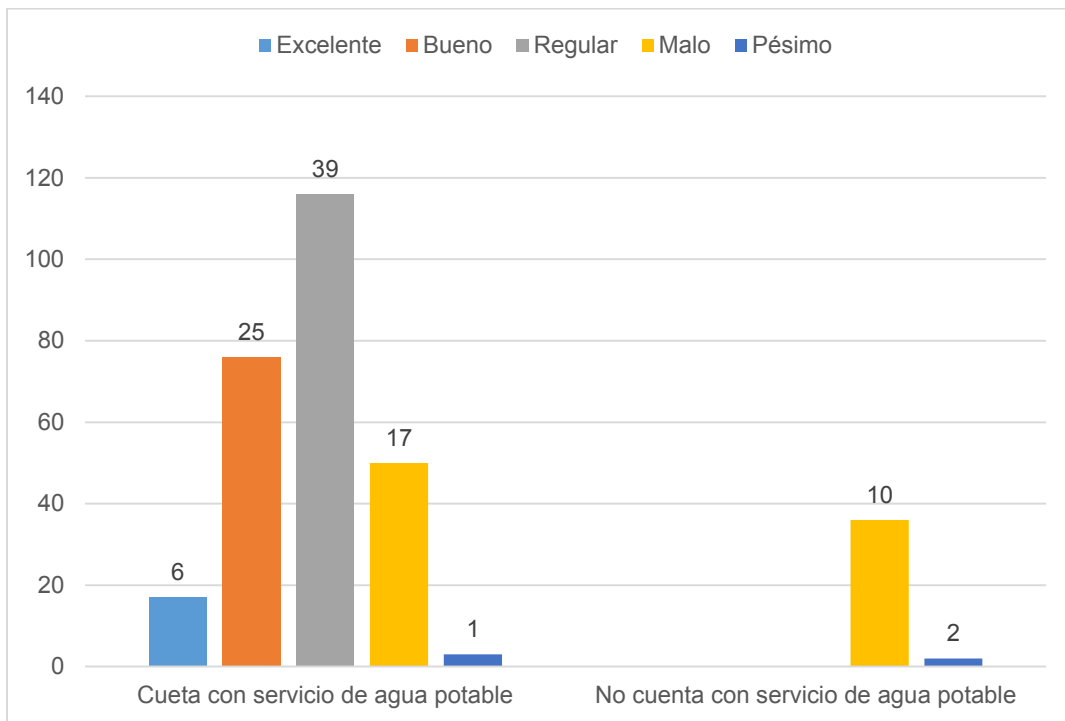
Grafico 2. Eficiencia del servicio de agua potable.



Fuente: elaboración propia con base en la aplicación de la encuesta.

El 35% de los ciudadanos que cuentan con el servicio de agua potable, consideran que solo algunas veces es eficiente el servicio; presenta condiciones no favorables para la población, el 33% considera que si es eficiente el servicio; cuentan con un servicio constante y el 12% de la población no cuenta con servicio de agua potable en sus viviendas; no se les abastece de agua.

Grafico 3. Calidad de la relación costo-beneficio del servicio de agua potable.



Fuente: elaboración propia con base en la aplicación de la encuesta.

Para el 39% de la ciudadanía es regular la utilidad que le proporciona el servicio de agua potable al municipio, el 25% considera que la utilidad es buena; los costos son aceptables por el pago del servicio de agua, el 17% considera que es mala la utilidad; cuentan con un servicio reducido, el 6% de la ciudadanía encuentra excelente el pago por el consumo a disposición del servicio de agua y 1% considera que es excelente.

En las localidades del municipio de Tenancingo el organismo descentralizado de servicio de agua potable, alcantarillado y saneamiento (SAPAS) no da cobertura total a las localidades y no se hace responsable del servicio de agua potable en su totalidad. La mayoría de las localidades cuentan con pozos administrados por los delegados de las mismas localidades; los ciudadanos se encargan del bombeo y redes de distribución de agua; ante esto el ayuntamiento debe inmiscuirse en la supervisión y otorgamiento del servicio en cada localidad.

El responsable de SAPAS y autoridades de las localidades (delegados), tienen que crear condiciones favorables para suministrar el servicio de agua potable en todas las zonas carentes y en las zonas donde se cuenta con el servicio, establecer como objetivo dotar de agua a todas las comunidades junto con el apoyo de los delegados, realizar un proceso eficiente; verificar la adecuada recepción del servicio al ciudadano, comunicar el funcionamiento del servicio; informar y establecer acceso de contacto con el ciudadano, gestionar las reclamaciones; dar atención y resolución de quejas del servicio de forma inmediata, asegurar la inexistencia de peligros y riesgos en el otorgamiento del servicio, medir periódicamente la satisfacción del ciudadano por medio de indicadores de satisfacción y encuestas, y tomar medidas para controlar las deficiencias del servicio y aumentar su calidad.

#### **Servicio de drenaje y alcantarillado.**

De acuerdo con la encuesta, la ciudadanía opina sobre el servicio de drenaje y alcantarillado que las autoridades deberían hacer con frecuencia limpia de las redes de drenaje y aumentar el alcantarillado para dar un buen servicio a los habitantes del municipio.

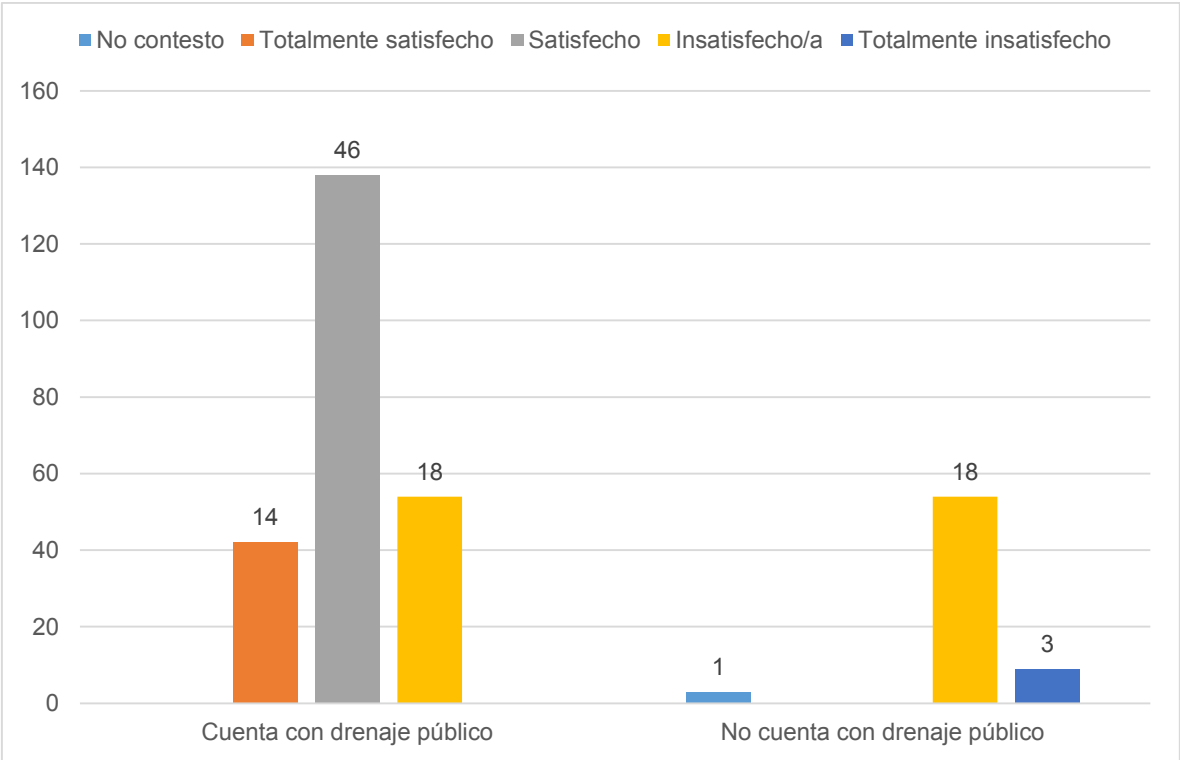
**Tabla 42. Propuestas para la mejora del servicio de drenaje y alcantarillado.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No contesto	98	32.7	32.7	32.7
	Poner más alcantarillas	76	25.3	25.3	58.0
	Dar mantenimiento continuo	42	14.0	14.0	72.0
	Crear un programa para concientizar el manejo de residuos	38	12.7	12.7	84.7
	Limpieza y desazolve de los drenajes	46	15.3	15.3	100.0
	<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

El 25% de la población encuestada opina que es apropiado para mejorar el servicio de drenaje y alcantarillado; poner más alcantarillas debido a que en gran parte de

las calles del municipio no se cuenta con el servicio, el 15% opina que se debe hacer limpieza y desazolve de las redes de drenaje para mantener un servicio óptimo, el 14% menciona dar mantenimiento continuo al servicio para que las redes de drenaje no se tapen y el 13% menciona crear un programa para concientizar el manejo de residuos para prevenir la no acumulación de residuos en las calles y dañe la red de drenaje.

