



# **INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**

**ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN  
UNIDAD SANTO TÓMAS**

**SECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN**

**“PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA LA MEJORA DE  
LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL  
MUNICIPIO DE ZEMPOALA, HIDALGO: 2009-2016”**

## **T E S I S**

**QUE PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRO EN CIENCIAS EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**PRESENTA  
DAVID HERNÁNDEZ MÁRQUEZ**

**DIRECTORES DE TESIS  
M. EN C. ARTURO E. VELÁZQUEZ GONZÁLEZ  
DR. J. JESÚS CEJA PIZANO**



**MÉXICO, DISTRITO FEDERAL**

**MARZO DE 2015**



# INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO

## ACTA DE REVISIÓN DE TESIS

En la Ciudad de MÉXICO, D. F. siendo las 14:00 horas del día 25 del mes de FEBRERO del 2015 se reunieron los miembros de la Comisión Revisora de Tesis, designada por el Colegio de Profesores de Estudios de Posgrado e Investigación de LA E. S. C. A. para examinar la tesis titulada:

**“PROPUESTA DE ESTRATEGIAS PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE ZEMPOALA, HIDALGO: 2009-2016”**

Presentada por el alumno:

**HERNÁNDEZ**  
Apellido paterno

**MÁRQUEZ**  
Apellido materno

**DAVID**  
Nombre(s)

Con registro: 

B	1	2	1	2	1	9
---	---	---	---	---	---	---

aspirante de:

**MAESTRÍA EN CIENCIAS EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Después de intercambiar opiniones los miembros de la Comisión manifestaron **APROBAR LA TESIS**, en virtud de que satisface los requisitos señalados por las disposiciones reglamentarias vigentes.

### LA COMISIÓN REVISORA

Directores de tesis

M. EN C. ARTURO EVENCIO VELÁZQUEZ  
GONZÁLEZ

DR. JESÚS CEJA PIZANO

DRA. MARÍA TRINIDAD CÉRECEDO MERCADO

DR. BENITO ERASMO VARGAS ÁLVAREZ

M. EN C. RAÚL MOISÉS BADAGER GUTIÉRREZ

PRESIDENTE DEL COLEGIO DE PROFESORES

DRA. MARÍA TRINIDAD CÉRECEDO MERCADO





**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL**  
**SECRETARÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSGRADO**

**CARTA CESIÓN DE DERECHOS**

En la Ciudad de México, D.F. el día 27 del mes de Febrero del año 2015, el que suscribe DAVID HERNÁNDEZ MÁRQUEZ alumno del Programa de Maestría en Ciencias en Administración Pública, con número de registro B121219, adscrito a la Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Santo Tomás, manifiesta que es el autor intelectual del presente trabajo de Tesis bajo la dirección del los M. en C. Arturo Evencio Velázquez González y Dr. J. Jesús Ceja Pizano y cede los derechos del trabajo titulado **“PROPUESTA DE ESTRATEGÍAS PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS DEL MUNICIPIO DE ZEMPOALA, HIDALGO: 2009-2016”**, al Instituto Politécnico Nacional para su difusión, con fines académicos y de investigación.

Los usuarios de la información no deben reproducir el contenido textual, gráficas o datos del trabajo sin el permiso expreso del autor y/o directores del trabajo. Este puede ser obtenido escribiendo a la siguiente dirección electrónica [dvdhdzmqz@icloud.com](mailto:dvdhdzmqz@icloud.com). Si el permiso se otorga, el usuario deberá dar el agradecimiento correspondiente y citar la fuente del mismo.



DAVID HERNÁNDEZ MÁRQUEZ

## **AGRADECIMIENTOS**

### **A MIS DIRECTORES DE TESIS**

M. en C. Arturo Evencio Velázquez González y Dr. J. Jesús Ceja Pizano, por el aprecio y admiración que tengo a su compromiso institucional y apoyo en la elaboración de ésta propuesta, trabajando juntos brindandome el tiempo, la constancia y los espacios idóneos para hacerla posible y tangible.

### **A MIS FAMILIARES, AMIGOS, MAESTROS Y COMPAÑEROS**

A mis padres Rafael, Palmira, mis hermanas Nancy, Brenda por su amor incondicional, paciencia y apoyo desmedido en todo este tiempo invertido a la realización de una meta más en mi vida; así como a LuNa por ser fuente de inspiración en los pensamientos del día y sueños por la noche.

A mis amigos Camilo, Jonathan, Ivan, Adrian, Wendy, Daniel, Benito por su afecto, ayuda y comprensión a lo largo del camino en este nuevo horizonte de mi vida profesional, así mismo a todos mis maestros y compañeros por la oportunidad integral de la experiencia.

### **AL MUNICIPIO DE ZEMPOALA, HIDALGO**

Lic. Selene Peña Ávila, Presidenta Municipal 2012-2016 y C. Vicente Suárez Hernández Ex Presidente Municipal 2006-2009, por su valiosa participación y aportación en la confección de la presente propuesta.

A los habitantes del Municipio de Zempoala que nunca han dejado de creer en la eterna luz de la esperanza que habita dentro de ellos participando ciudadanamente en colaboración con quien los representa para una mejor calidad de vida.

## ÍNDICE

<b>RESUMEN</b> .....	<b>17</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>18</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>19</b>
<b>CAPÍTULO I: ESTRATEGÍA METODOLÓGICA</b>	
1.1 INTRODUCCIÓN AL CAPÍTULO .....	23
1.2 OBJETO DE ESTUDIO .....	23
1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....	23
1.3.1 IDEA .....	24
1.3.2 OBSERVACIÓN EMPÍRICA.....	25
1.3.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA .....	25
1.3.3.1 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA .....	27
1.3.3.1.1 TEMPORAL .....	30
1.3.3.1.2 ESPACIAL.....	31
1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	32
1.4.1 ACTUALIDAD .....	32
1.4.2 RELEVANCIA .....	32
1.4.3 PERTINENCIA .....	33
1.4.4 APORTACIÓN A LA INVESTIGACIÓN Y A LA CIENCIA.....	33
1.4.5 APORTACIÓN A LA TECNOLOGÍA.....	33
1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	35
1.5.1 OBJETIVO GENERAL .....	35
1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS .....	35
1.5.3 PREGUNTAS DE LA INVESTIGACIÓN .....	36
1.6 HIPÓTESIS DE TRABAJO.....	36
1.6.1 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN .....	36
1.6.1.1 INDEPENDIENTE .....	36
1.6.1.2 DEPENDIENTE.....	36

1.7 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....	37
1.7.1 TIPO DE DISEÑO DE INVESTIGACIÓN.....	38
1.7.2 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN .....	40
1.7.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	42
1.8 MATRIZ DE CONGRUENCIA .....	47

## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES**

2.1 INTRODUCCIÓN DEL CAPÍTULO.....	49
2.2 SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES.....	49
2.3 ANTECEDENTES DE LOS SPM EN LA REPÚBLICA MEXICANA.....	50
2.3.1 SPM EN LA ÉPOCA PREHISPÁNICA .....	50
2.3.2 SPM EN LA ÉPOCA COLONIAL.....	51
2.3.3 SPM EN EL MÉXICO INDEPENDIENTE .....	52
2.4 SPM EN LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS .....	53
2.5 CLASIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES.....	54
2.6 CLASIFICACIÓN DE LOS SPM EN LA REPUBLICA MEXICANA .....	56
2.6.1 SPM EN LA REPUBLICA MEXICANA .....	57
2.6.2 SERVICIOS PÚBLICOS EN LOS MUNICIPIOS.....	57
2.7 LA GESTION MUNICIPAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS .....	61
2.7.1 GESTIÓN DE LOS SERVICIOS.....	61
2.7.2 GESTIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES.....	62
2.7.3 CONTROL GENERAL DE LA GESTIÓN MUNICIPAL .....	65
2.7.4 TIPOS DE CONTROL DE GESTIÓN MUNICIPAL .....	65
2.7.5 EL PROCESO DE CONTROL DE LA GESTIÓN MUNICIPAL.....	66
2.8 ESTRATEGIAS PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS .....	67
2.8.1 ESTRATEGIAS DE SERVICIOS PÚBLICOS .....	68
2.8.2 LINEAMIENTOS DE LAS ESTRATEGIAS DE LOS SP.....	69
2.9 CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS .....	71
2.9.1 LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES .....	71
2.9.2 PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS .....	72

2.9.3 GESTIÓN MUNICIPAL DE LA CALIDAD EN LOS SP.....	73
2.9.4 NORMAS DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS .....	74
2.9.5 MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SPM.....	75

### **CAPÍTULO III: MARCO CONTEXTUAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN EL MUNDO**

3.1 INTRODUCCIÓN DEL CAPÍTULO.....	77
3.2 PANORAMA GRAL DE GOBIERNOS MUNICIPALES EN EL MUNDO ....	77
3.2.1 TIPOS DE GOBIERNO MUNICIPAL EN EL MUNDO.....	79
3.2.1.1 ALEMANIA.....	79
3.2.1.2 BRASIL .....	82
3.2.1.3 CHILE .....	83
3.2.1.4 COSTA RICA .....	85
3.2.1.5 ESPAÑA .....	87
3.2.1.6 ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA .....	88
3.3 GESTIÓN DE LOS SP EN LOS MUNICIPIOS DEL MUNDO .....	90
3.3.1 MODELOS DE GESTIÓN DE LOS SP EN EL MUNDO .....	91
3.3.1.1 ALEMANIA.....	91
3.3.1.2 BRASIL .....	94
3.3.1.3 CHILE .....	95
3.3.1.4 COSTA RICA .....	100
3.3.1.5 ESPAÑA .....	102
3.3.1.6 ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA .....	104
3.4 DESARROLLO DE LOS MUNICIPIOS EN LA REPÚBLICA MEXICANA ..	106
3.4.1 ESTADO DE MÉXICO .....	107
3.4.1.1 MUNICIPIO DE TOLUCA DE LERDO .....	108
3.4.1.2 MUNICIPIO DE TENANGO DEL AIRE .....	109
3.4.2 ESTADO DE QUERÉTARO .....	111
3.4.2.1 MUNICIPIO DE SANTIAGO DE QUERÉTARO.....	112
3.4.2.2 MUNICIPIO DE SAN JUAN DEL RÍO.....	113

3.4.3 ESTADO DE HIDALGO .....	114
3.4.3.1 MUNICIPIO DE PACHUCA DE SOTO .....	116
3.4.3.2 MUNICIPIO DE HUASCA DE OCAMPO .....	118
3.5 ANTECEDENTES DEL MUNICIPIO DE ZEMPOALA, HIDALGO.....	119
3.5.1 ASPECTOS GENERALES.....	119
3.5.2 PRINCIPALES LOCALIDADES.....	120
3.5.3 ANTECEDENTES HISTÓRICOS .....	120
3.5.3.1 ORÍGENES .....	120
3.5.3.2 HISTORIA .....	121
3.5.3.3 ÉPOCA DE INDEPENDENCIA.....	121
3.5.3.4 ÉPOCA INDEPENDIENTE Y REFORMA.....	122
3.5.3.5 REVOLUCIÓN MEXICANA .....	122
3.5.3.6 PERSONAJES ILUSTRES .....	122
3.5.3.7 FESTIVIDADES Y TRADICIONES.....	123
3.5.3.8 GASTRONOMÍA .....	123
3.5.3.9 RELIGIÓN.....	124
3.5.3.10 MONUMENTOS HISTÓRICOS Y MUSEOS .....	124
3.5.3.11 GRUPOS ÉTNICOS Y EVOLUCIÓN DEMOGRÁFICA .....	125
3.5.4 ANTECEDENTES DEL HONORABLE AYUNTAMIENTO .....	125
3.5.4.1 MISIÓN .....	125
3.5.4.2 VISIÓN.....	125
3.5.4.3 MENSAJE A LA POBLACIÓN.....	126
3.5.5 ESTRUCTURA ORGANICA.....	126
3.5.5.1 DIRECTORIO DEL HONORABLE AYUNTAMIENTO.....	126
3.5.5.2 ORGANIGRAMA DEL HONORABLE AYUNTAMIENTO.....	129
3.6 MARCO JURÍDICO DE LOS SPM .....	131
3.6.1 INTERPRETACIÓN DE LA CPEUM, EN RELACIÓN A LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES.....	132
3.6.2 INTERPRETACIÓN DE LA CPELSH, EN RELACIÓN A LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES.....	136

3.6.3 INTERPRETACIÓN DE LA LEY ORGÁNICA MUNICIPAL DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE HIDALGO, EN RELACIÓN A LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES.....	138
3.6.4 INTERPRETACIÓN DEL BANDO DE POLÍCIA Y GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE ZEMPOALA, HIDALGO, EN RELACIÓN A LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES.....	141
3.7 SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES EN ZEMPOALA, HIDALGO.....	145

#### **CAPÍTULO IV: ESTUDIO DE CAMPO**

4.1 INTRODUCCIÓN DEL CAPÍTULO.....	147
4.2 INVESTIGACIÓN DE CAMPO .....	147
4.3 DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA.....	147
4.3.1 CÁLCULO ESTADÍSTICO PARA LA MUESTRA .....	149
4.3.2 ESQUEMA DE LA MATRIZ DE CONGRUENCIA DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN EN LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO .....	151
4.4 INSTRUMENTO ESTADÍSTICO DE MEDICIÓN.....	156
4.4.1 DISEÑO Y VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO ESTADÍSTICO .....	159
4.4.2 APLICACIÓN PILOTO DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN .....	160
4.4.3 DISEÑO Y VALIDACIÓN FINAL DEL INSTRUMENTO.....	160
4.5 APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN .....	160
4.6 RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO .....	161
4.6.1 TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LOS DATOS OBTENIDOS .....	161
4.6.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS POR EL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN A LA MUESTRA .....	209
4.7 TRABAJO DE GABINETE.....	210
4.7.1 ANÁLISIS GLOBAL.....	210

#### **CAPÍTULO V: PROPUESTA DE ESTRATEGÍAS PARA LA MEJORA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES**

5.1 INTRODUCCIÓN DEL CAPÍTULO.....	214
------------------------------------	-----

5.2 PROPUESTA DE ESTRATEGÍAS PARA AGILIZAR LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS .....	214
5.3 COMPONENTE DE ESTRATEGÍA .....	217
5.3.1 OBJETIVO DEL COMPONENTE DE ESTRATEGÍA.....	217
5.3.2 INDICADORES DEL COMPONENTE DE ESTRATEGÍA.....	218
5.4 COMPONENTE DE GESTIÓN.....	219
5.4.1 OBJETIVO DEL COMPONENTE DE GESTIÓN .....	219
5.4.2 OPERACIÓN DEL COMPONENTE DE GESTIÓN.....	220
5.5 COMPONENTE DE CALIDAD .....	222
5.5.1 OBJETIVO DEL COMPONENTE DE CALIDAD .....	222
5.5.2 LÍNEAS DE ACCIÓN DEL COMPONENTE DE CALIDAD .....	222
5.6 ANÁLISIS DE LA PROPUESTA DE ESTRATEGÍAS PARA AGILIZAR LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS CON BASE A LOS COMPONENTES .....	224
5.7 VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA PROPUESTA.....	225
<b>CONCLUSIONES .....</b>	<b>226</b>
<b>RECOMENDACIONES.....</b>	<b>229</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>	<b>231</b>
<b>PÁGINAS ELECTRÓNICAS.....</b>	<b>234</b>
<b>GLOSARIO.....</b>	<b>237</b>
<b>SIGLAS Y ABREVIATURAS .....</b>	<b>239</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>240</b>
ÍNDICE DE CUADROS .....	11
ÍNDICE DE DIAGRAMAS.....	11
ÍNDICE DE GRÁFICAS.....	12
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES .....	15
ÍNDICE DE TABLAS .....	15

## ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO 1 MATRIZ DE CONGRUENCIA.....	47
CUADRO 2 COMPARACIONES DE GOB MUNICIPALES ENTRE PAISES...	79
CUADRO 3 ESQUEMA MATRIZ DE CONGRUENCIA DEL INSTRUMENTO	151
CUADRO 4 MATRIZ DE CONGRUENCIA DEL INSTRUMENTO .....	154
CUADRO 5 TÉCNICA DE LA ENTREVISTA.....	157
CUADRO 6 ELEMENTOS DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN .....	159

## ÍNDICE DE DIAGRAMAS

DIAGRAMA 1 CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS DE LA INVESTIGACIÓN .....	38
DIAGRAMA 2 PROCESO DE CONTROL DE GESTIÓN .....	66
DIAGRAMA 3 PROCESO DE ESTRATEGÍAS DE SERVICIOS PÚBLICOS...	70
DIAGRAMA 4 ORGANIGRAMA H. AYUNTAMIENTO DE ZEMPOALA, HGO	129
DIAGRAMA 5 ORGANIGRAMA ACTUALIZADO DEL H. AYUNTAMIENTO DE ZEMPOALA, HIDALGO .....	130
DIAGRAMA 6 NORMATIVIDAD DE LOS SPM .....	131
DIAGRAMA 7 NORMATIVIDAD EN LA CPEUM.....	132
DIAGRAMA 8 NORMATIVIDAD EN LA CPELSH .....	136
DIAGRAMA 9 NORMATIVIDAD EN LA LEY ORGÁNICA MUNICIPAL DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE HIDALGO .....	138
DIAGRAMA 10 NORMATIVIDAD EN EL BANDO DE POLICÍA Y GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE ZEMPOALA, HIDALGO .....	141
DIAGRAMA 11 COMPONENTES DE LA PROPUESTA .....	216
DIAGRAMA 12 PARÁMETROS DEL COMPONENTE DE PROPUESTA .....	218
DIAGRAMA 13 LINEAS DE ACCIÓN DEL COMPONENTE DE CALIDAD .....	223

## ÍNDICE DE GRÁFICAS

GRÁFICA 1 GÉNERO DE ENCUESTADOS .....	161
GRÁFICA 2 SPM AGUA POTABLE .....	163
GRÁFICA 3 SPM DRENAJE .....	163
GRÁFICA 4 SPM ALCANTARILLADO .....	164
GRÁFICA 5 SPM TRATAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE AGUAS .....	164
GRÁFICA 6 SPM ALUMBRADO PÚBLICO .....	165
GRÁFICA 7 SPM LIMPIA, RECOLECCIÓN Y TRASLADO DE RESIDUOS ..	165
GRÁFICA 8 SPM MERCADOS .....	166
GRÁFICA 9 SPM CENTRALES DE ABASTO .....	166
GRÁFICA 10 SPM PANTEONES.....	167
GRÁFICA 11 SPM RASTRO.....	167
GRÁFICA 12 SPM CALLES, PARQUES, JARDINES Y SU EQUIPAMIENTO	168
GRÁFICA 13 SPM SEGURIDAD PÚBLICA .....	168
GRÁFICA 14 IMPORTANCIA SPM SEGURIDAD PÚBLICA.....	170
GRÁFICA 15 IMPORTANCIA SPM DRENAJE .....	170
GRÁFICA 16 IMPORTANCIA SPM AGUAS RESIDUALES .....	171
GRÁFICA 17 IMPORTANCIA SPM ALUMBRADO PÚBLICO .....	171
GRÁFICA 18 IMPORTANCIA SPM LIMPIA, RECOLECCIÓN Y TRASLADO DE RESIDUOS .....	172
GRÁFICA 19 IMPORTANCIA SPM MERCADOS .....	172
GRÁFICA 20 IMPORTANCIA SPM CENTRALES DE ABASTO .....	173
GRÁFICA 21 IMPORTANCIA SPM PANTEONES .....	173
GRÁFICA 22 IMPORTANCIA SPM RASTRO .....	174
GRÁFICA 23 IMPORTANCIA SPM CALLES, PARQUES, JARDINES Y SU EQUIPAMIENTO .....	174
GRÁFICA 24 IMPORTANCIA SPM SEGURIDAD PÚBLICA.....	175
GRÁFICA 25 PUNTUALIDAD EN EL PAGO SPM AGUA POTABLE .....	177
GRÁFICA 26 PUNTUALIDAD EN EL PAGO SPM DRENAJE.....	177

