



**Universidad Autónoma
del Estado de México**

Facultad de Ciencias Políticas y Sociales

**“LA IMPORTANCIA DEL PERFIL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS EN LA
CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES. CASO DEL SERVICIO
DE AGUA POTABLE EN METEPEC 2015-2021.”**

TESIS

Que para obtener el título de
Licenciado en Ciencias Políticas y Administración Pública

Presenta

Luis Daniel Ramirez Garcia

Director:

Dr. Gabriel Reyes Jaramillo

Toluca, Estado de México, 18 de octubre de 2023.



Índice

Introducción	3
Capítulo 1. Marco teórico de la Administración Pública.....	6
1.1 Generalidades de la Administración Pública	6
1.1.1 Evolución de la Administración pública	6
1.1.2 Organización de la Administración Pública en México.....	8
1.1.3 Modelos de la Administración Pública	9
1.2 La Nueva Gerencia Pública	12
1.2.1 Generalidades de la NGP.....	12
1.2.2 Profesionalización de los servidores públicos	16
1.2.3 Perfil de los servidores públicos.....	18
Capítulo 2. El Sistema Publico Municipal y la calidad del servicio	22
2.1 Servicio de agua potable de Metepec	22
2.2 Calidad en el servicio público municipal.....	25
2.2.1 Perfil de puesto vs calidad de los servicios.	27
2.2.1.1 Descripción del servicio de agua potable en el Municipio de Metepec	32
2.2 Estudios previos o similares	33
2.2.1 Cómo el perfil de los servidores influye en la calidad de servicios	35
2.2.2 Estudios en relación con los servicios públicos de Metepec	38
2.2.3 Estudios sobre el servicio de agua en Metepec	38
2.3 Aspectos metodológicos de la investigación	39
2.3.1 Problema	39
2.3.2 Describir la importancia del problema.....	39
2.3.3 La aplicación de Normas	40
Capítulo 3. La calidad de los Servicios públicos Municipales en Metepec	41
3.1 Descripción del municipio de Metepec.....	41
3.1.1 Descripción del perfil de los servidores públicos del OPDAPAS	48
3.2 Calculo de muestra.....	51
3.3 Resultados	53
Fuentes de consulta	79

Introducción

El perfil de puesto en las organizaciones se remonta a tiempos bíblicos como en el Éxodo de Moisés y en las antiguas civilizaciones de Grecia, Egipto y Roma donde en función (del perfil) de las capacidades, habilidades o rol social se designaban las tareas a realizar, se daba capacitación a los trabajadores para mejorar su desempeño y realizar las actividades de la manera más eficiente posible. Sin embargo, fue hasta mediados de los años 80 que el término de perfil de puesto se consolidó como parte de la administración de recursos humanos, posteriormente se adaptó modelos del sector privado aplicado al sector público donde denota un cambio de lo privado a lo público, un cambio de filosofía, estructura, organización y desempeño de tareas.

La importancia de considerar el perfil de puesto dentro de la investigación es debido que es un término del sector privado que en teoría busca encontrar a la persona adecuada para desempeñar funciones que previo a su selección debe conocer; que desarrolle su trabajo de manera concreta, eficiente y con calidad.

En función, los servidores públicos de acuerdo con su experiencia y estudios previos ayudan a cumplir con estándares de calidad en el servicio, el perfil de puesto es un término que ha sido abordado en varios temas de la Administración Pública, de diversos enfoques y que ha perdido notoriedad debido a la multifacética de las operaciones y servicios. Es un término político, que deja de lado la competencia del servidor público en ciertos niveles jerárquicos.

Actualmente, en México existe una Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal donde establece los criterios de profesionalización de los servidores públicos y se adecuan los perfiles de los servidores públicos. No obstante, el perfil de los servidores públicos es abordado como un subtema dentro de la Nueva Gerencia Pública en donde menciona que se busca incentivar y mejorar la burocracia mediante estrategias del sector privado para elevar la eficiencia y eficacia.

Debido a que en mandos medios del servicio público no hay una exigencia para aplicar la ley y los reglamentos existe una propensión de poco compromiso o interés al momento de ofrecer y desarrollar los servicios. El ejecutar el perfil y la profesionalización de los servidores públicos es un tema relevante y estudiado

desde el modelo de la Administración Pública y el enfoque de la Nueva Gerencia Pública.

La presente investigación se guiará del análisis de aplicación de la Nueva Gerencia Pública que propone un modelo de administración que debe enfocarse a ofrecer resultados para la sociedad, debido a que es un fenómeno presente dentro de la Administración Pública Municipal es importante contribuir a la investigación al estudio del mismo, por tal motivo el propósito de la investigación es analizar la importancia del perfil de los servidores públicos que toman decisiones y están a cargo de la unidad operativa dentro del servicio de agua OPDAPAS del municipio de Metepec en el periodo de 2015-2021, con el fin de identificar cuáles son los resultados y qué medidas se aplican para el mejoramiento y aplicación del perfil de puesto.

El objetivo de la investigación es analizar la importancia de un perfil específico para los servidores públicos para la mejora de calidad de servicios públicos de la administración pública municipal, para que exista una mejora de la organización.

En México uno de los problemas dentro de la Administración Pública es que los servidores públicos no cumplen con cierto perfil para la función de sus actividades esto podría afectar su calidad en el caso del sistema de agua OPDAPAS en las direcciones de área el 75% de los directores no cumplen con el perfil adecuado, generando que afecten con los criterios de calidad, eficiencia y eficacia de los criterios de cobertura, recursos y satisfacción, los obstáculos de la administración pública municipal son derivados de no existe un perfil idóneo para el cumplimiento de su función, dado que no existe una adecuación al perfil y que no están capacitados las necesidades de la administración aumentan y genera poca competitividad y reconocimiento.

La hipótesis de la investigación es que dado que no se cumple el perfil de puesto de los directores de área se ven afectados los trámites y calidad del servicio de agua potable de los usuarios. A mayor cumplimiento del perfil de puesto de los Directores de Área del OPDAPAS Metepec, mayor será la calidad de los procesos, eficiencia y eficacia del servicio de agua que se ofrece en el municipio.

La investigación es de tipo descriptiva, se hace uso de una metodología cuantitativa, dentro de las técnicas de recolección de datos se destaca el uso de encuestas analizadas por el programa estadístico SPSS para ver en qué medida de los servicios públicos a nivel mandos medios y directivos influye en la calidad de estos.

El método de investigación es histórico bajo un análisis de lectura de los textos, documentación y observación. La investigación está integrada por 3 capítulos, en el primer capítulo se abordan las generalidades de la Administración Pública, La Nueva Gerencia Pública se revisará el enfoque desde las características de resultados eficientes y eficaces para el mejor desempeño de la actividad pública, esto con la finalidad de construir un marco teórico que soporte la investigación.

En el segundo capítulo se habla del origen del municipio, del sistema público municipal, la calidad del servicio y la incidencia del servicio público dentro del municipio, además, se encuentran los estudios previos o similares.

En el tercer capítulo será una descripción general del municipio, el servicio, él y cómo afecta este problema en esta parte se buscará relacionar con la aplicación de normas y los resultados obtenidos de la actual organización. Finalmente se presentan los resultados de la investigación y conclusiones a las que se llegaron tras el desarrollo de este trabajo. Contará con la bibliografía consultada y anexos.

Capítulo 1. Marco teórico de la Administración Pública

En el primer capítulo se abordan generalidades de las teorías que guiarán la investigación para su comprensión y su relación una con otra, se da una conceptualización general de los diversos temas con diferentes autores y definiendo así su origen, etimología y conceptualización.

Se mencionan diversos conceptos con el fin de poder relacionar la Administración Pública con la Nueva Gerencia Pública y la calidad en los servicios públicos abordando los componentes fundamentales de cada tema y su relación en común.

La primera teoría es para situar el problema, definir el origen y sus características de la administración pública, sus antecedentes y su actualidad del municipio. Se retoma el modelo de la Nueva Gerencia Pública (NGP), que propone cómo mejorar los servicios públicos bajo características como profesionalización de servidores públicos, servicio civil de carrera y que cumpla a su vez con criterios de calidad en el servicio público como la eficiencia y eficacia.

1.1 Generalidades de la Administración Pública

1.1.1 Evolución de la Administración pública

La Administración Pública de acuerdo con la Real Academia Española es “Administración formada por el conjunto de los organismos y dependencias incardinados en el poder ejecutivo del Estado, que están al servicio de la satisfacción de los intereses generales, ocupándose de la ejecución de las leyes y la prestación de servicios a los ciudadanos.” La administración pública puede ser entendida como gestión, Ciencia o dirección del servicio del Estado.

El origen de la Administración Pública tiene que ver con los diversos estudios de la ciencia de la administración pública en un principio como lo menciona Galindo (2000):

Tiene como antecedentes a las ciencias camerales, expresión del pensamiento del Estado absolutista y al que surgió de la Revolución Francesa a finales del siglo XVIII cuyo pensamiento abarcó dos vertientes

importantes de la actividad gubernamental en relación con los gobernados: por una parte, el Derecho Constitucional y la Política, y por la otra, la actividad que ejecuta el proyecto político, es decir la administración pública” (p. XIII).

El término de Ciencia de la Administración Pública afirma Galindo (2005) “Es una ciencia social que tiene por objeto la actividad del órgano ejecutivo cuando se trata de la realización o prestación de los servicios públicos en beneficio de la comunidad” (p.6), siempre aplicando criterios de calidad para el máximo aprovechamiento de los recursos.

La Administración Pública tiene diversos antecedentes antes del auge menciona Arellano (2004):

El surgimiento de la concepción contemporánea de la administración pública (AP) es posicionado por muchos a finales del siglo XIX y principios del xx en Estados Unidos y nombrado por algunos como la era de la administración pública progresiva (APP). Se le ha catalogado como la era "progresiva" debido a la conceptualización muy extendida en ese momento de que el papel del gobierno implicaba un compromiso sustantivo con el desarrollo general de una nación. (p.19)

En México el estudio de la administración pública se da “A partir de la década de 1960-1970, en México se inicia el estudio de la administración pública reconociendo sus características científicas y de esta manera surgen escuelas, facultades y universidades en donde la tienen como contenido esencial de sus programas” (Galindo, 2000, p. XIII).

La administración pública tiene su origen de acuerdo a cierta legitimidad otorgada por la ciudadanía que funge como los poderes del Estado:

La administración pública tiene un carácter de poder público. La sociedad otorga al Estado la potestad de ejercer un poder coercitivo sobre sus miembros cuando se trata de conseguir determinados fines. Las administraciones públicas constituyen poderes públicos cuya esencia es el ejercicio de la autoridad que les ha sido conferida por la sociedad (Sánchez, 2002, p.198).

En cuanto al objetivo de la Administración Guerrero (2019) afirma:

La administración pública -caracterizada como la actividad del Estado- tiene por objeto a la sociedad, para la cual labora en su continuidad y desarrollo. Por consiguiente, dicha administración tiene su origen existencial, así como su legitimidad y justificación, en la continuidad y desenvolvimiento de la sociedad (p.38).

Una de las principales características de la Administración Pública es realizar las actividades delegadas para mantener el orden público y de carácter social para el beneficio, desarrollo y cumplimiento de responsabilidades, menciona Galindo (2000) algunas características de la administración pública:

Es comúnmente aceptado que la Administración Pública se lleva a cabo mediante las actividades que tienen el siguiente contenido: a) Mantener el orden público; b) Satisfacer las necesidades de la población y c) Conducir el desarrollo económico y social, partiendo siempre de la base jurídica de que el acto administrativo se realiza bajo un orden jurídico (p. 6).

La Administración Pública se refiere a estas acciones entorno al desarrollo y cumplimiento de tareas y actividades. Es la organización del Estado que se encarga de proveer los servicios públicos. Para Ruiz (2005) “La administración pública es la parte del Estado encargada de dotar a la sociedad de servicios públicos, así como de dirigirla políticamente; se puede entender a la administración pública como el brazo ejecutor de las tareas del gobierno” (p. 240) es decir, así como dotarlos de atribuciones y obligaciones, realiza las actividades y tareas del Estado y supervisa el funcionamiento de estas.

1.1.2 Organización de la Administración Pública en México

La Administración Pública es parte sustancial de gobierno es por esto que estas instituciones están al orden y servicio del gobierno cumplir con las actividades delegadas y satisfacer necesidades de la sociedad.

Afirma Fernández Ruiz (2015) “El gobierno es el conjunto de órganos depositarios del poder público, cuyos titulares ejercen, en consecuencia, las funciones públicas respectivas; y en sentido restringido, el gobierno es el órgano o conjunto de órganos depositarios del Poder Ejecutivo” (p.54).

En el marco jurídico de la Constitución Política viene como está constituida la administración pública en México, así como sus dependencias y competencias distribuidas en los diversos niveles de gobierno menciona Fernández (2006):

Como todos sabemos, México es una República federal constituida por estados libres y soberanos, cuya base de división territorial y de organización política es el municipio; la República cuenta, además, con el Distrito Federal. El modelo para la distribución de competencias entre las instancias de gobierno de la Federación, los estados, los municipios y el Distrito Federal, ha sido diseñado a través de diversos artículos constitucionales, principalmente el 73, el 115, el 122 y el 124 (p.75).

La forma de organización de la administración pública se presenta de dos formas acorde al nivel de gobierno y la naturaleza de esta puede ser centralizada o instituciones paraestatales, así como lo menciona Reyes (2017): “La Administración Pública en México presenta dos formas de organización: Primero, según el orden de gobierno al que pertenece puede ser federal, estatal o municipal. Segundo, por la figura que ostenta el poder puede ser ejecutivo, legislativo y judicial” (p.50).

1.1.3 Modelos de la Administración Pública

Existen diversos modelos de la administración pública como lo es el Modelo Burocrático, la Nueva Gerencia Publica y el Gobierno Abierto estos son a proximidades de la realidad dentro de estos modelos nos enfocaremos en la NGP como nuestro objeto de estudio, como lo interpreta Guerrero (2018) “La ciencia de la administración pública concibe a la administración y al *managment* como partes del mismo proceso, y con frecuencia también los visualiza como sinónimos” (p.27), es decir que la administración suele ser similar a la NGP y muchas veces confundida pues concierne una con la otra.

La NGP es un modelo que surge a partir de la administración pública es parte de la administración misma, pero surge incorporando principios del sector privado. El origen de la NGP se dio bajo las necesidades de regular las finanzas al gran tamaño burocrático que existía de acuerdo con Aguilar (2013) que menciona: La Nueva Gestión Pública (NGP), que surge en los años ochenta, bajo el impulso de la exigencia del ajuste de las finanzas públicas deficitarias de los Estados sociales,

tuvo dos orientaciones diversas. La primera tendencia concentró su atención en el tamaño del aparato administrativo del gobierno social tradicional. (p.29)

El surgimiento de la NGP se dio en diversos países determinado a las condiciones y necesidades donde se aplicó, “desde la perspectiva estadounidense se utilizaba para la administración de funciones operativas de la producción. En el Reino Unido fue una categoría gubernamental, en tanto que para Francia y España era más bien sinónimo de administración” Chanes et al. (2019, p.131).

La NGP tiene diversas características como descentralización, rendición de cuentas y máximo aprovechamiento de los recursos entre otras más.

Otros autores mencionan lo siguiente:

Las principales características de la NGP se encuentran las siguientes:

- 1) Cortes presupuestales.
- 2) Expedición de vales.
- 3) Rendición de cuentas y auditorias del desempeño.
- 4) Privatización de empresas paraestatales.
- 5) Descentralización de órganos gubernamentales.
- 6) Planeación estratégica.
- 7) Competitividad en el sector público.
- 8) Contratación de servicios con empleadores externos.
- 9) Flexibilidad administrativa.
- 10) Restricciones o topes presupuestales.
- 11) Administración financiera eficiente.
- 12) La dicotomía entre la política y la administración.
- 13) Incentivos pecuniarios a los burócratas. Chanes et al. (2019, p.135)

La justificación de la NGP se da a partir de esta necesidad de una administración más eficiente y un bien colectivo a través de las características ya mencionadas. Existen autores que concluyen que “El principal argumento para justificar la NGP es que el gobierno debe ocuparse no sólo de gastar el dinero y cumplir con los procedimientos, sino también de ofrecer resultados para la sociedad” Chanes et al. (2019, p.135).

La importancia de cumplir el perfil de puesto para una evaluación del desempeño y a las necesidades generar competitividad son características importantes de la NGP, dentro de la administración existen críticas entorno a los resultados pues un problema de la NGP que no integra a todo como una sola parte,

no se enfoca en las direcciones si no en la parte operativa y de relación directa con los “clientes”, así como lo menciona Aguilar (2013):

La NGP no consideró que el problema de la ineficiencia y pobre desempeño de la administración pública se ubicara en las decisiones de su instancia de alta dirección, por lo que concentró más bien su crítica en el número excesivo de las unidades administrativas y programas públicos, en la inconexión de las políticas públicas y programas en los defectos de la normatividad de la organización y de los patrones de actuación de los mandos medios y/o de los empleados públicos. (p.30)

Es importante enfocarse y orientar la teoría de la NGP en esta parte estratégica de dirección y altos mandos para en realidad generar estos cambios.

El modelo de la NGP surge a partir de la reforma de la gestión pública que busca los cambios necesarios de estructuras y normas, enfoques y estrategias, parte de los principios pos burocráticos estratégicos y operativos, elevar la eficiencia y eficacia para cumplir con los criterios de calidad y las responsabilidades de la acción pública (Aguilar, 2006, p.127).

Otros autores mencionan que es una visión neoliberal la relación de la administración pública y la NGP refiere a una contradicción o paradoja el hecho de asimilarlos o intentar relacionarlos pues refiere a que es lo contrario de esta administración “tradicional”, “weberiana” y “burocrática” administración pública, de un nuevo paradigma managerial “ágil”, “eficiente” y “moderno” (Guerrero, 2018, p.27).

La NGP surge como solución para la ineficiencia de la APF dentro del modelo que sugiere características, cuestiona su estructura y propone los métodos para su aplicación y máximo aprovechamiento del aparato gubernamental. Aguilar (2007) afirma lo siguiente:

La NGP, por su lado, ha prestado atención a la administración pública, ha cuestionado su estructura burocrática de organización y operación -la centralización jerárquica y la reglamentación precisa e inalterable- y se ha presentado como una disciplina o práctica profesional que posee los métodos de reorganización y de trabajo, apropiados para incrementar la eficiencia y mejorar la calidad de la gestión gubernamental (p.22).

Otros autores también mencionan que los modelos de la administración pública deben de reorientarse entorno a su estructura, organización y desempeño entorno a una mejora de relación, profesionalización y capacitación como lo menciona Guerrero (2018):

Kliksberg señala que se requiere de una administración pública moderna caracterizada por atributos tales como la configuración a modo de redes de organizaciones, el desempeño mediante procesos de decisiones y elaboración de policy, la imaginación y versatilidad, la valoración del ser humano, principalmente por medio de la formación y las carreras administrativas, la prospección en futuros razonablemente previsibles y la capacidad de desempeño en escenarios alternos (p.26).

Según Arellano (2004) Los problemas que la NGP enfrenta son los mismos de la APP, dentro de los problemas del modelo de la NGP podemos encontrar que son similares a los de la APF como la organización de la burocracia, sus prácticas de influencia política dentro de la misma y el rumbo de la acción política estos son los mismos dentro del contexto del enfoque. (p.18)

1.2 La Nueva Gerencia Pública

1.2.1 Generalidades de la NGP

El origen de la NGP de acuerdo con Guerrero (2018) viene del término *managment* que ha evolucionado y es relacionado con guiar, dirigir y mandar. También se suele relacionar como dirección dentro del vocablo gerencia se deriva de la voz latina *gerére*. (p.24)

El surgimiento de la NGP se da alrededor de mitades del siglo pasado en diversos países con crisis fiscales y grandes problemas del manejo del Estado de Bienestar y tuvo una gran influencia en países vecinos donde se aplicó la NGP, como lo menciona Pardo (2005): “Después de las crisis fiscales de la década de los años setenta, en diversos países se produjo una importante contracción estatal que cuestionó severamente la viabilidad de los Estados de bienestar” (p.30).

Aguilar (2007) menciona:

La Nueva Gestión Pública (NGP) aparecieron en el medio latinoamericano en los años 80 y 90 como propuestas disciplinarias y profesionales para superar la vulnerabilidad financiera o la crisis fiscal en que habían caído los Estados sociales desarrolladores y/o para restablecer la naturaleza pública que las políticas de los gobiernos autoritarios habían tergiversado o pervertido y/o para mejorar los servicios públicos que eran considerados insatisfactorios en calidad, cobertura y costo eficiencia (p.21).

La definición de la NGP más aproximada con la investigación es la de Cejudo (2011):

La nueva gestión pública (NGP) es un término para denotar un conjunto de decisiones y prácticas administrativas orientadas a flexibilizar estructuras y procesos y a introducir mayor competencia en el sector público, con el propósito de mejorar los resultados de la acción gubernativa (p.17).

La NGP son reformas entorno a la administración incorporando principios de la iniciativa privada para mejorar los problemas fiscales y la crisis del Estado de Bienestar que se enfrentaba, estas reformas iniciaron en Gran Bretaña y se fueron ampliando en diversos países debido a su éxito obtenido. Otros autores refieren:

Esta situación impulsó una serie de reformas en las administraciones públicas que pueden agruparse en torno a la corriente de la Nueva Gestión Pública (NGP), cuyo propósito fue mejorar la provisión de servicios públicos mediante el uso de técnicas de gestión de la iniciativa privada.

Estas reformas se pusieron en marcha en 1979 durante el gobierno de Margaret Thatcher en Gran Bretaña. Después se extendieron a otros países de la Commonwealth, Australia, Nueva Zelanda y Canadá; también se introdujeron en los Estados Unidos y actualmente incluso han llegado a países en vías de desarrollo” (Pardo, 2005, p.30).