Grafico 4. Satisfacción del servicio de drenaje público.



Fuente: elaboración propia con base en la aplicación de la encuesta.

El 46% de la población de Tenancingo que se encuentra conectada al servicio de drenaje público está satisfecha que el servicio no presenta fallas, el 18% se encuentra insatisfecho aun cuando existe la red drenaje no se encuentra conectada su vivienda y el 14% totalmente satisfecho del servicio. Por otro lado, el 22% del municipio no cuenta con el servicio de drenaje; la salud de los habitantes es vulnerable a contraer enfermedades.

El servicio de drenaje y alcantarillado es necesario para captar y canalizar desechos que provoquen inundaciones y problemas de salud pública, por ello facilitar el



acceso de conectividad a toda la ciudadanía es indispensable. El responsable de la dirección de servicios públicos municipales debería asumir como objetivo aumentar el alcantarillado en el municipio y conectividad a las redes de drenaje, realizar un proceso eficiente de mantenimiento; limpieza y desazolve periódico, verificar que las redes de drenaje sean accesibles a la población, concientizar a la ciudadanía para evitar que los residuos que no sean aguas negras sean desechados a través de las redes de drenaje o alcantarillas y establecer medidas de seguridad para evitar enfermedades en la salud de la población, gestionar las reclamaciones; dar atención y resolución a quejas del servicio de forma inmediata, establecer una encuesta de satisfacción del servicio y tomar medidas para controlar las deficiencias del servicio.

### **Servicio de alumbrado público.**

Los habitantes del municipio de Tenancingo, perciben un servicio de alumbrado público que no siempre las lámparas de las calles y caminos funcionan, casualmente se cuentan con alumbrado público activo, y la ciudadanía valora como regular el servicio de alumbrado público.

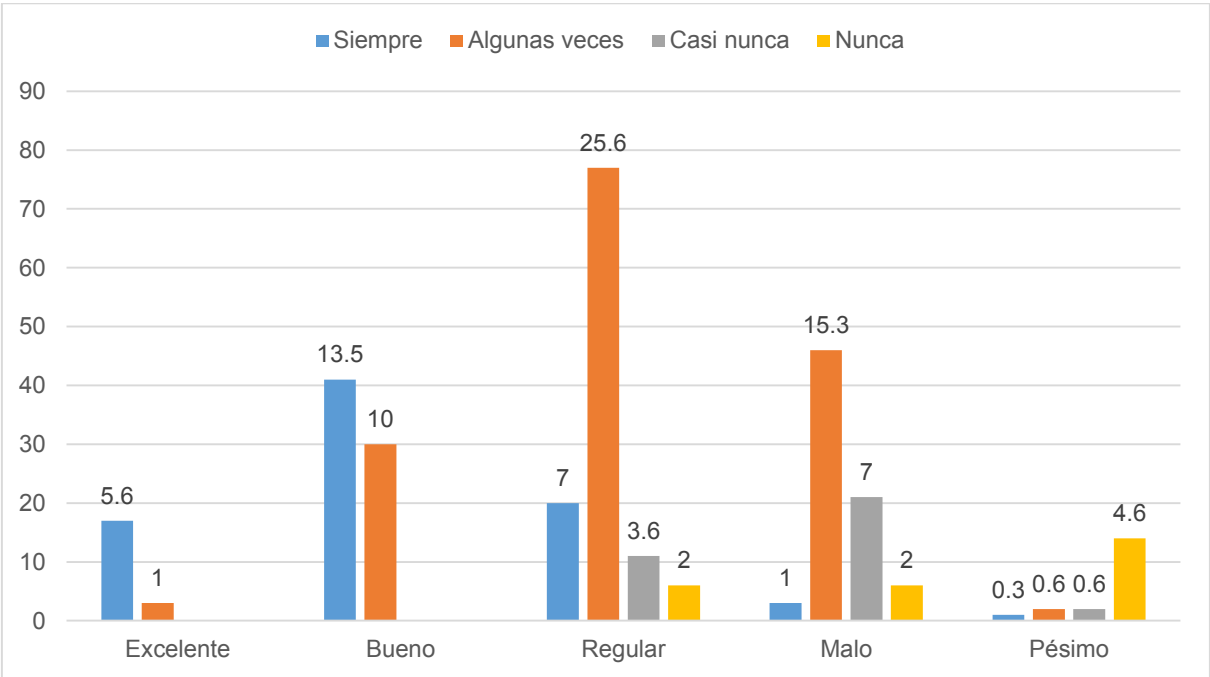
**Tabla 43. Propuestas para la mejora del servicio de alumbrado público.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No contesto	85	28.3	28.3	28.3
	Dar mantenimiento constante	51	17.0	17.0	45.3
	Reparar y poner lámparas	72	24.0	24.0	69.3
	Apoyo de los delegados	41	13.7	13.7	83.0
	Autoridades proporcionen material	33	11.0	11.0	94.0
	Poner paneles solares	18	6.0	6.0	100.0
	<b>Total</b>	<b>300</b>	<b>100.0</b>	<b>100.0</b>	

El 24% de la población encuestada opina que para contar con alumbrado público en la zona donde habita; necesita que se reparen las lámparas y se ponga iluminación en los tramos de calle donde hace falta, el 17% de la ciudadanía

menciona que se de mantenimiento a las lámparas para que la iluminación de las calles sea constante y el 14% dijo que se necesita del apoyo de los delegados para gestionar el servicio con el ayuntamiento; porque las autoridades municipales no están al pendiente de las localidades, el 11% opina que las autoridades municipales deberían proporcionar el material para que los ciudadanos cuenten con iluminación en la zona donde habitan y el 6% determina que se cambien las inoperativas lámparas por paneles solares para contar con un servicio eficiente, reducir costos y reducir emisiones de CO2.

Grafico 5. Calidad del servicio de alumbrado público.



Fuente: elaboración propia con base en la aplicación de la encuesta.

El 26% de la ciudadanía que algunas veces cuenta con servicio de alumbrado público considera que es regular, el 15% que es malo y el 10% que es bueno. El 14% de la ciudadanía que siempre cuenta con el servicio de alumbrado público considera que es bueno, el 7% que es regular y el 6% que es excelente. El 20% de la ciudadanía casi nunca o nunca cuenta con el servicio de alumbrado público en la zona donde vive.

El servicio de alumbrado público es carente en la población, el responsable de la dirección de servicios públicos municipales debería establecer como objetivo incrementar la cobertura total de iluminación de calles y caminos del municipio de Tenancingo; la existencia de luz en la vía pública da sensación de seguridad al tránsito de las personas, realizar un proceso planificado a partir de un mapa del municipio representando las localidades con las características de condiciones de iluminación, vías, itinerario, color de la luz y tipos de lámparas a usar acorde a la luz que se necesita y en favor del no deterioro del impacto ambiental, establecer acceso de contacto con el ciudadano; gestionar las reclamaciones, dar atención y resolución de quejas del servicio de forma inmediata. En conjunto con los delegados supervisar y verificar que el funcionamiento de lámparas sea óptimo, medir periódicamente la satisfacción del ciudadano por medio de indicadores de satisfacción y encuestas, y tomar medidas para controlar las deficiencias del servicio y aumentar su calidad.

#### **Servicio de recolección de residuos sólidos.**

De acuerdo con la encuesta, la ciudadanía valora al servicio de recolección de residuos sólidos y limpia regular; el camión recolector de residuos solo pasa un día en la localidad en donde vive y demora mucho tiempo para hacer la recolección, además existen localidades en donde se brinda el servicio dos veces y/o una vez al mes.