GRÁFICA 27 PUNTUALIDAD EN EL PAGO SPM ALCANTARILLADO.....	178
GRÁFICA 28 PUNTUALIDAD EN EL PAGO SPM AGUAS RESIDUALES ....	178
GRÁFICA 29 PUNTUALIDAD EN EL PAGO SPM ALUMBRADO PÚBLICO .	179
GRÁFICA 30 PUNTUALIDAD EN EL PAGO SPM LIMPIA, RECOLECCIÓN, TRASLADO, TRATAMIENTO Y DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS.....	179
GRÁFICA 31 PUNTUALIDAD EN EL PAGO SPM MERCADOS.....	180
GRÁFICA 32 PUNTUALIDAD EN PAGO SPM CENTRALES DE ABASTO ...	180
GRÁFICA 33 PUNTUALIDAD EN EL PAGO SPM PANTEONES .....	181
GRÁFICA 34 PUNTUALIDAD EN EL PAGO SPM RASTRO .....	181
GRÁFICA 35 PUNTUALIDAD EN EL PAGO SPM CALLES, PARQUES Y JARDINES .....	182
GRÁFICA 36 PUNTUALIDAD EN EL PAGO SPM SEGURIDAD PÚBLICA ...	182
GRÁFICA 37 CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES....	183
GRÁFICA 38 COSTO DE LOS SERVICIOS .....	184
GRÁFICA 39 LUGAR DONDE SE REALIZA EL PAGO DE LOS SERVICIOS	185
GRÁFICA 40 MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.....	186
GRÁFICA 41 PUNTUALIDAD DE RECIBOS DE COBRO O CUOTAS DE LOS SERVICIOS .....	187
GRÁFICA 42 QUEJAS SOBRE LOS SERVICIOS PÚBLICOS .....	188
GRÁFICA 43 FRECUENCIA DE QUEJAS O SUGERENCIAS SOBRE LOS SPM .....	189
GRÁFICA 44 CONOCIMIENTO DEL NÚMERO DE REPORTE DE QUEJAS O SUGERENCIAS.....	190
GRÁFICA 45 TIEMPO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS .....	191
GRÁFICA 46 TIEMPO DE EJECUCIÓN DE UN CONTRATO, REPARACIÓN O CAMBIO.....	192
GRÁFICA 47 EVALUACIÓN DEL TRATO RECIBIDO POR EL PERSONAL .	193
GRÁFICA 48 CONOCIMIENTO DE LA OFERTA DE PROMOCIONES.....	194

GRÁFICA 49 MEDIO DE DIFUSIÓN POR EL QUE SE ENTERA DE LAS PROMOCIONES.....	195
GRÁFICA 50 USO DE LAS PROMOCIONES PROPUESTAS.....	196
GRÁFICA 51 CONOCIMIENTO DE LA DISPOSICIÓN DE SP .....	197
GRÁFICA 52 CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DE SPM EN SU COMUNIDAD .....	198
GRÁFICA 53 MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS .....	199
GRÁFICA 54 IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DE LOS SP PARA EL AYUNTAMIENTO .....	200
GRÁFICA 55 DETERMINACIÓN DE LOS FACTORES CALIDAD Y GESTIÓN PARA MEJORAR LA OFERTA DE LOS SERVICIOS.....	201
GRÁFICA 56 EXPOSICIÓN DE NECESIDADES DE LOS SPM .....	202
GRÁFICA 57 ACCESO A INFORMACION DE ASUNTOS SOBRE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.....	203
GRÁFICA 58 INTERACCIÓN CON EL MUNICIPIO CON RELACIÓN A LOS SPM .....	204
GRÁFICA 59 UTILIZACIÓN DE FORMAS DE PAGO OFRECIDAS POR EL MUNICIPIO.....	205
GRÁFICA 60 DISPOSICIÓN PARA PROPONER MEJORAS EN LA PRESTACIÓN DE SP .....	206
GRÁFICA 61 ASPECTOS QUE SE CONSIDERAN PARA MEJORAR LOS SPM .....	207
GRÁFICA 62 ASPECTOS BÁSICOS PARA OFERTAR MEJOR CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS .....	208

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

ILUSTRACIÓN 1 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL MUNICIPIO DE ZEMPOALA, HIDALGO.....	31
ILUSTRACIÓN 2 MAPA GLOBAL.....	78
ILUSTRACIÓN 3 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE ALEMANIA .....	93
ILUSTRACIÓN 4 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE BRASIL .....	95
ILUSTRACIÓN 5 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE CHILE.....	100
ILUSTRACIÓN 6 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE COSTA RICA .....	102
ILUSTRACIÓN 7 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE ESPAÑA.....	104
ILUSTRACIÓN 8 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DE E.U.A.....	105
ILUSTRACIÓN 9 GABINETE MUNICIPAL DE ZEMPOALA, HGO.....	128
ILUSTRACIÓN 10 PROCESO DE LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS .....	160

## ÍNDICE DE TABLAS

TABLA 1 GÉNERO DE ENCUESTADOS .....	161
TABLA 2 INFORMACIÓN DE SP CON LOS QUE CUENTA.....	162
TABLA 3 IMPORTANCIA DE LOS SP EN LA SATISFACCIÓN DE SUS NECESIDADES .....	169
TABLA 4 PUNTUALIDAD EN EL PAGO DE SERVICIOS PÚBLICOS .....	176
TABLA 5 CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES .....	183
TABLA 6 COSTO DE LOS SERVICIOS.....	184
TABLA 7 LUGAR DONDE SE REALIZA EL PAGO DE LOS SERVICIOS.....	185
TABLA 8 MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS.....	186
TABLA 9 PUNTUALIDAD DE RECIBOS DE COBRO O CUOTAS DE LOS SERVICIOS .....	187
TABLA 10 QUEJAS SOBRE LOS SERVICIOS PÚBLICOS .....	188
TABLA 11 FRECUENCIA DE QUEJAS/SUGERENCIAS SOBRE LOS SPM. ....	189

TABLA 12 CONOCIMIENTO DEL NÚMERO DE REPORTE DE QUEJAS O SUGERENCIAS.....	190
TABLA 13 TIEMPO DE ATENCIÓN DE QUEJAS Y SUGERENCIAS.....	191
TABLA 14 TIEMPO DE EJECUCIÓN DE UN CONTRATO, REPARACIÓN O CAMBIO.....	192
TABLA 15 EVALUACIÓN DEL TRATO RECIBIDO POR EL PERSONAL.....	193
TABLA 16 CONOCIMIENTO DE LA OFERTA DE PROMOCIONES .....	194
TABLA 17 MEDIO DE DIFUSIÓN POR EL QUE SE ENTERA DE LAS PROMOCIONES.....	195
TABLA 18 USO DE LAS PROMOCIONES PROPUESTAS .....	196
TABLA 19 CONOCIMIENTO DE LA DISPOSICIÓN DE SP .....	197
TABLA 20 CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DE SP EN SU COMUNIDAD ....	198
TABLA 21 MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS .....	199
TABLA 22 IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DE LOS SP PARA EL AYUNTAMIENTO .....	200
TABLA 23 DETERMINACIÓN DE LOS FACTORES CALIDAD Y GESTIÓN PARA MEJORAR LA OFERTA DE LOS SERVICIOS.....	201
TABLA 24 EXPOSICIÓN DE NECESIDADES DE LOS SPM.....	202
TABLA 25 ACCESO A INFORMACION DE ASUNTOS SOBRE LOS SP .....	203
TABLA 26 INTERACCIÓN CON EL MUNICIPIO CON RELACIÓN A LOS SP	204
TABLA 27 UTILIZACIÓN DE FORMAS DE PAGO OFRECIDAS POR EL MUNICIPIO .....	205
TABLA 28 DISPOSICIÓN PARA PROPONER MEJORAS EN LA PRESTACIÓN DE SP .....	206
TABLA 29 ASPECTOS QUE SE CONSIDERAN PARA MEJORAR LOS SP..	207
TABLA 30 ASPECTOS BÁSICOS PARA OFERTAR MEJOR CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS .....	208

## RESUMEN

En México, los servicios públicos satisfacen las necesidades de bienestar en la sociedad, partiendo desde los servicios básicos ofertados por la administración pública municipal, mismos que hoy en día se encuentran en un estancamiento a falta de alternativas que agilicen su gestión y la mejora continua.

La presente propuesta se integró aprovechando las metodologías científicas mixtas, como son la metodología cualitativa y cuantitativa, así como, el análisis y síntesis entre otras, las cuales delinearán la estructuración y el fundamento del andamiaje en dicha obra.

El resultado de esta investigación partiendo de las necesidades de la población, se evaluó, analizó, y validó la necesidad de incorporar e integrar una propuesta de estrategias que integran componentes organizacionales, estratégicos, tecnológicos y de capacitación para agilizar los procesos administrativos y operativos en la gestión de los servicios públicos municipales con una mejora y mayor calidad.

Una de las estrategias de mejora que servirá como herramienta alternativa para el control en la gestión depende del análisis de las insuficiencias que hagan las autoridades correspondientes, ya que no se trata de incorporar tecnología como parte del auge mundial, más bien de integrarla como la utilización de ésta, en aras de apoyar el control de la gestión de los servicios públicos municipales.

Por otro lado el control de la gestión de dichos servicios ha adquirido gran relevancia debido al aumento de sus habitantes y en consecuencia, el aumento en la cobertura, el volumen de información y los procesos administrativos, operativos que implica atender las demandas de los ciudadanos.

## **ABSTRACT**

In Mexico, public services meet the needs of welfare in society, starting from the basic services offered by the municipal government, today they are at a standstill for lack of alternatives to streamline its management and continuous improvement.

This proposal was integrated mixed leveraging scientific methodologies such as qualitative and quantitative methodology and the analysis and synthesis among others, which outline the structure and foundation of scaffolding in this work.

The result of this research based on the needs of the population, evaluated, analyzed, and validated the need to incorporate and integrate a proposal strategies that integrate organizational, strategic, technological and training components to streamline administrative and operational processes in the management of municipal utilities with enhanced and improved quality.

One strategy for improvement that will serve as an alternative tool for management control depends on the gap analysis to make the proper authorities, as there is to incorporate technology as part of the global boom, but rather to integrate as the use of is, do support the management control of municipal utilities.

On the other hand the control of the management of these services has become very important due to the increase of its inhabitants and therefore the increase in coverage, the volume of information and administrative processes, operations that involves meeting the demands of citizens.

## INTRODUCCIÓN

Es importante ubicarnos que en la actualidad existen diferentes desafíos que atañen a la Administración Pública, entre ellos tenemos, la adecuación organizativa a sus respectivas misiones, en un marco de calidad y eficacia, convirtiéndose en una fuente de ideas e iniciativas, de igual forma hay desde quienes aún defienden la trasposición de técnicas del sector privado hasta quienes defienden un modelo de gestión organizativa pública en lo particular, lo cierto es que, cada vez más, cómo se gestionan las organizaciones públicas es una cuestión con una clara dimensión política y social.

Hay quienes aún defendemos un sector público sólido y eficiente, es decir, con un claro compromiso de prestación de servicios al ciudadano a la par que riguroso en el uso de los recursos presupuestarios, este configura a la Administración Pública en sus puestos de trabajo constituyendo un desafío básico, y lo cierto es, que buena parte de la cultura de dirección que gobierna a estas organizaciones demanda, cuando menos, una adecuación a una sociedad que en términos de necesidades y desafíos reclama servicios públicos eficaces y eficientes.

Sin embargo no sólo se trata de proponer soluciones temporales, sino de proyectarlas al corto, mediano o largo plazo con el fin de propiciar la mejora continua en la gestión de los servicios públicos principales para que el resultado sea primordialmente el ofertar servicios de calidad para toda la población, de ahí surge la necesidad de proponer dichas alternativas que se fundamenten en investigaciones académicas y aprovechen la tecnología a su alcance para que juntos en un trabajo entre ciudadanos y autoridades se logre una mejor eficiencia.

Dentro de dichas propuestas se requiere contemplar al contexto general del municipio así como de sus habitantes para poder incorporarlas con los factores necesarios que cobran toda esa demanda ciudadana, lo cual nos obliga a realizar una gestión de las organizaciones públicas que supere el marco regulador que actualmente la preside y que adquiera la dimensión de visión estratégica y gobierno que debería suponer si queremos que las mismas se legitimen socialmente; en este contexto las Administraciones Locales son un espacio muy receptivo a tratar estos temas, de hecho, buena parte de las iniciativas de modernización organizativa se están desarrollando en este ámbito hoy en día.

Por otra parte la presente investigación parte de la necesidad de generar una proposición de estrategias basadas en la gestión de los servicios públicos municipales, a fin de cubrir las necesidades de una mayor población y a la vez apoyar a las autoridades respectivas del municipio de Zempoala, Hidalgo; tanto en sus labores administrativas como operativas; de todo lo anterior expuesto se desarrollaron cinco capítulos que integran la presente investigación.

El Capítulo I hace referencia a las estrategias metodológicas de investigación, en donde se exponen de manera explicativa y fundamentada un planteamiento del problema, los objetivos tanto generales como particulares de la investigación, sus respectivas preguntas de investigación, la justificación del presente estudio, así como la base metodológica que se empleó para el desarrollo de la presente propuesta.

En el Capítulo II podemos obtener un panorama amplio sobre el marco teórico en donde podemos comprender la problemática de nuestro fenómeno de estudio tomando en cuenta el análisis sobre la gestión de los servicios públicos municipales, conceptualizando el tiempo y la metodología que anteriormente señalamos utilizada en este trabajo de investigación.

Posteriormente en el Capítulo III se presenta el marco contextual sobre los servicios públicos municipales en una explicación historiográfica haciendo referencia desde el ámbito internacional hasta llegar a la evolución de los mismos en México, tomando como referencia un comparativo entre algunos de los existentes a nivel nacional e internacional.

En el Capítulo IV se presenta de forma fundamentada mediante el análisis previo y la metodología correspondiente la elaboración del instrumento de medición empleado en el estudio de campo, inclusive el uso de técnicas como la escala de Likert, misma que nos permitirá comprender desde el punto de vista, la opinión y las aportaciones en general de los ciudadanos que han obtenido por parte de las autoridades mediante la gestión de los servicios públicos municipales.

Ya para el Capítulo V mediante la información recopilada y el análisis de la misma se elabora una propuesta sobre estrategias para agilizar la gestión de los servicios públicos municipales, tomando en cuenta los componentes tecnológicos, organizacionales y estratégicos, para que de ellos se propicie un resultado satisfactorio en la aplicación de las mismas.

En la parte final del trabajo, se presentan las conclusiones y recomendaciones a las que se llegó en la presente investigación, dando la oportunidad y apertura para desarrollar trabajos futuros que enmarquen una sugerencia a la mejora del tema desarrollado en el presente trabajo.

# **CAPÍTULO I**

## **ESTRATEGÍA METODOLÓGICA**

## **1.1 INTRODUCCIÓN AL CAPÍTULO**

La presente investigación se desarrolló dentro del campo de estudio de las Ciencias Sociales, la Sociología, la Publicidad, la Mercadotecnia, la Psicología Organizacional, el Derecho, entre otras áreas de la academia inmersas dentro de la misma; no obstante, bajo la temática de la metodología de investigación, el marco jurídico de la materia, contemplando la principal área de conocimiento que engloba la Administración Pública Federal, Estatal y Municipal.

## **1.2 OBJETO DE ESTUDIO**

Las estrategias para la mejora de la Gestión de los Servicios Públicos Municipales.

## **1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

La administración local se encuentra hoy ante una nueva etapa en la que se impone una decidida mejora en la gestión de sus recursos públicos, se trata de una necesidad ineludible de tipo económico, social, político y tecnológico; esta necesidad viene exigida desde diferentes ámbitos de la sociedad.

El modelo de ayuntamiento debe cambiar, debe ceder en su apego a las soluciones burocráticas y afán por múltiples mecanismos de control meramente formales y que no resuelven los problemas; es por ello que los nuevos ayuntamientos deben prepararse para atender las demandas ciudadanas de principios de siglo XXI, tienen que convertirse en una administración abierta a la información y al conocimiento, deben ser capaces de relacionarse con sus ciudadanos y con las demás administraciones, así como, actuar en un entorno altamente cambiante.

Se requiere de una propuesta de estrategias que trate de una mejora en la mejora de la gestión de los servicios públicos para una nueva administración municipal; que logre grandes avances y evolucione rápidamente para poder ofertar a los ciudadanos una mejor calidad de vida y a su vez una sociedad más integrada, con mayores servicios de calidad y mejores infraestructuras.

### **1.3.1 IDEA**

En la actualidad se ha estado colaborando en la investigación sobre la gestión de los servicios públicos municipales dentro del Municipio de Zempoala en el Estado de Hidalgo, haciendo trámites como ciudadano habitante del lugar; de esta manera se identificaron deficiencias en su atención y desorganización en los mismos, derivado de ello se hicieron diversas propuestas, una de las más importantes es modernizar tecnológicamente el control de gestión de los servicios públicos municipales.

Los servicios públicos municipales que se investigaron, son todos aquéllos que encuentran el sustento en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su artículo 115, fracción III, la cual indica sobre las funciones y servicios públicos que los Municipios tendrán a su cargo.

El gobierno y la administración autónoma del municipio, debe de garantizar la solidaridad y el equilibrio social en el municipio, asegurando la prestación de los servicios de competencia municipal, coordinando al ayuntamiento con la administración provincial y estatal; adicional a ello, debe de contribuir al desarrollo del municipio, al bienestar social y a la calidad de vida del ciudadano.<sup>1</sup>

---

<sup>1</sup> Caldero C. A. Modelos de Gobierno Municipal. Numero 63 serie Temas de Administración Local. Estudios sobre los Gobiernos Locales. CEMCI 1998. (Propuesta de una nueva gestión municipal)

### **1.3.2 OBSERVACIÓN EMPÍRICA**

Se observó que existen problemas internos de carácter administrativo y aún cuando se tienen detectados por parte de las autoridades municipales, no se cuenta con manuales de procedimiento como apoyo para las direcciones y áreas que integran los servicios públicos municipales, para la debida atención y solución de los mismos, los cuales afectan el control de gestión; estos aún se resuelven de manera manual, con sentido común de las personas que proporcionan el servicio.

Esto deriva en que los trámites son atendidos en tiempos muy largos y tediosos, los cuales ofrecen oportunidades a terceras personas que coludidas con las autoridades administrativas ofrecen hacer el trámite sin tener que formarse o acudir a las oficinas donde formalmente se ofrece el servicio, esta problemática a la fecha sigue siendo común y se presenta de forma recurrente.

Por ello, se propusieron estrategias para mejorar el control de gestión de los servicios públicos municipales, mediante componentes que estructuren adecuadamente todos los procedimientos administrativos y operativos necesarios, para permitir la atención y solucionar los problemas que ocasionan un mal control de gestión.

### **1.3.3 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

No existen estrategias que permitan la mejora en la gestión de los servicios públicos dentro del Municipio de Zempoala, Hidalgo. En el caso que nos ocupa, no existen estrategias para el control de gestión de los servicios públicos municipales, apoyado en un sistema de información que ayude a mejorar la eficiencia interna y externa de los mismos, en el municipio de Zempoala, Hidalgo.

No se cuenta con procedimientos que le permitan al ciudadano tener un servicio de mejor calidad en el menor tiempo posible, ocurre todo lo contrario, los trámites son tortuosos, existe pérdida de tiempo, lo que permite que se incrementen las irregularidades y la participación de intermediarios que están coludidos con los administradores municipales, adicional a ello y pese a los esfuerzos que se han realizado, la calidad del servicio sigue siendo precaria, no se atiende la demanda de los ciudadanos en el momento oportuno.

Estos escenarios son un común denominador en la administración pública del municipio de Zempoala, Hidalgo; la causa se debe a que no existen mecanismos de atención, procedimientos eficientes y eficaces, lo que conlleva a filas de personas esperando para solicitar informes o tramitar algún servicio público municipal, adicional a ello se canalizan a varias áreas para poder efectuar dichos trámites, lo cual se traduce en confusiones y pérdida de tiempo por parte del contribuyente y las autoridades correspondientes.

Por otro lado las necesidades actuales de los ciudadanos son, que las autoridades informen correcta y oportunamente acerca de los servicios públicos municipales, trámites, procedimientos que se deben efectuar y sobre todo seguridad, rapidez y confiabilidad sobre los mismos, así como de los contribuyentes la obligación de cumplir cabalmente con lo que se requiere, para poder cubrir el procedimiento establecido.