Existen diversas conceptualizaciones del término Nueva Gerencia Publica Omar Guerrero (2003) menciona “La nueva gerencia pública aparece como propuesta de solución para los problemas de productividad de los gobiernos, donde destaca el esfuerzo en pro de servicios públicos superiores y menos costosos” (p.20).

Otros autores afirman lo siguiente:

La nueva gestión pública (NGP) es un término para denotar un conjunto de decisiones y prácticas administrativas orientadas a flexibilizar estructuras y procesos y a introducir mayor competencia en el sector público, con el propósito de mejorar los resultados de la acción gubernativa (Cejudo, 2011, p.17).

La filosofía de la NGP está orientada a la eficiencia, la evaluación de resultados y rendición de cuentas dentro de una reforma administrativa como lo menciona Pardo (2005) un establecimiento de estructuras, procesos y rutinas orientadas a la satisfacción de las necesidades de los usuarios (p.33).

Dentro de esta nueva filosofía de satisfacer a los usuarios en relación con principios de iniciativa privada, interpretando esto Pardo (2005) sugiere que “Los recursos debían orientarse a satisfacer las necesidades de la sociedad, de los “clientes”-ciudadanos, lo que ocasionó un esfuerzo de rediseño de procesos administrativos” (p.34).

Dentro de las características principales de la NGP es la formación profesional y de profesionalización, así como de capacitación y evaluación constante, dentro de la comparación con la APF siendo un modelo progresivo y rígido presenta contraposiciones, menciona Guerrero (2018):

La gerencia pública, cuyo objeto primordial es brindar un campo altamente innovativo de formación profesional para el servidor público que ocupa los altos mandos. Dentro de las circunstancias narradas, el modelo de administración pública tradicional es insuficiente no sólo para atender el presente, sino para enfrentar el futuro.

La gerencia pública está basada en líneas flexibles de autoridad y en un amplio ámbito de comunicaciones. El gerente público se caracteriza por la capacidad de análisis, la aptitud para introducir racionalidad en el proceso decisorio y la habilidad para establecer adecuadas relaciones interpersonales (p.26).

Los principios de la NGP proponen un par de postulados para su máxima aplicación como lo es orientación hacia el consumidor, eficiencia, evaluación de resultados y propone la competencia en beneficio de la sociedad. Omar Guerrero (2018) menciona:

El nuevo *managment* público en primer lugar propone desviar los servicios de la administración pública del ciudadano y orientarlos hacia el consumidor. En segundo lugar, plantea aumentar la eficiencia de los servicios públicos desagregando a las burocracias gubernamentales en unidades configuradas. (...) En tercer lugar sugiere una administración de personal sin servicio civil donde impere el contrato, la evaluación de resultados y sueldos bajo incentivos. Finalmente, aconseja someter las operaciones gubernamentales a la competencia interna y externa con base en razones de mercado, más que en causales administrativas (p.27).

Otros autores como Martínez (2005) mencionan:

En los diferentes procesos de reforma que ha vivido el sector público a escala mundial se encuentra la aplicación de una amplia variedad de técnicas gerenciales orientadas al cliente, procesos de privatización, así como una mayor aplicación de tecnologías de información y distintos mecanismos del mercado, como la competencia y los contratos (p.14).

Ambos coinciden con las propuestas para la aplicación de la NGP que es una reforma orientada al consumidor aplicando técnicas gerenciales del sector privado algunos autores incorporan más características o propuestas en general coinciden con la filosofía y doctrina de la NGP.

Dentro de las generalidades de la NGP el concepto, principios, filosofía y propuesta las características principales como lo menciona Martínez (2016):

La nueva gestión pública es una propuesta con muchas variantes, pero sus principales características son las siguientes: descentralización de los poderes gubernamentales, transferencia de facultades a agencias internas o externas, promoción de la calidad, la planeación estratégica y otros paradigmas de la cultura empresarial, uso de mecanismos de mercado, evaluación del desempeño y, quizá la característica más importante, la conceptualización del ciudadano como cliente, con derecho a exigir servicios públicos de calidad. (p.40)

En relación con la investigación la NGP presenta aportaciones a la formación profesional, capacitación y adecuación de los servidores públicos para el máximo aprovechamiento y el mejoramiento de la calidad en la producción de los bienes y servicios (Uvalle, s/f, 114).

En conclusión, la NGP se presenta como solución de los problemas de la tradicional Administración Pública como lo menciona Sánchez (2001):

“La Nueva Gestión Pública se presenta como una fórmula para el beneficio colectivo. Este residía en la promesa de servicios públicos mejores y menos costosos para los contribuyentes y los ciudadanos en general.” (p.97)

1.2.2 Profesionalización de los servidores públicos

La profesionalización de los servidores públicos es una de las características del modelo de la NGP esta puede ser mediante la capacitación, formación y especialización para esto es necesario entender el concepto de servicio público.

La definición del servicio público según Fernández (2006):

“Explica el servicio público, como toda actividad técnica sujeta a un régimen jurídico exorbitante del derecho privado, destinada a satisfacer una necesidad de carácter general, suma de muchas necesidades individuales similares, en beneficio indiscriminado de toda persona” (p. 79).

El servicio público debe de estar regulado y monitoreado por la administración pública y supone que aun sin el SCC este debe ser funcional, cumplir sus objetivos y necesidades de carácter sustantivas, así como lo menciona Fernández (2006):

El servicio público, por estar destinado a la satisfacción de necesidades de carácter general, viene a ser, también, una actividad muy importante, la que, tratándose de servicio público propiamente dicho, está atribuida a la administración pública, quien la puede realizar directamente, o de manera indirecta por medio de particulares. (p.77) Interpretando el servicio público incorpora ya principios de la NGP como lo es la prestación de servicios directa o indirecta.

La profesionalización de los servidores públicos es una característica de la NGP existen diversas formas de interpreta la profesionalización como el concepto de Servicio Civil de Carrera, de acuerdo con Pardo (2005):

El servicio civil de carrera es una forma de gestionar los recursos humanos de la administración pública para formar servidores públicos cuyo compromiso sea con el interés común, sin consideraciones políticas de grupo o partido, basada en el mérito, la imparcialidad y la igualdad de oportunidades.

El servicio civil de carrera es una forma de gestionar los recursos humanos de la administración pública para formar servidores públicos cuyo compromiso sea con el interés común, sin consideraciones políticas de grupo o partido, basada en el mérito, la imparcialidad y la igualdad de oportunidades (p.9).

Esta conceptualización incorpora el Servicio Civil de Carrera como la forma de profesionalizar y entender la organización de los servidores públicos, menciona una imparcialidad y pone intereses de la sociedad antes que los propios. Otros autores como Robedo (1999) mencionan el objetivo y características principales:

El objetivo fundamental del servicio civil de carrera es lograr la profesionalización del personal de la administración pública federal para que éste cumpla con imparcialidad íntegra, con transparencia y con absoluta honradez, las tareas que les son encomendadas, en relación con los servicios públicos que requiere la ciudadanía (p.42).

Robedo (1999) menciona que: “Es importante incorporar el conocimiento empírico para tener servidores públicos mejor preparados y especializados en su ámbito de trabajo” (p.42).

La necesidad de incorporar estas reglas de comportamiento de los servidores públicos viene de la idea de que los servicios deben cumplir las expectativas y demandas de la sociedad cumpliendo con la eficiencia y eficacia, con principios éticos que coadyuven a la alta moral y comportamiento de los servidores públicos (Pardo, 2005, p.9).

Las características principales del SCC son la evaluación constante y capacitación de los servidores, así como la imparcialidad y neutralidad de estos y bajo una normatividad a la que están sujetos y regulados, así como afirma Pardo (2005):

Los rasgos característicos de los servicios de carrera son, principalmente, la selección mediante exámenes competitivos; las restricciones a la remoción arbitraria del cargo; la exigencia de neutralidad política a los funcionarios que

aspiran a entrar y permanecer; y la existencia de un cuerpo regulador independiente que vigile el funcionamiento integral del sistema (p. 11).

El SCC busca tener servidores públicos de calidad evaluando los resultados de sus funciones e incentivando al nivel de satisfacción y cumplimiento de objetivos. Pardo (2005) sugiere que “El principal objetivo de los programas de formación continua es atender cualquier deficiencia en la formación que impida a los funcionarios desempeñar sus responsabilidades de la mejor manera posible” (p. 16), la formación continua es necesaria para el máximo aprovechamiento de los servidores.

El SCC aún está lejos de adoptar su teoría en la aplicación debido al contexto y circunstancias, aunque como lo menciona Pardo (2005): “En la medida en que la autoridad este más centralizada y no existan contrapesos efectivos, habrá una menor propensión a adoptar sistemas de servicio civil” (p. 23), adoptar un modelo de SCC debe ser beneficioso para la sociedad, aunque resulta complicado en la práctica.

La formación profesional como criterio de contratación para el funcionamiento de sus actividades menciona Reyes (2017): “En la medida en que se diversifican las actividades y crecen las organizaciones se requiere contar con gente especialista en sus funciones laborales para contribuir al progreso social y material de los pueblos” (p.41).

1.2.3 Perfil de los servidores públicos

Los servidores públicos son todas las personas que trabajan dentro de la administración pública, existen diferentes tipos de servidores públicos conforme a su denominación y actividades como lo menciona Guerrero (2019):

Servidor público es aquél que, independientemente de su denominación, ya sea funcionario o servidor civil, está normado por un régimen de función pública bajo una ley específica de derecho público o mediante disposiciones equivalentes, y asumen actividades enmarcadas en los intereses primordiales del Estado (p.106).

Otros autores como García y Uribe (2014) lo definen como “Servidor público es quien presta sus servicios al Estado, en la forma y bajo la relación laboral que antes mencionamos, con el propósito de atender alguna de las atribuciones, funciones o tareas legalmente asignadas a aquél” (p.33).

Dentro de la ley como menciona García y Uribe (2014) ahí se hallan los valores con los que se deben guiar y realizar el servidor público donde se encuentra esta ley es en la Constitución Política en el artículo 113 y se deben guiar bajo los principios de “legalidad, honradez, lealtad, imparcialidad y eficiencia en el desempeño de (las) funciones, empleos, cargos y comisiones” (p.35).

El perfil de los servidores públicos toma un papel importante dentro de la profesionalización pues dentro de su formación profesional al momento de realizar su trabajo es importante tener una relación directa de sus conocimientos con la realización de sus actividades tal como lo menciona Guerrero (2019):

Uno de los rasgos que deben ser resaltados, es que la labor del servidor público se realiza de manera *permanente* a través de una carrera administrativa; que dicha carrera exige su profesionalización; y que tal profesionalización se base en la formación y el perfeccionamiento continuo (p.107).

Los servidores públicos de acuerdo con su perfil y capacitación deben de cumplir con las expectativas de las actividades asignadas y para esto es necesario la selección adecuada menciona Chanes y Haro (2000):

Una comunidad democrática ideada para el servicio de los ciudadanos debe formar servidores públicos cuyo perfil y características sean consecuentes con el trabajo que de ellos se espera. Razón por la cual. La selección que se haga de los servidores públicos debe ser una tarea responsable y eficiente, conducida legal y sistemáticamente (p.2).

Los cargos de los servidores públicos no se basan en el mérito, ni perfil o formación es más una cuestión populista como lo menciona Bautista (2017):

En las democracias contemporáneas ocupan cargos públicos personajes de diferente índole: deportistas, actores de novelas, humoristas, líderes religiosos, cantantes, modelos, empresarios, toreros, estrellas de cine, etc. ¿Será que no están contentos con sus profesiones y/u oficios? En la mayoría de los casos hay una constante: son politicastros, es decir, personajes que,

sin la capacidad, formación y perfil ético deseable, usurpan el cargo público haciendo un uso indebido de este (p.26-27).

Esto afecta en medida la calidad de los servicios públicos pues las personas que realizan actividades sustanciales de la organización son capacitadas solo para su función y de ahí en adelante siguen tomando roles del mismo carácter.

El perfil de puesto son todos estos requisitos que una persona necesita para desempeñar su trabajo en relación con los servidores públicos estos deben estar aplicados a las necesidades de la administración en sus conocimientos, así como el conocimiento de las actividades a realizar para cumplir las obligaciones y responsabilidades como lo menciona Chiavenato (2011):

El puesto se integra de todas las actividades que desempeña una persona, que pueden ser contenidas en un todo unificado y que ocupa una posición formal en el organigrama de la organización. Para desempeñar sus actividades, la persona que ocupa un puesto debe tener una posición definida en el organigrama.

En esta concepción, un puesto constituye una unidad de la organización y consiste en un conjunto de obligaciones y responsabilidades que lo hacen distinto de los demás puestos (p.203).

El perfil de puesto determina quien es apto para cumplir dichas funciones al enfoque y necesidades que se necesiten, aplica el conocimiento empírico, así como la especialización, la formación académica y profesional.

En relación con el perfil de puesto es importante que a nivel operacional se cumpla con el perfil ya que es la parte sustantiva de la organización a mayor aplicación del perfil en este ámbito supondría que tendría mejores resultados a nivel operativo como lo menciona Chiavenato (2011) "La conexión que va hacia arriba lo une con el puesto superior y representa la responsabilidad en términos de subordinación. La conexión que va hacia abajo lo une con los puestos inferiores y representa la autoridad en términos de supervisión" (p.204).

En conclusión, el perfil de los servidores públicos en cualquier ámbito es importante y se agrupa dentro del SCC como parte de un mismo en relación con el perfil se evalúa la calidad de los servicios y se evalúa su desempeño.

Capítulo 2. El Sistema Público Municipal y la calidad del servicio

2.1 Servicio de agua potable de Metepec

En la investigación se habla del orden de gobierno municipal y la empresa centralizada por la cual se ofrece el servicio. El sustento jurídico del municipio se encuentra en el artículo 115 donde menciona el origen, organización, administración y atribuciones de este:

...los estados adoptarán para su régimen interior, la forma de gobierno republicano, representativo y popular, teniendo como base de su división territorial y de su organización política y administrativa el municipio libre, conforme a las bases siguientes: Cada municipio será administrado por un ayuntamiento de elección popular directa y no habrá autoridad intermedia entre éste y el gobierno del Estado. Los municipios administrarán libremente su hacienda, es decir, sus recursos económicos, para poder realizar sus tareas de gobierno, la cual se formará de las contribuciones que señalen las legislaturas de los estados y que, en todo caso serán las suficientes para atender a sus necesidades (Constitución Política de México, 1999, Art. 115.).

Al efecto se transcribe la fracción V del citado artículo 115:

V. Los municipios, en los términos de las leyes federales y estatales relativas, estarán facultados para formular, aprobar y administrar la zonificación y planes de desarrollo urbano municipal; participar en la creación y administración de sus reservas territoriales; intervenir en la regularización de la tenencia de la tierra urbana; otorgar licencias y permisos para construcciones, y participar en la creación y administración de zonas de reservas ecológicas. Para tal efecto y de conformidad a los fines señalados en el párrafo tercero del artículo 27 de esta Constitución, expedirán los reglamentos y disposiciones administrativas que fueren necesarios.

(Constitución Política de México, 1999, Art. 115.)

Para poder identificar la clasificación de los municipios es necesario conocer el número de habitantes, para efectos de la investigación podemos contextualizar y ubicar el municipio tal como lo menciona Reyes (2017):

El INAFED clasifica el tamaño de los municipios de acuerdo con el número de habitantes:

- Metropolitanos. Más del 50% de la población reside en localidades de más de un millón de habitantes.
- Urbano grande. Más del 50% de la población reside en localidades entre 100 mil y menos de un millón de habitantes.
- Urbano medio. Más del 50% de la población vive en localidades entre 15 mil y menos de 100 mil habitantes.
- Semiurbano. Más del 50% de la población radica en localidades de entre 2,500 y menos de 15 mil habitantes.
- Rural. Más del 50% de la población vive en localidades con menos de 2,500 habitantes.
- Mixto. La población se distribuye en las categorías anteriores sin que sus localidades concentren más del 50% (p.53).

Dentro de la investigación se analiza al municipio tal como lo menciona Fernández (2002): “El municipio representa un fenómeno universal caracterizado como una forma de relación social fincada en la organización vecinal con miras a dar solución a los problemas de la comunidad” (p. 41).

Es importante retomar la clasificación de los municipios para ver en qué forma están organizados y en donde se ubica contextualmente el caso. La organización de la administración pública se da de acuerdo con el nivel de gobierno y existen tipologías de los municipios para identificarlos más fácilmente.

Fernández (2002) afirma que el municipio es un ente descentralizado con cierta autonomía y organización propia:

El municipio es producto de la descentralización administrativa territorial, regional o por región -pues bajo esas diversas denominaciones se le conoce en la doctrina, que representa una forma organizacional, conforme a la cual se confiere personalidad jurídica propia a un ente dado con un ámbito territorial específico, donde se encarga de actividades administrativas, con autonomía orgánica relativa respecto de la administración pública estatal. (p. 45)

El servicio de agua potable de Metepec es el objeto de estudio, y se analiza desde el modelo de la Administración Pública enfocándose en el municipio y describiendo sus funciones, de aquí se analiza desde el enfoque de la Nueva Gerencia Pública desde el cual se estudiará para poder indagar sobre cómo es que se desarrolla el servicio.

De acuerdo con el Manual de Organización (2018):

El Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento de Metepec se creó el 9 de octubre de 1991, mediante la publicación del Decreto Número 36 en el Periódico Oficial "Gaceta del Gobierno". En principio surge como respuesta del H. Ayuntamiento de Metepec, México para optimizar los recursos humanos, técnicos y materiales con que contaba, a fin de crear una nueva forma de organización y funcionamiento independiente que le permitiera a la máxima autoridad local delegar en un órgano administrativo especializado y técnico la operación de las fuentes, instalaciones y sistemas de agua, para satisfacer las demandas de la población Metepecuense de éste vital líquido (p.7).

El servicio de agua OPDAPAS es un organismo dependiente del Ayuntamiento de Metepec que, conformado de los datos integrados y variables, es un servicio que cumple con los mínimos requerimientos para su función. El hecho de que funcione en cuanto a su función sustantiva cumple con los objetivos, pero es más una cuestión de sistematización y recaudación que de operatividad y mejora.

En México uno de los principales problemas dentro de la Administración Pública es que los servidores públicos no llegan a cumplir con cierto perfil para la función de sus actividades, esto podría afectar su calidad en el caso del sistema de agua OPDAPAS en las direcciones de área el 75% de los directores no cumplen con el perfil adecuado, generando afectan con los criterios de calidad, eficiencia y eficacia de los criterios de cobertura, recursos y satisfacción, los obstáculos de la administración pública municipal son derivados de no existe un perfil idóneo para el cumplimiento de su función, dado que no existe una adecuación al perfil y que no están capacitados las necesidades de la administración aumentan y genera poca competitividad y reconocimiento.

El perfil del puesto permite identificar las aptitudes, cualidades y capacidades que, conforme a su descripción, son fundamentales para la ocupación y desempeño del mismo. (Dirección General de Desarrollo Humano y Servicio Profesional de Carrera, 2010)

En México según datos del INEGI (2019) existen 5 millones 869,114 personas empleadas en el sector público: gobierno federal, gobiernos estatales, gobiernos municipales, empresas públicas e instancias de la seguridad social. Las

personas que participen en los concursos de ingreso deberán poseer y exhibir las constancias originales con las que acrediten el cumplimiento de los requisitos señalados en el perfil del puesto registrado en el Catálogo, en la convocatoria y, en su caso, los previstos en el artículo 21 de la Ley del Servicio Profesional de Carrera en la Administración Pública Federal (Dirección General de Desarrollo Humano y Servicio Profesional de Carrera, 2010).

2.2 Calidad en el servicio público municipal

La calidad dentro del servicio público municipal es muy importante se evalúa bajo qué criterios se trabaja y ofrecen los servicios y va incorporando las generalidades de los conceptos para entender cómo funcionan y como se relacionan unos con el otro, en esta parte se enfoca en que los servicios están orientados y son para el beneficio de la sociedad como de calidad de vida.

Dentro de la definición de la calidad mencionan Camisón, Cruz y Gonzales “calidad como excelencia y conformidad con especificaciones, al hablar de dos componentes de la calidad: la calidad de diseño y la calidad de conformidad” (p. 146). También definen de otra forma a la calidad: “La calidad como excelencia, por ser la única definición que entiende la calidad en términos de superioridad absoluta del producto” (p. 147).

La calidad de los servicios públicos resalta debido a como el sector público ofrece los servicios como se guían y como esto es beneficioso para la sociedad tal y como lo menciona Prado y García (2004):

La pérdida de credibilidad del sector público como gestor del bienestar ciudadano, que se deriva normalmente del desarrollo económico de los países, viene acompañado de manifestaciones que tienden a obligar a las instituciones públicas a actuar aplicando principios de economía, eficiencia y eficacia.

Estas demandas son más importantes, si cabe, en el ámbito municipal debido a que la concentración de la población en los núcleos urbanos convierte a los servicios municipales en uno de los factores más influyentes en la calidad de vida de los ciudadanos (p.1).

Los servicios deben de ser buenos y cumplir las demandas y necesidades de la sociedad es por esto que deben de incorporar los principios de eficacia y eficiencia tratando de lograr una mayor calidad en los servicios:

Esta nueva filosofía tiende a obligar a las instituciones públicas a actuar aplicando principios de economía, eficiencia y eficacia que son más importantes en el ámbito municipal, debido a la influencia que los servicios municipales tienen en la calidad de vida de los ciudadanos. (Prado, García, 2004, p.15)

La medición de la calidad bajo el principio de algún modelo es de acuerdo con la teoría que esta incorpore, la medición de estos también se guía bajo indicadores para la medición y evaluación bajo el pensamiento crítico y los resultados.