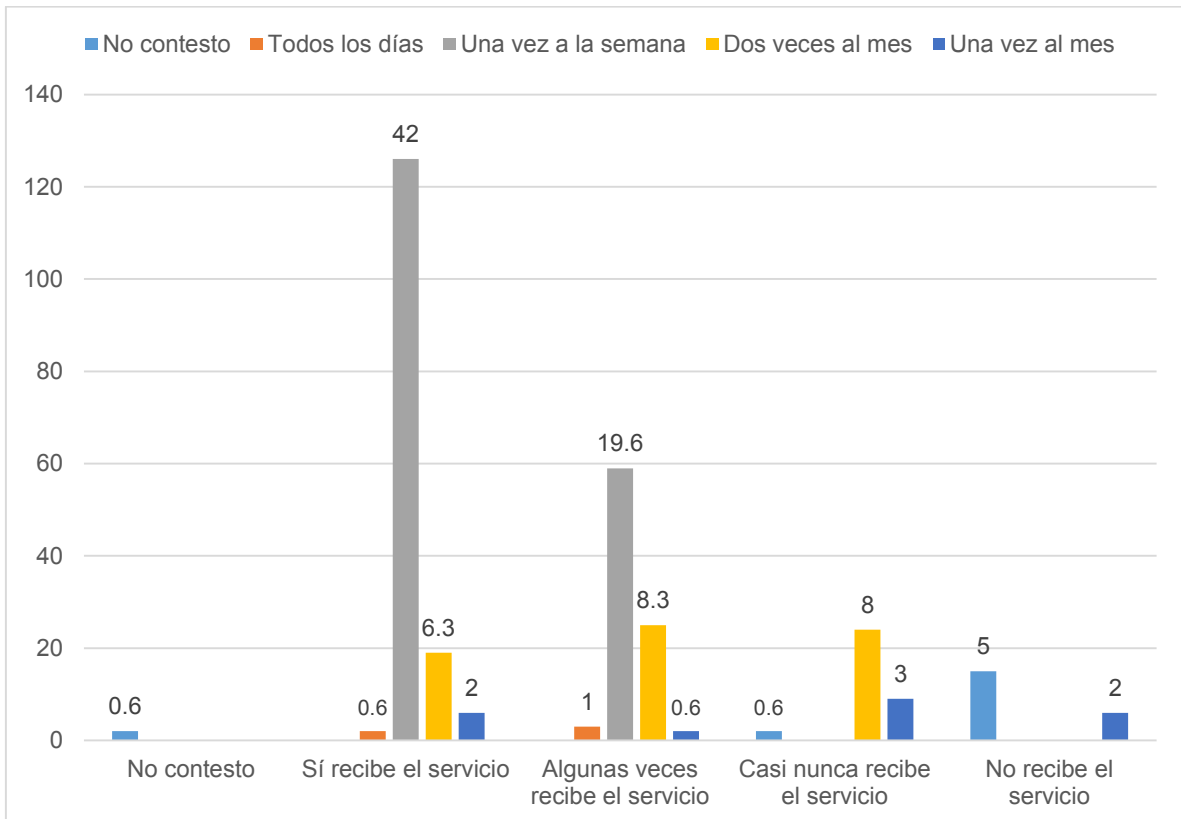
**Tabla 44. Propuestas para la mejora del servicio recolección de residuos sólidos y limpia.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No contesto	93	31.0	31.0	31.0
	Poner mayor personal y camiones en condiciones adecuadas	83	27.7	27.7	58.7
	Dar el servicio continuamente, 2 veces por semana	76	25.3	25.3	84.0

Esperar el camión a todos para tirar su basura	9	3.0	3.0	87.0
Mayor organización y atención del ayuntamiento	28	9.3	9.3	96.3
Promover separación de basura	11	3.7	3.7	100.0
Total	300	100.0	100.0	

El 28% de la ciudadanía opina que para eficientar el servicio de recolección de residuos sólidos y limpia es necesario poner mayor personal y camiones en condiciones adecuadas para que se cubra en todas las localidades del municipio, el 25% considera que se brinde el servicio dos veces a la semana; mejorar las rutas y maximizar el tiempo de recolección, el 9% opina que sea mayor la organización y atención del ayuntamiento al servicio de recolección de residuos sólidos y limpia para cubrirse en las localidades donde el camión recolector de basura no pasa, el 4% considera que se promueva la separación de basura para tener un mejor servicio y el 3% requiere que el camión recolector de basura se asegure que los ciudadanos entreguen su basura.

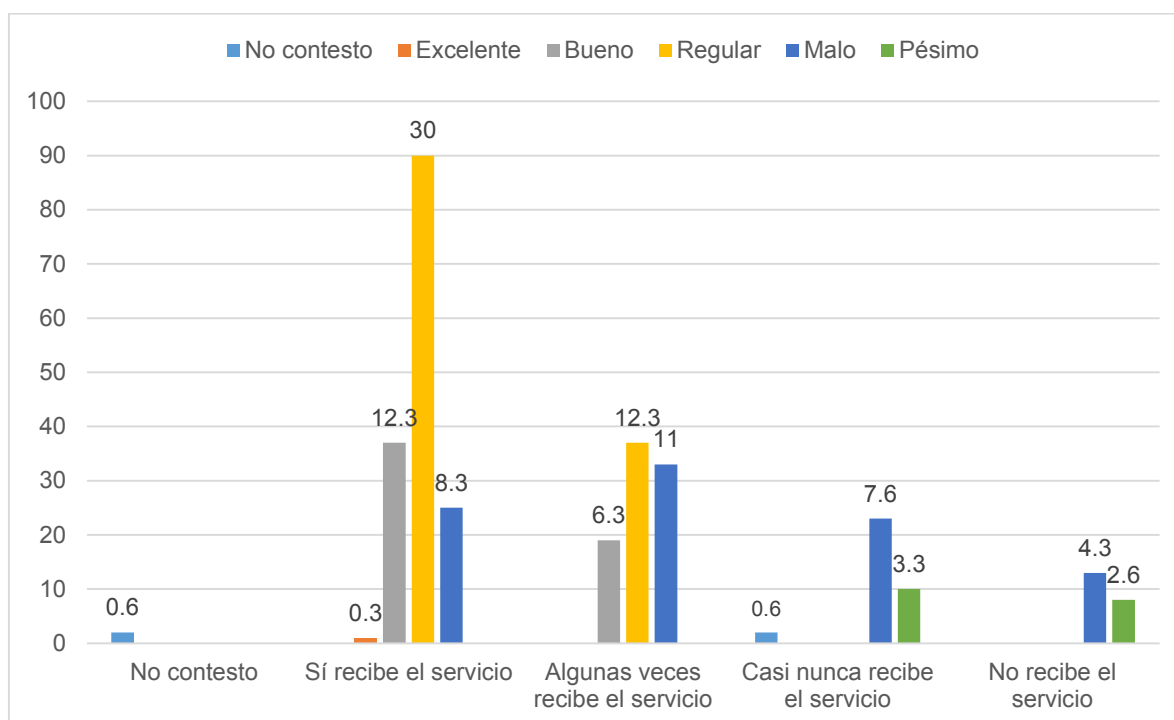
Grafico 6. Días que la población recibe el servicio de recolección de residuos sólidos.



Fuente: elaboración propia con base en la aplicación de la encuesta.

El 42% de los habitantes del municipio que si reciben servicio de recolección de residuos sólidos; el camión recolector pasa una vez a la semana en la zona donde viven y en el 7% pasa el camión solo dos veces al mes. Para el 20% de la ciudadanía que recibe algunas veces el servicio; el camión pasa una vez a la semana y para el 8% pasa el camión dos veces por mes. En cambio el 22% de la población recibe dos veces por mes el camión recolector de basura y el 13% solo una vez al mes recibe servicio de recolección de residuos sólidos.

Grafico 7. Calidad del servicio de recolección de residuos sólidos.



Fuente: elaboración propia con base en la aplicación de la encuesta.

El 30% de la ciudadanía que si recibe servicio de recolección de residuos sólidos opina que la recolección es regular, el 12% considera que es bueno y el 8% percibe que es malo. El 12% de la ciudadanía que algunas veces recibe servicio de recolección de residuos sólidos considera que es regular, el 11% manifiesta que es malo y el 6% observa que es bueno. El 18% de población que casi nunca o nunca recibe el servicio considera que es malo y/o pésimo; afecta y preocupa a la ciudadanía contar con los desechos en sus viviendas.

Para el servicio de recolección de residuos sólidos el responsable de la dirección de servicios públicos municipales debería reestructurar las rutas del camión recolector de basura estableciendo como objetivo mejorar la cobertura total al municipio del servicio, la ciudadanía debe separar la basura para facilitar la recolección al personal recolector de residuos sólidos; y ellos verificar que este separada. Es necesario comunicar el funcionamiento del servicio; que se establezcan horarios que se cumplan en tiempo y forma para que el servicio sea eficiente; aumentar el personal y/o camiones recolectores, contar con mecanismos de vigilancia y

verificación sobre los operadores del servicio (que la ciudadanía entregue sus desechos), gestionar las reclamaciones; dar atención y resolución de quejas del servicio de forma inmediata, asegurar la inexistencia de peligros y riesgos en el otorgamiento del servicio para quienes operan y ciudadanía, medir periódicamente la satisfacción del ciudadano por medio de indicadores de satisfacción y encuestas, y tomar medidas para controlar las deficiencias del servicio y aumentar su calidad (camiones recolectores pasen dos veces a la semana en cada localidad del municipio).

### Servicio de mercado.

La ciudadanía del municipio establece que el servicio del mercado municipal de Tenancingo es regular, opinan que se debería de reorganizar los puestos, remodelar las instalaciones del mercado y hacer un espacio limpio y seguro para cada persona que hace uso del servicio.