Es por lo anterior, que se deben de encaminar esfuerzos para poder proponer estrategias para el control de gestión de los servicios públicos municipales, apoyándose de sistemas de información que contribuyan a eliminar aquellos factores que afectan la calidad de los ya mencionados servicios, considerando las necesidades requeridas y proyectarlas a futuro, para que la tecnología sea lo razonablemente útil y segura.

### **1.3.3.1 DELIMITACIÓN DEL PROBLEMA**

Existe una ausencia en la planificación de los municipios; que no permite una cultura de la definición de objetivos a nivel político ni técnico, los equipos de Gobierno tienen unos objetivos que en muchas ocasiones solamente son conocidos por sus integrantes sin que se plasmen en ningún documento.

La falta de orientación y planificación hay que situarla en la propia cultura de Entidades Locales y en las direcciones de las Instituciones, también se aprecia, en ocasiones, un insuficiente impulso o motivación de los responsables políticos para modernizar la gestión, ya que están situados más en el día a día o corto plazo. Las Entidades Locales no suelen tener definido su plan estratégico; falta por tanto la planificación estratégica, ello produce una falta de continuidad en las políticas de recursos humanos y/o ausencia de las mismas, existiendo una falta de claridad en la definición de estrategias.

Las Administraciones Públicas no establecen objetivos, no evalúan resultados, diseñan mal las carreras profesionales o no elaboran buenos planes de formación; de igual manera, la falta de adaptación por parte de los ayuntamientos a las demandas sociales desarrollan un problema severo, donde estas son una realidad cotidiana para la Administración.

Donde antes fue necesaria una actuación administrativa ahora deja de serlo y, por el contrario, surgen nuevas áreas en las que se incrementa la demanda social de servicios con unas determinadas características, de ahí que la Administración no puede seguir siendo algo estático sino debe ser una organización que debe escuchar la voz de sus ciudadanos, para poder satisfacer las necesidades de los mismos.

Es aquí donde se produce una exigencia ciudadana, ya que, el ciudadano aprende a valorar la calidad y a exigir; por que a su vez, tampoco han sido capaces los Ayuntamientos de adaptarse a los cambios tecnológicos, las Administraciones Públicas tienen que competir, cada día más, con el sector privado en la prestación de servicios esenciales como son servicios sociales, la seguridad y la educación, entre otros. Los Ayuntamientos no se han adaptado a las demandas del mercado y ello es necesario para seguir prestando servicios a aquellos colectivos que los necesitan, en unas condiciones de calidad aceptables en función de los recursos públicos disponibles.

Los responsables políticos de la Entidades Locales acusan un déficit en el conocimiento de técnicas de planificación, desarrollo y evaluación, lo que dificulta que relacionen adecuadamente las distintas políticas bajo una perspectiva global, en general, se comunican con la sociedad de modo deficiente, y sus habilidades para transmitir y recoger información son insuficientes, esta carencia se refiere tanto a la comunicación interpersonal y con los distintos grupos de personas con los que interactúan, en función de su cargo, como a la capacidad para establecer sistema de comunicación externa que les permita relacionarse eficazmente con la sociedad.

Se puede apreciar una falta de conocimiento, tanto técnico como jurídico, sobre las áreas de las que son responsables, en este sentido se considera que existe desconocimiento en cuanto a la legislación básica de las Entidades Locales y los instrumentos legales, así como sobre las materias específicas de su área; es por ello que la formación debe ser incluso proveniente de aquellas instituciones que los forman, como lo es el caso de los partidos, pues no forman a sus representantes ni les asesoran para dirigir políticamente las Entidades Locales, ya que los esfuerzos formativos de los partidos políticos se centran en la preparación para las contiendas electorales.

Así mismo se manifiestan sistemas de información poco desarrollados, con un sistema de información personal básico obsoleto, que evidentemente dan existencia de aplicaciones de coordinación administrativa (registro, expedientes, correo electrónico, terceros, etc.).

Es por ello que los sistemas económicos en uso deben adaptarse a las nuevas formas de relación con los ciudadanos, y a los nuevos medios de pago electrónicos; tomando en cuenta que el impacto del fenómeno Internet, obliga a reconsiderar el planteamiento de todas las aplicaciones, para hacer posible la interconexión de las administraciones públicas y las relaciones con los ciudadanos utilizando las nuevas vías de comunicación e interacción.

Arrojando así uno de los principales problemas, que denotan la obsolescencia de las áreas de trabajo, y que para superar el deficiente sistema de comunicación actual, debe actuarse decididamente, en la línea de posibilitar la comunicación entre todas las áreas, dotando todos los inmuebles municipales de cableado estructurado y demás elementos necesarios para el establecimiento de una red municipal de telecomunicaciones, debido a que los servidores especializados, actualmente limitados e inadecuados, deben potenciarse para contar con servidores de Internet.

Por parte de la Administración podemos notar la baja eficacia en la participación de la mayoría de los departamentos usuarios en la informatización, donde en numerosas ocasiones, los responsables y directivos de las dependencias no son conscientes de la importancia estrategia del desarrollo de los sistemas de información; así mismo, la inexistencia de un plan de sistemas de Información, que sirva de marco de actuación y fije claramente los objetivos y servicios a prestar, en sintonía con la orientación estratégica del Ayuntamiento.

Las Administraciones Públicas no pueden funcionar como una empresa, pero sí hemos de admitir la necesidad de una contraposición a las estructuras burocráticas que lo caracterizan, de esta forma, al adoptar un enfoque hacia el logro de los objetivos se introducen mecanismos de transformación que nos conduzcan hacia el abandono de una Administración centrada en el procedimiento, en las reglas, donde lo predominante sean los resultados y no los procesos intermedios, donde nos orientemos hacia el ciudadano y no a la burocracia, donde se generen recursos en vez de gastarlos, dirigido a los resultados y no por las inversiones.

En definitiva, se trata de primar la acción consistente en satisfacer objetivos públicos más que satisfacer la rigurosidad e impecabilidad del procedimiento, la adopción de esta orientación implica la superación de una serie de barreras: de acceso, de falta de motivación del personal funcionario, la propia estructura organizacional, así como, medidas de desempeño centradas en la eficiencia interna y poco relacionadas con la calidad prestada.

#### **1.3.3.1.1 TEMPORAL**

En lo que corresponde al periodo de investigación, este se desenvolverá dentro del actual gobierno donde se encuentra en curso la Administración encabezada por su Presidenta Municipal, Lic. Selene Peña Ávila (2012-2016), tomando por antecedentes desde la Administración del 2006 al 2009 del ex Presidente Municipal C. Vicente Suárez Hernández, para fijar premisas a las Administraciones de Gobierno Municipal subsecuentes.

### 1.3.3.1.2 ESPACIAL

La presente investigación se desarrollará dentro del territorio de 320 km<sup>2</sup> que comprende al Municipio de Zempoala, en el Estado de Hidalgo; teniendo como sede primordial del tema de estudio el H. Ayuntamiento, con dirección en Plaza Principal S/N Col. Centro, Zempoala, Hidalgo, México. El Municipio de Zempoala, se encuentra adscrito como uno de los 84 municipios existentes en el Estado de Hidalgo, el cual es perteneciente a uno de los 31 Estados que conforman la República Mexicana, conformando los Estados Unidos Mexicanos.

#### ILUSTRACIÓN 1

#### UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL MUNICIPIO DE ZEMPOALA, HIDALGO.



**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014

## **1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN**

Se hace esta propuesta para incorporar en la medida posible la utilización de tecnologías considerando las condiciones favorables o desfavorables de la población, para proponer mecanismos que los integren, sin distinción alguna.

### **1.4.1 ACTUALIDAD**

La presente investigación servirá para aumentar la eficiencia en el control de gestión de los servicios públicos municipales, en el municipio de Zempoala, Hidalgo; principalmente para el beneficio de los ciudadanos y el mejor desempeño de sus actividades de servicio por parte de las autoridades municipales actuales y subsecuentes.

Derivado de lo anterior la trascendencia de la investigación es que se tenga una mayor cobertura, mejor atención y más calidad en la prestación de los servicios públicos municipales, proponiendo diversas alternativas a través de la propuesta de estrategias para cubrir éstos apoyándose del uso de tecnologías y recursos existentes, no sin antes proponer opciones para integrar a todos los sectores de la población que no tienen la preparación y medios tecnológicos para dicho objetivo.

### **1.4.2 RELEVANCIA**

Los beneficios esperados son principalmente mejorar la eficiencia en el control de gestión de los servicios públicos municipales, involucrar e integrar de manera gradual a la población a estas estrategias, de tal manera que se beneficien por un lado en la reducción de la tramitología y tiempo de respuesta (respetando la normatividad correspondiente), capacitarlos y acercar los medios tecnológicos a la población, aprovechando entre otras cosas la infraestructura ya existente en el municipio (escuelas, bibliotecas virtuales, parques públicos con acceso a internet gratuito, etc.).

### **1.4.3 PERTINENCIA**

La información que se derive del presente trabajo servirá para futuras investigaciones, con el ánimo de detectar posibles mejoras al modelo o adaptarlo a las necesidades de cada municipio, con el fin de hacer aportaciones que tengan un sentido social e integral para los ciudadanos y autoridades municipales.

### **1.4.4 APORTACION A LA INVESTIGACIÓN Y A LA CIENCIA**

La presente investigación cubre un hueco del conocimiento, con la propuesta de las estrategias, ya que en la actualidad no se tiene evidencia de algún modelo para el control de gestión de los servicios públicos municipales mediante sistemas de información e integración, en el municipio de Zempoala, Hidalgo, siendo esto una oportunidad para hacer aportaciones de vanguardia en la actualidad, que integren a los sectores de la sociedad, haciendo uso de diversos métodos científicos que avalen dichas aportaciones.

### **1.4.5 APORTACIÓN A LA TECNOLOGÍA**

Es de suma importancia incorporar en el modelo actual de gestión municipal aspectos administrativos y tecnológicos que combinados, beneficien a la sociedad, adicional a dichos aspectos, se hará uso de metodologías e investigaciones ya sea innovando, mejorando o adaptando estrategias similares a las ya establecidas.

Con la propuesta de estrategias se espera mejorar la eficiencia en el control de la gestión, en donde se encuentran la atención de los servicios públicos municipales, dentro del municipio de Zempoala, Hidalgo; esto ocasionará que los procedimientos para su atención y control sean mejorados, lo cual beneficiará directamente a la población, adicional a ello se espera mejorar dicho control, ya que los procesos se llevarán a cabo por formatos vía electrónica y estos se remitirán a los titulares o

encargados para confirmar por el mismo medio de enterados y posteriormente se procede a la canalización a un departamento o departamentos para su lectura electrónica, posteriormente la asignación de fecha de atención, seguido se envía la solicitud mediante el sistema de información al área operativa que se encarga de brindar el servicio.

Se prevé la eliminación de confusiones por parte del ciudadano contribuyente, ya que se informará mediante sistemas de información los requisitos, días, horarios y demás procedimientos para realizar trámites, ya que actualmente estos datos se obtenían hasta que se acudía a las oficinas centrales a solicitar el servicio.

Se pretenden reducir en gran medida los problemas administrativos internos ya que se realizará una distribución de los trámites y atención de los mismos, evitando que se extravíen y traspapelen las solicitudes, otro factor importante es que se utilizará el apoyo de los sistemas de información, para la atención, seguimiento y atención del servicio público municipal que solicita el ciudadano.

Se pretende eliminar progresivamente la utilización de papel, por parte del personal administrativo y operativo que ofrece el servicio público, ya que actualmente para todo trámite y canalización se requiere un oficio y de éste se derivan varios formatos para firmar de acuse y continuar con el trámite o seguimiento correspondiente.

Sirviendo como premisa de tema actual hoy en día que la información es de dimensiones extensas y a su vez de aristas que generan gran relevancia en la puesta de trabajo, ya que, en la implementación de la capacitación, la cual se deberá de otorgar por convenios establecidos en las Administraciones, tanto la saliente como la entrante, considerando de manera gradual ir cubriendo las plazas vacantes con el personal que cubra el perfil profesional acorde y adecuado a cada área en específico para dar un mejor servicio a los pobladores del Municipio.

## 1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

El éxito de todo administrador se debe principalmente a los resultados que entregue a sus superiores, estos resultados estarán basados en la capacidad que tenga para motivar a sus colaboradores durante su desempeño. El supervisar al personal durante su desempeño permitirá al director saber si la selección ha sido la adecuada, de lo contrario tomar las medidas de corrección<sup>2</sup>, se menciona que “la actividad de las personas en sus tareas va indicarnos si la selección y el entrenamiento han sido adecuados; desde luego, si no fue así, debemos tomar las medidas correctivas pertinentes”. El análisis de problemas es un método sistemático para entender la verdadera índole o verdadera causa, de un desempeño inferior al normal.

### 1.5.1 OBJETIVO GENERAL

Propuesta de estrategias para la mejora de la gestión de los Servicios Públicos del Municipio de Zempoala, Hidalgo, en la Gestión Municipal actual y subsecuente.

### 1.5.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- ✚ Identificar el marco teórico de las estrategias de mejora en la gestión de los Servicios Públicos Municipales.
- ✚ Determinar el contexto de los factores que afectan la mejora de la gestión de los servicios públicos municipales en el Municipio de Zempoala, Hidalgo.
- ✚ Identificar y analizar los aspectos específicos de la cultura de trabajo en la optimización responsable de la gestión dentro de la Administración en el H. Ayuntamiento del Municipio de Zempoala, Hidalgo.
- ✚ Formular una propuesta de estrategias que permitan la mejora de la gestión de los Servicios Públicos en el Municipio de Zempoala, Hidalgo.

---

<sup>2</sup> (Arias Galicia, F. (1990) Introducción a la metodología de investigación en ciencias de la administración y el comportamiento. 5ª Edición. México: Editorial Trillas, 1991.

### **1.5.3 PREGUNTAS DE LA INVESTIGACIÓN**

- ✚ ¿Cómo identificar el marco teórico de las estrategias de mejora en la gestión de los Servicios Públicos Municipales?
- ✚ ¿Qué determinar como el contexto de los factores que afectan la mejora de la gestión de los servicios públicos municipales en el Municipio de Zempoala, Hidalgo?
- ✚ ¿Por qué identificar y analizar los aspectos específicos de la cultura de trabajo en la optimización responsable de la gestión dentro de la Administración en el H. Ayuntamiento del Municipio de Zempoala, Hidalgo?
- ✚ ¿De que manera formular una propuesta de estrategias que permitan la mejora de la gestión de los Servicios Públicos en el Municipio de Zempoala, Hidalgo?

### **1.6 HIPÓTESIS DE TRABAJO**

Con la estructuración e implementación de las estrategias se estará en posibilidades de mejorar la Gestión de los Servicios Públicos dentro del Municipio de Zempoala, Hidalgo, en lo subsecuente.

#### **1.6.1 VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN**

##### **1.6.1.1 INDEPENDIENTE**

Las estrategias en la Gestión de los Servicios Públicos del Municipio de Zempoala, Hidalgo.

##### **1.6.1.2 DEPENDIENTE**

La mejora de los servicios públicos por parte de la Administración del Gobierno Municipal en el Municipio de Zempoala, Hidalgo.

## 1.7 METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

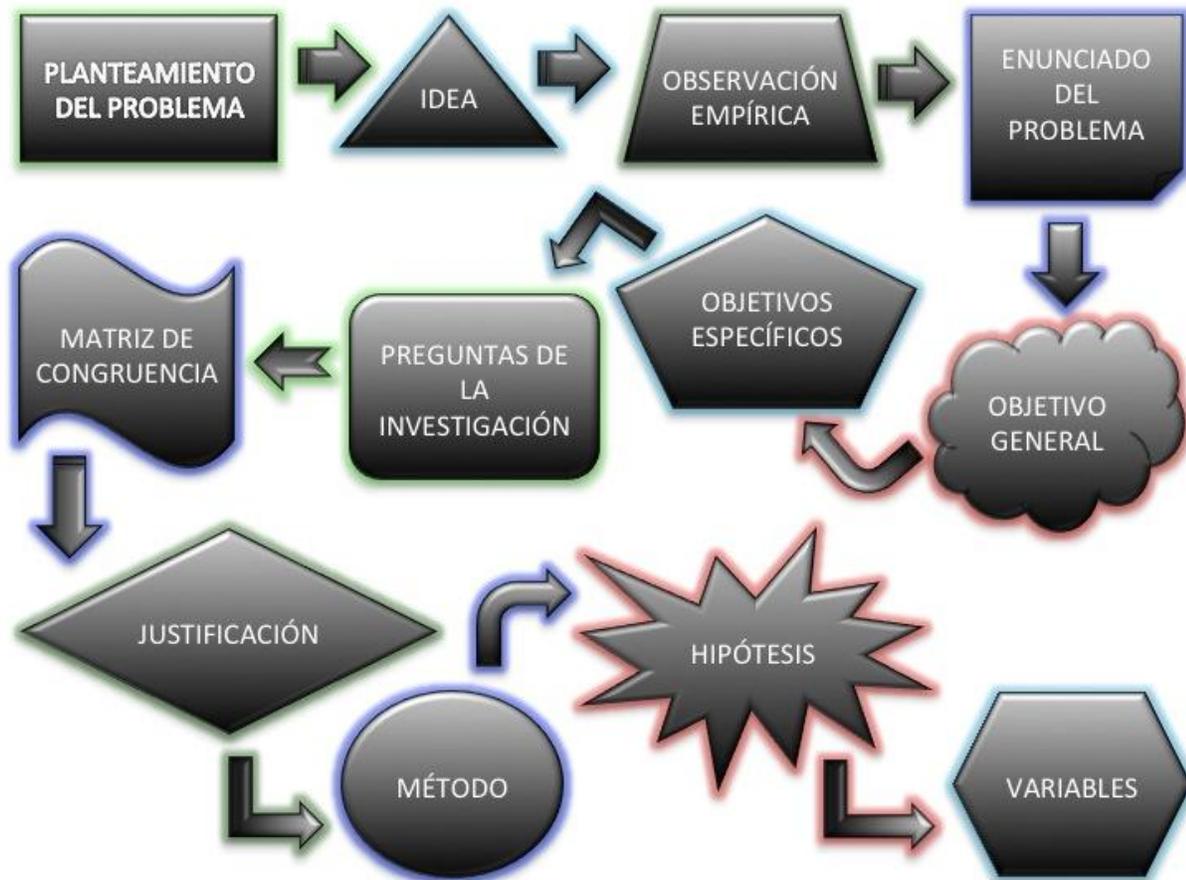
Conforme al objetivo que dio origen al trabajo a realizar, la metodología seleccionada responde a las necesidades y estrategias metodológicas que fueron empleadas y probadas durante la búsqueda y justificación del mismo; la metodología de la investigación ofrece los métodos y procedimientos para realizar la actividad científico-investigativa con calidad, los métodos son el acceso a las fuentes, de ahí la importancia de su selección y utilización.

Esta investigación se desarrollará mediante un corte transversal desde el punto de vista cualitativo, donde se caracteriza al fenómeno que está siendo sometido a investigación, por lo que se inserta en un total conocimiento que corresponde con su propia naturaleza, que es el interés de profundizar en la comprensión y descripción de dicho fenómeno.

En el análisis que se lleva a cabo en este estudio se usarán técnicas de investigación documental para obtener la información, este análisis se lleva a cabo utilizando teorías bien fundamentadas del método comparativo con la finalidad de teorizar a partir de la investigación las categorías identificadas y sus propiedades, es por ello, que el método que se utiliza en esta investigación fue el deductivo y de investigación exploratoria para la información documental, a través de un diagnóstico se identificarán los factores que afectan las relaciones con los compañeros de trabajo a través de la motivación para este estudio.

El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes, o sobre una persona, grupo o cosa, se conduce o funciona en el presente, su objetivo fundamental es interpretar realidades de hecho, es por esto, que el instrumento de apoyo a este método es la investigación bibliográfica y documental. El Marco de Referencia para efectos de esta investigación es el H. Ayuntamiento del Municipio de Zempoala, Hidalgo.