Para que la administración pública consiga actuar bajo dichos principios se requiere un sistema de control estable del grado de racionalidad con el que se administran los recursos, existiendo un consenso bastante generalizado sobre la consideración del indicador de gestión como un índice cuantitativo de carácter objetivo, adecuado para evaluar dicha racionalidad. (Prado, García, 2004, p.1)

La gestión de la calidad por su parte es mantenerla, dentro de estos parámetros establecidos con un plan de acción, si bien parece ser difícil aplicar estos principios a cualquier ámbito de gobierno aplicar la gestión de calidad junto con algún modelo sería interesante revisar los resultados y evaluarlos, tal como lo menciona Sánchez (2002) en su definición:

En la gestión de calidad se observan políticas como la potenciación del personal, las organizaciones más "planas", una mejor comunicación y una mayor atención al servicio del cliente, que se han convertido en principios comunes para los gobiernos en el nivel federal y local (p.177).

La calidad de una institución afirma Sánchez (2002) es realizar todas las actividades fundamentales para el funcionamiento de la organización esta debe cumplir en todos los productos y procesos. Es más, una mejora continua de como la calidad funciona en la organización la especialización en los productos y servicios y mejorar en cada aspecto para garantizar que sea igual cada vez (p.178).

La calidad en los servicios es un elemento inherente de cómo se debe de realizar y gestionar, conforme a gestión y evaluación de estos indicadores la calidad de estos se puede medir y evaluar es importante mantenerla y garantizar que dichos bienes, servicios y productos sean un beneficio para la sociedad. Tal como lo menciona Sánchez (2002):

La calidad es ahora un elemento fundamental en el nuevo estilo de gestión de las organizaciones. Mediante la gestión de la calidad, la gerencia participa en la definición, análisis y garantía de los bienes y servicios que produce para la sociedad (p.179).

2.2.1 Perfil de puesto vs calidad de los servicios.

El perfil de puesto y la calidad de los servicios son relacionados e inmersos uno del otro, estas necesidades de la organización y previo a la contratación un análisis que una persona postulada para este trabajo cuente con las características, habilidades y conocimientos necesarios para lograr y mejorar la calidad de los servicios, el caso de los servidores públicos además son incentivados para el máximo aprovechamiento de sus funciones, sin embargo existen servidores públicos que no tienen el conocimiento académico ni la experiencia necesaria y esto afecta en el cumplimiento de la calidad.

Esta relación entre el perfil de puesto y la calidad de los servicios en la investigación será analizada a nivel dirección y operativa esta subordinación influye en la administración y en función de las tareas a realizar tal como lo menciona Waldo (1983):

La «dirección y administración departamental», tal como generalmente se entiende, se refiere a las relaciones entre el jefe ejecutivo y sus inmediatos subordinados, los jefes de departamento; pero se refiere también y en forma más pormenorizada, a los métodos y sistemas por los cuales los jefes de departamento manejan o administran sus respectivas partes de la organización (p.409).

Así Mintzberg (2005) menciona la clasificación de puestos en una organización:

En la base de toda organización se encuentran sus operadores, las personas que desempeñan el trabajo básico de fabricar productos y proveer servicios. Estas personas constituyen el núcleo de las operaciones. Todas, hasta la

organización más modesta, requiere cuando menos de un administrador de tiempo completo que ocupe lo que llamaremos el ápice estratégico, desde donde se vigila la totalidad del sistema. Conforme crece la organización se requieren más administradores - no sólo administradores y operadores sino también gerentes de administradores -. Entonces se genera una línea intermedia, es decir, una jerarquía de autoridad entre el núcleo de operaciones y el ápice estratégico.

Por lo general, al volverse más compleja la organización, se requiere de otro grupo de personas a quienes llamaremos los analistas. Estas personas también desempeñan tareas administrativas – planean y controlan de manera formal el trabajo de otros - aunque de diferente naturaleza, con frecuencia se les denomina “staff”. Estos analistas componen, fuera de la jerarquía de la línea de autoridad, lo que llamaremos la tecnoestructura. (p. 2)

Así la estructura de la organización se conforma en tres niveles un nivel operativo, un mando medio y nivel direccional para temas de la investigación nos enfocaremos a nivel operativo y direcciones de área.

La gestión de cómo se manejan los recursos en cualquier nivel es de cierta manera como se afrontan los problemas, como se trabaja y bajo qué perspectiva está la organización, así como lo afirma Sánchez (2002):

La gestión pública abarca mucho más que la conducta de los funcionarios de alto nivel de la dependencia; incluye un conjunto mucho más vasto de problemas, y concentrarse exclusiva o siquiera principalmente en los funcionarios de rango superior es perder de vista cuestiones importantes que afectan de manera decisiva el desempeño de la dependencia (p. 74).

Y no es que el perfil de puesto sea una solución entorno a una mayor calidad o mejora de la organización, pero la obligación de la administración es cumplir su función con el mayor aprovechamiento posible es por esto que las organizaciones son más independientes y rígidas al momento de innovar.

Otros autores mencionan “Las organizaciones -incluyendo no sólo las empresariales, sino también las del gobierno, de servicio público y no lucrativas buscan un crecimiento estable, autonomía en la toma de decisiones y control” (Sánchez, 2002, p. 192).

Los servidores públicos influyen en como ofrecen estos servicios y cuando hay oportunidad de mejorar estos trabajos y procesos en vez de aplicar en primera instancia un perfil de puesto para tener una persona con los conocimientos adecuados es más una condición de resistencia al cambio o intereses propios, tal como lo menciona Pontifes (2009):

Por otra parte, tampoco se ha logrado un sistema de empleo de servidores públicos municipales capaz de resistir y trascender los cambios trianuales; en contraste, ahora las sucesiones institucionales se han visto contaminadas por la presencia de poderes fácticos, que no solamente inciden en la designación de candidatos sino en la imposición de equipos completos a favor de intereses ajenos a los que están prescritos en la ley para el municipio y sus comunidades (145-146).

Las condiciones bajo las que se ofrece un servicio no siempre son las óptimas sin embargo existe la capacitación constante y evaluación del desempeño entorno a la efectividad del cumplimiento de su trabajo es por esto que es necesario estar en una permanente formación y especialización, afirma Pontifes (2009) “La amplia producción de estudios y de material de formación y capacitación de autoridades y servidores públicos municipales ha sido enriquecida con la labor de instituciones como las mencionadas, pero también siguen incidiendo factores que limitan u obstaculizan su efectividad” (p. 146).

La calidad de los servicios no solo se da por realizar sus obligaciones o no existe la exigencia de un perfil, pero es posible que este contribuya a lograr la máxima calidad posible dentro de los servicios de forma que incluye aspectos empíricos y de práctica en sus responsabilidades.

La aplicación de los sistemas en cuanto una permanente capacitación, formación y SCC es fundamental para lograr estos conocimientos que además de una formación académica previa coadyuvan a la gestión y calidad de servicios y vida de la sociedad.

Así como lo menciona Pontifes (2009):

Llama la atención a la ausencia de un Sistema o varios sistemas que permitan un acompañamiento y soporte de formación y capacitación que atempere los vicios de la rotación de personal en las nuevas administraciones municipales, así como la pérdida de los aprendizajes por el retiro del personal que fue logrando un acervo de conocimiento, práctica y dominio de sus rutinas y gestiones públicas (p. 146).

La organización trasciende a los servidores al cumplir las tareas o una sistematización de obligaciones resulta un estándar dentro del objetivo de la administración podría ser mejor o resultados que superen la expectativa.

Es necesario la aplicación de un perfil de puesto previo a la contratación para que además con la capacitación y especialización sean fundamental para la administración, se evitaría la rotación profesional y conforme a las capacidades y conocimiento del personal adecuar y potencializar a los servidores, esta dignificación de los servidores públicos se necesita reformar, concluye Pontifes (2009) “Diseñar una oferta de planes y programas de formación y capacitación que no responda a un sondeo mínimo de perfiles y requerimientos de servidores públicos municipales es reincidir en esquemas que, por su generalidad, aportan información, pero no afirman capacidades” (p. 147).

También se menciona la organización profesional como un proceso burocrático de profesionalización que define Mintzberg (2005):

Existe otra configuración burocrática, pero como ésta depende de la estandarización de las habilidades y no de los procesos de trabajo o de los resultados para su coordinación, es dramáticamente distinta a la de tipo máquina. Aquí predomina el impulso hacia la profesionalización. Al tener que depender de profesionales capacitados - gente altamente especializada, pero con un control considerable sobre su trabajo, como en los hospitales o las universidades - para desempeñar sus tareas operativas, la organización cede gran parte de su poder, no sólo a los profesionales, sino también a las asociaciones e instituciones que los seleccionaron y capacitaron. Por tanto, la estructura que surge es horizontal y altamente descentralizada; el poder desciende sobre muchas decisiones, tanto operativas como estratégicas, hacia los niveles jerárquicos de los profesionales del núcleo de operaciones.

Por encima del núcleo de operaciones se encuentra una estructura bastante original. Existe poca necesidad de una tecnoestructura, ya que la principal estandarización ocurre como resultado de la capacitación que se lleva a cabo fuera de la organización. Dado que los profesionales trabajan tan independientemente, el tamaño de las unidades operativas puede ser suficientemente grande y los gerentes de primera línea que se requieren son pocos. Para respaldar a los profesionales altamente apreciados, el personal de apoyo es por lo general numeroso (p.15).

Tal como lo menciona Mintzberg (2005) esta correlación de interacción entre los directivos y el nivel operativo no se ve afectada porque no tienen una relación directa, existe un enlace en este caso un mando medio que coordina las acciones y actividades de la organización, sin embargo de manera inversa el nivel operativo influye de manera causal a toda la organización y es por eso que dentro de la configuración burocrática está más relacionada con la creación de habilidades, adaptabilidad y profesionalización.

2.1.1 Descripción del servicio de agua potable en el Municipio de Metepec

La eficiencia en la gestión de recursos y el mantenimiento adecuado de la infraestructura para dotar a la población de agua potable ha permitido que Metepec tenga una cobertura del 97 por ciento del territorio.

El municipio cuenta con 36 fuentes de abastecimiento propias que se monitorean constantemente para atender de manera oportuna cualquier reparación y mantener la calidad del líquido que se distribuye a los usuarios. El servicio de agua potable en el municipio de Metepec es un servicio constante y permanente a menos que afecten agentes externos Quadratín (2015).

El estudio de la demanda de agua se realiza para el período 2018-2050, tomando como punto de partida los datos del 2018 y la información histórica de los sectores: público urbano, agropecuario e industrial integrado.

Según el Programa Hídrico Integral del Estado de México (2017-2023) Metepec es una de las zonas de mayor impacto dado que las variables de mayor impacto son: incremento de población, evolución de coberturas, consumo per cápita es de litros por habitante por día, pérdidas físicas y el crecimiento económico esperado, se presentan los valores de dichas variables y los resultados de las proyecciones para cada escenario analizado.

Además del incremento de la demanda, fueron identificadas las siguientes amenazas para la sustentabilidad:

- Severo deterioro de las cuencas por efecto de la deforestación de más del 80% de las zonas boscosas.
- Urbanización desordenada que invade cauces, zonas de recarga y zonas lacustres.
- Deterioro en la capacidad de regulación y almacenamiento de agua.
- Sobreexplotación de acuíferos y sus consecuencias (hundimiento diferencial, agrietamiento, deterioro de la calidad del agua).
- Muy baja capacidad de tratamiento

2.2 Estudios previos o similares

Una aproximación al Estado del Arte para la investigación con fuentes consultadas del 01 de abril del 2021 hasta noviembre del 2022 donde se encuentra dividida en tres partes para poder clasificar la información, desde generalidades hacia particularidades desde la Administración Pública, la Nueva Gerencia Publica y de aquí una característica de la NGP como lo es la calidad, se revisaron alrededor de 150 textos de diversas características en relación con la investigación desde diversas perspectivas y enfoques.

En una primera revisión documental se recopiló información de grandes estudiosos de la Administración Pública en México como lo son Guerrero (2019), Martínez Anzures (2019), Uvalle (2017), Martínez Sánchez (2016), Tamayo (1999), Fernández Ruiz (2006), Galindo (2000) etc. De lo cual son retomadas algunas citas dentro del Marco Teórico de la investigación. Se recaudó información de 5 libros y 2 artículos en esta primera parte además de una definición de la Real Academia Española.

El modelo de Administración Pública base para la investigación se aborda desde la Nueva Gerencia Publica donde se revisaron textos y documentos de Cejudo (2011), Guerrero (2003), Aguilar Villanueva (2006), Osborne y Gaebler (1994), Chanes Nieto (2019), Martínez Vilchis (2005), Reyes (2017), Ruiz Alanís (2005), Pardo (2005), Sánchez González (2002) etc. En esta segunda parte se retomó información de 5 libros, 3 artículos y 1 tesis.

Abordando el tema del municipio desde su estructura, generalidades e información básica se hicieron diversas consultas en el Sistema Nacional de Información Municipal (SNIM), Planes de Desarrollo del Municipio (2019), Data México (2022), algunos libros y artículos de estudiosos de la Administración Pública Municipal como: Fernández Ruiz J. (2006), Fernández Ruiz M. (2015), Fernández Ruiz J. (2002), Muciño (2018), etc. Además de retomar el artículo 115 de la Constitución Política de México. En esta parte se hizo una revisión de 3 libros, un artículo y diversas fuentes de consulta.

Desde el planteamiento del perfil del servidor público y la organización se examinaron diversos libros y artículos no solo de la administración pública sino también desde el enfoque privado de la organización, estudios como: Aguilar (2013),

García; Uribe (2014), Bautista (2017), Chiavenato (2011), Jones (2008), Arellano (2004), Waldo (1993), Chanes (2000), Prado (2004), Mintzberg (2005) y Pontifes (2009). Se revisaron 10 libros y un artículo.

Resalta el trabajo del Dr. Pontifes (2009) en el que analiza y propone un Sistema de Profesionalización Municipal en el cual obtiene como resultado diseñar una oferta de planes y programas de formación y capacitación que no responda a un sondeo mínimo de perfiles y requerimientos de servidores públicos municipales sino reincidir en esquemas estricta obligatoriedad desde su desempeño hasta supuestos y evidencias como elementos que den soporte a las capacidades de los servidores públicos, aborda desde el enfoque de la creación metodológica del sistema el cual sea un referente de acreditación y reconocimiento.

Otro de los trabajos que destacan es el de Mintzberg (2005) en el que analiza el proceso burocrático de profesionalización en el cual obtiene como resultado que predomina el impulso hacia la profesionalización. Al tener que depender de profesionales capacitados - gente altamente especializada, pero con un control considerable sobre su trabajo, como en los hospitales o las universidades puesto que no son capaces de controlar u ofrecer el servicio por sí mismo- para desempeñar sus tareas operativas, la organización cede gran parte de su poder, no sólo a los profesionales, sino también a las asociaciones e instituciones que los seleccionaron y capacitaron; el cual aborda desde el enfoque de la teoría organizacional.

Finalmente se distingue el trabajo de Guerrero (2018), El nuevo *management* público puesto que en primer lugar propone desviar los servicios de la administración pública del ciudadano y orientarlos hacia el consumidor. En segundo lugar, plantea aumentar la eficiencia de los servicios públicos desagregando a las burocracias gubernamentales en unidades configuradas. En tercer lugar, sugiere una administración de personal sin servicio civil donde impere el contrato, la evaluación de resultados y sueldos bajo incentivos. En la cual el resultado sería operaciones gubernamentales a la competencia interna y externa con base en razones de mercado, más que en causales administrativas. Todo esto desde el enfoque de la Nueva Gerencia Publica, pero no abordado desde el perfil del servidor público si no más una buena aplicación del enfoque.

Dentro de la exploración literaria se revisaron diversas fuentes como la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Sistema Nacional de Información Municipal, Instituto de Información e Investigación Geográfica, Estadística y Catastral del Estado de México, Información Pública Mexiquense y Organismo Descentralizado de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento. Así como diversos libros, artículos y publicaciones.

Dentro del Estado del arte encontramos diversas investigaciones acerca del tema de profesionalización y Servicio Civil de Carrera, desde estos enfoques se aborda el tema del perfil de puesto en diferentes investigaciones, existen investigaciones desde la Facultad de Derecho, Ciencias Políticas y Sociales, así como la de Contaduría. Existen textos científicos publicados en el INAP, Redalyc y SciELO y de otras universidades como la UNAM, UAEMéx, IPN y UANL.

Hay temas relacionados acerca del perfil de puesto y el nivel de gobernanza, mecanismo de selección, etc. pero no uno que explica la importancia y su influencia, así como que no es estudiado desde el modelo de la NGP.

Dentro de los estudios similares se ha realizado una revisión documental comprendida por 4 periodos el primero de 01 de abril de 2021 a 31 de mayo de 2021, un segundo del 04 de octubre de 2021 a 27 de octubre 2021, un tercer periodo del 28 de febrero de 2022 a 16 de marzo del 2022 y finalmente una última inspección del 03 de octubre de 2022 al 31 de octubre de 2022.

En dicha revisión se encontraron 6 libros, 14 artículos y 9 tesis; sin embargo, de los trabajos encontrados ninguna habla específicamente del caso mexicano ni se aborda desde el enfoque de la Nueva Gerencia Pública, solo 4 artículos hablan del perfil de los servidores públicos y 6 tesis abordan el caso mexicano de diversas maneras, municipios y zonas del país.

2.2.1 Cómo el perfil de los servidores influye en la calidad de servicios

La presente investigación se aborda desde el enfoque de la Nueva Gerencia Pública y se fundamenta en las características de esta, abordando la calidad como una variable dependiente del conocimiento de los servidores públicos de sus funciones y pleno desarrollo de actividades.

Dentro de la investigación de estudios previos se investigó tesis, tesinas, ensayos, libros, capítulos de libro, artículos en relación con el tema de cómo el perfil de los servidores influye en la calidad de servicios, se encontraron investigaciones que abordan el tema del perfil de los servidores públicos, la calidad de los servicios, y la relación entre la calidad del servicio. Existen temas similares que abordan la calidad como un proceso de estandarización o mejora, el servicio civil de carrera y su profesionalización.

Se encontró una tesis de maestría similar que analiza “El perfil de los servidores públicos y su relación con la calidad de servicios administrativos de la Municipalidad Provincial de Chota en Perú.” La teoría que aborda los fundamentos de la investigación va del enfoque teórico de las competencias profesionales y la calidad de servicios públicos.

Dentro de las investigaciones similares existen tesis de maestría que abordan a la calidad como instrumento de medida para el mejoramiento de los servicios municipales desde el enfoque del control total de calidad, así como los factores que determinan la calidad y su medición desde un enfoque de orientación al cliente, las investigaciones encontradas son de la Universidad Autónoma de Nuevo León y del Instituto Politécnico Nacional.

Dentro de la misma Facultad existen investigaciones de profesionalización presentando propuestas de sistematización y abordando el tema del perfil del servidor público desde la meritocracia y el interés común.

Abordan el tema de los servidores públicos de diversas maneras como recomendaciones, ética, practicas, etc. Mencionan sus características y generalidades, son parte del objeto de estudio, aunque se presentan de una manera muy breve.

Las investigaciones encontradas son de carácter más administrativo y de orientación al cliente, aunque si es una de las características de la NGP las investigaciones consultadas son enfocadas al sector privado.

Otros de los conceptos clave dentro de la investigación es la calidad esta se aborda en diversas investigaciones desde una evaluación, indicadores e incluso implementar controles de calidad en los servicios públicos administrativos o de sector salud, pero no existe una relación directa con lo que pretende la investigación presente.

Existen libros que abordan el servicio civil de carrera y la profesionalización desde el ámbito de la gestión pública autores como Pardo, Bautista, Nieto, etc. Dentro de la revisión documental existe un artículo del INAP del Dr. Pontifes que aborda un sistema de profesionalización municipal y que presenta información relevante de aportación al tema.

2.2.2 Estudios en relación con los servicios públicos de Metepec

Principalmente existen investigaciones dentro del Estado de México colaborando con municipios colindantes o de comparación. Existen investigaciones dentro del municipio de Metepec que abordan diversos servicios de educación, salud y transporte incluso hay estudios que abordan la calidad del servicio desde el servicio de transporte.

Dentro de la revisión de tesis encontramos información en relación principalmente con el turismo y la planeación urbana son temas que abundan dentro del Repositorio Institucional de la UAEMéx. Abordando temas de planeación, movilidad e innovación.

Existen investigaciones que abordan el perfil profesional y académico de los presidentes municipales en comparación con otros.

2.2.3 Estudios sobre el servicio de agua en Metepec

Finalmente se analizaron estudios del servicio de agua potable dentro del municipio de Metepec existen pocas investigaciones que aborden el tema del servicio de agua como, por ejemplo: “Propuesta de un Portal Web para Eficientar la Recaudación Fiscal por el Servicio de Agua en el Municipio de Metepec” que es una tesis de licenciatura de la UAEMéx.

Hay información del servicio de agua potable de algunos otros municipios, propuestas y problemáticas en conjunto, al parecer son muy pocas investigaciones que abordan el servicio de agua en Metepec.

Existen datos del OPDAPAS que muestran una evaluación de datos y consistencia de algunos programas y acciones esto encontrado en un documento pdf que se publicó en el año 2019, de igual manera existe información en el IPOMEX y en los planes de desarrollo municipal.

2.3 Aspectos metodológicos de la investigación

2.3.1 Problema

¿Qué consecuencias tendrían los servicios públicos municipales al ser operados por personas que no cumplen con el perfil de puesto deseado?