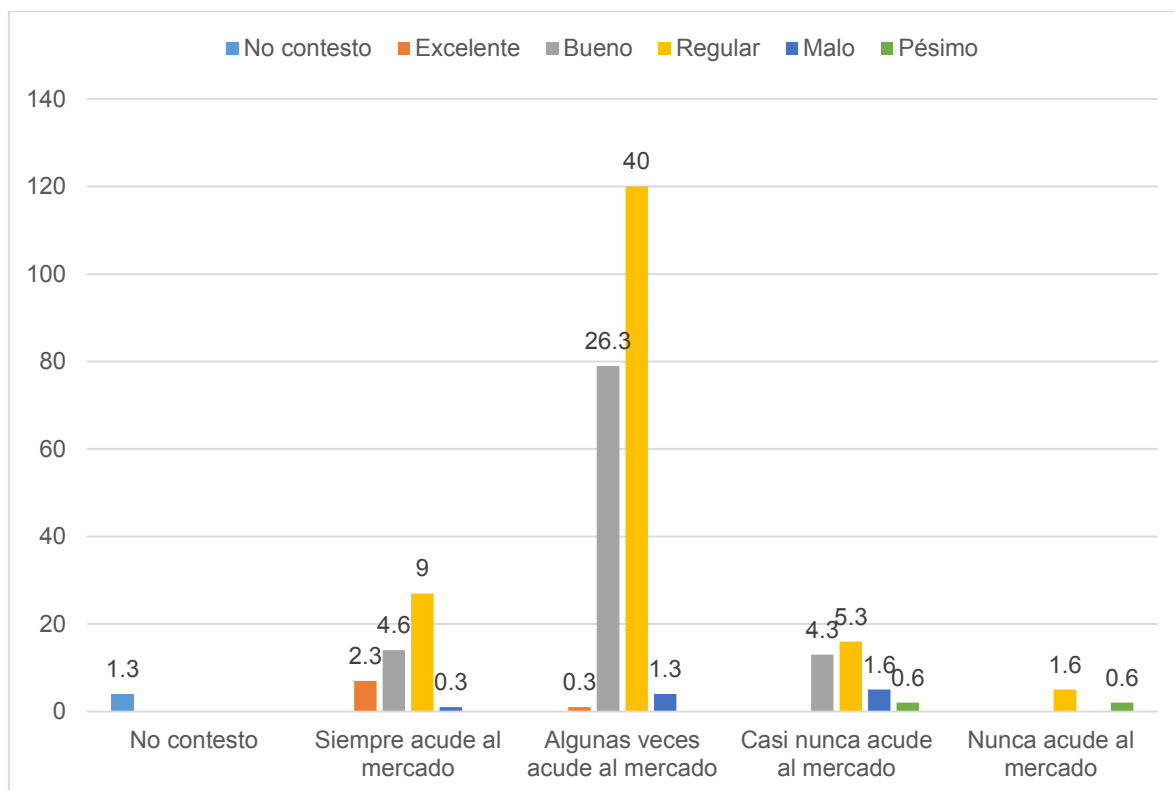
**Tabla 45. Propuestas para la mejora del servicio de mercados.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No contesto	82	27.3	27.3	27.3
	No dejar poner puestos sobre la calle	17	5.7	5.7	33.0
	Separar los puestos y organizar a los comerciantes	62	20.7	20.7	53.7
	Mejorar higiene	104	34.7	34.7	88.3
	Mejorar las instalaciones	35	11.7	11.7	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

El 35% de la población opina que se necesita mejorar la higiene del mercado para contar con un mercado de calidad, el 21% de la ciudadanía opina que se separen los puestos y organicen a los comerciantes; consideran que la ubicación de los locales y puestos es dispersa, el 12% manifiesta que se mejoren las instalaciones; las condiciones físicas del mercado no son óptimas para el desarrollo de sus

actividad comercial y el 6% establece que no se dejen poner puestos sobre la calle; estorban el paso peatonal y vehicular.

Grafico 8. Calidad del servicio de mercado municipal.



Fuente: elaboración propia con base en la aplicación de la encuesta.

El 49% de la ciudadanía que siempre y algunas veces se abastece de alimentos en el mercado municipal considera que el servicio es regular; el 31% considera que es bueno y el 3% que es excelente. El 7% de la ciudadanía que casi nunca o nunca se abastece de alimentos en el mercado municipal opina que es regular, el 5% que es bueno y el 2% que es malo.

El responsable de la dirección de servicios públicos municipales, debería tener como objetivo estructurar un servicio de mercado municipal eficiente; renovar la imagen física del mercado, optimizar los espacios y secciones del mercado, dar mantenimiento, limpieza, iluminación, recogida de residuos y seguridad dentro de las instalaciones, comunicar el funcionamiento del servicio a la ciudadanía; fijar un horario comercial, gestionar las reclamaciones; dar atención y resolución de quejas



del servicio de forma inmediata, medir periódicamente la satisfacción del ciudadano por medio de indicadores de satisfacción y encuestas, y tomar medidas para controlar las deficiencias del servicio y aumentar su calidad.

### Servicio de panteones.

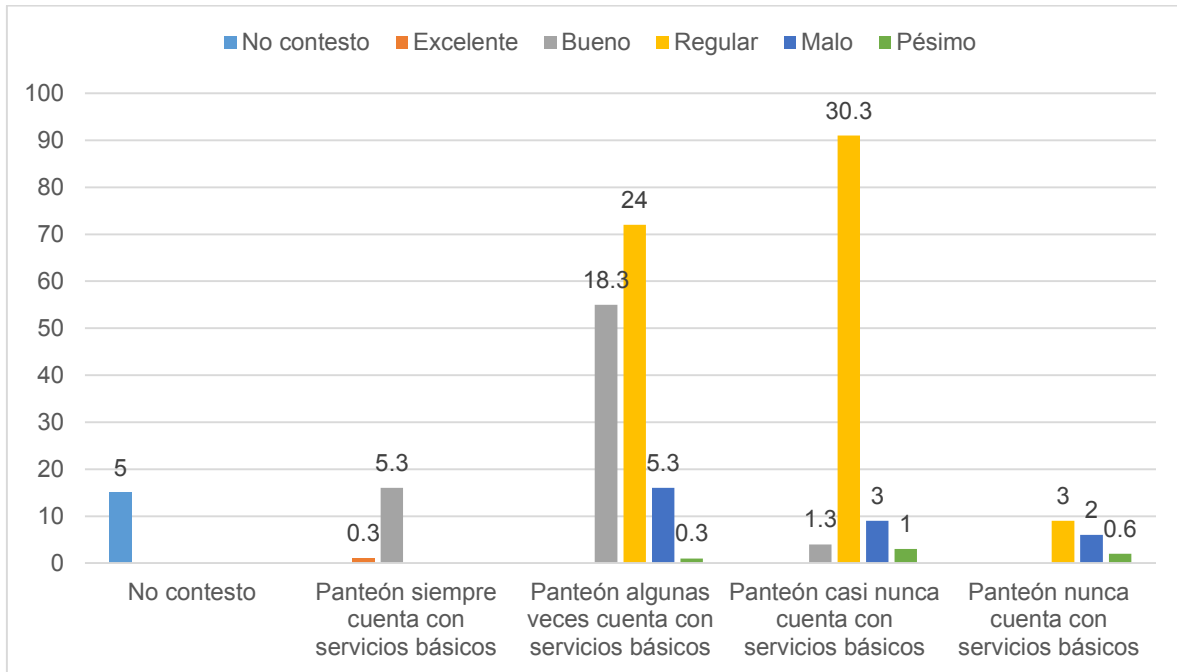
Los habitantes del municipio a través de la encuesta, manifiestan que el servicio de panteones es regular, opinan que las autoridades municipales apoyen a las localidades en la ampliación y prestación de agua y alumbrado de los panteones; los espacios para tumbas ya no es suficiente.

**Tabla 46. Propuestas para la mejora del servicio de panteones.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No contesto	111	37.0	37.0	37.0
	Poner mayor alumbrado	56	18.7	18.7	55.7
	Contar con un panteonero	48	16.0	16.0	71.7
	Ciudadanos apoyar a su limpia	65	21.7	21.7	93.3
	Ampliar los panteones	20	6.7	6.7	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

Para mejorar el servicio de panteones el 22% de la población encuestada manifiesta que los ciudadanos apoyen a la limpia de los panteones; mejorar la imagen y conservar en buen estado el panteón, el 19% define que se ponga alumbrado; para mejorar la seguridad y percepción de los cementerios, 16% considera que se cuente con un panteonero para el mantenimiento de los panteones y 7% opina que se amplíen los panteones porque ya no hay lugares desocupados para crear fosas.

Grafico 9. Calidad del servicio de panteones.



Fuente: elaboración propia con base en la aplicación de la encuesta.

El 30% de la ciudadanía opina que el servicio de panteón es regular y casi nunca cuentan con los servicios básicos, el 24% percibe que es regular el servicio de panteón y algunas veces cuentan con servicios básicos, el 5% considera que es bueno el servicio y siempre se cuenta con servicios básicos en los panteones. Y el 6% observa que nunca se cuenta con servicios básicos en el panteón.

La mayoría de los panteones del municipio no están a cargo del ayuntamiento de Tenancingo, los delegados de las localidades son responsables de su funcionamiento, debido a ello se requiere que el responsable de la dirección de servicios públicos municipales y delegados coordinen y supervisen el funcionamiento de cada panteón, establezcan como objetivo aumentar la calidad del servicio de panteones; realizar un proceso eficiente para uso de la ciudadanía, determinar lineamientos generales de su uso, verificar que los delegados otorguen servicios básicos para los panteones, apoyar a los ciudadanos de las localidades en la limpia frecuente del escombros, ampliar la ubicación de los panteones, establecer acceso de contacto con el ciudadano, gestionar las reclamaciones; dar atención y resolución de quejas del servicio de forma inmediata, asegurar la

inexistencia de peligros y riesgos en el otorgamiento del servicio, medir periódicamente la satisfacción del ciudadano por medio de indicadores de satisfacción y encuestas, y tomar medidas para controlar las deficiencias del servicio y aumentar su calidad.