**DIAGRAMA 1**  
**CONSIDERACIONES METODOLÓGICAS DE LA INVESTIGACIÓN**



**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014

### 1.7.1 TIPO DE DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

La línea de investigación por parte del presente trabajo va orientada hacia el gobierno, la política y la sociedad; contemplando la metodología de la investigación ofrece los métodos y procedimientos para realizar la actividad científico-investigativa con calidad, los métodos son el acceso a las fuentes, de ahí la importancia de su selección y utilización.

Esta investigación se desarrolló desde el punto de vista cualitativo, donde se caracteriza al fenómeno que está siendo sometido a investigación, por lo que se inserta en un total conocimiento que corresponde con su propia naturaleza, que es el interés de profundizar en la comprensión y descripción de dicho fenómeno.

En el análisis que se lleva a cabo en el presente estudio se usan técnicas de investigación documental para tener la información, este análisis se lleva a cabo utilizando teorías bien fundamentadas del método comparativo continuo con la finalidad de teorizar a partir de la investigación las categorías identificadas y sus propiedades.

A través del estudio cualitativo se proporciona una explicación de la descripción de las variables que constituyen al objeto que está siendo sometido a observación, tomando en consideración el marco de referencia donde están incrustados los actores que conforman el escenario sus causas y sus efectos las cuales tienen una actuación de equilibrio y movimiento armonizado, en este sentido se afirma que la investigación cualitativa enfatiza la validez interna del fenómeno en estudio y los métodos empleados concuerdan estrechamente a lo que los actores expresan y hacen. La investigación cualitativa tiene una vinculación totalmente holística a los fenómenos, y en esta perspectiva los fenómenos demandan diferentes variaciones de tiempo y espacio, de acciones políticas, culturales e históricas, sociales y personales.

La recopilación de la información obedece a una observación de la mayor parte de los datos que se recogen favoreciendo una perspectiva empírica personal y del producto de la experiencia del investigador, lo cual permite complementar el análisis e interpretar, del comportamiento de las variables sometidas a observación, así como su difusión. Tomando en consideración estos procesos empíricos del investigador, este tipo de investigación de corte cualitativa se dividió en tres etapas:

1. Investigación de tipo descriptiva del diseño general de la investigación; en esta etapa se señalan las fuentes claves de información, así como el método utilizado: Método comparativo, donde se detallan todos y cada uno de los aspectos ligados al proceso de recopilación de la información.
2. Recopilación y análisis de la información, donde se explica que tanto la categorización, como el análisis e interpretación de las variables sometidas a observación, y su entramado sus causas y sus efectos.
3. Reconstrucción y fundamentación teórica del modelo de propuestas, donde se fundamenta que la investigación tiene avances partiendo de una premisa conceptual denominada modelo preliminar, que obtiene una gran importancia en otras fases posteriores.

### **1.7.2 MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN**

La metodología de la investigación es el acceso a las fuentes, de ahí la importancia de su selección y utilización, en el caso de esta investigación se distinguen los siguientes métodos de investigación:

- **Método de análisis-síntesis**

El análisis, es un procedimiento teórico mediante el cual un todo complejo se descompone en sus diversas partes y cualidades, el análisis permite la división mental del todo en sus múltiples relaciones y componentes.

La síntesis, establece mentalmente la unión entre las partes previamente analizadas y posibilita descubrir las relaciones esenciales y características generales entre ellas, la síntesis se produce sobre la base de los resultados obtenidos previamente en el análisis, lo cual posibilita la sistematización del conocimiento.

Derivado de lo anterior, dentro de la investigación se realizara este método análisis-síntesis, puesto que se investigará y desarrollará trabajo de campo del cual se

analizará y describirán los factores que influyen en la falta de una adecuada Gestión de los Servicios Públicos en el Municipio de Zempoala, Hidalgo; adicional a ello se hará una interpretación y conclusión de lo investigado con el objetivo de desarrollar una propuesta de estrategias para mejorar su mejora.

- Método Inductivo

Se incluye el Método Inductivo el cual indica el razonamiento, que partiendo del conocimiento de los caracteres necesarios o de la conexión necesaria de parte de los objetos de una clase, se infiere una conclusión universal acerca de los objetos de esa clase, por lo que en esta investigación se parte del estudio de la Gestión de los Servicios Públicos que oferta el H. Ayuntamiento del Municipio de Zempoala, Hidalgo; a fin de poder tener referencia para poder hacer una propuesta de estrategias en la mejora y mejora de ellos.

- Metodología Cualitativa

La investigación cualitativa, es un método de investigación usado principalmente en las ciencias sociales que se basa en cortes metodológicos basados en principios teóricos tales como la fenomenología, hermenéutica, la interacción social empleando métodos de recolección de datos que son no cuantitativos, con el propósito de explorar las relaciones sociales y describir la realidad tal como la experimentan los correspondientes; esta requiere un profundo entendimiento del comportamiento humano y las razones que lo gobiernan.

A diferencia de la investigación cuantitativa, la investigación cualitativa busca explicar las razones de los diferentes aspectos de tal comportamiento, en otras palabras, investiga el por qué y el cómo se tomó una decisión, en contraste con la investigación cuantitativa la cual busca responder preguntas tales como cuál, dónde, cuándo; mientras que la investigación cualitativa se basa en la toma de muestras pequeñas, esto es la observación de grupos de población reducidos.

### 1.7.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

En la fase de diseño se llegó a definir el objeto del estudio: se formularon las preguntas de investigación, se precisaron los objetivos, se comenzó a elaborar un marco contextual preliminar, aspecto que se enriqueció en las fases sucesivas del estudio, incorporando nuevas ideas, nuevos autores, nuevas consultas, la revisión de la literatura ayudó para comenzar esta tesis, e ir minimizando las múltiples interrogantes que se tenían en un principio y durante todo el proceso.

Pues con él, se da respuesta a los factores y a las propiedades que determinaron el fenómeno que fue sometido a análisis y conceptualización, empleando un proceso científico deductivo; es decir, que procede de lo general a lo particular y la analogía procede de la comparación con diferentes modelos o mecanismos de monitoreo o evaluación, lo que facilitó la descripción del problema investigado; su propósito es explicar las variables destacando su existencia, analizando los comportamientos, incidencias e interrelaciones que se presentan en un momento dado.

Así mismo se emplearán técnicas como la de las escalas, estas son instrumentos de medición o pruebas psicológicas que frecuentemente son utilizadas para la medición de actitudes, dentro de la escala que se utilizó tenemos la escala de Likert; también denominada método de evaluaciones sumarias, se denomina así por Rensis Likert, quién publicó en 1932 un informe donde describía su uso.

La escala de Likert es una escala psicométrica comúnmente utilizada en cuestionarios y es la escala de uso más amplio en encuestas para la investigación, principalmente en ciencias sociales; al responder a una pregunta de un cuestionario elaborado con la técnica de Likert, se especifica el nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración (elemento, ítem o reactivo o pregunta).

La escala de Likert al medir las actitudes o predisposiciones individuales en contextos sociales particulares y se le conoce como escala sumada debido a que la puntuación de cada unidad de análisis se obtiene mediante la sumatoria de las respuestas obtenidas en cada ítem.

- Técnicas de investigación cuantitativa: Son descriptivas del fenómeno de la comunicación e imagen internas, pero aportan precisión y fiabilidad a sus resultados; estas técnicas permiten trabajar con el nivel consciente de los públicos investigados y expresan los resultados en cifras y datos mensurables; se apoya en la observación y en el método experimental, pero sobre todo en la encuesta estadísticamente representativa de los públicos internos, a partir de la definición del universo y del objeto de estudio.

- Técnicas de investigación cualitativa: Permiten perfilar los atributos específicos de las comunicaciones internas de la organización, las técnicas cualitativas de investigación han de ser aplicadas a grupos reducidos de los públicos internos, respecto a los cuales no se tiene una representatividad estadística, pero sí tipológica.

Las técnicas cualitativas son: la entrevista libre, la entrevista en profundidad, la entrevista semiestructurada, las reuniones de grupo de discusión libre, entre otras; de estas referenciadas se elegirá la más indicada al desarrollo de la presente investigación y utilizará en esta tesis; dentro de la investigación cualitativa, se considera a la observación participante como una técnica de importancia para este trabajo.

Como es una técnica de recolección de datos, es muy útil en el estudio del comportamiento organizacional y se basa en la convivencia del investigador con los sujetos a analizar; por lo que será necesario registrar todos los hechos, incluso aquellos de apariencia más intrascendente, con el fin de establecer nexos que permitan explicar el comportamiento de grupo.

El conocimiento del contexto es clave para la comprensión que supone el hablante: una manifestación nunca tiene un significado completo por sí misma, sino en relación al contexto, por lo que el investigador sólo puede realizar aportes subjetivos y estos no constituyen conceptos absolutos y acabados, sino en construcción y se consideran un discurso social más.

Los datos recogidos a través de estas técnicas, serán sometidos a las operaciones analíticas que se desarrollarán a partir de la aplicación de las encuestas correspondientes dentro del Municipio de Zempoala, Hidalgo. Se entenderá por discurso todo acontecimiento que construye aquello de lo que habla, definiéndolo como un conjunto (limitado) de enunciados que depende de la misma formación discursiva, que aparecen bajo un conjunto de condiciones de existencia.

Tomar los discursos desde una perspectiva de acontecimiento, permite identificar a los enunciados (como acontecimientos discursivos – funciones de aquello que construyen y que es diferente a ellos mismos) y las relaciones entre enunciados, a través de un análisis de los discursos en las entrevistas realizadas a los actores que conforman el personal a cargo de los Departamentos o Áreas de trabajo afines a los Servicios Públicos que emana la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, dentro del H. Ayuntamiento del Municipio de Zempoala, Hidalgo; se pretende precisar el contenido semántico de los conceptos correspondientes a los términos efectivamente utilizados.

Los modos de intervención en el discurso social, están encuadrados por un conjunto de reglas de procedimiento, denominadas “operaciones analíticas”, se utilizarán la normalización y la segmentación, para luego poder construir definiciones contextuales, que permitirán establecer los sentidos de los términos utilizados en los discursos analizados, relacionándolos con el contexto al que dichos términos pertenecen, asociados en un mismo segmento.

Estas definiciones contextuales se agruparán en diferentes ejes conceptuales y redes secuenciales y contrastantes que permitirán cotejar los distintos significados asignados a una misma palabra o discurso, en diversos contextos, intentando establecer los distintos o mismos significados que les confieren los sujetos que conforman el personal a cargo de los Departamentos o Áreas de trabajo afines a los Servicios Públicos que emana la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, dentro del H. Ayuntamiento del Municipio de Zempoala, Hidalgo, a los ejes que surjan del análisis.

En este trabajo se intentó restablecer estas definiciones y conceptos en el análisis del conjunto de discursos seleccionados dentro del H. Ayuntamiento del Municipio de Zempoala, Hidalgo; los que delimitarán un campo discursivo de referencia sometido a restricciones que permitirán su homogeneización, por lo tanto las condiciones de producción de esos discursos estarán en íntima relación con las realidades institucionales.

De igual forma se efectuarán encuestas de personas externas al H. Ayuntamiento del Municipio de Zempoala, Hidalgo; estimándose una cantidad representativa obtenida mediante la aplicación de fórmula de muestra; todo esto por comunidad que integra el Municipio en estudio.

Para poder contar con opiniones que provengan desde otro enfoque, estas encuestas también serán sometidas a las operaciones expuestas arriba, la observación participante permitirá obtener otros datos, que serán comparados con los provenientes de las encuestas y de las entrevistas, es importante aclarar que esta etapa esta por iniciar.

Estas operaciones también tienen el carácter de hipotéticas y constituyen hipótesis metodológicas de trabajo, ya que pueden no resultar ser aptas para las intervenciones de los discursos y pueden no poner en evidencia las relaciones que construyan las explicaciones que se pretenden; a partir de estas técnicas y operaciones, se intentará dar prioridad a la comprobación de la hipótesis antes definida.<sup>3</sup>

---

<sup>3</sup> Briones, G. (1995). "Métodos y Técnicas de Investigación para las Ciencias Sociales", 2ª. reimpresión, Ed. Trillas, México.

## 1.8 MATRIZ DE CONGRUENCIA

**CUADRO 1**  
**MATRIZ DE CONGRUENCIA**

TÍTULO	ENUNCIADO DEL PROBLEMA	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	CONCLUSIONES
Propuesta de estrategias para la mejora de la gestión de los Servicios Públicos del Municipio de Zempoala, Hidalgo: 2009-2016	No existen estrategias que permitan la mejora de la gestión de los servicios públicos del municipio de Zempoala, Hidalgo	Propuesta de estrategias para la mejora de la gestión de los Servicios Públicos del Municipio de Zempoala, Hidalgo, en la Gestión Municipal actual y subsecuente.	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Identificar el marco teórico de las estrategias de mejora en la gestión de los Servicios Públicos Municipales.</li> <li>2) Determinar el contexto de los factores que afectan la mejora de la gestión de los servicios públicos municipales en el Municipio de Zempoala, Hidalgo.</li> <li>3) Identificar y analizar los aspectos específicos de la cultura de trabajo en la optimización responsable de la gestión dentro de la Administración en el H. Ayuntamiento del Municipio de Zempoala, Hidalgo.</li> <li>4) Formular una propuesta de estrategias que permitan la mejora de la gestión de los Servicios Públicos en el Municipio de Zempoala, Hidalgo.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) ¿Cómo identificar el marco teórico de las estrategias de mejora en la gestión de los Servicios Públicos Municipales?</li> <li>2) ¿Qué determinar como el contexto de los factores que afectan la mejora de la gestión de los servicios públicos municipales en el Municipio de Zempoala, Hidalgo?</li> <li>3) ¿Por qué identificar y analizar los aspectos específicos de la cultura de trabajo en la optimización responsable de la gestión dentro de la Administración en el H. Ayuntamiento del Municipio de Zempoala, Hidalgo?</li> <li>4) ¿De que manera formular una propuesta de estrategias que permitan la mejora de la gestión de los Servicios Públicos en el Municipio de Zempoala, Hidalgo?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1) Se identificaron las aproximaciones contextuales dentro de las áreas del H. Ayuntamiento que brindan los Servicios Públicos de la Administración Municipal.</li> <li>2) Se hace referencia a la atención de los factores que han afectado la mejora en la gestión de los servicios públicos municipales en Zempoala, Hidalgo.</li> <li>3) Se delinearón los aspectos de la cultura de trabajo en la optimización responsable de la gestión dentro del H. Ayuntamiento.</li> <li>4) Se plantearon las estrategias que permiten la mejora de la gestión de los servicios públicos a partir de la actual Administración.</li> </ol>

FUENTE: Elaboración Propia, 2014.

# **CAPÍTULO II**

## **MARCO TEÓRICO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES**

## **2.1 INTRODUCCIÓN DEL CAPÍTULO**

En el presente capítulo se abordarán los Servicios Públicos Municipales en México, mismos que son parte importante del quehacer en los municipios, así mismo manifestando que son derechos de todos los ciudadanos el poder tener acceso a ellos, es por ello importante contextualizarlos desde sus antecedentes hasta nuestros tiempos, partiendo de su clasificación y el sustento jurídico que avala el otorgamiento de éstos a los ciudadanos sin distinción alguna.

## **2.2 SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES**

Los servicios públicos, por estar destinados a la satisfacción de necesidades de carácter general, vienen a ser actividades también muy importantes, las que, tratándose de servicios públicos propiamente dichos, están atribuidas a la administración pública, quien las puede realizar directamente, o de manera indirecta por medio de particulares, bajo un régimen jurídico especial exorbitante del derecho público y privado.

El servicio público empieza a conformarse, de manera vaga e imprecisa, en Francia y en España, en la primera mitad del siglo XIX, aun cuando desde la centuria anterior se hubiese utilizado la locución «servicio público». En Francia, el servicio público surge en el ámbito jurisprudencial como un subproducto del deslinde de competencias, en España es también un producto marginal, originado al regularse la desamortización de los bienes eclesiásticos.

La locución «servicio público» se recibió en México através de la Constitución de Cádiz de 1812, como sinónimo de ramo de la administración pública; fue la Constitución de 1857 el primer texto constitucional que la utilizó. Envuelta en las tendencias de secularización de actividades y bienes eclesiásticos inherentes a la

expulsión de los jesuitas, la idea del servicio público llegó a la Nueva España en pleno despotismo ilustrado, en la época de Carlos III.<sup>4</sup>

Aun sin utilizar la expresión «servicio público», la idea respectiva subyace en diversas disposiciones de la Constitución española de 1812, del Reglamento Político del Imperio Iturbidista y de la Constitución Mexicana de 1824; la secularización de actividades eclesiásticas, para convertirlas en servicios públicos, se intenta en México durante la estancia del doctor Valentín Gómez Farías en la Presidencia de la República en 1833; como puede comprobarse fácilmente, la noción de servicio público tiene una aparición tardía en la doctrina mexicana.

## **2.3 ANTECEDENTES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES EN LA REPÚBLICA MEXICANA**

En México los Servicios Públicos Municipales se remontan históricamente desde la época prehispánica, aun cuando no se le acreditaban como tal, dichos servicios eran aquellos prestados a la comunidad en general.

### **2.3.1 SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES EN LA ÉPOCA PREHISPÁNICA**

En el México prehispánico, la organización vecinal se da a través del calpulli (en náhuatl: casa grande o caserío), mas no por ello tal institución se identifique con el municipio romano o el español, pese a algunos aspectos comunes; “El calpulli era un clan, elevado por obra de la vida sedentaria, a la categoría de municipio rural primitivo y en él, la alianza de familias determinó una forma de gobierno: la del Consejo”.

---

4

[http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2012/servicios\\_publicos\\_municipales\\_mexico.html](http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2012/servicios_publicos_municipales_mexico.html)

El calpulli o clan geográfico, como algunos autores contemporáneos le han llamado, constituyó una organización social de importancia en el México antiguo, fincada en estructuras familiares, geográficas, políticas y teológicas, toda vez que sus miembros tenían vínculos de parentesco, se ubicaban en territorio específico propiedad de la comunidad respectiva, contaban con un gobierno interno y tenían una divinidad protectora común.<sup>5</sup>

Ochoa (1968) nos refiere, que el calpulli, producto de la reunión de un linaje o grupo de familias, se gobernaba a través de un consejo de ancianos formado por los jefes de las respectivas familias, y de diversos funcionarios designados por el propio consejo, entre los que destacaban:

- El teachcauh a cuyo cargo quedaba la administración del calpulli, así como la administración de justicia y la organización del culto.
- El tecuhtli quien venía a ser el jefe militar.
- Los tequitlatos a cuyo cargo estaba la dirección del trabajo comunal.
- Los calpizques recaudadores de los tributos.
- Los tlayacanques o cuadrilleros.
- Los tlacuiles escribanos de los jeroglíficos.
- Los topiles policías, sin faltar los sacerdotes, médicos y hechiceros.

### **2.3.2 SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES EN LA ÉPOCA COLONIAL**

Con referencia a la presente época Zavala (1996) enuncia que el ayuntamiento es la institución representativa más común en la colonización española, a pesar de ciertas tendencias oligárquicas y de las limitaciones que impone la realeza al vender los regimientos y al hacer pesar la autoridad de los gobernadores y corregidores sobre las elecciones y los acuerdos municipales; éstos, sin embargo, constituyen el órgano principal de petición y defensa de los derechos de los vecinos; adquieren particular

---

<sup>5</sup>[http://www.te.gob.mx/documentacion/publicaciones/Temas\\_selectos/13\\_elecciones.pdf](http://www.te.gob.mx/documentacion/publicaciones/Temas_selectos/13_elecciones.pdf)

ascendiente en algunas poblaciones distantes de los focos centrales del gobierno real y, en la forma de cabildo abierto llegan a desempeñar funciones populares. En la decadencia del dominio español en la Nueva España, la Constitución Política de la monarquía española, promulgada en Cádiz el 19 de marzo de 1812, enfoca todo el primer capítulo de su título VI al tema de los ayuntamientos, como forma de gobierno de los pueblos, y aun cuando no hace mención expresa del municipio, sí hace referencia a los empleos y a las ordenanzas municipales.<sup>6</sup>

### **2.3.3 SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES EN EL MÉXICO INDEPENDIENTE**

La Constitución Centralista de 1836, conocida en la historia como la Constitución de las Siete Leyes, fue la primera de su género en regular los ayuntamientos, al disponer, en la sexta de sus leyes, la existencia, no de municipios, sino de dichos órganos colegiados electos popularmente en las capitales de los departamentos.