El problema es que hay servidores públicos que no cumplen con el perfil de puesto necesario para cumplir sus funciones y es más una cuestión de experiencia y no de meritocracia u otra virtud.

El problema del servicio potable es su organización, va más orientado a la función sustantiva del servicio, existe una sistematización de procesos, el manejo de cómo se ofrece el servicio y la organización dan resultados de recaudación y abastecimiento que si bien funciona es más debido por dicha sistematización que por su capacidad, Metepec es uno de los municipios más eficientes y con muy poco grado de marginación el problema radica en que los procesos ya están sistematizados y hay personas en cargos por cierto nepotismo político.

La ciudadanía exige servicios de calidad y eficientes hasta cierto punto el servicio de agua OPDAPAS de Metepec lo cumple se analizará a partir de encuestas cual es la percepción del servicio y si conocen a los encargados de la toma de decisiones y el manejo del servicio.

Y no es más que el cumplimiento de las exigencias y requisitos que tanto la administración pública como la ciudadanía de tener funcionarios y servidores públicos capaces de realizar su trabajo con conocimientos profesionales y técnicos además comprometidos de capacitarse y atender oportunamente sus actividades.

2.3.2 Describir la importancia del problema

El sistema de carrera es débil y las acciones entorno al cumplimiento de un perfil o requisitos no se aplican debido a prácticas de nepotismo, compadrazgo o de intereses. La experiencia pasa a ser un conjunto aprendizajes que coadyuvan al logro de objetivos, pero en algunos casos es superficial, va desde al aprendizaje y capacitación, pero no es debido a naturaleza o conocimientos previos.

El problema en tendencia y cubriéndolo son una sistematización o una serie de memorización dificulta la creación de un servicio civil de carrera o la capacitación constante pues esto a nivel dirección no es tan común, pero en la parte operativa donde se encuentran servidores públicos de bastantes años de trabajo dificulta que estén abiertos a aprender o que sean capaces de cumplir los objetivos. Esto hace que los directores de área se fijen en cumplir los objetivos mínimos de la organización para poder así dar un seguimiento mínimo y al final el cumplimiento de programas o planes.

Es un problema conveniente de atender que desde diversas perspectivas se ha notado en los diferentes ámbitos de gobierno, pero los esfuerzos por atender este problema se han visto interrumpidos pues cada administración pone en práctica diversas estrategias que no coadyuvan a la solución de dicho problema.

2.3.3 La aplicación de Normas

Dentro de la aplicación de normas existe una reglamentación acerca de cómo debe incorporarse al sector público bajo qué criterios o selección se elige a las personas es importante dar a resultar que incluso a pesar que si se menciona que sea necesario un perfil de puesto en Dirección General de Desarrollo Humano y Servicio Profesional de Carrera este no es un mecanismo orientado a la selección de talento humano, es una herramienta que solo sugiere la utilidad y las cualidades de los servidores públicos.

Capítulo 3. La calidad de los Servicios públicos Municipales en Metepec

3.1 Descripción del municipio de Metepec

El municipio de Metepec de acuerdo con el INAFED está ubicado en el Valle de Toluca. A una distancia de la capital mexiquense seis kilómetros. Sus límites son: al oriente con los municipios de San Mateo Atenco y Santiago Tianguistenco; al poniente y al norte con el municipio de Toluca; al sur con los municipios de Chapultepec, Mexicaltzingo y Calimaya (INAFED, 2019).

Menciona Muciño (2018):

Metepec es un municipio urbano localizado en el centro del Estado de México, cuyo nombre significa en el cerro de los magueyes. Limita al oriente con los municipios de San Mateo Atenco y Santiago Tianguistenco; al poniente y al norte con el municipio de Toluca; y al sur con los municipios de Chapultepec, Mexicaltzingo y Calimaya. Tiene una extensión territorial de 70.53 kilómetros cuadrados, que representan el 0.32% de la superficie total de la entidad (p.16).

En 2020, la población en Metepec fue de 242,307 habitantes (47.9% hombres y 52.1% mujeres). En comparación a 2010, la población en Metepec creció un 13.1%. Los rangos de edad que concentraron mayor población fueron 15 a 19 años (19,520 habitantes), 20 a 24 años (18,914 habitantes) y 25 a 29 años (18,658 habitantes). Entre ellos concentraron el 23.6% de la población total (Data México, 2019).

Según datos del Censo Económico 2019, los sectores económicos que concentraron más unidades económicas en Metepec fueron Comercio al por Menor (4,547 unidades), Otros Servicios Excepto Actividades Gubernamentales (1,848 unidades) y Servicios de Alojamiento Temporal y de Preparación de Alimentos y Bebidas (1,562 unidades).

En 2020, los principales grados académicos de la población de Metepec fueron Licenciatura (57.1 mil personas o 30.2% del total), Secundaria (39.9 mil personas o 21.1% del total) y Preparatoria o Bachillerato General (39.1 mil personas o 20.7% del total) (Data México, 2019).

En 2020, 30.2% de la población se encontraba en situación de pobreza moderada y 3.07% en situación de pobreza extrema. La población vulnerable por carencias sociales alcanzó un 20.4%, mientras que la población vulnerable por ingresos fue de 13.3%.

Las principales carencias sociales de Metepec en 2020 fueron carencia por acceso a la seguridad social, carencia por acceso a los servicios de salud y carencia por acceso a la alimentación (Data México, 2019).

Es uno de los 305 municipios que forman parte del Índice de Ciudades Prósperas, CPI de ONU-Hábitat, que evalúa en seis dimensiones la prosperidad productividad, desarrollo de infraestructura urbana, calidad de vida, equidad e inclusión social, sostenibilidad ambiental, y gobernanza y legislación (Plan de Desarrollo Municipal, 2019, p.43).

La principal actividad del municipio es artesanal; hay más de 300 artesanos y 270 familias dedicadas a la alfarería, la Casa del Artesano y sus corredores son el paseo preferido de los visitantes. Se convirtió en Pueblo Mágico, el 14 de septiembre de 2012. (Plan de Desarrollo Municipal 2019 p.47). En el año 2000, el Municipio de Metepec contaba con una población total de 194,463 habitantes, cifra que en 15 años se incrementó, alcanzando así en 2015 un total de 227,827 habitantes. Este crecimiento se advierte debido principalmente a los procesos de desarrollo económico manifestados en la región durante los últimos años (Plan de Desarrollo Municipal, 2019, p.52).

En 2020, la mayoría de las viviendas particulares habitadas contaba con 6+ y 4 cuartos, 28% y 25.6%, respectivamente. En el mismo periodo, destacan de las viviendas particulares habitadas con 3 y 2 dormitorios, 37.2% y 34.8%, respectivamente.

De acuerdo con el Sistema Nacional de Información Municipal (SNIM): “Es un sistema de consulta en línea que presenta información política y sociodemográfica de los municipios y alcaldías de todos los estados del país. De igual forma, contiene información de contacto de instancias estatales y federales relacionadas con el quehacer municipal.” (2019).

Con datos del SNIM los datos generales del municipio de Metepec:

Tabla 1. Datos Generales del Municipio de Metepec 2010

Número de localidades del municipio:	22
Superficie del municipio en km ² :	67
% de superficie que representa con respecto al estado:	0.30
Cabecera municipal:	Metepec
Población de la cabecera municipal:	28,205
Hombres:	13,537
Mujeres:	14,668
Altitud:	2,633 MSNM
Clasificación del municipio según tamaño de localidades(*):	Urbano Medio

Fuente: SNIM 2021

Como se puede ver con la tabla 1, el Municipio de Metepec se integra por 22 localidades; tiene una superficie de 67km² que representa el 0.3% del Estado de México; tiene una altitud de 2,633 m. sobre el nivel del mar. La mayor parte de la población se concentra en la cabecera municipal con 28,205 personas, de las cuales 47.9% son hombres y 52% son mujeres. Metepec es un municipio Urbano medio, que está en un crecimiento constante y de acuerdo con las condiciones externas cada vez va en aumento con la clasificación del INAFED (Reyes, 2017).

Tabla 2. Población del Municipio de Metepec 2000-2020

	2000	2005	2010	2015	2020
Hombres	94,012	99,394	103,059	110,495	115,997
Mujeres	100,451	106,611	111,103	117,332	126,310
Total	194,463	206,005	214,162	227,827	242,307

Fuente: SNIM 2021

En relación con la tabla 2, la población del municipio de Metepec en el año 2020 es de 242,307 de la cual 115,997 son hombres y 126,310 son mujeres esto representa que el 49.7% son hombres y el 51.3% mujeres la misma proporción que en la cabecera municipal ya antes mencionada. La población del 2000 a 2010 creció un 10.3%, en comparación de la población de 2010 a 2020, la población en Metepec creció un 13.1%.

Tabla 3. Índice de Desarrollo Humano, 2015

Indicador	Valor
Índice de Desarrollo Humano	0.84
Grado de Desarrollo Humano(*)	Muy Alto
Posición a nivel nacional	10

Fuente: SNIM 2021

En la tabla 3 se menciona el índice de Desarrollo Humano como un indicador de valor para determinar el nivel de progreso de la calidad de vida, Metepec es una de la localidad con un IDH de 0.84% es superior al promedio nacional que es del 0.74% es por eso que se menciona que el grado de Desarrollo Humano se encuentra muy alto ubicándose en el lugar número 10 a nivel nacional, los IDH mencionan que dentro del municipio los niveles de esperanza de vida, educación y un PIB son mayores a la media del país, esto es debido al crecimiento económico y ubicación del municipio siendo parte del Valle de Toluca y colindante con el Valle de México.

Tabla 4. Indicadores de Desarrollo Humano, 2015

Indicador	Valor
Ingreso per cápita anual ajustado a cuentas nacionales (dólares PPC)	4,267
Índice de salud	0.9070
Índice de educación	0.7910
Índice de ingreso	0.8340

Fuente: SNIM 2021

Como se puede observar en la tabla 4, el ingreso per cápita de la población tiene un valor de 4,267 dólares anuales, mientras que los índices de salud se encuentran en un 0.9070 posicionándose con datos positivos, cuentan con un índice de educación de 0.7910 también valores beneficiosos superiores a la media y con un índice de ingreso del 0.8340 siendo favorable y de gran valor.

A mayor calidad de vida es necesario considerar demás aspectos de los servicios ofrecidos características, alcance, beneficio, etc.

Tabla 5. Indicadores de Marginación, 2015

Indicador	Valor
Índice de marginación	-1.83900
Grado de marginación (*)	Muy Bajo
Lugar a nivel estatal	122
Lugar a nivel nacional	2438

Fuente: SNIM 2021

En la tabla 5 se nota que Metepec tiene un índice de marginación con valores negativos es decir muy bajo, situándose a nivel estatal en el puesto 122 mientras que a nivel nacional se sitúa en el 2438, aun así, existen zonas que carecen de servicios de agua potable, alumbrado y seguridad esto es debido al aumento de población derivado del crecimiento estructural de los últimos años.

Tabla 6. Distribución porcentual de la población por características seleccionadas, 2015 en Metepec

Indicador	%
Población analfabeta de 15 años o más	1.63
Población sin primaria completa de 15 años o más	7.17
Población en localidades con menos de 5000 habitantes	7.45
Población Económicamente Activa ocupada, con ingresos de hasta 2 salarios mínimos	21.94

Fuente: SNIM 2021

Tal como se puede observar en la tabla 6, la población analfabeta del municipio es mínima ya que solo representa 1.63%. Asimismo, la población con primaria trunca es de 7.17%. Esta situación muestra que Metepec es un municipio altamente alfabetizado, situación que se vincula con un gran desarrollo urbano que representa este tipo de población al tener solo 7.45% de localidades con menos de 5,000 habitantes. Generalmente este tipo de municipios (urbano medio) tiene mayor calidad de cobertura en la prestación de servicios básicos, en el caso de Metepec cuenta con % por encima o por debajo de la media estatal.

Tabla 7. Distribución porcentual de ocupantes en viviendas por características seleccionadas, 2015

Ocupantes en Viviendas	%
Sin drenaje ni servicio sanitario exclusivo	0.32
Sin energía eléctrica	0.12
Sin agua entubada	1.90
Con algún nivel de hacinamiento	15.79
Con piso de tierra	0.77

Fuente: SNIM 2021

La tabla 7 menciona que alrededor de 775 personas no tiene servicio de drenaje, esto representa 0.32% de la población Metepequense. También menciona que el 1.90% de la población no cuenta con agua entubada esto es 4,604 personas sin servicio de agua potable, el 0.12% no cuenta con energía eléctrica siendo alrededor de 257 personas y el 0.77% de las casas tienen un piso de tierra en proporción no parece ser un problema grave sin embargo siendo un municipio en desarrollo y derivado de las estrategias del OPDAPAS se analiza las estrategias y la acción a nivel sustantiva para eficientar el servicio. El análisis de la influencia y las acciones entorno al cumplimiento de objetivos se debe a la experiencia o conocimientos académicos y de capacitación, esta revisión de la importancia es más un punto de partida para el análisis de la importancia del cumplimiento de perfil.

Se analizará cómo están estructurada los servicios conforme al porcentaje de la población es importante retomar estos datos pues siendo el municipio número 87 de mayor extensión territorial dentro del Estado de México y el municipio número 20 con más población es necesario revisar como integra y cuantas personas son las que se benefician de dichos servicios.

Según datos del IGECEM algunos aspectos de infraestructura de utilidad para la investigación son del Servicio Público de agua y drenaje en el municipio de Metepec para poder tener una percepción de cuantas personas se benefician de la prestación de este servicio.

Tabla 8. Aspectos de Infraestructura Metepec

Concepto	Año	Cantidad	Unidad de medida
Viviendas particulares habitadas	2015	59 553	(Vivienda)
Ocupantes		227 755	(Persona)
Servicios públicos en la vivienda: Agua	2015	Disponen	(Vivienda)
Viviendas			(Persona)
Ocupantes		57 985	(Vivienda)
Ocupantes		221 759	(Persona)
No disponen		1 121	(Vivienda)
Ocupantes		4 287	(Persona)
No especificado		447	(Vivienda)
Ocupantes		1 709	(Persona)

Servicios públicos en la vivienda: Drenaje	2015	Disponen	(Vivienda) (Persona)
Viviendas		58 579	(Vivienda)
Ocupantes		224 030	(Persona)
No disponen		365	(Vivienda)
Ocupantes		1 394	(Persona)
No especificado		610	(Vivienda)
Ocupantes		2 331	(Persona)

Fuente: SNIM 2021

La cobertura del servicio de agua cumple con esta prestación de acuerdo con el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL).

En el municipio de Metepec existe:

Población sin acceso a agua: 0.41%, (2020)

Población sin electricidad: 0.094%, (2020)

Población sin baño: 0.34%, (2020)

Población sin alcantarillado: 0.25%, (2020)

En 2020, 0.25% de la población en Metepec no tenía acceso a sistemas de alcantarillado (612 personas), 0.41% no contaba con red de suministro de agua (880 personas) 0.34% no tenía baño (823 personas) y 0.094% no poseía energía eléctrica (228 personas).

Es un servicio corriente que opera con frecuencia en el mínimo cumplimiento de sus objetivos existe una discrecionalidad en dicha prestación que a pesar de que tiene una gran cobertura la evaluación o percepción del servicio puede ser diferente.

3.1.1 Descripción del perfil de los servidores públicos del OPDAPAS

Dentro de las personas que operan el servicio se enfocara en las Direcciones del organigrama de OPDAPAS la integran 4 direcciones, se describirá un poco su función y quien es el encargado de la parte sustantiva, así como su perfil y mínimos requisitos de quienes dirigen a la parte operativa de la organización. Las direcciones son: Dirección General, Dirección de Operación, Dirección de Administración y Finanzas y Dirección de Comercialización.

Tabla 9. Cargos directivos del OPDAPAS Metepec

Nombre	Cargo	Estudios	Experiencia
Noé López Loyola	Director General	Licenciatura en Ingeniería Industrial y de Sistemas por La Universidad Tecnológica de México.	Director General KIN SOLAR Ingeniería para la Vida
Alberto Isaac Valdés Ramírez	Dirección de Operación	Licenciatura en Ingeniería Civil por la Universidad Iberoamericana	H. Ayuntamiento de Toluca Ingeniero Proyectista Organismo de Agua y Saneamiento de Toluca. Jefe del Departamento de Estudios y Proyectos
Luis Enrique Sandoval Silvera	Dirección en Administración y Finanzas	Licenciatura como Contador Público por la Universidad Tecnológica de México.	Sin información
Mariel Yolanda Mociño Bernal	Dirección de Comercialización	Licenciatura en Imagen Ejecutiva y Corporativa por el Instituto Franco Ingles.	Sin información

Fuente: Elaboración Propia.

Dentro de las direcciones de área la Dirección de Administración y Finanzas cumple con los requisitos de un perfil de puesto adecuado siendo Contador Público, en tanto la dirección de operación no cumple con un perfil de puesto muy enfocado, pero entorno a la experiencia este cumple con al menos los conocimientos, los demás casos parecen dispersos entorno a la función sustantiva y conocimientos previos tanto empíricos como académicos.

La Dirección General tiene como objetivo de acuerdo con el Manual de Organización (2018): Formular y dirigir estrategias, políticas, normas y lineamientos para la gestión de la operación y funcionamiento de los servicios que ofrece el Organismo; enfocando los esfuerzos administrativos del OPDAPAS para prestar con eficiencia, oportunidad, cantidad, calidad y transparencia los servicios de suministro de agua potable, recolección de aguas residuales, alcantarillado y saneamiento a la población del Municipio de Metepec, brindando sistemas simplificados para el pago de servicios y la promoción del uso racional y cuidado del agua. (p.28)

Esta dirección en manos del Ingeniero Noé López Loyola tiene alrededor de 25 funciones de las cuales en términos generales cumple con la función sustantiva de la organización de ofrecer servicio a toda la población y hasta cierto punto cumple con los objetivos, pero en cuanto al perfil y las necesidades no lo es, estas no coinciden con conforme a las necesidades de la organización más bien conforma un equipo de trabajo especializado y profesional para complementar estas deficiencias.

La Dirección de Operación tiene como objetivo de acuerdo con el Manual de Organización (2018): Prestar con eficiencia, calidad y transparencia, los servicios para la distribución, recolección y saneamiento del agua a través de esquemas de planeación, construcción, operación y mantenimiento modernos; impulsando la mejora continua de los procesos para garantizar a los usuarios del Organismo, la satisfacción de sus necesidades respecto al servicio que presta, mediante un manejo racional y sustentable.

Esta dirección encargada a Alberto Isaac Valdés Ramírez se encarga de formular las estrategias y líneas de acción entorno a la operación y mantenimiento esta cumple de cierto modo el perfil en cuanto la experiencia, pero a nivel profesional puede quedar pendiente puede ser más enfocado a un perfil de

Economía, Derecho o Ciencias Políticas y Administración Pública para la aplicación de políticas públicas.

La Dirección de Administración y Finanzas de acuerdo con el Manual de Organización (2018) se encarga de: Procurar la administración oportuna, eficiente y eficaz, de los recursos humanos, materiales y financieros, asignados a las Unidades Administrativas del Organismo Público Descentralizado para la Prestación de los Servicios de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento del Municipio de Metepec, buscando como consecuencia; que el resultado del esfuerzo de la gestión administrativa y financiera en conjunto, sea la mejora en la gestión pública.

Luis Enrique Sandoval Silvera es el encargado de esta dirección y cuenta con un perfil de contador público es el que mejor cumple, se adecua y cumple con las expectativas, aunque hay que evaluar el desempeño y las acciones encaminadas para el logro de objetivos y en qué medida procura efficientar estos servicios.

La Dirección de Comercialización de acuerdo con el Manual de Organización (2018) es la facultada para: Establecer, coordinar y evaluar las acciones necesarias para realizar el cobro de derechos por concepto de suministro de agua potable, drenaje, alcantarillado y recepción de los caudales de aguas residuales para su tratamiento o manejo y conducción y recolección de aguas residuales; establecer y controlar las normas, lineamientos y políticas para el servicio de agua potable y drenaje en el Municipio, considerando las políticas Estatales, a fin de coadyuvar en la atención y solución a los problemas que se presenten en beneficio de los usuarios.

Esta está dirigida por Mariel Yolanda Mociño Bernal que no coincide para nada en las necesidades mínimas de perfil de puesto y en términos de experiencia no hay datos, dado que es egresada recientemente, aun así, los procesos tan sistematizados hacen que funcione, la calidad y demás variables pasan a segundo término, pero en la revisión es importante tener estos criterios.

Además, podemos notar que en las 4 direcciones de área la constituyen universidades privadas y en el caso de la dirección de comercialización la incorporación de un perfil débil y sin experiencia, es por esto que se incorpora el objetivo principal de la dirección, el encargado y conocimientos.

3.2 Calculo de muestra

La investigación tendrá una metodología descriptiva (Hernández, p. 92) con los estudios descriptivos se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis. Sera descriptiva para analizar la relevancia de los perfiles y cómo influyen en la calidad y poder lograr los objetivos generales y específicos de la investigación, así como precisar la importancia y necesidad de los perfiles dentro de la Administración Pública Municipal. Ya que debido a las condiciones y necesidades de la investigación requiere un análisis profundo de la importancia del perfil en los puestos de la administración pública municipal, así como su incidencia en las últimas administraciones, sus resultados y la necesidad de un perfil idóneo para la realización de sus funciones y cómo influye en la calidad de servicios ofrecidos.

Se hizo uso de las encuestas como un método cuantitativo, a través de un muestreo probabilístico (Hernández, 2014), es decir que a cualquier persona dentro de la zona determinada tiene la misma posibilidad de ser elegido siendo un sujeto de interés para la investigación recolectando a partir de su experiencia y percepción en la encuesta. (p. 198)

Es de suma importancia para la investigación centrar dentro de una zona determinada como la población percibe el servicio de agua potable y de aquí poder hacer un análisis más sustantivo a partir de una representación de la sociedad. Para el análisis de la muestra Hernández (2014) afirma “Para el proceso cuantitativo, la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población” (p.173).