### Servicio de rastro.

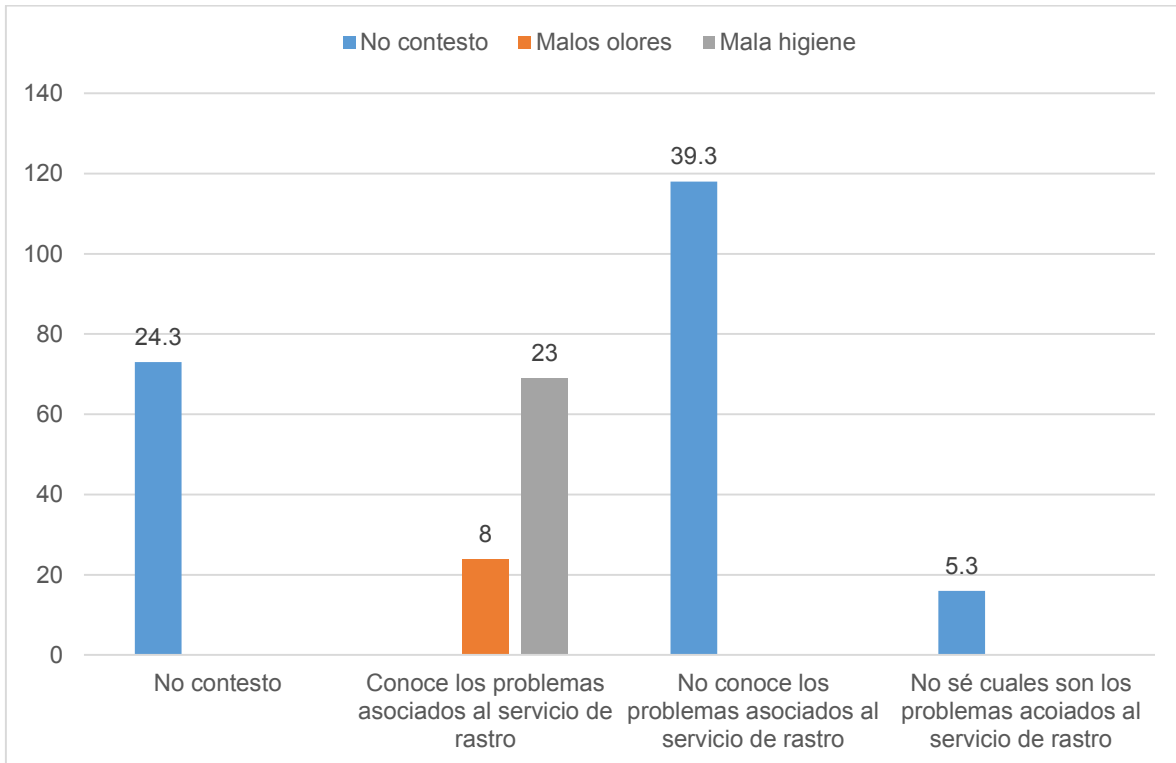
La ciudadanía del municipio percibe a través de la encuesta, que el servicio de rastro municipal se encuentra en condiciones no higiénicas para el proceso de sacrificio de animales, así como para el personal que labora en el mismo y usuarios que hacen uso, la población piensa que se necesita en mejorar las condiciones sanitarias de las instalaciones del rastro.

**Tabla 47. Propuestas para la mejora del servicio de rastro.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No contesto	201	67.0	67.0	67.0
	Establecerlo en un sitio lejano	6	2.0	2.0	69.0
	Mejorar su administración	13	4.3	4.3	73.3
	Poner incineraría	16	5.3	5.3	78.7
	Inspección sanitaria	64	21.3	21.3	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

Para la mejora del servicio del rastro, el 21% de la ciudadanía establece que se cumpla con las disposiciones sanitarias y reglamento municipal; que mejore la higiene y ponga fin a los malos olores, el 5% opina que se incineren los desechos generados de los animales; para evitar que se tape el drenaje y alcantarillas del rastro, así como de las calles aledañas de su ubicación, el 4% piensa que se mejore la administración del rastro; por el presidente municipal, secretario del ayuntamiento, jefe de servicio, administradores e inspectores del rastro y el 2% considera que se traslade a un lugar lejano de la cabecera municipal el rastro.

Grafico 10. Problemas del rastro municipal.



Fuente: elaboración propia con base en la aplicación de la encuesta.

El 31% de la ciudadanía tiene conocimiento de los problemas que existen en el rastro municipal; el 23% menciona que existe mala higiene en las instalaciones del rastro y en el proceso de matanza del animal, el 8% manifiesta que existen malos olores provocados por la acumulación de suciedad.

El responsable de la dirección de servicios municipales tiene que establecer como objetivo crear condiciones y un proceso eficiente; implementar la norma NOM-033-ZOO-1995, Sacrificio humanitario de los animales domésticos y silvestres, NOM-008-ZOO-1994, Especificaciones zoonosanitarias para la construcción y equipamiento de establecimientos para el sacrificio de animales y los dedicados a la industrialización de productos cárnicos, NOM-009-ZOO-1994, Proceso sanitario de la carne, verificar la adecuada recepción del servicio al ciudadano, comunicar el funcionamiento del servicio; establecer un reglamento de uso público y del personal del rastro, informar y establecer acceso de contacto con el ciudadano, gestionar las reclamaciones; dar atención y resolución de quejas del servicio de forma inmediata,

asegurar la inexistencia de peligros y riesgos en el otorgamiento del servicio; cumpla con la reglamentación sanitaria, medir periódicamente la satisfacción del ciudadano por medio de indicadores de satisfacción y encuestas, y tomar medidas para controlar las deficiencias del servicio y aumentar su calidad.

### **Servicio de calles, parques y jardines y su equipamiento.**

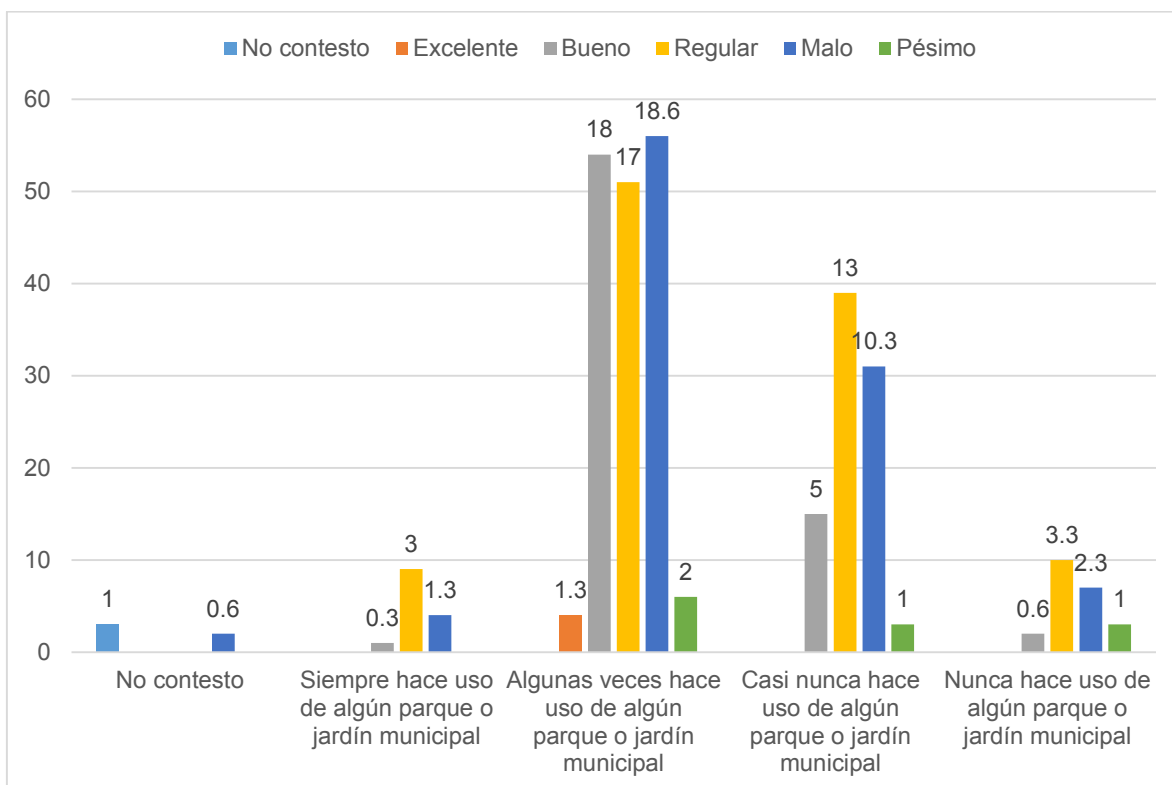
Los habitantes del municipio observan que el servicio de parques y jardines tienen poco equipamiento y limpieza, perciben que las condiciones del servicio necesitan de mantenimiento, equipamiento y seguridad para tener un servicio de calidad para los usuarios.