Dentro de algunos de los requisitos para ser miembro del ayuntamiento, figuraba él de tener un capital que le produjera cuando menos quinientos pesos anuales. De conformidad con el artículo 25 de la citada sexta ley constitucional, quedaba a cargo de los ayuntamientos:

- La policía.
- De salubridad y comodidad.
- El cuidado de las cárceles.
- De los hospitales y casas de beneficencia que no fueran particulares.
- De las escuelas de primera enseñanza a cargo de los fondos del común.
- De la construcción y reparación de puentes, calzadas y caminos.
- De la recaudación e inversión de los propios arbitrios.
- De la promoción de la agricultura, industria y comercio.
- Del auxilio en la conservación de la tranquilidad y el orden público.

---

<sup>6</sup> <http://www.eumed.net/rev/cccss/23/tecnologias-informacion-comunicacion-mexico.html>

Ya para el año de 1917, los ayuntamientos se regulaban bajo las disposiciones del artículo 115 de la CPEUM, con referencia a los servicios públicos; de este ordenamiento, se destaca la posibilidad de que los estados, previo acuerdo de las legislaturas locales, puedan participar con los municipios en la prestación de los servicios públicos; así también se prevé que los municipios de un mismo estado puedan asociarse o coordinarse para el mismo propósito; por otro lado, cada entidad genera leyes y a su vez reglamentos, los cuales indican la manera de operar los servicios públicos municipales.<sup>7</sup>

## **2.4 SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES EN LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS**

Conforme a lo establecido anteriormente, entendemos por Servicio Público Municipal al conjunto de prestaciones reservadas en cada Estado de la República Mexicana con referencia a la órbita de las administraciones públicas y que tienen como finalidad ayudar y apoyar a las personas que en lo general son ciudadanos de la región que lo necesiten, suelen tener un carácter gratuito cuyo cargo o responsabilidad financiera corre a cargo del Estado, sin embargo su requisición de alguna aportación debe quedar asentada dentro de la normatividad y el respaldo jurídico pertinente para hacer válida la contribución o aportación del ciudadano usuario, todo esto los hace propios de los países con un Estado de bienestar.

De acuerdo a lo establecido en la CPEUM, a raíz de la reforma de 1999, en el Título Quinto, del apartado que nos habla de los Estados de la Federación y del Distrito Federal, dentro del artículo 115, fracción III, nos da un listado de funciones y servicios públicos, a cargo de los municipios.

III. Los municipios tendrán a su cargo las funciones y servicios públicos siguientes:

---

<sup>7</sup> Ibíd.

- a) Agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales;
- b) Alumbrado público;
- c) Limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos;
- d) Mercados y centrales de abasto;
- e) Panteones;
- f) Rastro;
- g) Calles, parques y jardines y su equipamiento;
- h) Seguridad pública, en los términos del artículo 21 de esta Constitución, policía preventiva municipal y tránsito; e
- i) Los demás que las legislaturas determinen según las condiciones territoriales y socioeconómicas de los municipios, así como su capacidad administrativa y financiera.<sup>8</sup>

## **2.5 CLASIFICACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES**

Tomando como referencia a lo que postula según Serra (2002), los servicios públicos pueden clasificarse en cuatro categorías:

- Servicios públicos internacionales.
- Servicios públicos federales.
- Servicios públicos de las entidades federativas.
- Servicios públicos municipales.

Pero en atención al ciudadano usuario a quien está atribuido, el servicio público municipal se divide en propiamente servicio público propio, y en impropio o servicio público impropia. Otro tipo distinto es el de la función pública; las actividades socio económicas residuales, ya sean de interés público o simples, configuran también sendos tipos de actividades estatales. Se pueden clasificar en parte de la siguiente manera:

---

<sup>8</sup> Cámara de Diputados. (2012). Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos. México: Cámara de diputados.

- Generales: conocidos como nacionales o en el caso de México, federales, aquellos cuya prestación, regulación y control está atribuida al gobierno general del país; en tales casos hablamos de un servicio público general, llamado federal cuando se trata de un régimen de este tipo, como es el caso de México.
- Regionales: son los que se atribuyen y quedan bajo el control, del gobierno del departamento, región, provincia o entidad federativa y no del gobierno general del país; en México, para distinguirlos de los federales, se les denominan servicios públicos estatales.<sup>9</sup>
- Municipales: Lógicamente, son los atribuidos a la administración pública municipal; en México, por disposición contenida en la fracción III del artículo 115 constitucional.
- Coincidentes y Coexistentes: En razón de la autoridad a quien compete el control de su prestación, en los servicios públicos se pueden distinguir los de la federación, los de las entidades federativas, los de los municipios, así como los atendidos simultáneamente por la federación, las entidades federativas y los municipios.

Estaremos frente a un servicio público coincidente cuando su control se atribuye a dos o tres instancias de gobierno federación, entidades federativas, municipios, mas sólo a una de ellas se confiere establecer los criterios para distribuir su prestación y control. Consideramos servicios públicos coexistentes, los que en parte se asignan a la Federación, en parte a las entidades federativas, y en parte a los municipios.

El servicio público es clasificado por la doctrina en atención a diferentes criterios, dentro de los principales podemos citar los relativos a las características de sus usuarios:

- por el ejercicio de autoridad: de gestión pública y de gestión privada;

---

<sup>9</sup> Ibíd.

- por su aprovechamiento: voluntarios y obligatorios;
- por el carácter de la prestación: también voluntarios y obligatorios;
- por su importancia; indispensables, secundarios y superfluos;
- por el carácter de la necesidad: constantes, cotidianos, intermitentes y esporádicos;
- por razón de su cobro: gratuitos y onerosos;
- por su régimen jurídico: de régimen jurídico público y mixto;
- por el prestador del servicio: de gestión pública indeferenciada sin órgano especial, de gestión a cargo de establecimiento público sin personalidad jurídica propia, o como servicio público personificado, y en forma de sociedad;
- por la titularidad o jurisdicción del servicio; conforme a este último criterio, los servicios públicos se pueden clasificar en generales, regionales, municipales y concurrentes.<sup>10</sup>

## 2.6 CLASIFICACIÓN DE LOS SPM EN LA REPUBLICA MEXICANA

Los servicios públicos municipales se pueden clasificar en:

- Básicos: como son el agua potable, drenaje y alcantarillado, calles y banquetas y alumbrado público.
- Básicos complementarios: como son el de limpia, mercados y centrales de abasto, educación, panteones y rastro.
- De seguridad: como son la seguridad pública, tránsito y bomberos.
- De protección a la comunidad y bienestar social: como son los servicios de salud, prevención de accidentes, protección contra la contaminación, comunicación social, patrimonio histórico, artístico y cultural, acción deportiva y turismo.<sup>11</sup>

---

<sup>10</sup> *Ibíd.*

<sup>11</sup> *Gaceta mexicana de Administración Pública Estatal y Municipal.*

## **2.6.1 SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES EN LA REPUBLICA MEXICANA**

Con la reforma de la fracción III del Artículo 115 Constitucional, se resolvió la indefinición existente sobre los servicios públicos que corresponde prestar a los municipios, dicha fracción determina que los municipios tendrán a su cargo los siguiente servicios públicos:

- Agua potable, drenaje, alcantarillado y disposición de sus aguas residuales;
- Alumbrado público;
- Limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos;
- Mercados y centrales de abasto;
- Panteones;
- Rastro;
- Calles, parques y jardines;
- Seguridad pública y tránsito;
- Los demás que las legislaturas determinen<sup>12</sup>

## **2.6.2 SERVICIOS PÚBLICOS EN LOS MUNICIPIOS**

### **SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS<sup>13</sup>**

- Agua potable

El agua potable se hace llegar a la población para satisfacer sus necesidades de consumo, es el agua que se utiliza para beber, lavar, asearse, cocinar y en general todo lo que se refiere a la higiene personal y familiar del hogar y del poblado, también es el agua que se utiliza para las necesidades de la industria, comercio, los hoteles y en fin, todo tipo de actividades urbanas.

---

<sup>12</sup> *Ibíd.*

<sup>13</sup> La Calidad del Servicio en la Administración Mundial.

- Drenaje y alcantarillado

El drenaje es un sistema subterráneo de tuberías por el que se desechan las aguas negras y residuales; el alcantarillado es una red de colectores para reunir los desechos líquidos, sanitarios, industriales y agua de lluvia, para ser conducidos al canal del desagüe o a las plantas de tratamiento.

- Calles y banquetas

Es un servicio que presta el ayuntamiento a la población mediante las obras que realiza para rellenar baches; nivelar calles y banquetas, emparejar el pavimento que por el uso, el derramamiento de diesel y otros motivos, se quiebra o se ondula, así como volver a pavimentar calles donde la cubierta ya esté quebradiza o desnivelada.

- Alumbrado público

Es el servicio de luz eléctrica instalada en calles, plazas, parques, jardines y lugares públicos, que permite la visibilidad nocturna le brinda seguridad a la población.

#### SERVICIOS PÚBLICOS BÁSICOS COMPLEMENTARIOS<sup>14</sup>

- Limpia

Se encarga de la recolección de la basura de las casas y de las sustituciones públicas, en la limpieza de las calles, parques, mercados, vías de acceso a la ciudad de lotes baldíos, así como tratamiento final que se le de a la basura mismo que será seleccionado de acuerdo con las necesidades y recursos de cada municipio.

- Mercados y centrales de abasto

Son las instalaciones en donde se reúnen los comerciantes de los más diversos artículos de primera necesidad como alimentos, ropa y objetos para el hogar. Cumple con una necesidad social por los productos que necesita la población se pueden concentrar en un lugar en donde la gente acude a surtirse suficientemente.

---

<sup>14</sup> Ibíd.

- Panteones

El servicio de panteones es el servicio de innovación, exhumación y cremación de cadáveres; además del mantenimiento, conservación y vigilancia en los panteones municipales, el ayuntamiento se encarga de otorgar los permisos para los servicios antes mencionados.

- Rastro

El servicio de rastro es ese medio sanitario por el cual se controla la introducción de aves y ganado, así como la matanza y distribución de las carnes y sus derivados, destinados al consumo de la población en general.

#### SERVICIOS DE SEGURIDAD<sup>15</sup>

- Seguridad pública

La seguridad y la garantía que otorga el municipio a sus habitantes para evitar o prevenir los delitos y mantener el orden, la paz y la tranquilidad pública.

- Tránsito

Es la circulación de vehículos que se efectúa dentro de un poblado en las carreteras o caminos cercanos a él. Como servicio, el tránsito de un municipio debe planearse cuidadosamente, para que no provoquen problemas ni a la comunidad, ni a las autoridades municipales.

#### SERVICIOS PÚBLICOS DE PROTECCIÓN A LA COMUNIDAD Y BIENESTAR SOCIAL<sup>16</sup>

- Salud

Este servicio público procura que la población tenga acceso a derecho social que tienda a prevenir y combatir las enfermedades y atender situaciones de urgencia de los habitantes del municipio para contribuir a su bienestar social.

---

<sup>15</sup> Ibíd.

<sup>16</sup> Ibíd.

- Prevención de desastres

Un desastre generalmente es inesperado; a veces, gracias a las observaciones meteorológicas, podemos ser avisados de que se acerca un ciclón o se espera una sequía, pero la mayoría de los casos son imprevistos. Prevenir un desastre consiste, en tomar las precauciones debidas para evitar que se presente, pero hay desastres que no se pueden evitar originados por la naturaleza, en esos casos, la prevención consiste en tomar las precauciones necesarias para impedir, en lo posible, la destrucción de vidas humanas y bienes materiales.

- Protección contra la contaminación

El municipio tiene a su cuidado evitar que las aguas y el aire, la fauna y la flora se contaminen con residuos o con humos.

- Comunicación social

Junto con los procesos de apertura de canales para la participación ciudadana, son necesarias amplias corrientes de comunicación en todo el aspecto social, que vaya de la administración y el ayuntamiento municipales hacia la sociedad y viceversa, y que además sirven enlace entre los mismos ciudadanos.

- Animación municipal

Es un servicio que el Ayuntamiento proporcional a la población para crear un ambiente social más saludable y fomentar las tradiciones culturales de lugar, dando a conocer expresiones culturales de otros sitios.

- Patrimonio histórico, artístico y cultural

Son todos aquellos sitios y monumentos que tienen un cierto valor rural, histórico o artístico, que deben conservarse para beneficio de la población presente y futura. También se incluyen las tradiciones, cuentos, leyendas, canciones, vestuario y dialectos.

- Acción deportiva

Consiste en la organización de eventos deportivos que van desde juegos sencillos que propicie la convivencia, hasta la formación de equipos para la práctica de juegos tales como: fútbol, béisbol, voleibol, etcétera. En estos servicios públicos se deben aplicar los conceptos estrategia y calidad de servicio con la intención de implantar un programa de mejoramiento continuo de la calidad de los servicios públicos municipales.

## **2.7 LA GESTION MUNICIPAL DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

Es de gran importancia señalar que del presente marco teórico erigen los fundamentos conceptuales de la presente investigación; por lo que es necesario identificar y hacer referencia a los autores que han aportado conceptos, que nos guiarán conceptualmente a través de la investigación; por otro lado, se sitúan y ordenan los conceptos empleados para evitar que ésta se desvíe del objetivo.

### **2.7.1 GESTIÓN DE LOS SERVICIOS**

Los servicios son heterogéneos, dado que el mismo servicio puede variar en cada una de las prestaciones que se realicen, por el contrario, los bienes tienen un carácter más homogéneo, la prestación de servicios tiene un carácter perecedero, lo que significa que no se puede acumular la producción del mismo.

En los servicios se produce una simultaneidad entre la producción y el consumo, por lo que el usuario participa en la prestación del mismo, a grandes rasgos, los bienes y servicios públicos son considerados como de interés general, por lo que la prestación de los mismos debe regirse por los siguientes principios:

- Principio de igualdad (en el acceso a la prestación de los servicios públicos).
- Principio de continuidad, que implica que la prestación de los servicios públicos debe hacerse de forma regular y continua.

- Principio de neutralidad. La prestación de los mismos deberá realizarse bajo la aplicación de los criterios de objetividad e imparcialidad.

No se maneja la exclusividad en el consumo, un bien público es no excluible porque no se puede impedir que consuma el bien quien no pague por hacerlo, no obstante, existen bienes públicos, denominados de peaje o exclusivos.

### **2.7.2 GESTIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES**

La prestación de los servicios públicos municipales se da a través de estructuras organizacionales determinadas, a cargo de entes de derecho público, o bien de personas físicas o morales, mediante diversas formas o modos de gestión, inscritas unas en el derecho público, encuadradas otras en el derecho social, e insertas unas más en el derecho privado.

La gestión directa de la administración municipal centralizada de los servicios públicos, es cuando el servicio público se maneja por medio de una de sus dependencias que simultáneamente atiende otras actividades; se trata, pues, de una gestión indiferenciada de la administración pública, en la que ésta asume su dirección y operación, al ejecutarla con sus propios recursos. En México, la mayoría de los municipios encomiendan diversos servicios públicos, a dependencias de su administración centralizada.

En tanto no cese la confusión existente en el artículo 115 de nuestra CPEUM, que considera servicios públicos a genuinas funciones públicas, la gestión directa centralizada resulta indispensable para aquéllos cuya prestación implica el ejercicio de autoridad; así, los llamados «servicios públicos» de tránsito y los de seguridad pública deben ser prestados por la administración pública centralizada, por la razón referida en la CPEUM; en consecuencia, dichos servicios encomendados carecen de personalidad jurídica ni presupuesto propio, pero con asignaciones concretas de

recursos, para subvenir a sus gastos, en sus respectivos presupuestos anuales de gastos, así como con personal especializado adscrito formalmente a cada uno de dichos servicios.

Mientras que la gestión del servicio público municipal a través de un órgano desconcentrado de la Administración centralizada, el municipio encuentra en el órgano desconcentrado producto de la llamada desconcentración administrativa otra de las formas de gestión directa de los servicios públicos a su cargo.<sup>17</sup> Según lo que puntualiza el Instituto Nacional de Administración Pública “INAP” (1986), la gestión, es un proceso que se establece en las dependencias y organismos de la administración municipal, para vigilar el cumplimiento de la administración municipal además de supervisar el cumplimiento de los planes y programas de trabajo, evaluar su realización, detectar desviaciones y proponer medidas correctivas, fortaleciendo con ello la toma de decisiones del ayuntamiento; aportando las referencias e información en el cumplimiento de la actividad administrativa.

Por lo tanto, comprendemos al control de la gestión como un medio de información para la toma de decisiones, y se apoya en controles operativos como son: el jurídico, el contable, el administrativo y del avance físico y financiero, para cumplir con su cometido, recabando una serie de características, mismas que se mencionan a continuación:

1. Participativo: Involucra a los diferentes niveles jerárquicos de la estructura orgánica de las dependencias y organismos de la administración municipal.
2. Dinámico: Representa un flujo de información constante que genera decisiones y acciones.
3. Cuantitativo: Verificar el cumplimiento de metas y la aplicación de recursos en la ejecución de los programas, proyectos o actividades.
4. Cualitativo: Identifica el logro de los objetivos previamente determinados, así como la eficiencia en los sistemas y procedimientos administrativos.

---

<sup>17</sup> [http://ficus.pntic.mec.es/ibus0001/servicios/definicion\\_servicios.html](http://ficus.pntic.mec.es/ibus0001/servicios/definicion_servicios.html)

5. Total: Abarca todas las actividades programáticas y coyunturales de la administración municipal.

Es por ello que la gestión municipal requiere de la interrelación e integración del esfuerzo humano con los recursos materiales y financieros dentro de un aparato administrativo, configurando un ciclo de trabajo entre los elementos que la componen, como lo son:

- La dirección política y administrativa: recae en el Presidente Municipal, quien conduce el funcionamiento del gobierno municipal; para ello ejerce facultades jurídicas, administrativas y políticas. Asimismo, determina las acciones que deberá realizar al aparato administrativo municipal.
- Los recursos humanos, materiales y financieros: el elemento humano, aporta el trabajo que es indispensable para el logro de los objetivos municipales; los recursos materiales se constituyen por las instalaciones, maquinaria, equipo y materiales que se utilizan en la realización de actividades cotidianas, mientras que la conjunción de los recursos humanos con los materiales permite determinar los recursos financieros a ser utilizados en planes y programas de trabajo del municipio.
- La organización administrativa: representa el aparato administrativo de la gestión municipal, misma que comprende las diversas dependencias, organismos, sistemas y procedimientos administrativos con los que se realiza el quehacer institucional del Ayuntamiento.

Se puede afirmar que el manejo organizado y eficiente de estos recursos otorga mayores ventajas para la gestión de los gobiernos municipales; es por ello que es importante señalar que la gestión municipal, tiene como principal objetivo asegurar que las acciones, obras y servicios que se realicen alcancen los mayores beneficios para la comunidad.

### **2.7.3 CONTROL GENERAL DE LA GESTIÓN MUNICIPAL**

Para los Municipios el tener un sistema de control de gestión representa una necesidad cuyo fin es el poseer información oportuna y confiable que permita el conocimiento, análisis y evaluación de los programas para la detección de desviaciones, la corrección y reorientación de las actividades, así como, la oportuna toma de decisiones que asegure el debido cumplimiento de los planes, programas y actividades encomendadas a la administración municipal.<sup>18</sup>

### **2.7.4 TIPOS DE CONTROL DE GESTIÓN MUNICIPAL**

Con referencia a lo que es un Control eficaz de la Gestión Municipal, se establece el control de gestión municipal se apoya en controles establecidos y operativos, tales como lo son:

- Control Jurídico: Le corresponde la vigilancia que las autoridades municipales que llevan a cabo para asegurar la correcta aplicación de las leyes y disposiciones reglamentarias en la gestión municipal.
- Control Administrativo: Verifica que todos los trabajos y tareas se ejecuten con los métodos y procedimientos administrativos establecidos. Lo realizan los funcionarios responsables de las dependencias municipales.
- Control Contable: Comprende la inspección cotidiana de las cuentas públicas del municipio, de acuerdo con los sistemas de contabilidad establecidos por la tesorería y autoridades municipales.
- Control Físico y Financiero: Consiste en una verificación detallada sobre el avance físico y financiero de las obras públicas municipales, para conocer el cumplimiento de las metas y el monto real del gasto ejercido en relación con el autorizado.<sup>19</sup>

---

<sup>18</sup> <http://es.scribd.com/doc/235484684/Gestion-de-Servicios#scribd>

<sup>19</sup> Ibíd.