De tal forma que la muestra se determinó a partir de la siguiente formula:

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

¹ Consultado en línea en <https://www.questionpro.com/es/tama%C3%B1o-de-la-muestra.html>
[17 de marzo de 2022]

Sustituyendo:

Valores	Datos
n	Tamaño de la muestra
N	242,307
Z	0.95
p	0.5
q	0.5
e	0.05

$$n = \frac{(0.95)(0.5)(0.5)(242,307)}{(0.05)^2 (242,307 - 1) + (0.95)^2 \times (0.5) \times (0.5)}$$

$$n = \frac{(57547.9125)}{(605.9906)}$$

$$n = 94.965025$$

$$n = 386$$

Para determinar la población es necesario entender que es un grupo de personas en un lugar determinado que comparten características comunes como se menciona “Una población es un conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Lepkowski, 2008: citado en Hernández, 2014, p. 174). Entendiendo esto es más fácil determinar la población hacia la que nos enfocaremos para esto daremos parámetros de edad de 16 años hasta los 70 años y así poder analizar cómo perciben el servicio de agua en Metepec a lo largo del tiempo y en la actualidad.

3.3 Resultados

La recolección de datos de la encuesta fueron 385 se llevó a cabo en 6 zonas principales la primera que sería la cabecera principal del municipio de Metepec donde se encuentra la mayor población y de ahí se deriva en las localidades de San Salvador Tizatlalli, San Jerónimo Chichahualco e Izcalli Cuauhtémoc en sus diferentes secciones y las zonas de la Providencia y San José “La pilita”. La selección de espacio es derivada del contraste económico y desarrollo urbano que presenta el municipio.

De las 385 encuestas a realizar las muestras se plantea realizar 64 encuestas en cada espacio donde se hará un muestreo probabilístico, pero en base en zonas públicas y calles de las colonias ya mencionadas.

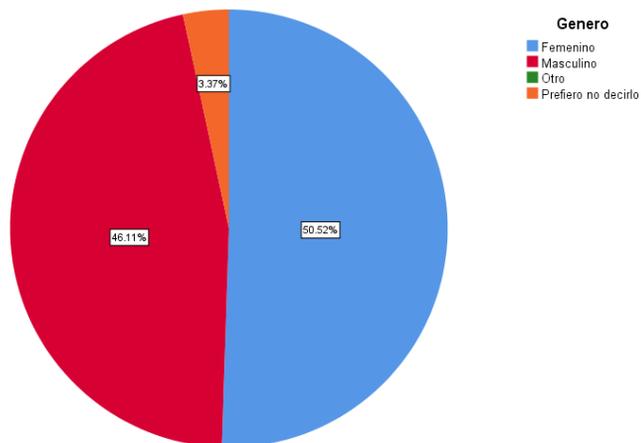
Tabla 10. Estadísticos descriptivos.

	N	Mínimo	Máximo	Media	Desv. Desviación
Edad	385	15	71	35.71	11.749
N válido (por lista)	385				

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas realizadas.

Se realizó 385 encuestas en el municipio de Metepec y dentro del análisis de los encuestados encontramos un mínimo de edad de 15 años y máximo de 71 con una edad media de 36 años siendo una población adulta joven; la mayoría de los encuestados fueron de género femenino siendo el 50.52%, masculino el 46.11% y el 3.37% prefirió no decirlo.

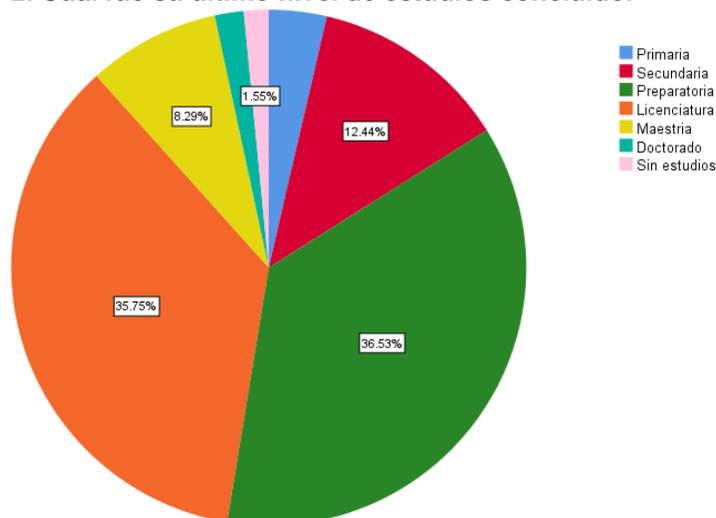
Grafica 1. Representación por Género.



Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas realizadas.

En cuanto a nivel académico el 36.53% tiene la preparatoria concluida, 35.75% cuenta con licenciatura, el 12.44% con secundaria, el 8.29% tiene maestría y el restante 1.55% se divide en los demás niveles de estudios.

Grafico 2. Cuál fue su último nivel de estudios concluido.

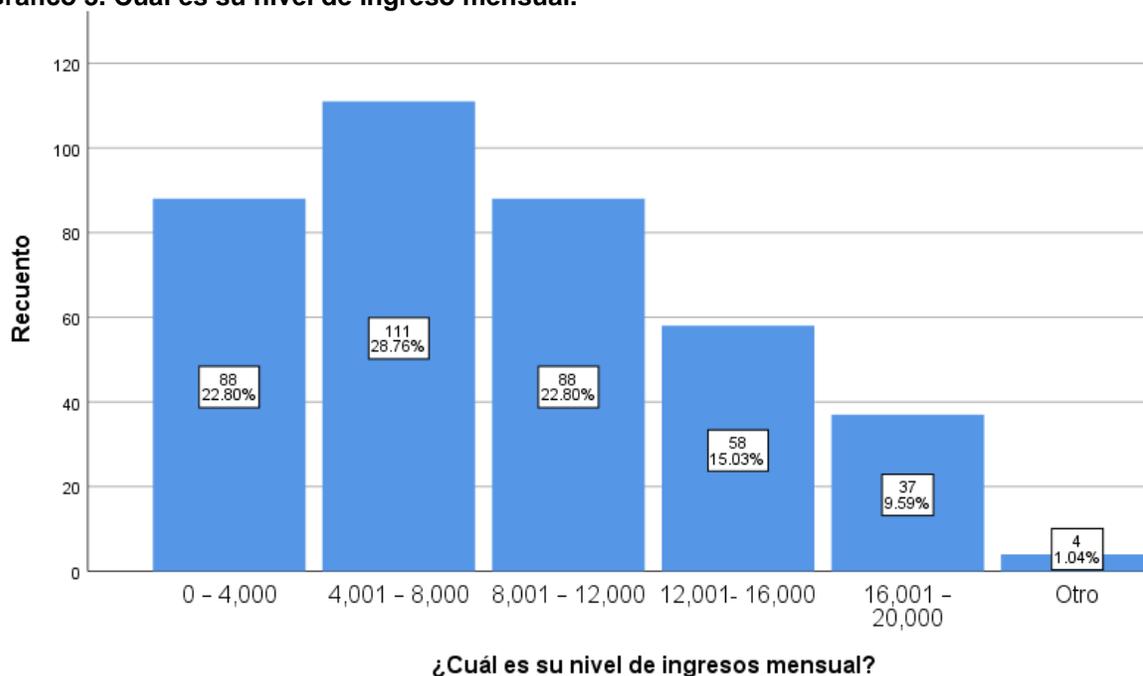


Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas realizadas.

En cuanto nivel de ingresos el 22.80% de la población tiene ingresos de 0-4,000; el 28.76% cuenta con un ingreso mensual de 4,001-8,000; el 22.80% con un

ingreso de 8,001-12,000; el 15.03% cuenta con un ingreso de 12,001-16,000; un 9.59% con un ingreso de 16,001-20,000 y el 1.04% contestó “Otro”.

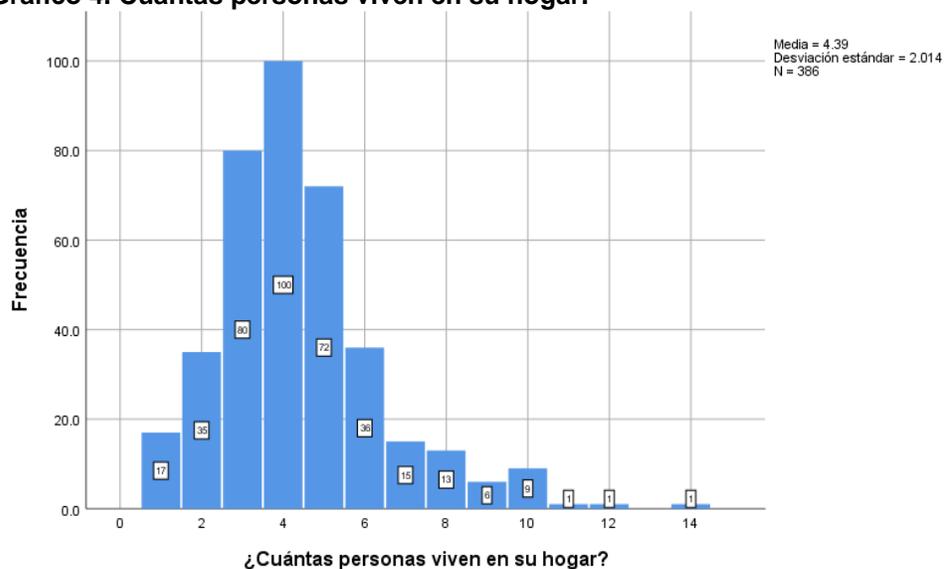
Grafico 3. Cuál es su nivel de ingreso mensual.



Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas realizadas.

La media de las personas que viven en un hogar son 4 aunque existe una dispersión de 1 hasta 14 personas por hogar.

Grafico 4. Cuántas personas viven en su hogar.



Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas realizadas.

Dentro de la evaluación del servicio de agua potable en el municipio de Metepec la percepción de 1 pésimo y 10 excelente se sitúa en promedio en 7 pero principalmente en una escala mayoritaria de 6 a 8 la con un 62.7% esto representando de manera positiva el servicio.

Tabla 11. En una escala de 1 al 10, donde 1 es pésimo y 10 excelente. ¿Cómo evaluaría el servicio de agua potable en el municipio de Metepec?

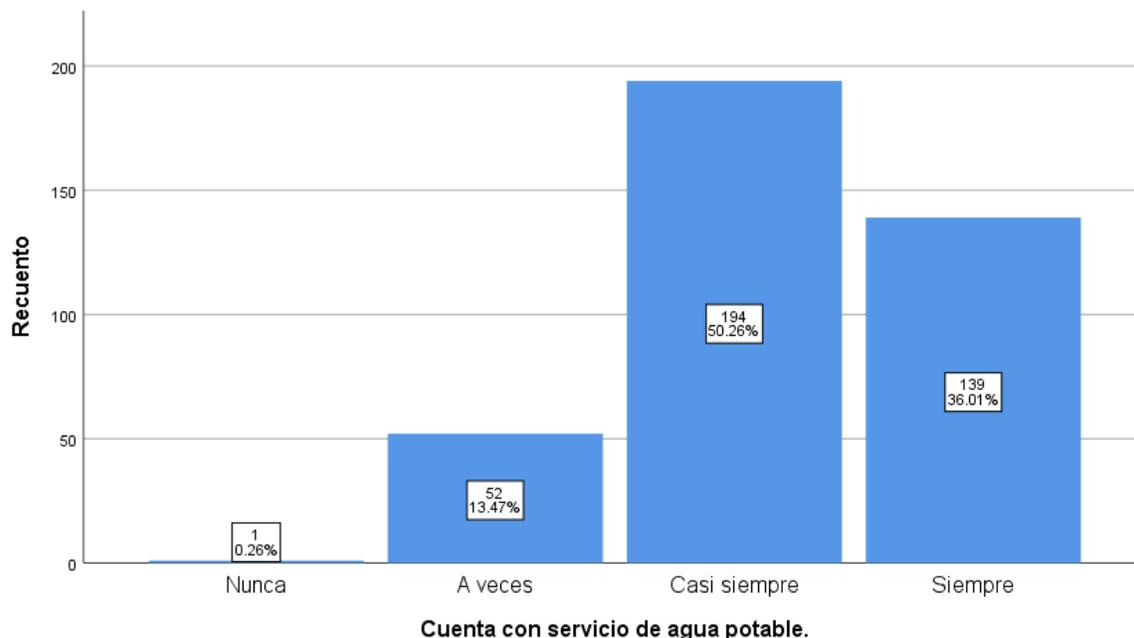
Variable	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	1	2	.5	.5
	2	4	1.0	1.6
	3	6	1.6	3.1
	4	15	3.9	7.0
	5	39	10.1	17.1
	6	61	15.8	32.9
	7	74	19.2	52.1
	8	107	27.7	79.8
	9	51	13.2	93.0
	10	27	7.0	100.0
	Total	386	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas realizadas.

Para poder contextualizar cómo se encuentra el servicio de agua potable es necesario saber su cobertura, calidad, calificación e identificar los retos futuros aunado a esto como los servidores públicos influyen en estas características.

En cada una de las preguntas se realizaron cruces de variables como el género, el nivel de ingreso y de estudios para complementar el análisis de los resultados. A continuación, se presentan los resultados de las preguntas de las encuestas.

Grafica 5. Cuenta con servicio de agua potable.



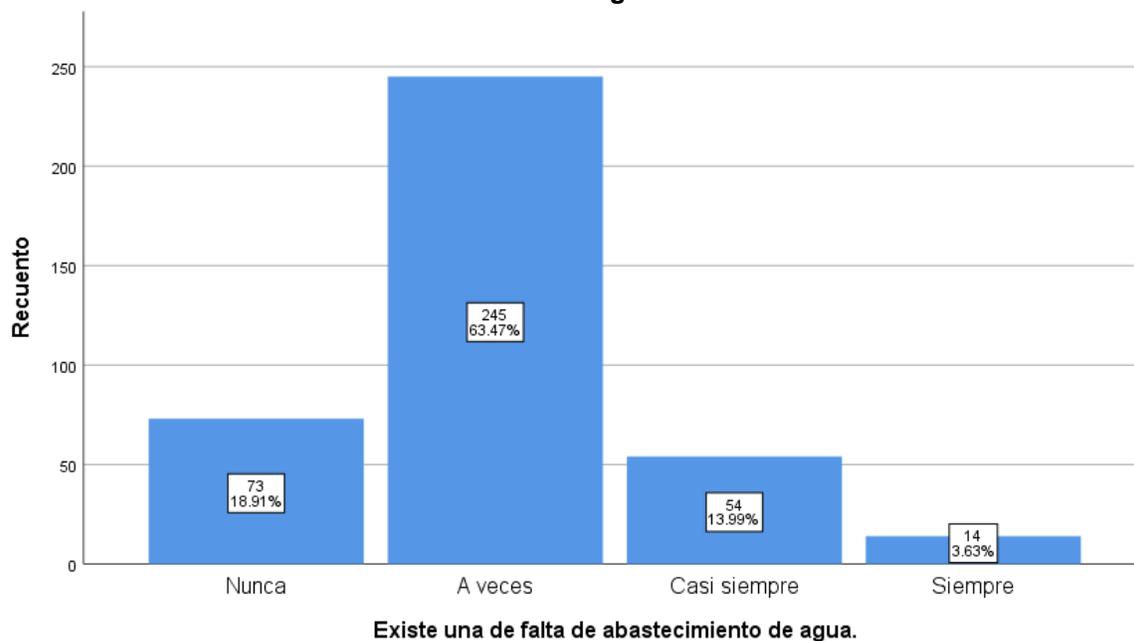
Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas realizadas.

La gráfica 5 muestra, que el 36.01% de la población siempre cuenta con el servicio de agua potable; 50.26% casi siempre; 13.47% en ocasiones y; solamente el 0.26% señaló no contar con el servicio. En términos generales se puede apreciar como el servicio de agua potable es abastecido constantemente a la población Metepequense ya que el 86.27% tiene continuidad en el servicio.

Cabe destacar que la población con menor nivel de estudios referenció tener más carencias en el servicio ya que las personas con nivel de estudios de secundaria son las que presentan resultados más negativos o de intermitencia en el servicio mientras que a mayor nivel de estudios los resultados son más constantes en la prestación del servicio.

En cuanto el nivel de ingresos existe un punto medio donde las personas con ingresos de 12,000 a 16,000 o superiores contestaron de manera más positiva que contaban con el servicio de manera constante mientras que las personas con ingresos menores presentaban una intermitencia del servicio.

Grafica 6. Existe una falta de abastecimiento de agua.



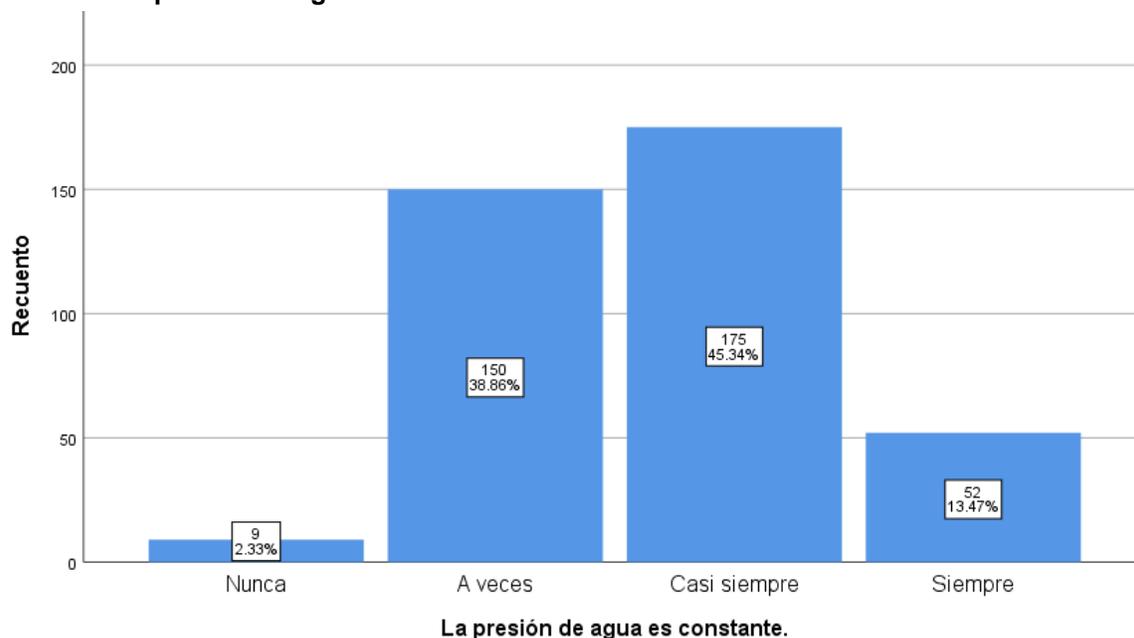
Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas realizadas.

Existe una congruencia con la pregunta anterior pues tal parece que sí existe una falta de abastecimiento en el servicio de agua donde el 63.47% de la población contestó que a veces, el 18.91% nunca tiene problema, el 13.99% casi siempre tiene y el 3.63% siempre.

La población masculina percibe de manera más latente que si existe una falta de abastecimiento. Por nivel de estudios existe una falta de abastecimiento en los niveles menores a la licenciatura y en los posgrados parece haber una disminución del problema de abastecimiento.

A mayor nivel de ingresos menor es la falta de abastecimiento y caso contrario a menor nivel de ingresos existe una falta de abastecimiento del servicio.

Grafica 7. La presión de agua es constante.

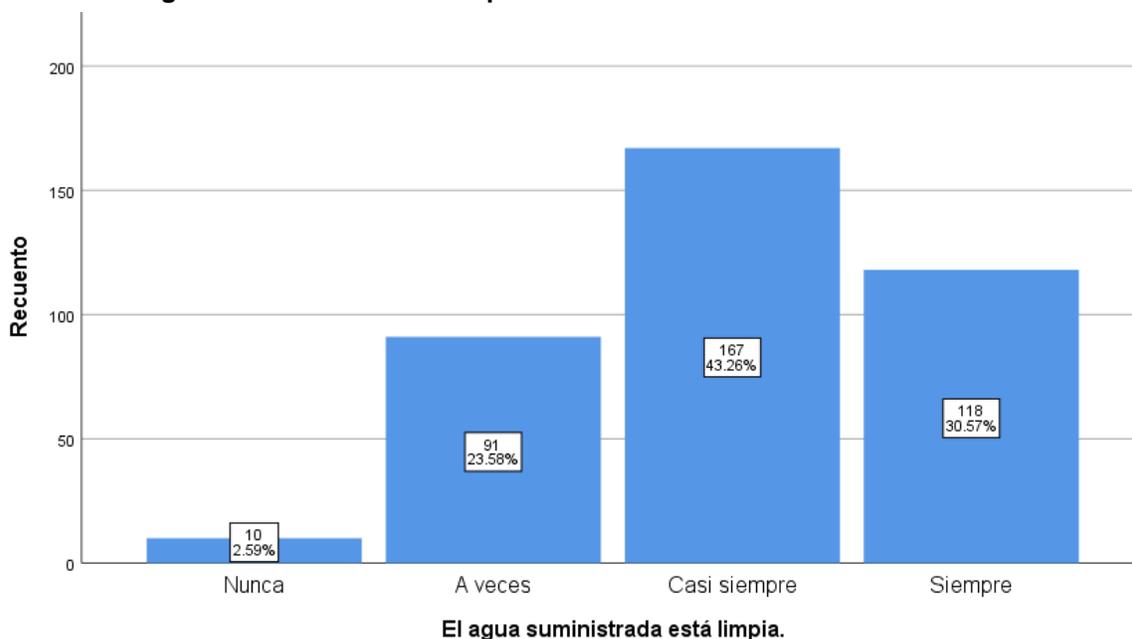


Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas realizadas.