**Tabla 48. Propuestas para la mejora del servicio de parques y jardines.**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No contesto	75	25.0	25.0	25.0
	Dar mantenimiento frecuente	63	21.0	21.0	46.0
	Poner mayor equipamiento	75	25.0	25.0	71.0
	Poner vigilancia y servicio de limpia	87	29.0	29.0	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

El 29% de la ciudadanía establece que para mejorar el servicio de parques y jardines se ponga vigilancia y servicio de limpieza; la seguridad y limpieza es fundamental para que la población sea usuaria del servicio, el 25% menciona que se ponga mayor equipamiento; las condiciones en las que se encuentran no son adecuadas para que la gente acuda, quieren mayor arbolización, ornamentación, bancas, juegos y/o máquinas de ejercicio y el 21% considera que se de mantenimiento frecuente a los parques y jardines del municipio; la imagen de los espacios públicos es importante para que asistan los ciudadanos.

Grafico 11. Calidad del servicio de parques y jardines del municipio.

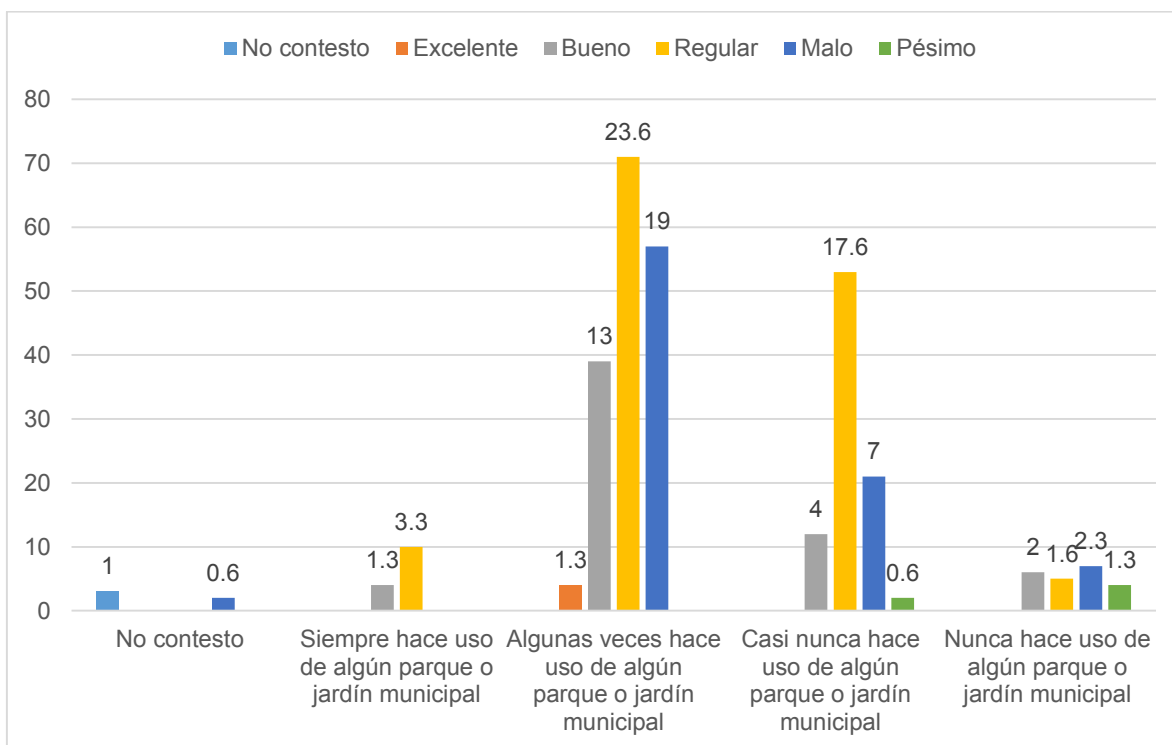


Fuente: elaboración propia con base en la aplicación de la encuesta.

El 19% de la ciudadanía que alguna vez hace uso de parques o jardines del municipio opina que el servicio es malo; no se da mantenimiento a las zonas verdes, arbolado viario, jardineras y limpieza de las zonas verdes, el 18% observa que es buena la calidad del equipamiento de parques y jardines, el 17% que es regular y el 2% opina que es pésima.

El 13% de la ciudadanía que casi nunca hace uso de parques o jardines del municipio considera que el servicio es regular; medianamente se da mantenimiento a las zonas verdes, arbolado viario, jardineras y limpieza de las zonas verdes, el 10% percibe que es malo y el 5% que es bueno.

Grafico 12. Calidad del equipamiento servicio de parques y jardines municipales.



Fuente: elaboración propia con base en la aplicación de la encuesta.

El 24% de la ciudadanía que alguna vez hace uso de parques o jardines del municipio opina que su equipamiento es regular; se cuenta con poca arbolización, ornamentación, bancas, juegos y/o máquinas de hacer ejercicio, el 19% observa que el equipamiento es malo, el 13% manifiesta que es bueno y el 1% percibe que es excelente.

El 18% de la ciudadanía que casi nunca hace uso de parques o jardines del municipio considera que su equipamiento es regular, el 7% define que es malo y el 4% establece que es bueno. El 3% de la ciudadanía que hace siempre uso de algún parque jardín observa que es regular la arbolización, ornamentación, bancas, juegos y/o máquinas de hacer ejercicio.

El responsable de la dirección de servicios públicos municipales debería tener como objetivo brindar un servicio de parques y jardines, realizar un proceso eficiente, restaurar y acondicionar las instalaciones; verificar la adecuada iluminación de las instalaciones, dar mantenimiento y limpieza frecuente, equipar con juegos infantiles,

zonas deportivas, especies ornamentales y arbolización, logrando instalaciones seguras y sustentables a largo plazo, comunicar el funcionamiento del servicio; informar y establecer acceso de contacto con el ciudadano, gestionar las reclamaciones; dar atención y resolución de quejas del servicio de forma inmediata, asegurar la inexistencia de peligros y riesgos en el otorgamiento del servicio, medir periódicamente la satisfacción del ciudadano por medio de indicadores de satisfacción y encuestas, y tomar medidas para controlar las deficiencias del servicio y aumentar su calidad.

### Seguridad pública.

Los habitantes de Tenancingo perciben poca seguridad en el municipio y un mal servicio de seguridad pública, la ciudadanía opina que los elementos policiales se aumenten y capaciten; para evitar el abuso de autoridad, así como establecer patrullaje en las localidades; generando zonas seguras.

**Tabla 49. Propuestas para la mejora del servicio de seguridad pública.**

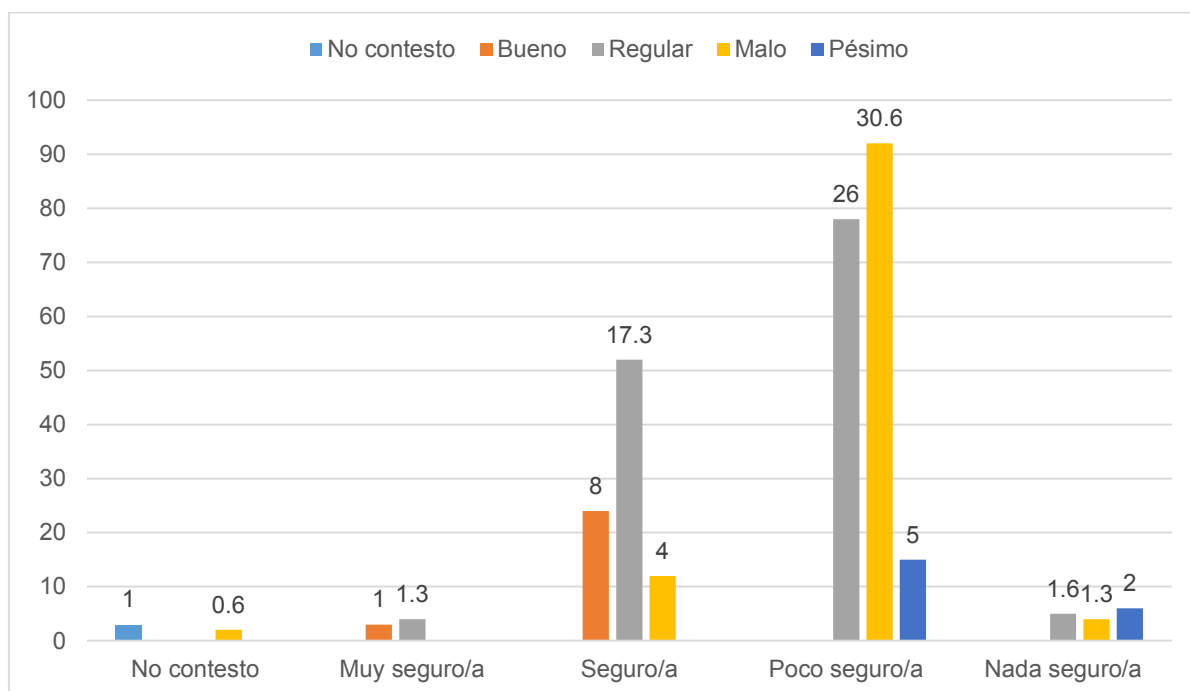
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No contesto	60	20.0	20.0	20.0
	Hacer rondines	57	19.0	19.0	39.0
	Capacitar a los elementos policiales	99	33.0	33.0	72.0
	Autoridades mejorar atención a la ciudadanía	36	12.0	12.0	84.0
	Poner mayor elementos policiales en las comunidades	48	16.0	16.0	100.0
	Total	300	100.0	100.0	

Para el 33% de la población encuestada es necesario que se capaciten a los elementos policiales; que conozcan sus atribuciones y sepan actuar en pro de la ciudadanía, el 19% menciona que es necesario hacer rondines en todas las zonas del municipio; la policía no está presente cuando se requiere del apoyo y no hay



vigilancia, el 16% establece que se ponga mayor número de elementos policiales; para dar cobertura en todo el municipio y el 12% opina que las autoridades mejoren la atención a la ciudadanía; cuando se solicita del apoyo policial se hace caso omiso.