## 2.7.5 EL PROCESO DE CONTROL DE LA GESTIÓN MUNICIPAL

El control de gestión como actividad permanente dentro de la administración municipal se desarrolla a través de varias fases o etapas, que son:<sup>20</sup>

- Fijación de patrones de medida.
- Medición de resultados.
- Evaluación
- Aplicación de medias correctivas.

DIAGRAMA 2

### PROCESO DE CONTROL DE GESTIÓN MUNICIPAL



FUENTE: Elaboración Propia, 2014.

- Fijación de Patrones de Medida: Representa la etapa inicial del control de gestión y consiste en el establecimiento de patrones de medida, que servirán como punto de referencia entre lo programado y lo realizado.
- Medición de Resultados: Consiste en comparar los resultados reales obtenidos por la administración municipal con los objetivos y metas que estaban previstas. La información que se recabe en dicha etapa debe ser clara, precisa, oportuna y completa.

<sup>20</sup> Ibíd.

- Evaluación: Consiste en el estudio crítico de los resultados obtenidos contra lo esperado; se analizan las causas de las desviaciones en los planes y programas de trabajo y se proponen alternativas de solución.
- Aplicación de Medidas Correctivas: Son los ajustes que se deberán hacer a los planes y programas que desarrollan las unidades administrativas del ayuntamiento, de conformidad con las desviaciones observadas en la etapa de evaluación, para actualizar los programas a partir de nuevos lineamientos y objetivos. En esta etapa es muy importante la toma de decisiones, ya que de ello dependerá el logro de los objetivos y el cumplimiento de las metas.<sup>21</sup>

## **2.8 ESTRATEGIAS PARA LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

La estrategia del servicio está estrechamente relacionada con la misión del servicio público que está bajo la responsabilidad de la administración municipal, las dependencias y entidades de la Administración Pública Municipal deben desarrollar una idea unificadora acerca del servicio público que presta la población, es decir, Deben de definir la misión del servicio público que atienden, lo cual permitirá formular una estrategia para el mismo.

Cuando el Estado proporciona enseñanza, transporte, sanidad, no ejerce un poder de mando; aún cuando esas actividades son regidas por un sistema de Derecho Público, el fundamento del Estado no es la soberanía sino la noción de servicio público, es por ello que se han de establecer estrategias para la idónea mejora en la gestión de los Servicios Públicos Municipales.

---

<sup>21</sup> [http://www.e-local.gob.mx/wb/ELOCAL/ELOC\\_EI\\_control\\_de\\_gestion\\_municipal](http://www.e-local.gob.mx/wb/ELOCAL/ELOC_EI_control_de_gestion_municipal)

## 2.8.1 ESTRATEGIAS DE SERVICIOS PÚBLICOS

En la administración pública municipal los servicios públicos tradicionalmente se conciben normativamente, por el hecho de estar sometida a las políticas y la ética que imponen la búsqueda del interés general, la relación entre la Administración con los usuarios tradicionalmente se ha forjado y definido mediante la cultura interna de la organización y la imagen que ésta ave proyectar hacia el exterior, contemplando el contacto con el público orientado al usuario con el sistema de prestación del servicio público y el usuario.

El Estado moderno no es más que una comunidad o corporación de servicios públicos cuyos agentes son los gobernantes, por lo tanto, es de entender que las funciones del Estado son todas aquellas actividades que los gobernantes ejercen para crear, organizar y asegurar el funcionamiento ininterrumpido de los servicios públicos como las actividades asumidas por órganos o entidades públicas o privadas, creados por la Constitución o por Ley, para dar satisfacción en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades de interés general, bien sea en forma directa, mediante concesionario o, a través de cualquier otro medio legal, con sujeción a un régimen de derecho Público o Privado, según corresponda.

Es por ello, que cuando nos referimos a que toda tarea llevada a cabo por una entidad pública, bien se trate de un órgano del Estado (Nacional, Estatal o Municipal) como persona jurídica de derecho Público de carácter territorial, o, de un ente descentralizado (Instituto Autónomo, Empresa del Estado), decimos que «son actividades asumidas por órganos o entidades públicas o privadas». No obstante, la prestación de un servicio público no puede ser irregular ni discontinua, ni debe atender a un fin particular.<sup>22</sup>

---

22

<http://www.google.com.mx/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&ved=0CCMQFjAB&url=http%3A%2F%2Fwww3.diputados.gob.mx%2Fcamara%2Fcontent%2F>

## 2.8.2 LINEAMIENTOS DE LAS ESTRATEGIAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Las estrategias de los servicios públicos orientan la atención de los servidores públicos municipales hacia las prioridades reales del usuario, se puede considerar como un mensaje y como una política que debe seguirse en la prestación del mismo, para que una estrategia de servicio en las organizaciones públicas se de, debe formar con el simple hecho de que hay que considerar algunos puntos que influyen en el proceso los cuales deben de seguir los funcionarios y servidores públicos al formularse.

Existen características, que se desprenden de los servicios públicos, que en los mismos deben ser prestados para cubrir necesidades de interés general, y no particular, por lo tanto, la prestación de un servicio público no debe perseguir fines de lucro; generalmente, los servicios públicos son ejercidos por un organismo, pero también pueden hacerlo los particulares, bajo la autorización, control, vigilancia y fiscalización del Estado, con sujeción al ordenamiento jurídico permanente, en sentido general, están sometidos al régimen legal de derecho público, pero, también pueden estar sometidos a un régimen de derecho privado, siempre y cuando así lo disponga expresamente la Ley.

Sin embargo a través de la historiografía el tratamiento oficial de la materia de servicios públicos ha pasado por etapas divergentes de transformación (del Estado prestador de servicios al Estado regulador), hacia una nueva regulación jurídica e institucional donde se establece taxativamente la función ejercida por la Administración Pública como ente rector de las políticas públicas, sujeta al servicio público o interés general, estando en consecuencia al servicio de la ciudadanía sin ningún tipo de distinciones, privilegios o discriminaciones.

---

[download%2F238734%2F667906%2Ffile%2FPONENCIA\\_DERECHO\\_DE\\_ACCESO\\_A\\_LA\\_CULTURA.docx&ei=UlvHVNCqGJkyQTX24CwBA&usg=AFQjCNGE494IyNOtL5wwV2Vyqmudjyb6Vg&sig2=ZYzclTu2HBVrxxYGknUAkA](#)

El binomio sociedad civil y Gobierno Municipal pueden generar verdaderas opciones de bienestar cuando se plantean un proyecto de mutuo beneficio; en esencia la comunicación, el seguimiento y control de las acciones nos dan como resultado una sinergia que hace posible lograr mejores condiciones y verdadero desarrollo para los Municipios.<sup>23</sup>

**DIAGRAMA 3**  
**PROCESO DE ESTRATEGÍAS DE SERVICIOS PÚBLICOS**  
**ESTRATEGIAS DE SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES**

	SERVICIOS ACTUALES	NUEVOS SERVICIOS
USUARIOS TRADICIONALES	MEJORAMIENTO DEL RENDIMIENTO DEL SERVICIO PÚBLICO	EXPANSIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO
NUEVOS USUARIOS	EXTENSIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO	INNOVACIÓN DEL SERVICIO PÚBLICO

**FUENTE:** <http://www.juridicas.unam.mx/publica/librev/rev/gac/cont/45/ens/ens2.pdf>

En la Gestión Pública tradicional se definen las necesidades, frecuentemente sin investigación previa de los consumidores o usuarios del Servicio Público Municipal que se decide que es bueno o malo para el público usuario, también se define la política de financiamiento de la prestación del servicio público, la infraestructura y la publicidad sobre los beneficios del programa para buscar adhesiones al mismo, por otra parte se busca obtener la adhesión del público después de haberlo puesto en marcha con un programa ante las acciones a emprender.

<sup>23</sup> *Ibíd.*

## **2.9 CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

Para hablar de calidad en la prestación de servicios públicos quizás primero habrá que definir lo que entendemos por calidad, el interés por la calidad en los servicios públicos es un fenómeno muy reciente que viene enmarcado sobretodo por el profundo y rápido cambio que se está produciendo en la administración pública y en la relación que establece con los ciudadanos.

La calidad es el nivel de excelencia que la organización ha escogido alcanza para satisfacer las necesidades de sus clientes o usuarios, el concepto de calidad apuntar hacia la satisfacción del cliente y supone la calidad de buen servicio; mientras que la calidad del servicio es la percepción que tiene un cliente o usuario acerca de la correspondencia entre el desempeño de la organización y sus expectativas, relacionados con el conjunto de elementos secundarios, cuantitativos y cualitativos de un producto o servicio principal.

### **2.9.1 LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES**

Hoy los ciudadanos han dejado de ser los “administrados”, más o menos conformes con los servicios que les “daba” la administración, y han pasado a ser ciudadanos-clientes, que saben que pagan y, en consecuencia, exigen a cambio servicios de calidad y, además, de calidad entendida desde su punto de vista. Así, la administración se convierte en proveedora de servicios para un “mercado” de ciudadanos que le demanda calidad. La gestión se puede referir a la totalidad de una organización en su conjunto, a unidades de organizaciones concretas, a cada uno de sus departamentos o áreas específicas como la calidad del servicio, un modelo de organización de la gestión municipal de la calidad para la administración pública, comprende tres planos distintos: el estratégico, el funcional y el operativo.<sup>24</sup>

---

<sup>24</sup> *Ibíd.*

La calidad de un servicio no será entonces solamente una cosa de “normas” sino que es preciso que finalmente se traduzca en “satisfacción” de los usuarios, sin embargo hay algunos criterios que son importantes de tomar en cuenta, como lo son:

- Intangibilidad: los servicios no se pueden almacenar, la rapidez de respuesta ("just in time") se convierte en un elemento fundamental de la calidad, hay que prever que haremos cuando nos aumente súbitamente la demanda.
- Heterogeneidad: los servicios son difíciles de estandarizar y esto dificulta un nivel de calidad uniforme, de hecho, los servicios de calidad deben ser equitativamente heterogéneos.
- Inseparabilidad: la producción y el consumo del servicio se realizan simultáneamente, el usuario muchas veces puede ver el proceso de producción del servicio y, además del resultado final, juzga la calidad del proceso.

El objetivo de los servicios públicos es maximizar el bien público, cosa bastante interpretable, a diferencia de la cuenta de resultados, objetivo final a maximizar en los servicios privados, han de garantizar la igualdad/equidad en su prestación y frecuentemente se ofertan en régimen de monopolio/oligopolio.

## **2.9.2 PERCEPCIÓN DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

Al plantearse la mejora de la calidad de los servicios de una administración pública, uno puede hacerlo desde la perspectiva de la propia administración o del ciudadano; y hay que ser conscientes de que pueden ser bien diferentes. Cuando una administración se plantea la mejora de un servicio determinado, a partir de su propia información y criterios, programa una determinada calidad para el servicio: la denominaremos calidad “programada”; simultáneamente, los ciudadanos usuarios del servicio que se han enterado de que se reformará el servicio también se forman una idea de como habría de ser éste: es lo que llamaremos la calidad “esperada”, naturalmente, estas dos calidades, la “programada” por la administración y la “esperada” por el ciudadano, no tienen porqué coincidir.

Y para una administración pública, lo que es realmente importante es justamente conseguir que la calidad finalmente percibida por los ciudadanos coincida con la que ellos esperaban; a esto se le llama satisfacción. La mejora de la calidad en las administraciones públicas actuales ya no se puede basar únicamente en mejoras en los sistemas internos de gestión, hay que mejorarla desde el punto de vista del ciudadano: el auténtico objetivo no es hacer coincidir todo lo ejecutado con lo que habíamos programado, sino que el ciudadano, perciba, reciba, unos servicios como los que él esperaba, ofertando beneficios de calidad:<sup>25</sup>

- Administración Municipal Eficiente
- Bienestar social
- Mayores ingresos
- Generación de empleos
- Mejor calidad en el servicio

### **2.9.3 GESTIÓN MUNICIPAL DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

Se conoce con el nombre de gestión a la utilización de unos recursos para alcanzar un determinado objetivo, en un entorno presionante que plantea de manera permanente problemas a los que es preciso la respuesta, con base a lo que el personal operativo municipal desarrolla en función de las acciones necesarias para alcanzar el nivel de calidad del servicio que se oferte, concebido en base a un programa de formación y capacitación.

A la alta dirección municipal, corresponde la gestión estratégica que diseña el rumbo general que la administración pretende seguir adoptando, las decisiones que permitan avanzar hacia los objetivos planteados y realizar un seguimiento en la marcha de los acontecimientos cerciorándose de un control o implementando medidas correctivas.

---

<sup>25</sup> *Ibíd.*

A los mandos medios de la administración municipal corresponde la gestión funcional y logística necesaria para comunicar y apoyar al nivel operativo en el cumplimiento de la estrategia definida por la alta dirección municipal, para ello utiliza diferentes instrumentos metodológicos que posibilita o facilita su gestión.

Al personal operativo municipal corresponde la gestión operativa, que es una consecuencia de la gestión estratégica de funcional; traduce los objetivos estratégicos a objetivos de corto plazo, pone en acción los recursos necesarios para alcanzarlos y vigila su consecución; ejecuta las decisiones estratégicas y funcionales logísticas y es el nivel de contacto con la ciudadanía.<sup>26</sup>

#### **2.9.4 NORMAS DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

Para prevenir y conocer el nivel de calidad del servicio ofrecido por las dependencias y entidades de la administración municipal, es indispensable desarrollar normas de calidad del servicio; se debe de contemplar que debe definirse en términos de resultados para el usuario, luego se especifican los trabajos que hay que realizar para satisfacer al usuario y posteriormente definir los métodos y procedimientos.<sup>27</sup>

La norma es el resultado esperado por el usuario, debe ser ponderable y no absoluta para ser eficaz, se debe limitar a recoger un compromiso respecto a una promesa de servicio hecha, deben servir a toda organización contribuyendo en su trabajo del servicio público, y a su vez someterse a los métodos para evaluar la calidad de los mismos emitiéndose así un diagnóstico sobre el nivel de calidad del servicio.<sup>28</sup>

---

<sup>26</sup> *Ibíd.*

<sup>27</sup> Evans, J. & Lindsay, W. (2012). *Administración y Control de la Calidad*. México. Grupo Editorial Iberoamérica S.A. de C.V.

<sup>28</sup> *Ibíd.*

## 2.9.5 MEDICIÓN Y EVALUACIÓN DE LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Toda organización necesita evaluar los servicios que presta, la condición de sus prestaciones y que mejoras necesitan, son extremadamente importantes a la hora de efectuar esta evaluación porque sino se evalúa el servicio no hay forma de mejorarlo, algunos de los métodos para medir y evaluar la calidad del servicio son:

- Encuestas a clientes o usuarios
- Encuestas de auto evaluación
- Encuestas de opinión
- Reuniones con grupos de usuarios
- Buzón para cartas de quejas, sugerencias o reclamaciones

Asimismo, se establecen factores para medir la calidad del servicio, estableciéndose las dimensiones con base al balance entre las expectativas de los usuarios y el desempeño de la administración municipal, entre estos tenemos:

- Tangibilidad: Evalúan la apariencia de las facilidades físicas, equipo, personal y material de comunicación.
- Confiabilidad: Evaluamos la habilidad de las personas y de la organización para desempeñar el servicio prometido en una forma confiable y acertada.
- Velocidad de respuesta: Se mide tomando en cuenta el deseo de ayudar a los usuarios y dar un servicio inmediato incluyendo la accesibilidad para ello.
- Aseguramiento: Se evalúa de acuerdo a conocimientos y cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar confianza.
- Empatía: Se evalúa considerando al ciudadano y la atención individualizada que la administración municipal brinda sus usuarios.<sup>29</sup>

---

<sup>29</sup> Ibíd.

# **CAPÍTULO III**

## **MARCO CONTEXTUAL DE LOS SERVICIOS PUBLICOS MUNICIPALES EN EL MUNDO**

### **3.1 INTRODUCCIÓN AL CAPÍTULO**

Se presenta en este capítulo los antecedentes de los diferentes tipos de gobierno que manifiestan cierta similitud entre ellos con la presente investigación, así como, la gestión de los servicios públicos que han sido los componentes principales de administración por parte de los mismos.

Finalmente se aborda el papel que se desempeña en México dentro del Municipio de Zempoala, Hidalgo; en función de la temática del quehacer de los Municipios en la Gestión de los Servicios Públicos.

### **3.2 PANORAMA GENERAL DE GOBIERNOS MUNICIPALES EN EL MUNDO**

Se puede entender al municipio como una entidad administrativa que puede agrupar una sola localidad o varias, adicional a que puede hacer referencia a una ciudad, pueblo o aldea. El municipio está compuesto por un territorio claramente definido por un término municipal de límites fijados y la población que lo habita regulada jurídicamente por instrumentos estadísticos como el padrón municipal y mecanismos que otorgan derechos, como el vecindamiento o vecindad legal, que sólo considera vecino al habitante que cumple determinadas características de origen o antigüedad y no al mero residente.

El municipio está regido por un órgano colegiado denominado ayuntamiento, municipalidad, alcaldía o concejo, encabezado por una institución unipersonal; por extensión, también se usa el término municipio para referirse al ayuntamiento o municipalidad en sí; en la mayoría de estados modernos, un municipio es la división administrativa más pequeña que posee sus propios dirigentes representativos, elegidos democráticamente.<sup>30</sup>

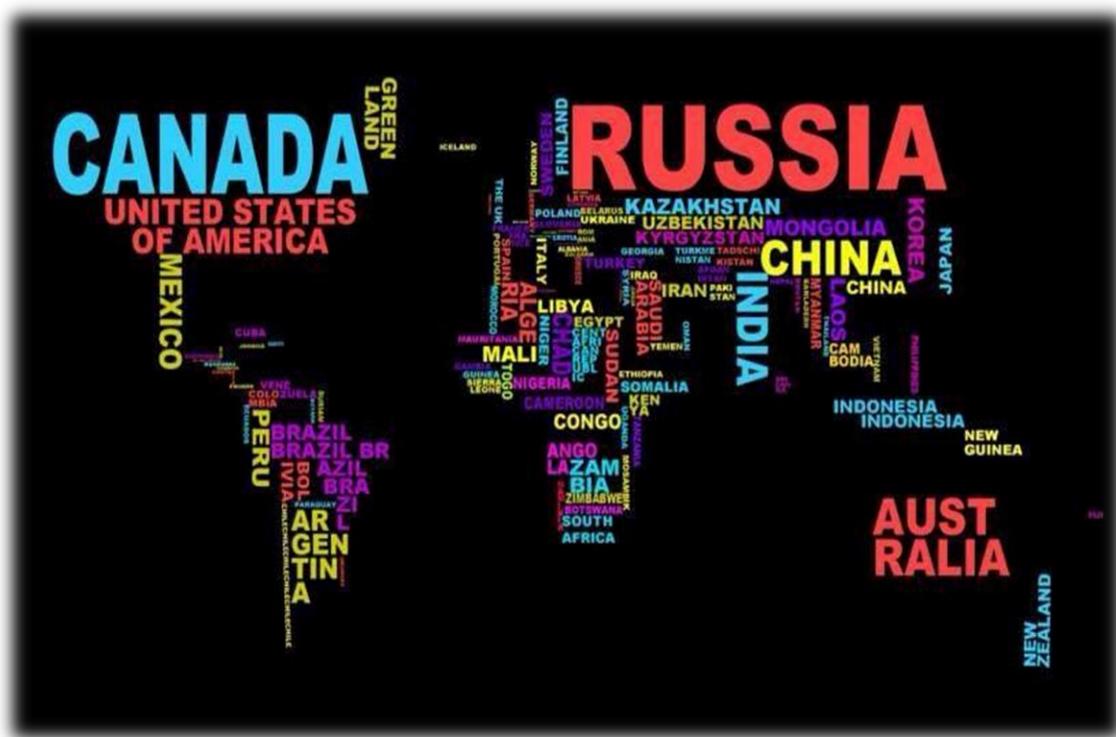
---

<sup>30</sup> INAP. (2009). <http://www.inap.mx/portal/images/pdf/book/admoncom2.pdf>

En la antigua Roma, un municipium (palabra latina que origina la castellana "municipio") era una ciudad libre que se gobernaba por sus propias leyes, aunque sus habitantes disfrutaban de muy distintas situaciones jurídicas, pues obtenían sus derechos no por su residencia en ella, sino por la posesión de la ciudadanía romana, la condición de libertad o esclavitud, etc..