El 45.34% de la población menciona que casi siempre tienen una presión de agua constante mientras que el 13.47% contestó que siempre, el 38.86% menciona que a veces y el 2.33% nunca es constante. De esta manera podemos clasificar la presión como una de las variables de la calidad en la cobertura del servicio.

En nivel de estudios, la población con estudios superior a bachillerato es más crítica y presenta resultados de inconsistencia en el servicio, en relación con género las mujeres presentan datos más positivos y en cuanto nivel de ingresos los resultados son diversos, aunque de menor ingreso los datos son más positivos.

Grafica 8. El agua suministrada está limpia.

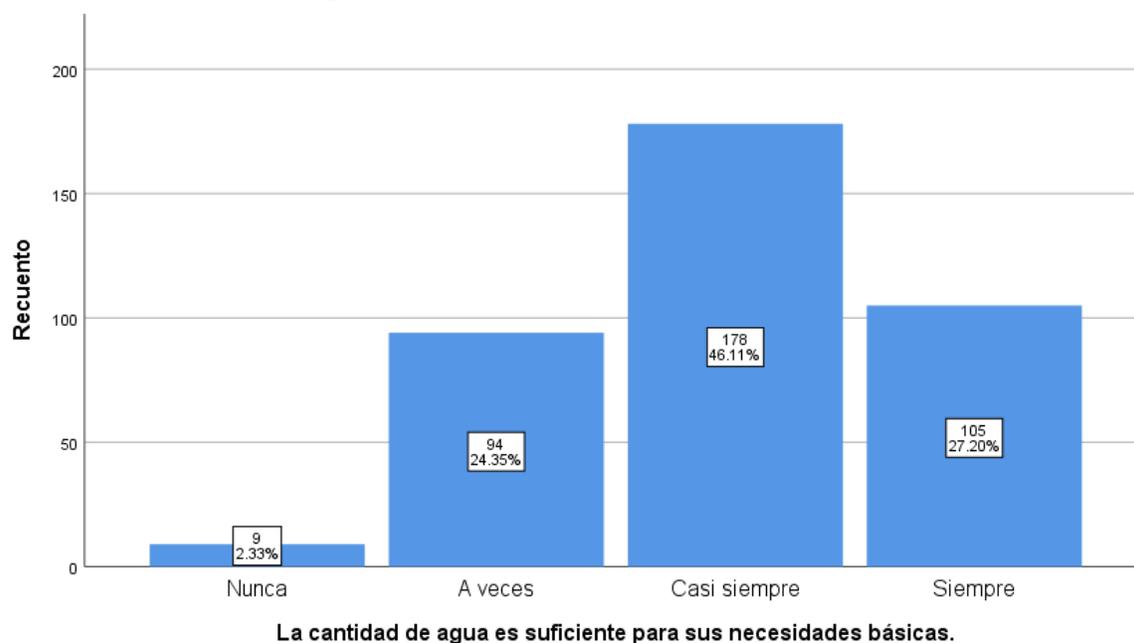


Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas realizadas.

Del total de encuestados el 74% señaló que de manera frecuente cuentan con el servicio de manera limpia mientras que el 26% restante encuentran algún detalle con la calidad ocasionalmente.

Las personas con nivel de estudios de licenciatura cuentan con resultados más negativos que el resto de la población, es decir que a su percepción el agua no está del todo limpia, en cuanto el género las mujeres también perciben resultados más negativos. En relación con el nivel de ingreso los resultados son más positivos a menor nivel de ingreso es decir que mencionan que el agua siempre está limpia y caso contrario con el mayor nivel de ingreso que presenta datos un poco negativos.

Grafica 9. La cantidad de agua es suficiente para sus necesidades básicas



Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas realizadas.

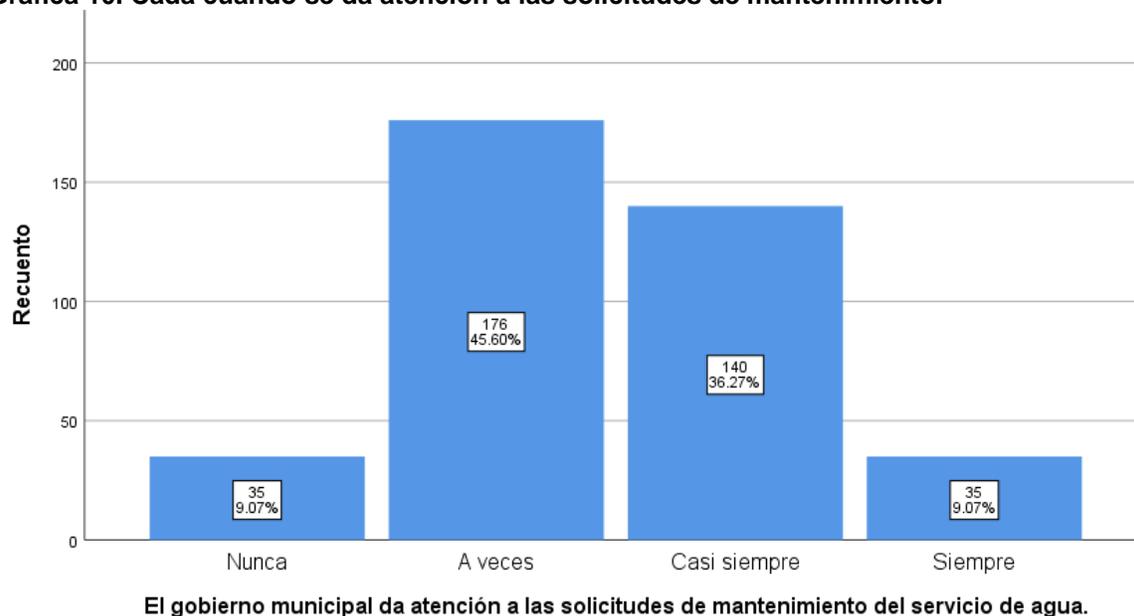
El 73.3% de la población apunta que siempre o casi siempre el agua suministrada es suficiente para sus necesidades básicas y el 26.7% menciona que nunca o a veces.

A partir de estudios de preparatoria o superiores los resultados son buenos en cuanto el suministro y las quejas empiezan a suscitar de niveles de estudios inferiores.

En cuanto al género están muy divididas las opiniones de los encuestados, aunque el género masculino es más desfavorable en el tema del suministro, mientras que las mujeres presentan datos más favorables.

Finalmente, como podemos observar con el nivel de ingreso los resultados son dispersos, pero en proporción a mayor nivel de estudios menor es el número de quejas sobre el abastecimiento mientras que a menor nivel de ingreso mayor es el número de quejas sobre el abastecimiento.

Grafica 10. Cada cuando se da atención a las solicitudes de mantenimiento.



Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas realizadas.

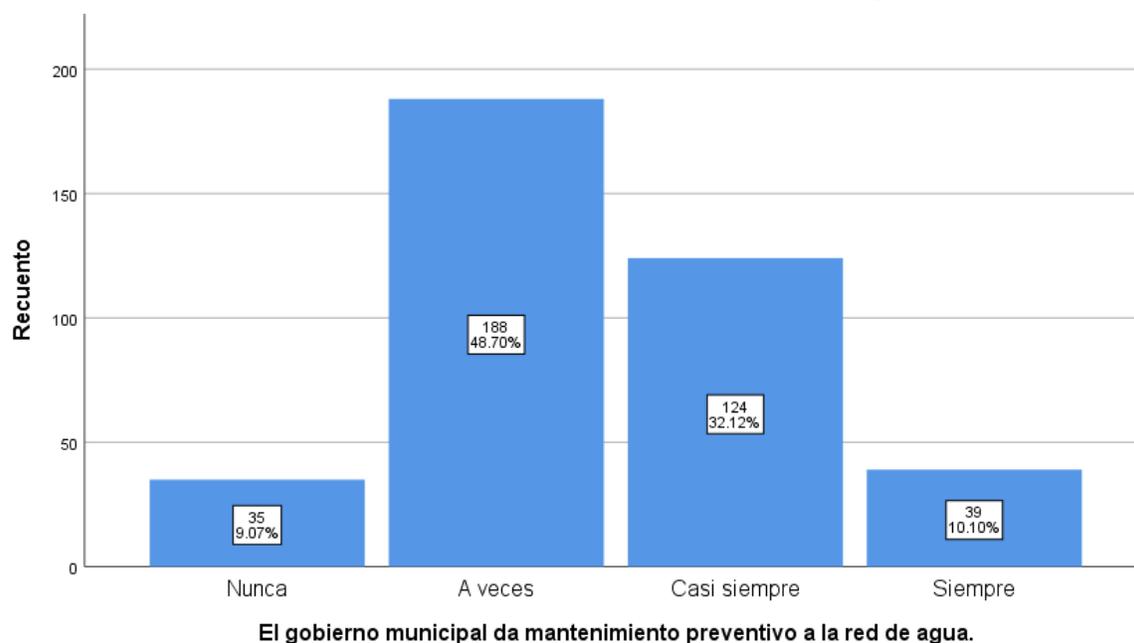
Esta pregunta cuenta con opiniones muy divididas de acuerdo con el 54.6% de los encuestados mencionan que nunca o a veces se da atención a las solicitudes de mantenimiento del servicio de agua potable mientras que el 45.3% menciona que casi siempre o siempre, el análisis de esta pregunta podría orientar o dar sentido si existe algún beneficio o relación a la ubicación, nivel de ingreso o estudio.

Por nivel de estudios los datos son dispersos se presentan de manera neutral de nivel primaria hasta secundaria, son resultados proporcionales, aunque en nivel licenciatura y maestría se presentan más quejas y en nivel preparatoria y doctorado tienden a ser más positivos.

En el análisis por género las mujeres presentan datos más positivos mientras que los hombres tienden a percibir que no se atienden sus solicitudes.

Las personas con un nivel de ingreso inferior de 8,000-12,000 se distinguen por tener menor nivel de atención en sus demandas mientras que las personas con un nivel de ingreso superior presentan datos más positivos.

Grafica 11. Cada cuando se da mantenimiento preventivo a la red de agua.



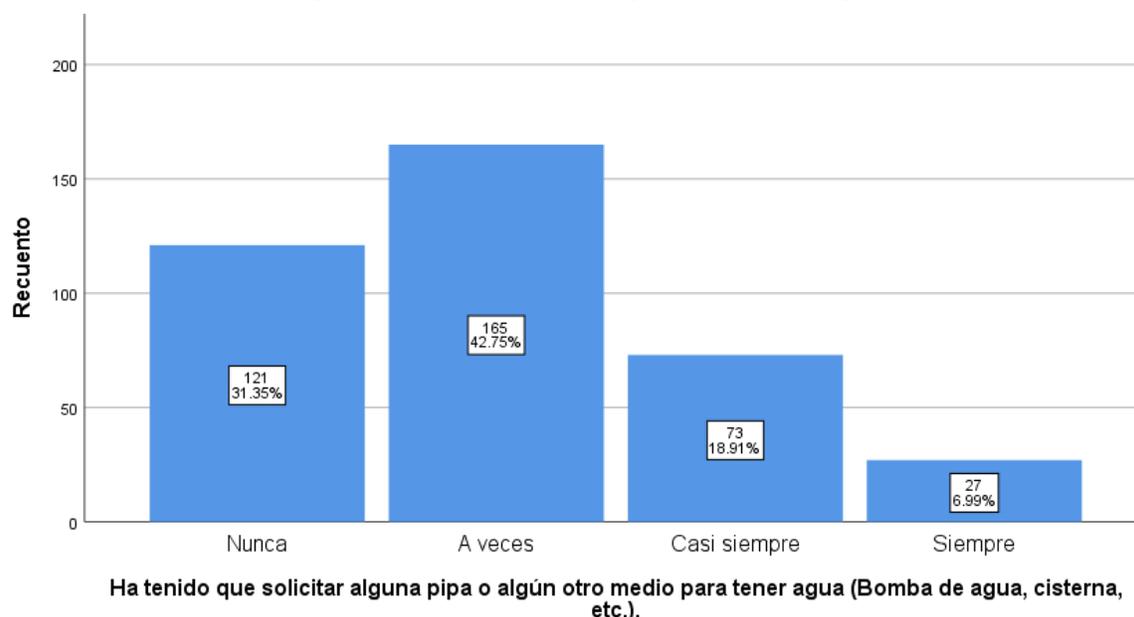
Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas realizadas.

El 57.8% de la población menciona que nunca o a veces se da un mantenimiento preventivo al servicio mientras que el 42.2% alude a que casi siempre o siempre se atiende.

Existe una tendencia negativa de nivel de estudios de secundaria a maestría pues considera que no se da atención preventiva mientras que los resultados más positivos se encuentran en nivel primaria, preparatoria y doctorado. Además, los hombres presentan datos más positivos mientras que existen más quejas por parte de las mujeres.

En cuanto al nivel de ingresos las personas con ingresos menores a 8,000 perciben que si se da un mantenimiento preventivo mientras que las personas con ingresos superiores perciben de mayor manera el problema.

Grafica 12. A solicitado algún servicio para tener agua (Bomba de agua, cisterna, etc.).



Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas realizadas.

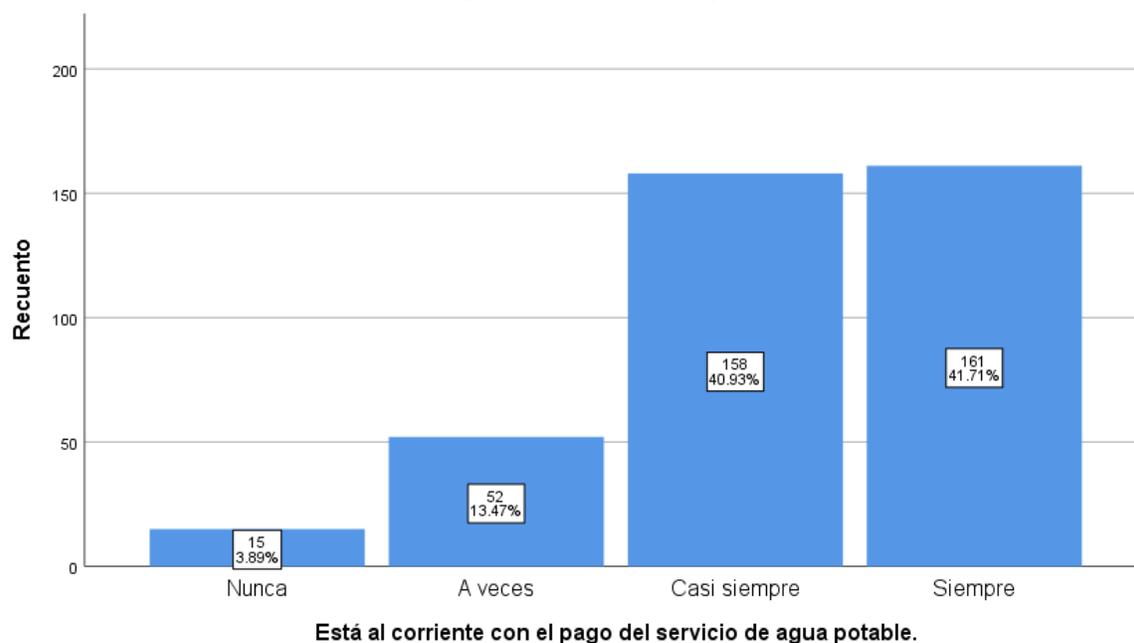
De acuerdo con los resultados de las encuestas el 74.1% de la población menciona que nunca o alguna vez tuvo que solicitar algún medio para tener agua mientras que el 25.9% menciona que casi siempre o siempre es necesario.

Los datos obtenidos en esta pregunta están sumamente polarizados en proporción que los resultados no tienden a ser ni buenos ni malos a nivel licenciatura que es donde más se concentran respuestas mencionan que nunca o a veces han tenido la necesidad de algún medio para obtener agua, mientras que a nivel preparatoria donde se concentran mayores respuestas donde mencionan que si han tenido que solicitar algún medio o herramienta.

De igual forma la tendencia de resultados es muy notable mientras que las mujeres mencionan que no han tenido problema alguno en solicitar algún medio, los hombres por su parte mencionan que casi siempre o siempre es necesario.

Finalmente, el análisis por nivel de ingresos se presenta de manera similar a los resultados, a partir de un nivel de ingreso de 12,000 es más recurrente que hayan solicitado algún medio o herramienta para solicitar agua mientras que si el nivel de ingreso es menor no han tenido que solicitar nada, detrás de este análisis puede que exista esta limitante no la han tenido que solicitar porque no pueden.

Grafica 13. Está al corriente con el pago del servicio de agua potable.



Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas realizadas.

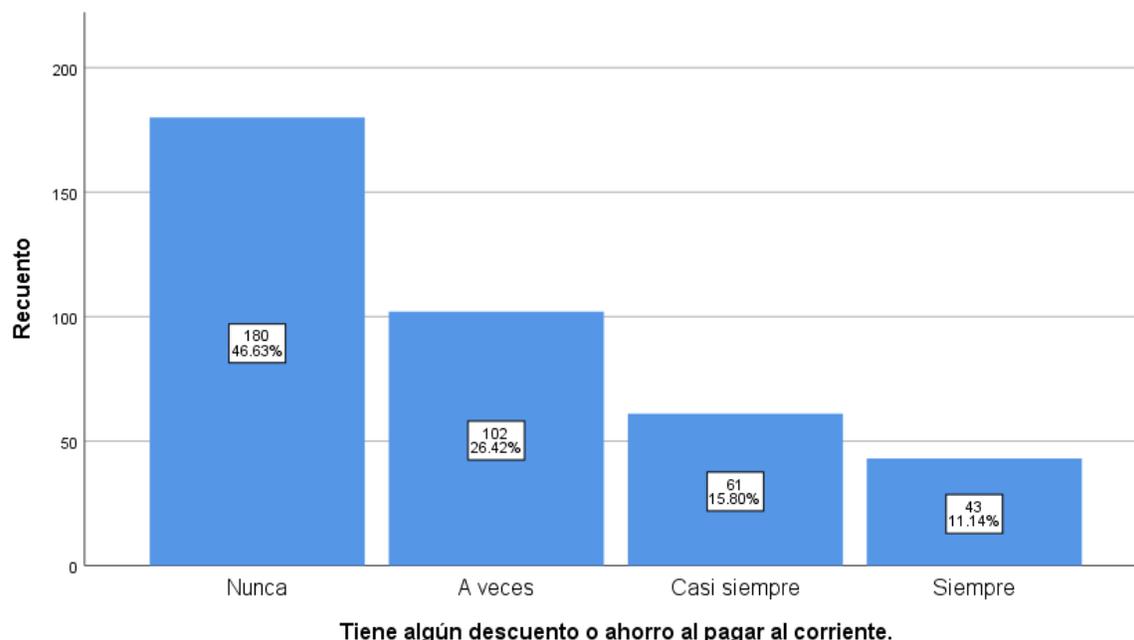
Los resultados de la gráfica 13 muestra que en las encuestas el 82.6% de la población menciona estar casi siempre o siempre al corriente del pago del servicio del agua y sólo el 17.3% menciona que nunca o a veces.

Los resultados de esta pregunta están totalmente divididos de buena manera, aunque de manera más positiva la población sin estudios, primaria y secundaria presentan los datos más favorables mientras que la población con estudios de nivel preparatoria y licenciatura son las más recurrentes en que nunca o a veces están al corriente del pago del servicio de agua potable.

De igual forma las mujeres mencionan estar más activas en el pago del servicio mientras que los hombres no lo están.

En cuanto el nivel de ingresos los resultados van en decadencia de acuerdo a los ingresos obtenidos, a mayor número de ingresos más resultados favorables del pago corriente y viceversa a menores ingresos mayor es el número de personas que no están al corriente con el pago del servicio.

Grafica 14. Tiene algún descuento o ahorro al pagar al corriente.



Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas realizadas.

El 73% de la población entrevistada menciona que nunca o alguna vez tuvieron algún descuento para pagar al corriente mientras que el 27% casi siempre o siempre tienen descuento.

En seguimiento con la pregunta anterior es importante la correlación de las personas que están al corriente pues muchas veces el beneficio del descuento o ahorro es para las personas deudoras que no están al corriente mientras que a las personas que pagan y están al corriente no existe beneficio alguno.