Grafico 13. Calidad del servicio de seguridad pública.



Fuente: elaboración propia con base en la aplicación de la encuesta.

El 17% de la ciudadanía que siente seguridad en la zona donde vive considera que es regular el servicio de seguridad pública; eventualmente atiende a los ciudadanos, el 8% considera que es malo; la policía nunca vigila la zona donde habitan los ciudadanos y la atención es nula. El 31% de la ciudadanía que siente poca seguridad en la zona donde vive opina que es malo, el 26% observa que es regular y el 5% manifiesta que es pésimo el trabajo policial; actúa imparcialmente y no brinda ayuda a la ciudadanía.

Para brindar un servicio de calidad, el responsable de la dirección de seguridad pública, debería establecer como objetivo amentar el nivel de seguridad en las localidades del municipio; cumplir con las ordenanzas municipales y disposiciones normativas en beneficio de la población del municipio, realizar un proceso eficiente; incrementando la presencia policial en todas las localidades, establecer canales de

comunicación que favorezcan la relación ciudadanía-autoridades, gestionar las denuncias; dar atención y resolución de forma inmediata, capacitar a los elementos policiales en función de un comportamiento intuitivo preventivo que logre el mantenimiento del orden público y que vele por el respeto a los derechos humanos, asegurar la inexistencia de abuso de autoridad, establecer rondines en las zonas donde exista alta percepción de inseguridad, medir periódicamente la satisfacción del ciudadano por medio de indicadores de satisfacción y encuestas, y tomar medidas para controlar las deficiencias del servicio y aumentar su calidad.

## **Conclusiones**

El estudio de los servicios públicos municipales de Tenancingo ha mostrado la intermitente prestación y capacidad de gestión de las autoridades para dotar a las localidades con servicios de calidad. En general la prestación de los servicios públicos municipales es insuficiente, cada servicio es definido como regular y/o malo, la población esta insatisfecha y descontenta de los servicios que se le proporcionan, la evidencia muestra la escasa capacidad administrativa del gobierno municipal para realizar su prestación.

En el servicio de agua potable a cargo del organismo descentralizado; Servicio de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento (SAPAS), se encontró que el organismo solo provee del servicio en la cabecera municipal, en las comunidades y pueblos los delegados de la localidad se encargan de gestionar el servicio. El servicio de drenaje no se presta a toda la población, existen hogares sin acceso al servicio lo que puede provocar enfermedades y el alcantarillado solo existe en algunas de las calles de la cabecera municipal y carreteras que conducen a las comunidades y pueblos; las calles de los hogares del municipio en su mayoría no cuentan con alcantarillado, suscitan el problema que se inundan las calles en épocas de lluvia y la ciudadanía no pueda transitar.

El servicio de alumbrado público muestra una baja capacidad de iluminación, la prestación del servicio es irregular los caminos, calles y carreteras donde vive la población presentan fallas o nula iluminación lo que provoca miedo e inseguridad para los habitantes del municipio, y un tiempo de respuesta lento a las fallas que presentan las lámparas. El servicio de recolección de residuos sólidos presenta baja capacidad, el camión recolector de basura pasa solo una vez a la semana o dos veces al mes por las comunidades, colonias, pueblos y barrios del municipio. El barrido de calles se hace solo en las calles de la cabecera municipal, en las demás localidades no se presta el servicio y los espacios públicos no reciben con frecuencia servicio de limpia.

El servicio de mercado en el municipio es regular, presenta dos veces por semana un tianguis los días jueves y domingo en las calles principales de la cabecera

municipal, sin embargo la ciudadanía manifestó que las condiciones físicas del mercado son malas debido a que existen puestos en el piso, mala higiene y organización de los establecimientos. El servicio de panteones es administrado por los delegados de las comunidades y pueblos, presentan la inexistencia de alumbrado, luz y agua, para dar sepultura a las personas fallecidas, cada familia se organiza para ir abrir la fosa y enterrar al difunto, no se presta la cremación o inhumación en los panteones; se necesita hacer de forma privada con alguna funeraria.

El servicio de rastro presenta condiciones en mal estado desde la infraestructura físicas hasta la higiene en el sacrificio de los animales, lo que provoca malos olores dentro y alrededor de las instalaciones, la ciudadanía que no hace uso del rastro lleva a cabo el sacrificio de animales por propia cuenta. El servicio de calles, parques y jardines y su equipamiento, presenta condiciones físicas en mal estado, hace falta la conservación y equipamiento de los parques y jardines, poner seguridad y limpia. En el caso de seguridad pública los datos refieren que en el trabajo de los elementos policiales es insuficiente para que la población del municipio se sienta segura.

El gobierno municipal abandona a la ciudadanía; no hay atención para la población, la resistencia y falta de interés del gobierno municipal obstaculiza el establecimiento de servicios de calidad; las autoridades municipales no actúan, no fortalecen e incrementan la capacidad de gestión para prestar servicios de calidad, servicios ágiles, eficientes y eficaces, así como no asumen la responsabilidad de generar calidad en la prestación de los servicios. Ante ello las acciones municipales tienen que orientarse a atender los intereses de la población, basándose en el new public managemet, crear gobernanza; estar más próximos con los ciudadanos y por tanto atender su expresión de forma activa.

Derivado del análisis se observa que no hay profesionalización de servidores públicos, desde la dirección de servicios públicos municipales, la planificación de cada servicio debe ser capaz de satisfacer a los usuarios en su prestación, modernizar los procesos administrativos orientando su capacidad con eficacia y

eficiencia, para hacer más productiva la prestación del servicio generando beneficio a los ciudadanos, siendo así actividad de la dirección de servicios públicos hacer partícipe a la ciudadanía en la toma de decisiones, con el propósito de lograr mejorar la prestación de los servicios en las localidades.

Se identifica que el municipio privilegia como forma de prestación, la gestión directa de los servicios (Alumbrado público, limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos, mercados y centrales de abasto, rastro, calles, parques y jardines, y seguridad pública), sin embargo los servicios de agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales y panteones aunque no se administra de forma directa y no está plasmado formalmente que el servicio de panteones es concesionado y/o existe un convenio con delegados municipales, pone al descubierto la baja capacidad del gobierno municipal para prestar los servicios públicos.

En este sentido, es importante contar con servidoras y servidores públicos en el gobierno municipal de Tenancingo capaces de desarrollar servicios públicos de calidad en todas las localidades, lo cual deben considerar para aumentar la calidad herramientas como, las cartas de servicio para evaluar la calidad de la gestión que se realiza en cada servicio público, escuchar y subsanar las demandas de la población; y responder a su preguntas, quejas y problemas, informar a la población sobre el funcionamiento del servicio, y no menos importante comprometerse y responsabilizarse por cada servicio que se presta, estando a disposición de la ciudadanía con atención rápida y cortés.

## Fuentes bibliográficas

- Agencia Estatal de Evaluación de las Políticas Públicas y la Calidad de los Servicios. (2009). *Guía para la evaluación de la calidad de los servicios públicos*. EVAL.
- Ayuntamiento de Tenancingo de Degollado (2018). *Plan de desarrollo municipal 2016-2018*
- Ayuntamiento de Tenancingo de Degollado (2018). *Plan de desarrollo municipal 2018-2021*
- Ayuntamiento de Tenancingo de Degollado (2019). *Primer informe de gobierno*
- Barzelay, M. (1998). *Atravesando la burocracia: Una perspectiva de la administración pública*. México; Fondo de Cultura Económica
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, (2019). *Diputados.gob.mx*. México. Recuperado de <http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/htm/1.htm>
- Echebarría, M., y Mendoza, X. (1999). La especificidad de la gestión pública: el concepto del management público. En Carlos Losada. *¿De burócratas a gerentes?* (pp. 15-46). Barcelona, España: Murcia
- Fernández, J. (2002). *Servicios públicos municipales*. México; INAP-UNAM
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, L. (1997). *Metodología de la investigación*. Colombia; McGraw Hill
- Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal (2010). *Enciclopedia de los Municipios y Delegaciones de México*. México. Recuperado de <http://www.inafed.gob.mx/work/enciclopedia/EMM15mexico/index.html>
- Mejía, J. (2002) *Servicios públicos municipales*. Toluca, México; Universidad Autónoma del Estado de México.
- Ministerio de Administraciones Públicas. (2006). *Participación ciudadana e instrumentos de medición de la percepción con el servicio prestado por la administración local*. Guía 7. pp. 5-30.