En algunos países del mundo, las entidades equivalentes a los municipios como se maneja el término en México, son llamadas "comunas" (por ejemplo, la commune francesa, el comune italiano o la kommun sueca); el término proviene de la comuna medieval (Ciudades-estado italianas, Ciudad Imperial Libre.

## ILUSTRACIÓN 2 MAPA GLOBAL



FUENTE: [http://www.gopixpic.com/2061/tipos-de-mapas-\\*.jpg/](http://www.gopixpic.com/2061/tipos-de-mapas-*.jpg/)

### 3.2.1 TIPOS DE GOBIERNO MUNICIPAL EN EL MUNDO

#### CUADRO 2

#### COMPARACIONES DE GOBIERNOS MUNICIPALES ENTRE PAÍSES

PAÍS	GOBIERNO O EQUIVALENCIA
MÉXICO	MUNICIPIO
ALEMANIA	GEMEINDE
ARGENTINA	MUNICIPIO (Partido en Buenos Aires y Departamento en las demás provincias)
BRASIL	MUNICIPIO
CHILE	COMUNA
COSTA RICA	CANTÓN
ESPAÑA	MUNICIPIO, CONSEJO en Asturias
ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA	MUNICIPALITY, TOWNSHIP O COUNTY (MUNICIPIO, CONDADO)
FRANCIA	COMMUNE
ITALIA	COMUNE
SUIZA	GEMEINDE, COMMUNE, COMUNE
VENEZUELA	MUNICIPIO

FUENTE: Elaboración Propia, 2014.

#### 3.2.1.1 ALEMANIA



Es un Estado federal, democrático y parlamentario, su capital es Berlín, ciudad de 3,4 millones de habitantes, tiene una extensión territorial de 357.021 km<sup>2</sup>, limita con nueve países: Austria, Bélgica, Dinamarca, Francia, Luxemburgo, Países Bajos, Polonia, República Checa y Suiza, a lo largo de 3.757 km.

En el Romanticismo se citaba como origen del municipalismo alemán los principios de la organización de los pueblos alemanes de la Alta Edad Media; hacia el siglo XII las ciudades alemanas forman las bases de las corporaciones que constituyen el fundamento del municipio democrático, aparecen los Colegios, que son el antecedente de lo que posteriormente serán los Consejos de las ciudades.

En la época del Absolutismo se eliminó la independencia de los municipios, que se convirtieron en simples instituciones del Estado, a finales del siglo XVIII, apenas quedaba nada de la tradicional idea corporativa de los municipios alemanes. En la época nacionalsocialista la autonomía local fue prácticamente eliminada, la Ordenanza Municipal alemana de 1935 consagró los nuevos principios, la representación electoral fue sustituida por la representación corporativa o gremial, el ámbito competencial municipal se redujo sustancialmente y se dispuso el nombramiento del alcalde y del Consejo Municipal por el Estado y el partido.

La Ordenanza Municipal de 1935 estableció por primera vez un Derecho municipal uniforme para todo el imperio alemán, así como para los Estados que se fue anexionando, según su preámbulo debía ser una de las leyes fundamentales del Estado nacionalsocialista, pero, sin embargo, no apareció en el catálogo de leyes fundamentales nacionalsocialistas derogadas por la Ley número del Gobierno militar.

La actuación de la Administración Pública se analiza de forma cada vez más intensa a partir de planteamientos de carácter económico, las ideas del New Public Management se han incluido en las políticas locales a través del nuevo modelo tributario, este modelo fue propuesto en 1993 por la Reunión de los Municipios para la Simplificación Administrativa, a partir de este modelo se crea el concepto de la Administración municipal como “empresa prestadora de servicios”, las prestaciones administrativas como “productos” y las relaciones entre la Administración y los ciudadanos como relaciones de clientela.

Se pretende construir una estructura descentralizada tanto desde el punto de vista de su dirección como de su organización, de carácter similar a la de una empresa, para desarrollar estos planteamientos constituye una cuestión esencial distinguir en el seno de una Corporación local entre el ámbito político y el administrativo, el órgano municipal de mayor nivel, de carácter político, debe determinar el ámbito de las tareas a realizar, la estructura de dirección y el marco general de las condiciones que deben aplicarse, establecer los límites de la delegación de las prestaciones y controlar su cumplimiento, por su parte, la Administración debe cumplir finalmente las prestaciones establecidas.

La Constitución alemana (art. 28 GG) parte del reconocimiento de los Entes Locales (Kommunen), entre los que se encuentran los municipios (Gemeinden) y las asociaciones de municipios (Gemeindeverbände), cuyo exponente más importante resulta ser el Kreis, tanto los municipios (Gemeinden) como los Kreise son elementos integrantes de la estructura organizativa federal el art. 28 GG se encuentra en la parte de la GG dedicada a la Federación (Bund) y los Länder; y, al mismo tiempo, son parte de la organización interna de los Länder.

Tienen además la condición de Corporaciones de Derecho público, creadas como expresión de la descentralización del Estado, en Derecho alemán se distingue así entre Administración estatal directa (unmittelbare Staatsverwaltung) e indirecta (mittelbare Staatsverwaltung), según los indicadores de la Oficina Federal de Estadística (Statistisches Bundesamt) existen en Alemania (información a 31 de diciembre de 2007, Statistisches Jahrbuch 2008) 12.263 municipios, entre los que cabe encontrar notables diferencias demográficas, presupuestarias y laborales.<sup>31</sup>

---

<sup>31</sup> GENCAT. (2010). [http://www.gencat.cat/drep/iea/pdfs/ctA\\_12.pdf](http://www.gencat.cat/drep/iea/pdfs/ctA_12.pdf)

### 3.2.1.2 BRASIL



Brasil no tiene ninguna diferencia clara entre ciudades y pueblos (en efecto, la palabra portuguesa cidade significa ambas), la única diferencia posible considera los municipios que tienen un Tribunal de Justicia y aquellas que no, los primeros son llamados Sedes de Comarca (Comarca es el territorio conforme a la regla de aquel Tribunal), además de este, sólo el tamaño y la importancia diferencian a una de la otra.<sup>32</sup>

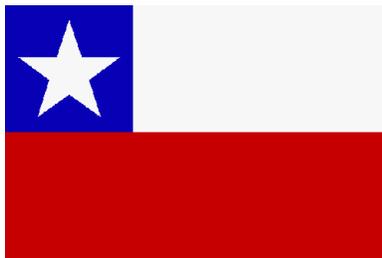
El municipio es un territorio que comprende un área urbana, la Sede (asiento), del cual este toma el nombre, y varias otras áreas urbanas o rurales menores, los distritos, el asiento de un municipio debe ser el área urbana más populosa dentro de ella; cuando otra área urbana crece demasiado, esto por lo general, se divide del municipio original para formar otro.

---

32

[http://www.historiaygenealogia.com/numeros/hyg\\_2.pdf?phpMyAdmin=6beff5a0d8d9b9fa441109957ae05cc3](http://www.historiaygenealogia.com/numeros/hyg_2.pdf?phpMyAdmin=6beff5a0d8d9b9fa441109957ae05cc3)

### 3.2.1.3 CHILE



Como lo consagra la Constitución Política de 1980, Chile es un Estado unitario, con un territorio dividido en 15 regiones, la soberanía radica esencialmente en la nación, quien la ejerce a través de la elección de sus representantes por medio del sufragio o tomando decisiones particulares a través del plebiscito.

El sistema político chileno es la democracia republicana, la forma de gobierno es la República presidencial, lo que básicamente se traduce en que el presidente de la República es a la vez Jefe de Estado y Jefe de Gobierno, consecuentemente, en esta autoridad se han concentrado amplias facultades, entre las que se cuentan: la iniciativa exclusiva en diversas materias de ley, la imposición de estados de excepción constitucional, la posibilidad de dictar Decretos con Fuerza de Ley (previa ley delegatoria de facultades por parte del Congreso), la convocatoria a plebiscitos y, naturalmente, el nombramiento de los ministros de Estado, y un cuerpo importante de funcionarios que colaboran con él en la administración del Estado, entre otras.<sup>33</sup>

- Poder Ejecutivo: Corresponde al presidente de la República, quien tiene a su cargo la jefatura de Estado y de Gobierno, nombrar ministros (o secretarios de Estado), redactar y aplicar las leyes y, en general, su autoridad se extiende a todo cuanto tiene por objeto la conservación del orden público en el interior y la seguridad externa de la República, de acuerdo con la Constitución y las leyes.

---

<sup>33</sup> <http://www.thisischile.cl/sociedad/politica/>

- Poder Legislativo: Corresponde al Congreso Nacional (parlamento de tipo bicameral, compuesto por un Senado y una Cámara de Diputados) y al presidente de la República, actuando como colegisladores, quienes son los encargados de elaborar las leyes. Una ley orgánica institucional regula las atribuciones y funcionamiento del Gobierno Nacional en materia de tramitación de los proyectos de ley, los vetos del presidente de la República y tramitación de las acusaciones tramitacionales.
- Poder Judicial: Corresponde al Poder Judicial, es decir, a todos los tribunales de la República, ordinarios o especiales, bajo la dirección de la Corte Suprema (las leyes hablan de una «superintendencia directiva, correccional y económica» de esta Corte con respecto a los demás tribunales; este poder jerárquico es de intensidad variable). Los tribunales son los encargados de conocer, juzgar y ejecutar todas aquellas causas que la Constitución y las leyes han puesto en la esfera de sus atribuciones.

En Chile la división municipal son las comunas, sus órganos de gobierno residen en la Ilustre municipalidad, estas son presididas por un alcalde elegido cada cuatro años y los concejales que son elegidos por medio de cifra repartidora, la cantidad de concejales en una comuna dependen de su demografía.

En Chile existen municipalidades que gobiernan más de una comuna, como en el Cabo de Hornos y la Antártica, hoy en día, Chile tiene 345 municipalidades en 346 comunas.

### 3.2.1.4 COSTA RICA



En Costa Rica la división municipal son los Cantones; se usa el término municipalidad para referirse a los gobiernos locales; sin embargo en algunos lugares se utiliza el término ayuntamiento como sinónimo; está compuesta por una rama ejecutiva encabezada por el alcalde y una legislativa llamada concejo municipal.<sup>34</sup>

Costa Rica tiene en la actualidad 81 municipalidades, ya que de acuerdo a la ley debe de haber una por cada cantón. Los cargos dentro del ayuntamiento son: El Alcalde, los regidores, Concejos de Distrito y los síndicos. Éstos son electos el primer domingo de febrero, dos años después de las elecciones nacionales en que se elige al Presidente, Vicepresidentes y Diputados. Toman posesión de sus cargos el primer día de mayo del mismo año de su elección, por un periodo de cuatro años y podrán ser reelegidos, como dato histórico el ayuntamiento más antiguo es el Ayuntamiento de Cartago.

El país se encuentra dividido en siete provincias; San José, Cartago, Alajuela, Heredia, Guanacaste, Puntarenas y Limón, las cuales a su vez están divididas en cantones, el cantón es la unidad estructural municipal, equivalentes a ciudades ó municipios, la institución que gobierna el cantón es denominada “Municipalidad” o “Ayuntamiento” y a su vez se dividen en distritos.

---

<sup>34</sup> Valdivia, E. (2014). Administración pública. Lima. Editorial Santo Domingo.

Antes de la reforma del Código Municipal de 1998, cada provincia era administrada por un gobernador nombrado por el Poder Ejecutivo, que no tenía funciones administrativas muy destacadas ni cuerpo colegiado que le regulara, cada cantón, a su vez, era gobernado por un Concejo Municipal conformado por una cantidad determinada de regidores propietarios y sus suplentes, que variaba en número según la población del lugar, siendo los cantones menos poblados de cinco regidores, y entre más grandes podían ser siete, nueve, once o trece (San José tuvo en su momento trece regidores, pero actualmente sólo nombra 11, al igual que Desamparados y Alajuela).

Los Concejos Municipales eran los únicos gobernantes del cantón electos popularmente y por votación simple elegían ó deponían al Ejecutivo Municipal, quien administraba el municipio, a su vez, se elegían síndicos (propietarios y suplentes) en cada distrito, y el síndico elegía a los integrantes del Concejo de Distrito o concejales, por lo que generalmente los Concejos de Distrito eran órganos politizados y unipartidarios (todos los nombramientos solían ser del mismo partido político que el síndico), además, el fuerte centralismo costarricense establecía limitaciones enormes a las municipalidades y tenían la mínima autoridad posible.

Tras la reforma al código municipal de 1998, se suscitaron modificaciones, entre ellas se eliminó la figura de los gobernadores y sus deberes se pasaron a los Concejos, el ejecutivo municipal pasó a denominarse Alcalde, y a elegirse democráticamente por elección popular; también se estableció que los miembros de los Concejos de Distrito fueran electos democráticamente y ya no designados por el síndico.

A diferencia de otros países, los regidores, síndicos y concejales no son de dedicación exclusiva, y se les paga una pequeña dieta pero no salario y pueden ejercer libremente sus profesiones fuera de las labores del Concejo, los alcaldes en cambio, sí ganan un salario, pero éste depende de la cantidad de impuestos que recoja un cantón.

En aquellos distritos demasiado alejados del centro del cantón, como las islas ó las zonas montañosas, se eligen los Concejos Municipales de Distrito los cuales ejercen labores administrativas descentralizadas y autónomas, éstos Concejos Municipales de Distrito son dirigidos por un Intendente, que se desempeña casi como un alcalde, y por el Concejo Municipal de Distrito, que se comporta como un Consejo Municipal y que se compone del síndico del distrito y de los cuatro concejales, al igual que cualquier Consejo de Distrito, sólo existen ocho de éstos Concejos Municipales de Distrito; también existen muchas federaciones regionales de municipalidades como la Federación Metropolitana de Municipalidades ó la Federación Guanacasteca de Municipalidades.

### 3.2.1.5 ESPAÑA



El Gobierno de España es el órgano constitucional que encabeza el poder ejecutivo estatal y dirige la Administración General del Estado, el Gobierno depende políticamente del Congreso de los Diputados a través de la investidura o censura del Presidente del Gobierno, conforme a la forma de Gobierno parlamentarista establecida por la Constitución española de 1978.<sup>35</sup> De acuerdo con el artículo 97 de la Constitución y el artículo 1.1 de la Ley de Gobierno, "el Gobierno dirige la política interior y exterior, la Administración civil y militar y la defensa del Estado, ejerce la función ejecutiva y la potestad reglamentaria de acuerdo con la Constitución y las leyes".

---

<sup>35</sup> Juvenal, H. (2014) Municipalidades. Madrid. Editora Madrid.

Ayuntamiento, alcaldía, corporación local, corporación municipal, gobierno local o gobierno municipal, son distintos nombres para la institución que realiza las funciones de órgano de gobierno o administración local de un municipio, esta presidido por un alcalde, intendente, presidente de comuna o municipal, que ostenta la presidencia de la administración local y del pleno municipal; y formado por los concejales o ediles que, reunidos en pleno, ejercen la potestad normativa a nivel local. En algunos casos los ayuntamientos de pueblos pequeños se gobiernan por algún tipo de sistema asambleario, como el tradicional que en España se denomina concejo abierto, o concejo deliberante (en países como Argentina).

Por extensión, también suele llamarse ayuntamiento, municipalidad o comuna a la casa consistorial, el edificio que cumple las funciones de sede principal de la institución. Generalmente, el ayuntamiento es el órgano administrativo de menor rango territorial y, por tanto, el más cercano al ciudadano; aunque los municipios grandes suelen subdividirse administrativamente en barrios, distritos, cuarteles, secciones, delegaciones, sindicaturas o pedanías. En España al órgano de gobierno municipal se le denomina "ayuntamiento" y de forma alternativa "consistorio".

### **3.2.1.6 ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA**



El gobierno municipal significa gobierno de una municipalidad con una distinta jurisdicción dentro del estado, una municipalidad es una corporación local gubernamental, que puede tener el estatus de una ciudad, un pueblo o una aldea. La palabra "ciudad" es algo como una no entidad según la ley estadounidense, en la mayoría de los estados, "pueblo" es sólo un sinónimo de "ciudad".

Algunas jurisdicciones municipales, incluyendo la de Ciudad de Nueva York y San Francisco son municipalidades metropolitanas, la municipalidad metropolitana es un tipo especial de municipalidad que es simultáneamente una corporación local gubernamental y una división administrativa del estado, ellas ejercen sus poderes autónomos como una ciudad, además del ejercicio de soberanía que el gobierno del estado les asigna a los condados. Las municipalidades están legalmente separadas de los condados, un condado es una división administrativa del estado, mientras que las municipalidades son jurisdicciones autónomas incorporadas al estado, el grado de autonomía que se les concede depende del tipo de municipalidad.

En la mayoría de los estados, las ciudades son jurisdicciones completamente autónomas que no están sujetas a la autoridad de un condado. Inversamente, la mayoría de las aldeas tienen una autonomía limitada y están sujetas al control de la autoridad de un condado. Las ciudades típicamente tienen un alcalde, quien puede ser la jefe de estado pero no jefe de gobierno, o puede ser ambos. Lo mismo el oficial de una aldea, quien puede tener un estatus parecido al de un alcalde, es generalmente llamado "presidente" de la aldea, no "alcalde", una aldea puede tener la opción de proveer ciertos servicios asociados al gobierno de una ciudad, pero generalmente no tienen la responsabilidad de proveerlos.

El tamaño de una municipalidad se extiende de muy pequeño (por ejemplo, la aldea de Dexter, Michigan, con aproximadamente 2.500 habitantes) a muy grande (por ejemplo, Los Ángeles, California, con aproximadamente 4 millones de habitantes); por lo tanto los gobiernos municipales se extienden también de muy pequeños a muy grandes. La mayoría de las municipalidades tienen un departamento o una comisión de planeamiento, si tienen otros departamentos o contratos fuera de los servicios (como servicios legales y de contabilidad), depende del tamaño de la municipalidad, si es una ciudad o una aldea, etc..<sup>36</sup>

---

<sup>36</sup> <https://sites.google.com/site/jepolitic/ejemplo-de-gobierno-en-estados-unidos>

### **3.3 GESTIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LOS GOBIERNOS MUNICIPALES DEL MUNDO**

El Estado moderno no es más que una comunidad o corporación de servicios públicos cuyos agentes son los gobernantes, por lo tanto, es de entender que las funciones del Estado son todas aquellas actividades que los gobernantes ejercen para crear, organizar y asegurar el funcionamiento ininterrumpido de los servicios públicos, en consecuencia, cabe concluir que para esta doctrina administración y servicios públicos son la misma cosa.

En el preámbulo de la CPEUM, entre los valores que debe consolidar el Estado se consagra el bien común el cual se logra en parte, mediante una adecuada creación y prestación ininterrumpida de los servicios públicos, a partir de allí, se desprende que los "servicios públicos" son las actividades asumidas por órganos o entidades públicas o privadas, creados por la Constitución o por Ley, para dar satisfacción en forma regular y continua a cierta categoría de necesidades de interés general, bien sea en forma directa, mediante concesionario o, a través de cualquier otro medio legal, con sujeción a un régimen de derecho público o privado, según corresponda.

Generalmente, los servicios públicos son ejercidos por un organismo, pero también pueden hacerlo los particulares, bajo la autorización, control, vigilancia y fiscalización del Estado, con sujeción al ordenamiento jurídico permanente, en sentido general, están sometidos al régimen legal de derecho público, pero, también pueden estar sometidos a un régimen de derecho privado, siempre y cuando así lo disponga expresamente la Ley.<sup>37</sup>

---

<sup>37</sup> [http://www3.diputados.gob.mx/.../PONENCIA\\_DERECHO.../](http://www3.diputados.gob.mx/.../PONENCIA_DERECHO.../)

### 3.3.1 MODELOS DE GESTIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN EL MUNDO

#### 3.3.1.1 ALEMANIA

La autonomía local como garantía constitucional tiene también como destinatarios a las propias entidades locales, de esta manera, se prohíbe o impide, por ejemplo, aunque resulte impensable, que una entidad local privatice la totalidad de las prestaciones administrativas municipales, así mismo, del art. 28.2 GG no se desprende un principio de división de competencias entre administraciones municipales y particulares, como sí se desprende para la división de competencias entre Gemeinden y Gemeindeverbänden.