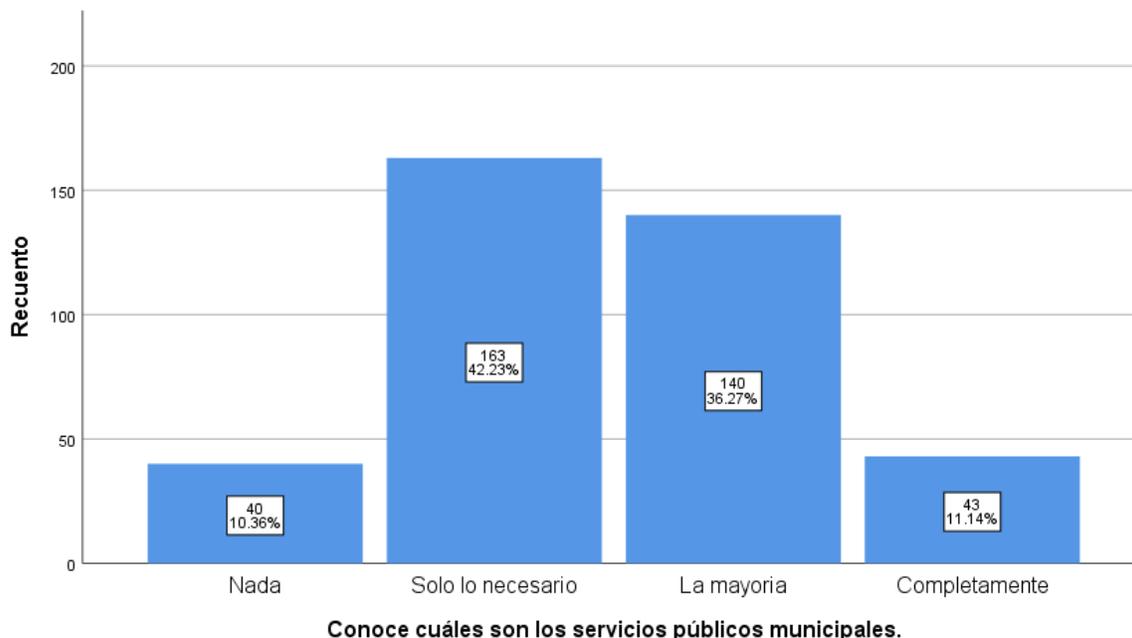
Dependiendo con los niveles de estudios de primaria, secundaria y preparatoria los resultados son negativos en cuanto si existe algún ahorro o descuento mientras que las personas con estudios superiores tienen resultados más positivos esta relación puede ser posible debido al involucramiento del servicio.

En cuanto al género las mujeres mencionan que no existe beneficio alguno mientras que los hombres tienen resultados más favorables.

Finalmente, por el nivel de ingresos las personas con un ingreso inferior de 8,000 son las que menos tienen descuentos o beneficios y caso contrario a mayor nivel de ingresos parece existir algún beneficio o ahorro. Esta tendencia podría existir por la involucración o indagación en el servicio.

Pasando al siguiente análisis de la investigación nos enfocaremos en cómo la ciudadanía conoce los servicios que tanto está involucrada con ellos y como se ofrecen estos servicios a partir del estudio de los servidores públicos.

Grafica 15. Conoce cuáles son los servicios públicos municipales.



Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas realizadas.

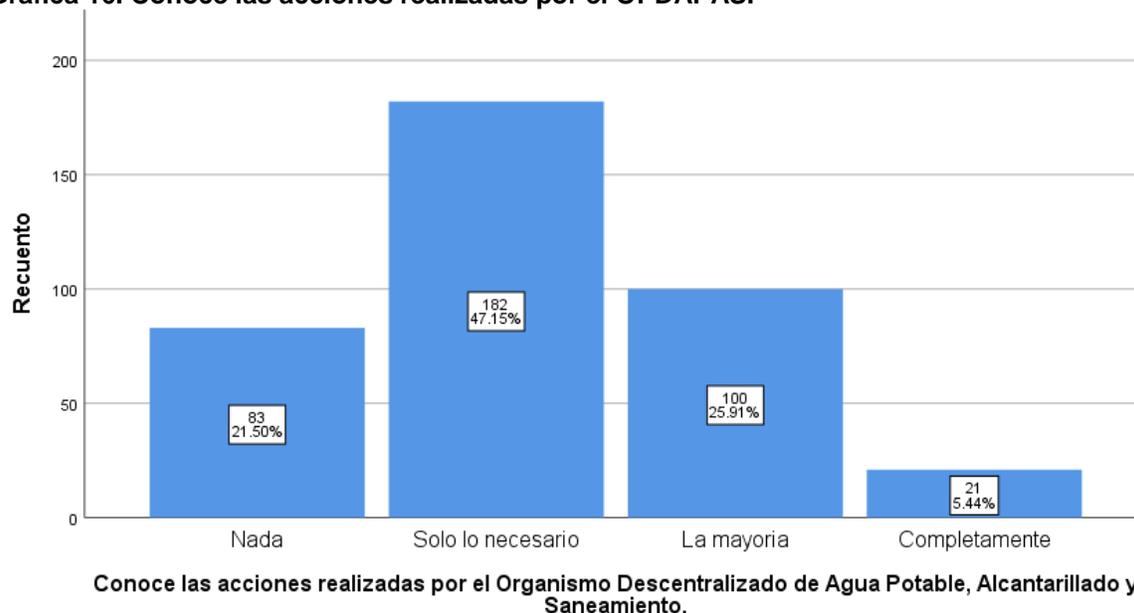
El 52.6% de la población encuestada contestó que nada o solo lo necesario conoce los servicios públicos municipales mientras que 47.4% contestó que la mayoría o completamente.

Esta involucración de la ciudadanía está muy segmentada dentro de las tablas cruzadas por nivel de estudios podemos notar que a mayor nivel de estudios mayor es el conocimiento de estos servicios.

En cuestión de género las mujeres están menos involucradas en el conocimiento de los servicios mientras que los hombres parecen tener más interés.

Las personas con ingresos superiores de 8,000 mencionan conocer la mayoría de los servicios municipales mientras que las personas con el ingreso menor mayormente solo lo necesario. Muchos de estos casos se deben al involucramiento posiblemente no sean de interés o no tengan el tiempo para conocerlos.

Grafica 16. Conoce las acciones realizadas por el OPDAPAS.



Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas realizadas.

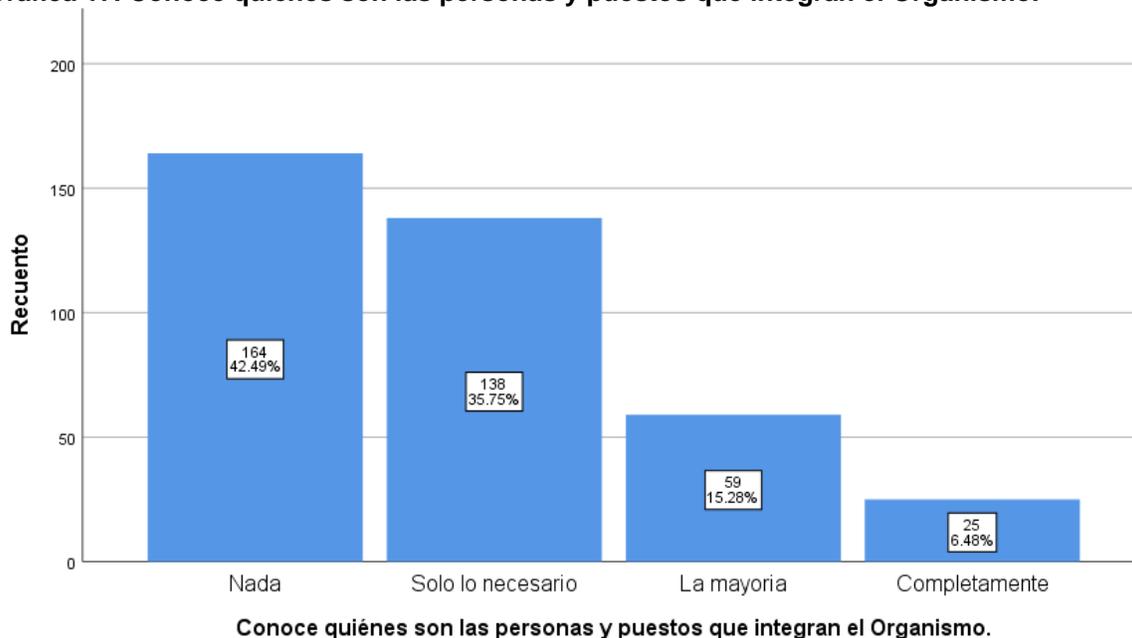
El 68.6% de la población encuestada menciona en conocer poco o solo lo necesario el OPDAPAS mientras que el 31.4% menciona en conocerlo la mayoría o completamente.

Las personas con estudios superiores o de nivel licenciatura son principalmente los que conocen el OPDAPAS mientras que las personas con estudios menores solo lo necesario.

En cuestión de género las mujeres parecen estar poco vinculadas con el tema pues en su mayoría solo conocen lo necesario y los hombres parecen conocer más sobre el tema.

La relación con el nivel de ingresos los datos son dispersos no existe relación de conocimiento con ingresos, aunque sí es más notable que en un promedio de 8,000 a 12,000 conocen más las acciones del OPDAPAS mientras que los demás niveles mencionan solo lo necesario. Siendo un organismo tan importante debería existir mayor involucración de la ciudadanía conociendo las acciones y trabajos que se realizan y no solo de recaudación.

Grafica 17. Conoce quiénes son las personas y puestos que integran el Organismo.



Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas realizadas.

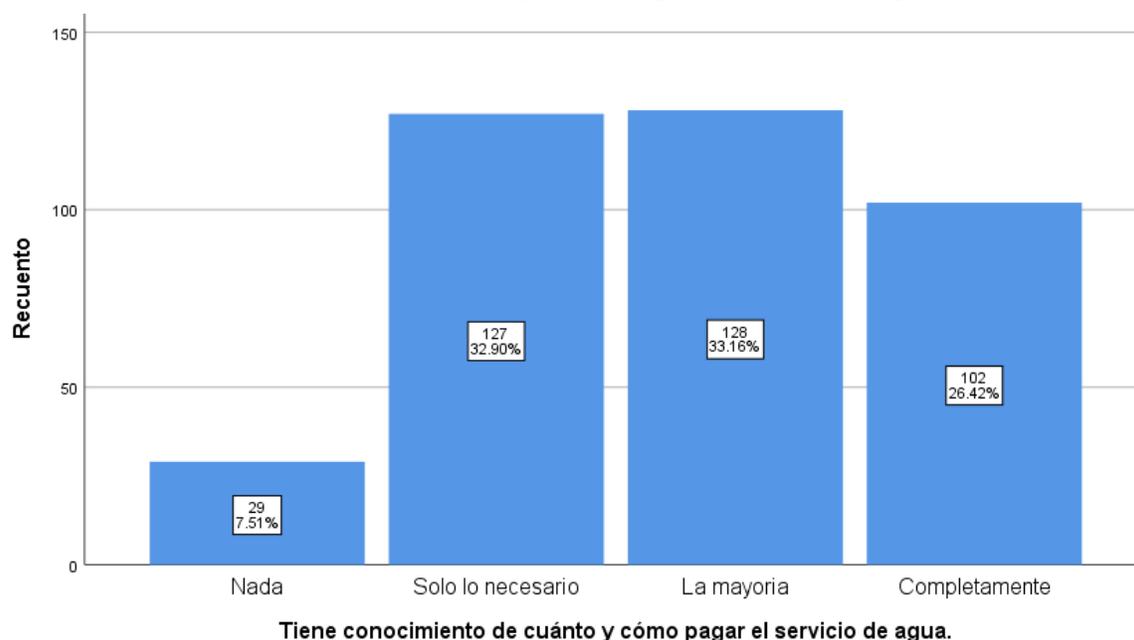
De acuerdo con las gráficas de los encuestados el 78.2% de la población conoce solo lo necesario o nada quienes integran los puestos y personas del organismo mientras que el 21.7% conoce la mayoría o todos los puestos.

Con relación del nivel de estudio las personas con educación superior están poco involucradas en el conocimiento de estos puestos y personas mientras que las personas con una educación menor parecen estar más informadas del tema.

Realizando con el cruce de género en esta pregunta parece haber una igualdad en proporción de resultados los dos tienen el mismo conocimiento en cuanto como se integra el organismo.

Finalmente, la tabla cruzada por el nivel de ingresos parece tener una relación de a menor nivel de ingreso mayor es el desconocimiento de cómo se integra el organismo.

Grafica 18. Tiene conocimiento de cuánto y cómo pagar el servicio de agua.



Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas realizadas.

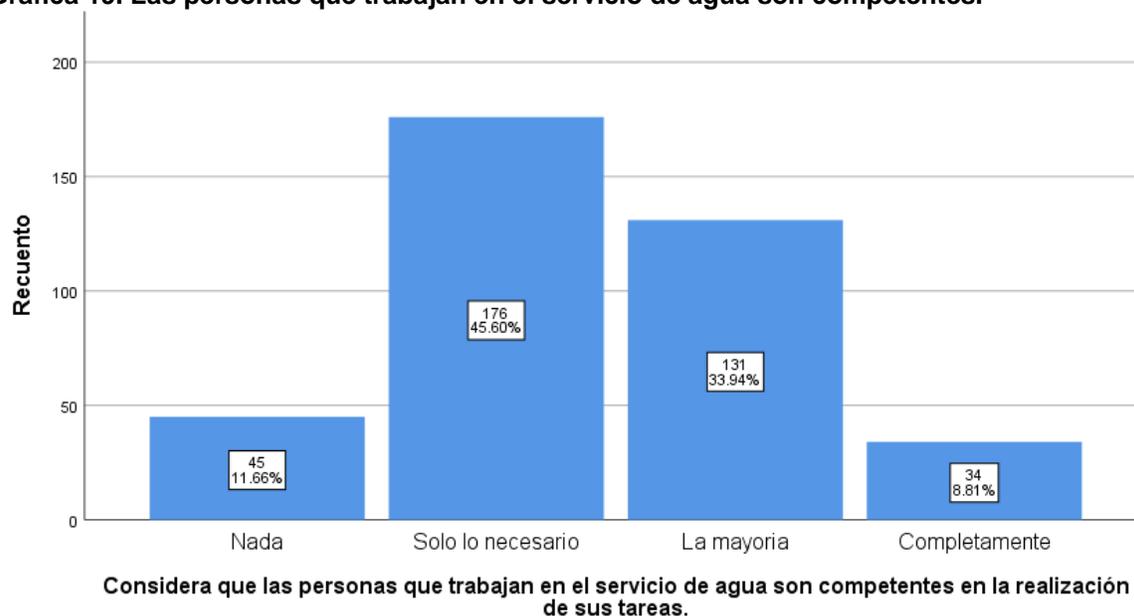
El 59.5% de los encuestados mencionó saber en su mayoría o completamente cuánto y cómo pagar el servicio mientras que el 40.4% solo lo necesario o nada.

En cuanto nivel de estudio los datos se organizan de manera descendente a mayor nivel de estudios mayor es el conocimiento de cómo y cuánto pagar mientras que las personas con menores estudios tienen menor conocimiento del tema.

En el tema de género las mujeres parecen estar más involucradas de cuándo y cómo pagar en tanto los hombres solo lo necesario.

Por último, en relación con el nivel de ingreso los datos de igual manera se manejan de manera descendente a mayor nivel de ingreso mayor es el conocimiento de cuánto y cómo pagar, caso contrario de las personas con menores ingresos que lo desconocen.

Grafica 19. Las personas que trabajan en el servicio de agua son competentes.



Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas realizadas.

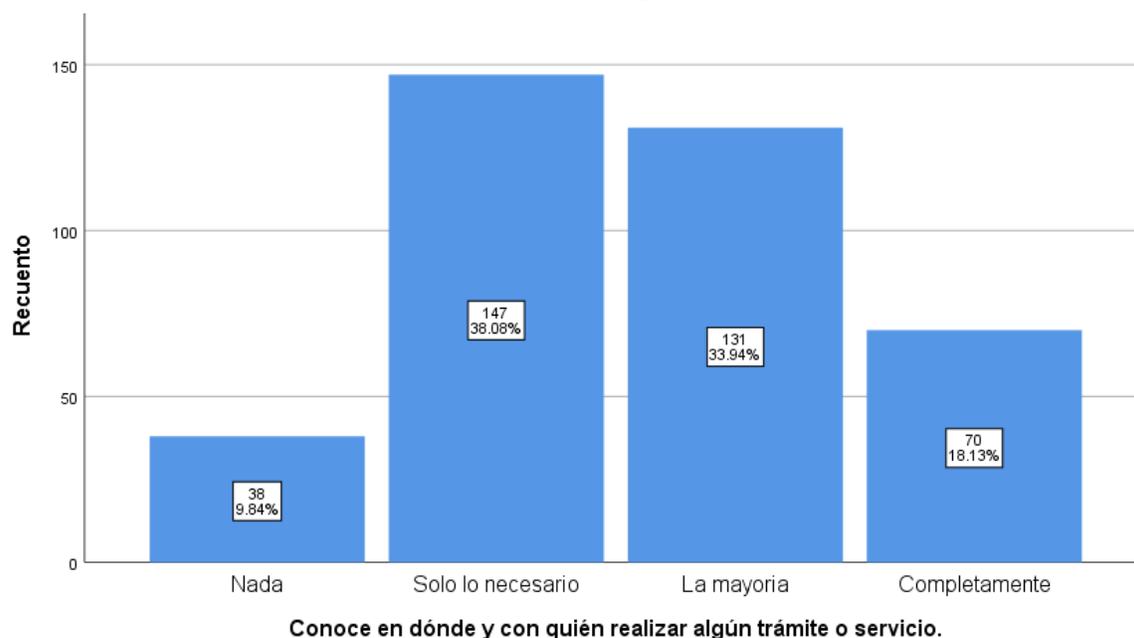
El 57.26% de los encuestados considera que las personas que trabajan en el servicio de agua son competentes en la realización de sus tareas en nada o solo lo necesario mientras que el 42.74% de los encuestados restantes menciona que son en la mayoría o completamente son competentes.

Por nivel de estudios podemos notar que existe una tendencia de a menor nivel de estudios más resultados positivos es decir que las personas con menores estudios tienen la percepción que las personas que trabajan en el servicio de agua potable son competentes mientras que las personas que tienen más estudios consideran que solo lo son en lo necesario.

Las mujeres tienen una percepción más negativa de las personas que trabajan en la organización, caso contrario con los hombres que tienden a ser más favorables.

Finalmente, por el nivel de ingreso las personas con ingresos menos de 8,000 presentan datos favorables de acuerdo con que son completamente o en su mayoría competentes, mientras que las personas con ingresos mayores son más críticos y asumen que solo en lo necesario.

Grafica 20. Conoce en dónde y con quién realizar algún trámite o servicio.



Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas realizadas.

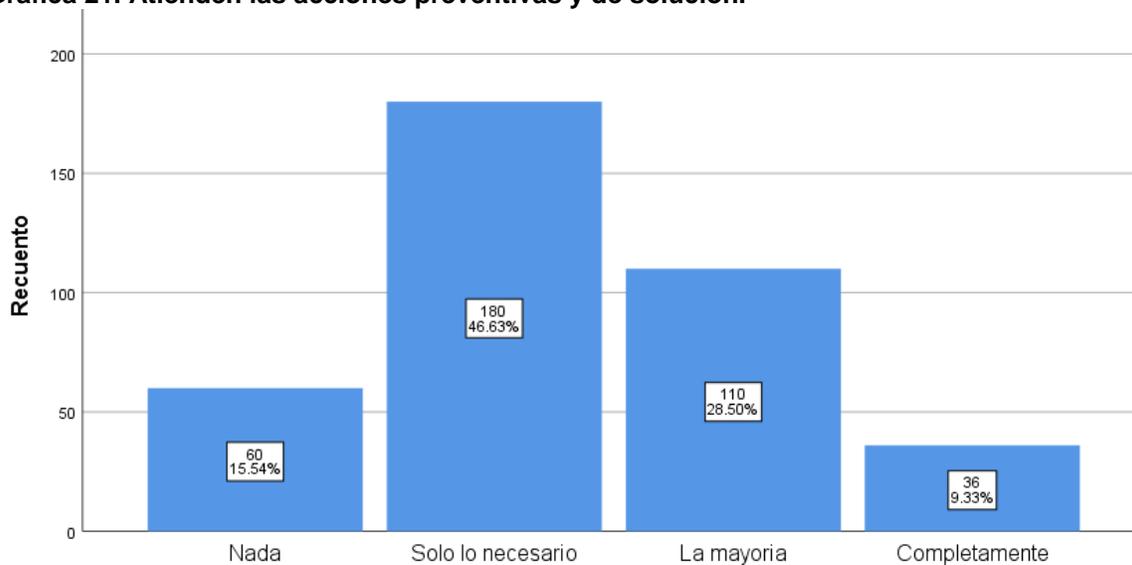
La siguiente pregunta es muy dividida el 50.1% de los encuestados mencionó que en su mayoría o completamente saben en dónde y con quien realizar algún trámite o servicio y el 49.9% restante solo lo necesario o nada.

Los datos presentados por nivel de estudio son dispersos, aunque se tienden más positivos en relación con las personas con un mayor nivel de estudios pues tienen más conocimiento de donde y como realizar algún trámite o servicio.

Además, las mujeres parecen tener más conocimientos en relación con la pregunta y los hombres resultados menos favorables, aunque la diferencia es poca.

De acuerdo con el nivel de ingreso los resultados son proporcionales al nivel de ingreso a mayor nivel de ingreso mayor conocimiento de en donde y como pagar cualquier trámite o servicio mientras que a menor ingreso parece ser un poco más difuso.

Grafica 21. Atienden las acciones preventivas y de solución.



Los tiempos de respuesta son adecuados para atender las acciones preventivas y de solución.

Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas realizadas.