- Oficina de Salta, (2014). *La calidad en los servicios públicos. Argentina; gobierno de la provincia de Salta.*
- Osborne, D., Gaebler, T. (1994). *La reivindicación del gobierno: la influencia del espíritu empresarial en el sector público.* España: Paidós
- Pichardo, I, (2004). *Modernización administrativa: propuesta para una reforma inaplazable.* Coyoacán, México: Editorial de México
- Reynoso, S. y Villafuerte, M. (2003) *Manual básico para la administración municipal.* Toluca, México: IAPEM
- Robbins. S, y Coulter. M. (2010). *Administración.* México; Pearson Education.
- Rodríguez. T, (2005). *Guía de calidad y mejorar en las administraciones públicas.* España: Instituto Navarro de Administración Pública.
- Sánchez, J. (2002) *Gestión pública y governance,* México; IAPEM
- Van Ryzin, G., y Del Pino, E. (2009). *Cómo escuchar, cómo aprender y cómo responder: las encuestas ciudadanas como una herramienta para la reinención del gobierno.* Agencia de evaluación y calidad, Volumen 1 (9), 3-17.
- Zafrilla, J., Laencina, T. (2002). *Preocupación por la calidad y orientación al ciudadano-cliente.* España; Murcia.

## Anexos

### Encuesta: Dotación de servicios públicos municipales en Tenancingo, Estado de México

Soy estudiante de la Licenciatura en Ciencias Políticas y Administración Pública y estoy realizando un estudio de los servicios públicos municipales de Tenancingo. Por este motivo, solicito su colaboración y le agradecería de antemano su atención para contestar un cuestionario. La información que nos proporcione se tratará de manera confidencial.

Instrucciones: encierre o marque la opción que considere oportuna.

Sexo: 1) Masculino  2) Femenino

Edad: \_\_\_\_\_

3. ¿Cuenta con el servicio de agua potable?

- 1). Si  2). No

4. ¿Consideras eficiente el servicio de agua potable?

- 1). Si  2). Algunas veces   
3). No

5. ¿Cómo considera la relación costo-beneficio del servicio de agua potable?

- 1) Excelente  2) Bueno  3)  
Regular  4) Malo  5) Pésimo

6. ¿Se encuentra conectada su vivienda al sistema de drenaje público?

- 1). Si  2). No

7. ¿Se considera satisfecho con el servicio de drenaje proporcionado?

1. Totalmente satisfecho  2. Satisfecho   
3. Insatisfecho  4. Totalmente insatisfecho

1. Cuánto tiempo lleva viviendo en Tenancingo

- 1). Más de 10 años  2). De 6 a 10 años   
3). De 3 hasta 6 años  4). De 1 hasta 3 años  5) Menos de un año.

2. ¿Usted está satisfecho/a con los servicios públicos que proporciona el Ayuntamiento de Tenancingo?

- 1). Totalmente satisfecho  2). Satisfecho   
3). Insatisfecho/a  4) Totalmente insatisfecho

8. ¿El tramo de calle donde vive dispone del servicio de alcantarillado?

- 1) Si  2). No  3). No sé

9. ¿Cuáles son sus propuestas para mejorar sobre el servicio de drenaje y alcantarillado?

\_\_\_\_\_

10. ¿La calle donde vive, cuenta con alumbrado público?

- 1). Siempre  2). Algunas Veces   
3). Casi nunca  4). Nunca

11. ¿Cómo califica el servicio de alumbrado público?

- 1) Excelente  2) Bueno  3)  
Regular  4) Malo  5) Pésimo

12. ¿En caso de falla en el servicio de alumbrado público, el tiempo de respuesta y la eficiencia del trabajo como lo considera?



**Encuesta: Dotación de servicios públicos municipales en Tenancingo, Estado de México**

- 1) Rápido y eficiente  2) Regular y lento  
 3) Poco eficiente  4) Pésimo

13. ¿Cuáles son sus propuestas para mejorar el alumbrado público?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

14. ¿Usted cuenta con el servicio de recolección de Residuos Sólidos?

- 1) Si  2) Algunas Veces  3) Casi nunca   
4) No

15. ¿Con que frecuencia recibe el servicio de recolección de Residuos Sólidos?

- 1) Todos los días  2) Una vez a la semana  
 3) Dos veces al mes  4) Una vez al mes

16. ¿Cómo calificas el servicio de limpia (basura)?

- 1) Excelente  2) Bueno  3) Regular   
4) Malo  5) Pésimo

17. ¿Las calles cercanas a su vivienda reciben el servicio de limpia?

- 1) Si  2) Algunas Veces  3) Casi nunca   
4) No

18. ¿Los espacios públicos cercanos a su vivienda reciben el servicio de limpia?

- 1) Si  2) Algunas Veces  3) Casi nunca   
4) No

19. ¿Cuáles son sus propuestas para mejorar el servicio de limpia (basura)?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

20. ¿Con que frecuencia acude al mercado municipal?

- 1) Siempre  2) Algunas Veces  
 3) Casi nunca  4) Nunca

21. ¿Cómo califica la calidad del servicio del mercado municipal?

- 1) Excelente  2) Bueno  3) Regular   
4) Malo  5) Pésimo

22. ¿Cuáles son sus propuestas para mejorar el servicio de mercados?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

23. ¿Cómo considera que es el servicio de panteón municipal?

- 1) Excelente  2) Bueno  3) Regular   
4) Malo  5) Pésimo

24. ¿Los panteones cuentan con los servicios básicos?

- 1) Siempre  2) Algunas Veces   
3) Casi nunca  4) Nunca

25. ¿Cuáles son sus propuestas para mejorar el servicio de panteones?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

26. ¿Cómo considera que es el servicio de Rastro municipal?

**Encuesta: Dotación de servicios públicos municipales en Tenancingo, Estado de México**

1) Excelente  2) Bueno  3) Regular  4) Malo  5) Pésimo

27. ¿El rastro municipal cuenta con los servicios básicos?

1) Siempre  2) Algunas Veces   
3) Casi nunca  4) Nunca

28. ¿Conoces los problemas asociados al servicio de rastro?

1) Si  2) No  3) No sé

¿Cuáles? \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

29. ¿Cuáles son sus propuestas para mejorar este servicio?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

30. ¿Cómo califica el mantenimiento de calles?

1) Excelente  2) Bueno  3) Regular  4) Malo  5) Pésimo

31. ¿Cómo califica la conservación de los parques del municipio?

1) Excelente  2) Bueno  3) Regular  4) Malo  5) Pésimo

32. ¿Cómo califica el equipamiento de parques y jardines del municipio?

1) Excelente  2) Bueno  3) Regular  4) Malo  5) Pésimo

33. ¿Hace uso de algún parque o jardín municipal?

1) Siempre  2) Algunas Veces   
3) Casi nunca  4) Nunca

34. ¿Cuáles son sus propuestas sobre el servicio?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

35. ¿Usted se siente seguro/a en el barrio o zona donde vive?

1) Muy seguro/a  2) Seguro/a  3) Poco seguro/a  4) Nada seguro/a

36. ¿Cómo considera el trabajo de Seguridad Pública?

1) Excelente  2) Bueno  3) Regular  4) Malo  5) Pésimo

37. ¿Cuáles son sus propuestas sobre el servicio?

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

38. ¿Cómo calificaría usted la calidad de los servicios públicos en su barrio, colonia, comunidad o pueblo en la actualidad?

1) Excelente  2) Bueno  3) Regular  4) Malo  5) Pésimo

39. ¿Cómo calificaría usted la gestión que está realizando el gobierno del Ayuntamiento de Tenancingo?

1) Excelente  2) Bueno  3) Regular  4) Malo  5) Pésimo

**Encuesta: Dotación de servicios públicos municipales en Tenancingo, Estado de México**

40. ¿Qué opina de la distribución de recursos destinados a los servicios públicos?

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

41. ¿Podría decirme cuáles son, a su juicio y por orden de prioridad, los tres problemas principales que existen actualmente en Tenancingo relacionados con los servicios públicos?

1. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

42. ¿Podría decirme cuáles son, a su juicio y por orden de prioridad, los tres problemas principales que existen actualmente en su localidad relacionados con los servicios públicos?

1. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

2. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

3. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

43. ¿Cuáles son, por orden de prioridad, los tres servicios públicos que, a usted, personalmente, le afectan más?

1. \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

44. ¿Desea agregar un comentario sobre el tema?

\_\_\_\_\_

¡¡¡MUCHAS GRACIAS POR CONTESTAR EL CUESTIONARIO!!!