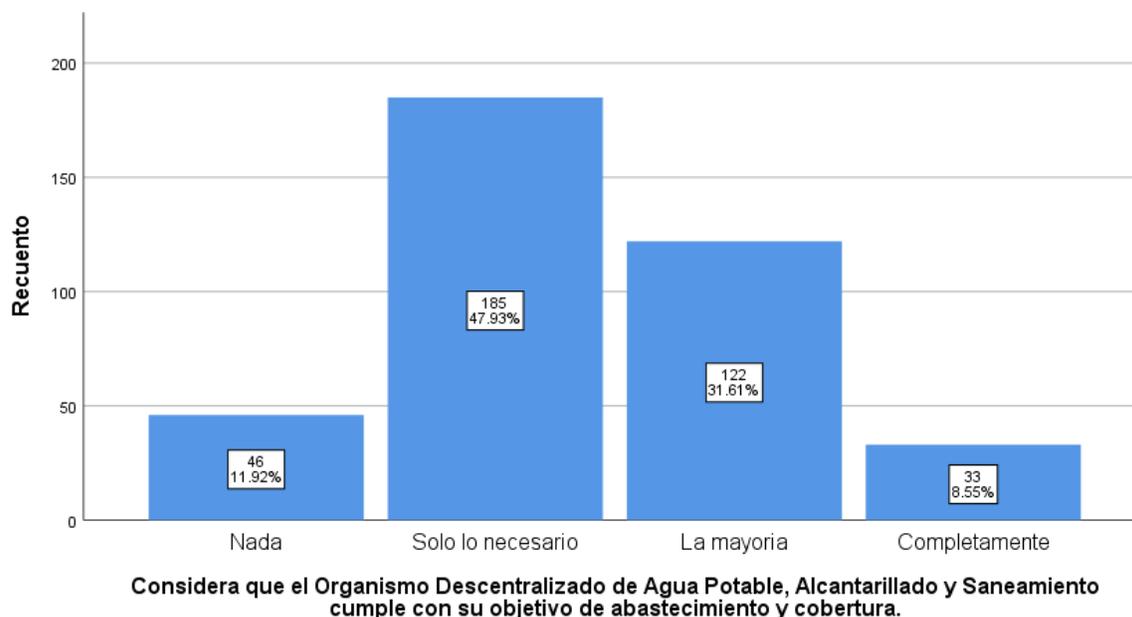
La población encuestada menciona en un 62.2% que los tiempos de respuesta para atender las acciones preventivas y de solución son en medida solo lo necesario o nada mientras que el 37.8% menciona que en su mayoría o completamente son buenos.

Por nivel de estudios son datos muy dispersos, aunque las personas con estudios menores de preparatoria tienen resultados desfavorables es decir que no consideran que los tiempos sean los adecuados y las personas con estudios superiores a preparatoria contestaron de una manera más positiva, puede que las demandas de la sociedad con mayores estudios e ingresos tengan más importancia dentro de las acciones que se realizan.

Las mujeres tienen resultados más negativos considerando que los tiempos de respuesta no son adecuados mientras que los hombres son más flexibles.

Concluyendo con el nivel de ingreso existe una tendencia negativa con las personas con ingresos del rango de 8,000 a 12,000 en tanto que las personas con un mayor nivel de ingreso parecen ser más atendidas que el resto de la población presentando menos quejas.

Grafica 22. Cumple con su objetivo de abastecimiento y cobertura.



Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas realizadas.

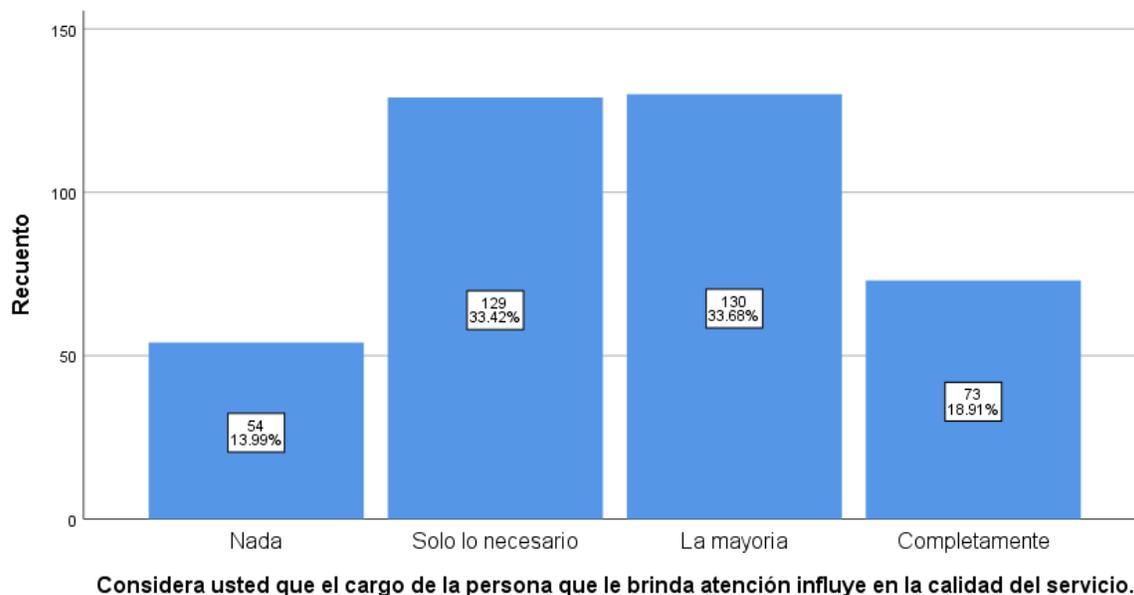
El 59.8% de la población encuestada considera que el OPDAPAS cumple en solo lo necesario o nada el objetivo de abastecimiento y cobertura en tanto que el 40.1% de la población considera que en su mayoría o completamente, es decir más de la mitad de encuestados no cree que cumpla su objetivo primordial.

Analizando las respuestas por nivel de estudios podemos intuir que las personas con una educación menor presentan datos positivos es decir perciben que se cumple el objetivo, pero de aquí hay que analizar las limitantes es posible que contestaron de una manera perceptiva si ellos cuentan con el servicio y no más allá de la sociedad, mientras que las personas con mayores estudios principalmente se sitúan en solo lo necesario.

En relación con el género las mujeres tienen una visión más crítica consideran que no se cumple su objetivo presentando datos negativos caso contrario con los hombres que presentan resultados favorables.

Las personas con ingresos de 4,000 a 8,000 o menores contestaron principalmente que se cumple el objetivo en su mayoría y a mayor ingreso se sitúa en solo lo necesario puede que se haya contestado la pregunta de manera subjetiva, pero sirve para entender cómo se percibe el servicio de manera más general.

Grafica 23. La persona que le brinda atención influye en la calidad del servicio.



Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas realizadas.

De acuerdo con la investigación esta pregunta es de suma importancia para entender cómo es que la calidad está sujeta a algún cargo de alguna persona que puede o no estar capacitada o tener los conocimientos requeridos, el 47.4% de la población encuestada menciona que solo lo necesario o en nada influye el cargo en la calidad del servicio mientras que el 52.6% menciona que en su mayoría o completamente es importante.

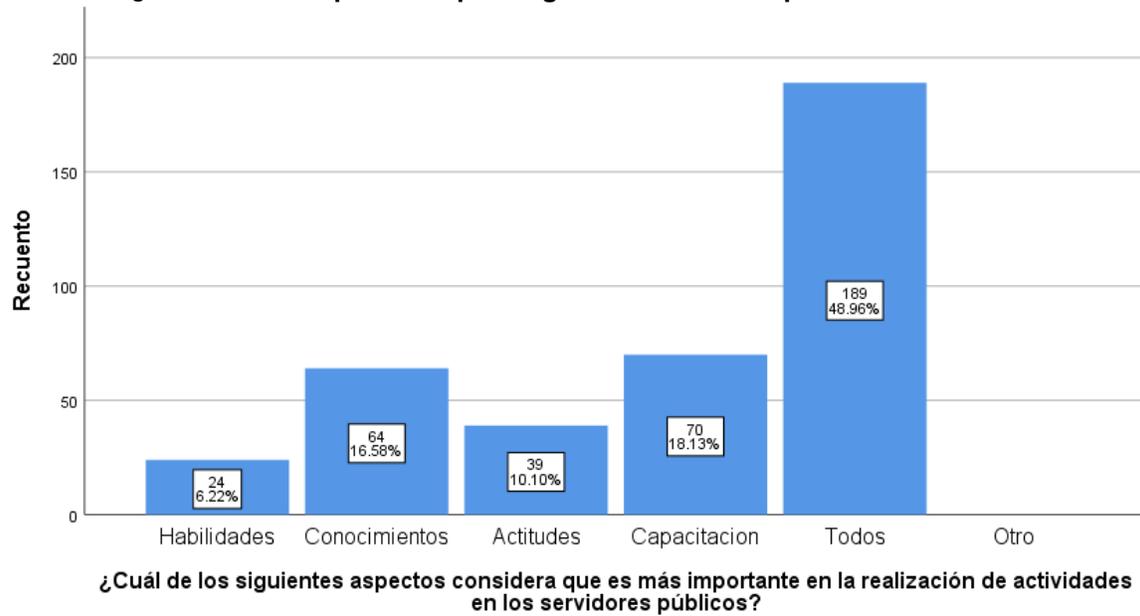
En relación por nivel de estudios a mayor nivel de estudios consideran que influye más el cargo en la calidad del servicio y caso contrario a menor nivel de estudio parecen tener menos importancia, esta relación es causal y va de un análisis más profundo, las variables de la calidad cambian a medida de la percepción de cómo se atendió, qué acciones tomaron e incluso la satisfacción del cliente estas medidas aportan a la caracterización del servicio.

Pueden pensar que no existe una relación o que no importa quien ofrezca el servicio o quien lo haga, pero en medida cada una de las acciones tomará valor que al final de cuentas afectarán de manera directa la calidad del servicio.

En cuestión de género las mujeres presentan datos desfavorables es decir que no toman importancia quien se encuentre en el puesto mientras que los hombres son más críticos en este aspecto y consideran que la persona que da la atención es proporcional a la calidad del servicio.

Finalmente, por nivel de ingresos las personas con ingresos igual o mayores de 8,000 a 12,000 presentan datos positivos es decir que el perfil de quien brinda la atención influye en la calidad de servicios mientras que las personas con ingresos menores y resultados desfavorables mencionan que no existe una mínima relación.

Grafica 24. ¿Qué es más importante que tengan los servidores públicos?



Fuente: Elaboración propia en base a las encuestas realizadas.

Finalmente, una de las preguntas de más relevancia para la investigación es de acuerdo qué habilidades o conocimientos deben tener los servidores públicos, el 6.22% de los encuestados menciona que las habilidades, el 16.58% escogió los conocimientos, el 10.10% actitudes, el 18.13% sorprendentemente la capacitación frente a las demás opciones y el 48.96% mencionó que es necesario todos.

La importante relación de conocimientos junto a la capacitación constante, las actitudes y habilidades del servidor público hacen que la población se sienta segura de que están realizando su trabajo. En cuanto al nivel de ingresos a mayor nivel de estudios consideran que es más importante tener todas estas habilidades, mientras que a menor nivel de ingreso se decantaba por un solo aspecto. Por género las mujeres creen que los conocimientos son más importantes que cualquier otro aspecto.

Finalmente, por nivel de estudio es dispersó la mayor concentración de resultados es a nivel bachillerato donde escogieron todos los aspectos.

Conclusiones

1. Después del análisis del perfil de puesto de los servidores públicos directivos del OPDAPAS se encontró deficiencias en el sistema de ingreso y del servicio civil de carrera de manera que dos de los cuatro directivos no cumplen con un perfil de puesto adecuado y existe un nepotismo dentro de la organización ya que existe la incorporación de un perfil débil y sin experiencia.
2. Al no contar con el personal conforme a las habilidades y conocimientos requeridos de manera sustantiva la comunicación a un nivel más operativo puede ser insuficiente o incapaz de actuación.
3. Existen estudios que abordan el tema de manera imparcial sin abordar o atacar el hecho del privilegio ya que se considera un tema delicado, aunque desde la percepción ciudadana, dividida considera que no se cumple con el objetivo principal del organismo.
4. Además de que la población Metepequense parece no estar tan involucrada en las acciones y servicios que ofrece el municipio este desconocimiento en general hace que existan niveles de poca confianza en el gobierno, al menos en el ámbito municipal.
5. La calidad del servicio parece ser dispersa en las zonas ya que los resultados son irregulares de acuerdo con la zona encuestada, pero cumple con los requerimientos para considerarse bueno de acuerdo con la gran población Metepequense.
6. Existen grandes avances sobre el estudio del perfil de puesto lo han estudiado Pontifes, Mintzberg, Pardo, etc. Que son referentes y aportan bastante al tema de los perfiles de puesto, se estudiaron demás estudiosos de la Administración Pública como lo son Chanes, Guerrero, etc. Que guiaron y dieron sustento a la investigación y aportaron al marco teórico, al análisis de la investigación y la evaluación de resultados.
7. Las limitaciones actuales sobre el perfil de puesto son de manera particular con la calidad, en este caso de los servicios, aunque posteriormente puede cambiar el hecho de que exista una capacitación constante o personal más capacitado en diversas áreas y que la especialización sobre algún tema sea más importante que a nivel general o conocimientos.

8. Más adelante con otros estudios acerca del tema podría ser posible una propuesta de ingreso y evaluación de resultados además de un sistema basado en la meritocracia para lograr una igualdad de oportunidades y una competencia por aptitudes dentro del gobierno.
9. Dentro de la investigación existen grandes limitantes como lo es el tiempo, recursos materiales, tecnológicos, información referente al tema y un sesgo por parte del OPDAPAS Metepec que presenta datos no tan generales y transparentes, sin mencionar poco actualizados.
10. Existe una gran apertura sobre el tema que debería estudiarse más a fondo y de manera transversal en todos los niveles de gobierno, más organizaciones, dependencias, etc.
11. Dentro de las sugerencias hacia futuras investigaciones podrían abordar el tema desde algún enfoque como el institucionalismo mencionando que la institución trasciende al individuo o como este guía el comportamiento y acciones de los servidores públicos o alguna otra variable como la evaluación o rendición de cuentas.
12. Finalmente, la experiencia con la investigación fue fructífera siendo a su vez crítico y generando un aprendizaje bastante interesante de cómo se organiza la Administración Pública Municipal. Algunas de las limitaciones fueron que los tiempos en los que se realizó la investigación fueron algo precipitados, haciendo falta revisar algunos textos, investigar más sobre el tema en específico, pedir información a las instituciones, etc.
13. La investigación se abordó desde un modelo de Administración Pública de interés, relacionando así algunos temas, procesos y conocimientos, guiado con un docente especializado en el tema que aportó bastante para la investigación.

Fuentes de consulta

1. Aguilar, Luis F., (2006) **“Gobernanza y Gestión Pública”** Fondo de Cultura Económica.
2. Aguilar, Luis F., (2013) **“El gobierno del gobierno”** Instituto Nacional de Administración Pública, A.C.
3. Aguilar, Luis F., (2007) **“El aporte de la Política Pública y de la Nueva Gestión Pública a la gobernanza”** Revista del CLAD Reforma y Democracia, núm. 39, octubre, 27, pp. 5-32
4. Arellano, David., (2004), **“Más allá de la reinención del gobierno: Fundamentos de la nueva gestión pública y presupuestos por resultados en américa latina”** Miguel Ángel Porrúa, Centro de Investigación y Docencia Económicas, CIDE.
5. Bautista, Oscar D. (2017), **“Perfil ético en la profesionalización de los servidores públicos”** PODER LEGISLATIVO DEL ESTADO DE MÉXICO, Toluca, Estado de México, 1ª Edición: septiembre, 2017
6. Cejudo, Guillermo., (2011), **“La Nueva Gestión Pública”** Siglo Veintiuno editores, Biblioteca básica de la administración pública.
7. Chanes, José, (2019), **“Del gobierno al Estado abierto”** / coordinador José Chanes Nieto. - 1a edición. - Ciudad de México / UAEM, 2019.
8. Chanes, José, (2000), **“El servicio de carrera en la administración pública mexicana”** Instituto Nacional de Administración Pública, A.C. Revista de administración pública
9. Chiavenato, Idalberto., (2011). **“Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones”** (8a ed.--.). México D.F., México.

10. Constitución Política de México [Const]. Art. 115. 23 de diciembre de 1999 (México). (Consultado: 28 de noviembre de 2022)
11. DataMexico.org (Consultado: 20 de septiembre de 2022)
12. Fernández, Jorge., (2002), **“Servicios Públicos Municipales”** Instituto Nacional de Administración pública, A.C. Universidad Nacional Autónoma de México, México.
13. Fernández, Jorge., (2006), **“La noción del servicio público y el artículo 115 constitucional”** Biblioteca Jurídica Virtual.
14. Fernández, María G., (2015), **“Marco jurídico estructural de la Administración Pública Federal Mexicana”** Instituto Nacional de Administración Pública.
15. Galindo, Miguel., (2000), **“Teoría de la administración pública”**, 1ra edición, EDITORIAL PORRÚA AV. REPÚBLICA ARGENTINA, 15 'MÉXICO, 2000
16. Granados, Manuel., (2015), **“La Administración Parlamentaria versus la Administración Pública. La Asamblea Legislativa del Distrito Federal.”** INAP.
17. Guerrero, Omar., (2018). **El “Management” Público: una Torre de Babel.** Convergencia Revista De Ciencias Sociales, (17). Consultado de <https://convergencia.uaemex.mx/article/view/9527> (Consultado: 29 de septiembre de 2021)
18. Guerrero, Omar., (2019), **“Principios de Administración Pública”**, Primera edición INAP: mayo de 2019.
19. Guerrero, Omar., (2003), **“Gerencia Publica en la globalización”** Primera edición, Universidad Autónoma del Estado de México, Facultad de Ciencias Políticas y Administración Pública

20. Jones, Gareth R., (2008), "**Teoría organizacional. Diseño y cambio en las organizaciones.**" Quinta edición. PEARSON EDUCACIÓN, México, 2008 Área: Administración.
21. Martínez, Luis M., (2019) "**Antología sobre Teoría de la Administración Pública**" Tercera edición: INAP, Julio de 2019.
22. Martínez, Rubén., (2016), "**Gobernanza y organizaciones de la sociedad civil en México. El caso del Consejo Técnico Consultivo**" Primera edición INAP: marzo de 2016.
23. Martínez, José., (2005), "**Nueva Gerencia Pública: Análisis Comparativo de la Administración Estatal en México**" Convergencia. Revista de Ciencias Sociales, vol. 12, núm. 39, septiembre-diciembre, 2005, pp. 13-49 Universidad Autónoma del Estado de México Toluca, México
24. Mintzberg, Henry., (2005), "**La estructura de las organizaciones**" Editorial Ariel S.A. Barcelona. Pp. 1-22.
25. Muciño, Oscar (2018). "**Plataforma electoral municipal Metepec 2019-2021**"
26. Pardo, María del C., (2005), "**El Servicio Civil de Carrera para un mejor desempeño de la Gestión Pública**", Auditoría Superior de la Federación, México.
27. Pontifes, Arturo., (2009), "**Elementos de un sistema de profesionalización municipal**" Revista de Administración Pública (119) Volumen XLIV, Nº 2, INAP.
28. Prado, José M., García, Isabel M., (2004), "**Los indicadores de gestión en el ámbito municipal: implantación, evolución y tendencias**", Universidad de Salamanca.

29. REAL ACADEMIA ESPAÑOLA: *Diccionario de la lengua española*, 23.^a ed., [versión 23.4 en línea]. <<https://dle.rae.es>> [Fecha de consulta: 01 de septiembre de 2021].
30. Reyes, Gabriel J., (2017), “**La transparencia, el gobierno abierto y sus enemigos. Una visión desde los municipios del Estado de México 2005-2015**” UAEMéx. Facultad de Ciencias Políticas y Sociales, Toluca de Lerdo, Estado de México a 16 de enero de 2017.
31. Ruiz, Leobardo., (2005), “**La nueva gerencia pública: flamante mito de un viejo paradigma**”, Espacios Públicos: Redalyc, México.
32. Sánchez, José J. (2002), “**Gestión pública y governance**” Instituto de Administración Pública del Estado de México Toluca, México. Mayo de 2002.
33. Ramírez, Sergio., Vargas, Erika., (2014), “**Derechos de los Servidores Públicos**” Instituto Nacional de Administración Pública, Toluca, México.
34. Sistema Nacional de Información Municipal (Consultado: 29 de septiembre de 2021)
Ficha básica: Municipal <http://www.snim.rami.gob.mx/>
35. Tamayo, Jorge., (1999), “**Teoría de la administración para la administración Pública**”, Fondo de cultura económica, http://biblioteca.icap.ac.cr/BLIVI/DOCUMENTOS_DIGITALES/Teor%C3%ADa%20de%20la%20organizaci%C3%B3n.pdf (Consultado: 29 de marzo de 2022)
36. Uvalle, Ricardo, (2017), “**Estado y Administración Pública en los Procesos de la sociedad contemporánea**”.
37. Waldo, Dwight., (1983),” **Administración Pública la función administrativa, los sistemas de organización y otros aspectos**, Editorial Trillas México.

16. Tiene algún descuento o ahorro al pagar al corriente.				
---	--	--	--	--

De acuerdo con su percepción conteste las siguientes preguntas y marque solo una casilla.

En qué medida...	Nada	Solo necesario	La mayoría	Completamente
17. Conoce cuáles son los servicios públicos municipales.				
18. Conoce las acciones realizadas por el Organismo Descentralizado de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento.				
19. Conoce quiénes son las personas y puestos que integran el Organismo.				
20. Tiene conocimiento de cuánto y cómo pagar el servicio de agua.				
21. Considera que las personas que trabajan en el servicio de agua son competentes en la realización de sus tareas.				
22. Conoce en dónde y con quién realizar algún trámite o servicio.				
23. Los tiempos de respuesta son adecuados para atender las acciones preventivas y de solución.				
24. Los trabajadores son amables y orientan a cómo y en donde realizar algún trámite y/o servicio.				
25. Considera que el Organismo Descentralizado de Agua Potable, Alcantarillado y Saneamiento cumple con su objetivo de abastecimiento y cobertura.				
26. Considera usted que el cargo de la persona que le brinda atención influye en la calidad del servicio.				

27. ¿Cuál de los siguientes aspectos considera que es más importante en la realización de actividades en los servidores públicos?

- a) Habilidades b) Conocimientos c) Actitudes d) Capacitación e) Todos
 f) Otro _____

28. ¿Qué propone para una mejora en el servicio de agua potable en su municipio?

¡Gracias por su atención!