Aunque el cumplimiento de sus obligaciones en determinados ámbitos de la actividad pública venga conformado por la legislación sectorial, las Corporaciones locales, conforme a la garantía constitucional que les ampara (art. 28.2 GG), se administran autónomamente, tienen potestad para organizar los servicios de su competencia (poder de auto-organización "Organisationshoheit"), de lo que se deriva que pueden elegir las estructuras organizativas que estimen necesarias, a fin de disponer de los medios adecuados para el desempeño eficaz de sus tareas.

Sin embargo, cualquier actividad de las Corporaciones locales ha de atenerse a las limitaciones concretas que establezcan las disposiciones legales de régimen, en este sentido, las leyes de los Länder (Gemeindeordnungen) establecen de ordinario una clasificación de las actividades que ejercen las entidades locales, distinguiendo entre "actividades económicas" o "empresas económicas" (wirtschaftliche Unternehmen oder wirtschaftliche Betätigung) y "empresas no económicas" o "actividades no económicas" (nicht wirtschaftliche Unternehmen oder nicht wirtschaftliche Betätigung), por su parte, la GG no ofrece ningún punto de referencia para distinguir entre actividades económicas y las demás actividades municipales.<sup>38</sup>

---

<sup>38</sup> [http://www.gencat.cat/drep/iea/pdfs/ctA\\_12.pdf](http://www.gencat.cat/drep/iea/pdfs/ctA_12.pdf)

El ejercicio por parte de las Corporaciones locales de “actividades económicas” está condicionado por el derecho económico local regulado en las respectivas leyes de los Länder, al cumplimiento de ciertos presupuestos, cumplidos estos presupuestos legales, y al margen de que se prevean expresamente en las leyes de régimen local ulteriores controles de los Länder sobre la actividad económica de las corporaciones locales, éstas pueden ejercer la actividad económica eligiendo libremente la forma jurídica de organización, pudiendo optar sin más restricciones entre someter el ejercicio de la actividad al régimen de derecho público o al de derecho privado.

Las restricciones que la legislación impone a la iniciativa económica de las administraciones públicas locales no son siempre efectivas ni protegen al sector privado frente a la posible concurrencia de las administraciones públicas locales, así también lo entiende Schmidt-Jortzig, quien además sostiene que este último y tercer requisito, que parecería identificarse con la necesidad de proteger la economía privada frente a la iniciativa económica local, en realidad, no es más que la necesidad de que se realice una ponderación económica de la decisión que ha de adoptar la comunidad local, toda vez que no se refiere exclusivamente a empresarios privados, sino a cualquier otra Administración Pública distinta al municipio (Kreis, Zweckverband).

La distinción entre “actividades económicas” y “no económicas” radica en que el desempeño de una “actividad no económica” coincide generalmente con el ejercicio de una competencia administrativa, es decir, este tipo de actividad presupone la existencia de una obligación jurídica, normalmente en el ámbito de los servicios de asistencia vital; y aún en el caso de que no se identifique expresamente con el ámbito material de una competencia administrativa, se tratará de una función que cualquier entidad local ha de realizar directa y necesariamente, sin que pueda renunciar a su ejercicio en algunas ocasiones el ejercicio de una actividad no económica coincide con el ejercicio de poder público.

Por su parte, las económicas son aquellas actividades cuyo ejercicio no corresponde necesariamente” a las corporaciones locales, por lo que resultan susceptibles de ser realizadas por la iniciativa privada, caracterizándose accidentalmente por que en ellas está presente el ánimo de lucro, o porque a través de ellas la Administración responde ofreciendo al mercado bienes y servicios.

La elección de la forma jurídica en la que ha de organizarse en un determinado ámbito territorial un servicio municipal es una decisión con la que se pretende alcanzar un alto nivel de eficacia en el ejercicio de una función administrativa, por ello, tal decisión estará estrechamente ligada a la estructura administrativa y económica del territorio y dependerá de los concretos y diversos factores que concurren en el caso concreto tales como la extensión del Kreis, el número de municipios (angehörige Gemeinden) que lo integran, la importancia demográfica y económica de los mismos, etc..

### ILUSTRACIÓN 3



#### UBICACIÓN GEOGRÁFICA MUNDIAL DE ALEMANIA

FUENTE: <http://www.voldiscount.es/guia-pais/guia-de-viaje-alemania-1.php>

### 3.3.1.2 BRASIL

Un municipio es relativamente autónomo: es permitido tener su propia Constitución que es llamada la Ley Orgánica (Lei Organica), recolectar impuestos y honorarios, mantener una Policía Municipal (aunque con poderes muy restringidos), pasar leyes en cualquier materia que no contradigan al Estado o a la Constitución Nacional, y a apersonarse a sí misma con símbolos (como una bandera, un himno y un escudo de armas), sin embargo, no todas los municipios ejercen la totalidad de esta autonomía.

Sólo algunos municipios mantienen Policías Locales, algunos de ellos no coleccionan algunos impuestos (para atraer a inversionistas o residentes) y muchos de ellos no tienen una bandera (aunque se requiera que todos ellos tengan un escudo de armas).

Los municipios son gobernados por un Prefeito elegido (Alcalde) y una Câmara de Vereadores unicameral(Cámara de Concejales), en municipios con más de 200,000 votantes, el Alcalde debe ser elegido con más del 50% de los votos válidos, el poder ejecutivo es llamado Prefeitura.

Los municipios brasileños pueden variar extensamente en área y población, el municipio de Altamira, Brasil, en el estado de Pará, con sus 161,445.9 kilómetros cuadrados es más grande en el área que muchos países del mundo, varias municipios brasileños tienen más de 1,000,000 de habitantes, con São Paulo, en más de 9,000,000 siendo el más populoso. Hasta 1974, Brasil tenía una municipalidad de nivel estatal, el Estado de Guanabara, ahora combinado con Río de Janeiro, que comprendió la ciudad de Río de Janeiro.<sup>39</sup>

---

<sup>39</sup> <https://prezi.com/8z22ndf5rlek/untitled-prezi/>

## ILUSTRACIÓN 4 UBICACIÓN GEOGRÁFICA MUNDIAL DE BRASIL



FUENTE: <http://www.suapesquisa.com/mapas/>

### 3.3.1.3 CHILE

El fin del servicio público es satisfacer las necesidades públicas, resulta necesario definir el alcance de las necesidades públicas; existen dos conceptos acerca de lo que se entiende por servicio público: uno orgánico y otro funcional; de esta forma se explican los casos en que el Estado crea o participa en empresas, pero sin un fin de lucro, sino más bien, con el objetivo de brindar prestaciones al público.

El concepto orgánico atiende para definir el servicio público, a los órganos que integran la Administración del Estado y la actividad que ellos realizan, cualquiera que ella sea, esto es, en tanto se trate de un órgano inserto en la organización de la administración estatal, se entenderá que constituye un servicio público. El concepto funcional, en cambio, atiende para definir el servicio público, a que la actividad sea pública, sea que se cumpla por un órgano de la administración del Estado, o la autoridad simplemente tome la iniciativa en orden a realizar la actividad, aún cuando ella sea cumplida por un particular, reservándose sólo el control de su ejercicio.

En primer lugar, debe señalarse que no son lo mismo que necesidades colectivas, estas últimas simplemente constituyen la suma de necesidades individuales, la distinción puede apreciarse, en que algunas necesidades colectivas son atendidas por los particulares: alimentación, servicios médicos, etc., pero existen necesidades colectivas de interés general que sólo cumple la Administración con exclusión de los particulares, por ejemplo, defensa de la nación, justicia, etc.. Finalmente, hay necesidades a cuya satisfacción concurren tanto los servicios de la Administración como los particulares, por ejemplo, el transporte público, cuando las necesidades colectivas son generales y su satisfacción es asumida por el Estado adoptando alguna de las formas que más adelante se indicará, se convierten en necesidades públicas.

La existencia de una necesidad, elevada al carácter de pública, y atendida como función obligatoria para el Estado, constituye sin duda, el elemento fundamental del servicio público, la continuidad es la esencia del servicio y quiere decir que la actividad del mismo no puede interrumpirse o paralizarse, porque su función es pública y ha sido establecida en beneficio de toda la comunidad, por esta característica se explican ciertas medidas.

La regularidad, dice relación con la sumisión del servicio público a reglas, leyes o reglamentos, que establecen la forma en que se desarrolla la actividad del órgano público. Por lo tanto, los funcionarios que se desempeñan en un servicio público deben observar con exactitud dichas leyes y reglamentos, ya que ellos se traducen en una garantía para la comunidad en el sentido que la satisfacción de necesidades que realiza el Estado se somete a preceptos preestablecidos impidiendo de esta manera las arbitrariedades.

La uniformidad significa que, habiendo sido establecido un servicio público en beneficio o interés de toda la comunidad, sus prestaciones deben ser iguales para todos aquellos habitantes que se encuentran en idénticas condiciones para solicitar sus beneficios, el servicio de locomoción colectiva, por ejemplo, es uniforme, porque todos tienen derecho a usarlo en iguales condiciones y pagando una misma tarifa. La obligatoriedad se traduce en que la prestación para la cual fue creado un servicio público debe necesariamente cumplirse, sin que pueda la autoridad beneficiar con ella a algunos y negarla para otros.<sup>40</sup>

La permanencia significa que el servicio público se mantendrá en la medida que subsistan las necesidades públicas para las cuales fue creado. Si la necesidad desaparece o deja de ser pública, el servicio debe suprimirse porque no existirá el fundamento racional y social de su existencia.

Para clasificar los servicios públicos debe distinguirse entre el concepto funcional y el orgánico.

- Funcional: En Chile el servicio público en su concepto funcional, es desarrollado tanto por órganos públicos como por particulares, esto es, hay necesidades públicas que el Estado asume, pero adoptando dos formas distintas: directa o indirecta.
- Directa: la actividad de servicio público es realizada por el Estado a través de un órgano público que él crea, por ejemplo, Empresa de Correos de Chile o Servicio de Salud.
- Indirecta: el Estado entrega el desarrollo de la actividad a un particular, sujetándolo al cumplimiento de ciertas condiciones que él mismo impone, en general mediante el mecanismo de las concesiones, por ejemplo: concesión de servicios de obras sanitarias, concesión de servicios de telecomunicaciones.

---

<sup>40</sup> <http://historia-lab.blogia.com/2006/060905-estado-y-gobierno-en-chile.php>

- Orgánico: En Chile, de acuerdo al criterio orgánico sólo son servicios públicos aquellos órganos creados por el Estado para satisfacer una necesidad pública y, por lo tanto, son todos aquellos que integran la denominada Administración Pública, desde este punto de vista, los servicios públicos pueden ser de administración activa, fiscalizadora, jurisdiccional.

Así es posible encontrar servicios públicos de administración activa, fiscalizadora y jurisdiccional:

- Servicios públicos de administración activa: aquellos que han sido creados para proporcionar un determinado servicio a la comunidad, por ejemplo, Servicios de Salud Pública, Empresa de Ferrocarriles del Estado.
- Servicios públicos de administración fiscalizadora: aquellos que han sido creados para controlar el ejercicio de la actividad de la Administración Pública: Contraloría General de la República.
- Servicios públicos de administración jurisdiccional: aquellos órganos que tienen competencia especial para conocer de conflictos producidos entre los órganos de la Administración del Estado y particulares en determinadas materias, por ejemplo: aduaneras, de avalúos.

Los servicios públicos chilenos pueden ser centralizados o descentralizados, la distinción obedece a tres elementos: personalidad jurídica, recursos y control a que están sometidos.

Servicios públicos centralizados: son aquellos que actúan con la personalidad jurídica del Estado, actúan con los recursos del Fisco y están sometidos a la dependencia del Presidente de la República a través de un determinado Ministerio (control jerárquico: esto es, obedecen las órdenes e instrucciones que emanan del poder central), por ejemplo: Servicio Nacional de Pesca, es dependiente del Presidente de la República a través del Ministerio de Economía, Fomento y Reconstrucción.

Servicios públicos descentralizados: son aquellos que actúan con personalidad jurídica y patrimonio propio que la ley que los crea les ha otorgado y están sometidos a la supervigilancia del Presidente de la República a través del Ministerio respectivo (supervigilancia: tienen en sus manos la gestión de sus asuntos pero están sometidos a determinados controles, por ejemplo, a través del nombramiento de quienes los dirigen, control de su presupuesto), por ejemplo: las empresas públicas, al contar con personalidad jurídica propia pueden contratar por sí mismos en los casos que sea necesario para el cumplimiento de sus fines, estos son: Universidad de Chile, Servicio Nacional de Aduanas, Servicio de Impuestos Internos, Dirección del Trabajo, Superintendencia de Seguridad Social, Servicio de Vivienda y Urbanismo, Banco del Estado, Servicios de Salud, Gobiernos regionales, entre otros.

Servicios públicos desconcentrados: son aquellos a los que se ha transferido competencias desde los órganos superiores disminuyendo la subordinación de éstos. Se aumentan los poderes de los representantes locales, efectuándose esta transferencia de atribuciones en virtud de una ley, ya sea para que ejerzan estas atribuciones en todo el territorio nacional o en una circunscripción administrativa determinada. no cuentan con patrimonio ni personalidad jurídica propia sino que actúan con la del órgano central.

Los servicios públicos considerados más efectivos son: el Servicio de Impuestos Internos, el Servicio de Registro Civil e Identificación, el Fondo Nacional de Salud (Fonasa) y el Instituto de Normalización Previsional; estos cuatro organismos alcanzaron las más altas notas entre las personas consultadas, adicionalmente, la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (Dibam) fue mencionada con cierta recurrencia por los estudiantes, y el Chile Compra fue mencionado sólo por los expertos.

## ILUSTRACIÓN 5 UBICACIÓN GEOGRÁFICA MUNDIAL DE CHILE



FUENTE: <http://www.educarchile.cl/ech/pro/app/detalle?id=132530>

### 3.3.1.4 COSTA RICA

Se encuentra regido el Sistema de Gestión de Servicios Públicos por la “Ley de la autoridad reguladora de los Servicios Públicos”, donde la asamblea legislativa de la República de Costa Rica decreta en su capítulo de la ley llamada Autoridad Reguladora, que tendrá personería jurídica y patrimonio propios, así como autonomía técnica y administrativa. Se regirá por las disposiciones establecidas en esta ley, sus reglamentos y las leyes que la complementen; esta no se sujetará a los lineamientos del Poder Ejecutivo en el cumplimiento de las atribuciones que se le otorgan en esta ley.

Son objetivos fundamentales de la Autoridad Reguladora:

- a) Armonizar los intereses de los consumidores, usuarios y prestatarios de los servicios públicos definidos en esta ley y los que se definan en el futuro.
- b) Procurar el equilibrio entre las necesidades de los usuarios y los intereses de los prestatarios de los servicios públicos.
- c) Formular y velar porque se cumplan los requisitos de calidad, cantidad, oportunidad, continuidad y confiabilidad necesarios para prestar en forma óptima, los servicios públicos sujetos a su autoridad.
- d) Coadyuvar con los entes del Estado, competentes en la protección del ambiente, cuando se trate de la prestación de los servicios regulados o del otorgamiento de concesiones.
- e) Ejercer, conforme lo dispuesto en esta ley, la regulación de los servicios públicos definidos en ella.

Las funciones en los servicios públicos definidos en este artículo, la Autoridad Reguladora fijará precios y tarifas; además, velará por el cumplimiento de las normas de calidad, cantidad, confiabilidad, continuidad, oportunidad y prestación óptima, según el artículo 25 de esta ley. Los servicios públicos antes mencionados son:

- a) Suministro de energía eléctrica en las etapas de generación, transmisión, distribución y comercialización.
- b) Los servicios de telecomunicaciones cuya regulación esté autorizada por ley.
- c) Suministro del servicio de acueducto y alcantarillado, agua potable, recolección, tratamiento y evacuación de aguas negras, residuales y pluviales.
- d) Suministro de combustibles derivados de hidrocarburos.
- e) Riego y avenamiento.
- f) Medios de transporte público remunerado de personas, salvo el aéreo.
- g) Los servicios marítimos y aéreos en los puertos nacionales.
- h) Transporte de carga por ferrocarril.
- i) Recolección y tratamiento de desechos sólidos e industriales.

Los trámites de tarifas, precios y tasas la Autoridad Reguladora formulará las definiciones, los requisitos y las condiciones a que se someterán los trámites de tarifas, precios y tasas de los servicios públicos, los cuales serán promulgados por el Poder Ejecutivo, mediante reglamento. Los criterios de equidad social, sostenibilidad ambiental, conservación de energía y eficiencia económica definidos en el Plan Nacional de Desarrollo, deberán ser elementos centrales para fijar precios, tarifas y tasas de los servicios públicos. No se permitirán fijaciones que atenten contra el equilibrio financiero de las entidades prestatarias del servicio público.<sup>41</sup>

### ILUSTRACIÓN 6 UBICACIÓN GEOGRÁFICA MUNDIAL DE COSTA RICA



**FUENTE:** <http://www.mapasdecostarica.info/guiaroja/generales/fisico.htm>

#### 3.3.1.5 ESPAÑA

En la Constitución Española de 1978 se reconoce la iniciativa pública en la actividad económica y permite reservar al sector público estrictamente recursos o servicios esenciales, especialmente en caso de monopolio y asimismo acordar la intervención de empresas cuando lo exige el Interés público general.

---

41

[http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_articulo.aspx?param1=NRA&nValor1=1&nValor2=26314&nValor3=72844&nValor5=](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_articulo.aspx?param1=NRA&nValor1=1&nValor2=26314&nValor3=72844&nValor5=)

Las actividades de servicio público, aquellas que aun calificadas como servicios públicos, su realización no conlleva un régimen de monopolio a favor de las Administraciones Públicas, pero esa declaración como servicio público califica una actividad que en todo momento debe ser garantizada por el Estado, como la educación, la sanidad, etc.. Servicios públicos impropios o virtuales, actividades que, sin estar reservadas expresamente al Estado ni calificadas como actividades de servicio público, no pueden desarrollarse en un régimen puro de libertad económica puesto que tienden a la satisfacción de intereses generales pero su titularidad y responsabilidad no corresponden a las Administraciones Públicas. Las condiciones que los poderes públicos imponen para su autorización (cargas tarifarias, autorización previa, control e inspección por parte de la Administración Pública) son muy parecidas a las de las concesiones.

Obligaciones de servicio público, es una transformación del servicio público como consecuencia de la integración de España en la Unión Europea, y se materializa en la imposición a los suministradores u operadores de ciertas actividades liberalizadas a realizar la prestación de forma que los intereses públicos y colectivos continúen siendo protegidos y satisfechos.

La prestación de servicios públicos por parte de la Administración pública puede realizarse según cuatro modalidades distintas, según la Ley de Contratos del Sector Público. Bajo la denominación de gestión directa se engloban todos aquellos modos de prestación en los cuales la Administración territorial ofrece el servicio directamente con sus propios medios o por medio de entidades instrumentalizadas; esta modalidad gestora se caracteriza por la Administración actúa a través de su propia estructura y organización burocrática, es decir, por medio de la estructura y personal de sus entes instrumentalizados, por lo que se elimina cualquier intervención de terceros en la prestación del servicio; la propia Administración prestadora del servicio es quien aporta el capital necesario para ello (sin perjuicio de fuentes de ingreso en servicios sujetos a contraprestación).

Dentro de la gestión directa englobamos los cuatro supuestos siguientes: prestación por la propia Administración, con o sin órgano diferenciado; prestación mediante organismo autónomo, prestación mediante sociedad mercantil sin participación de capital privado.<sup>42</sup>

### **ILUSTRACIÓN 8 UBICACIÓN GEOGRÁFICA MUNDIAL DE ESPAÑA**



**FUENTE:** [http://www.spain-map.com/index\\_sp.htm](http://www.spain-map.com/index_sp.htm)

#### **3.3.1.6 ESTADOS UNIDOS DE AMÉRICA**

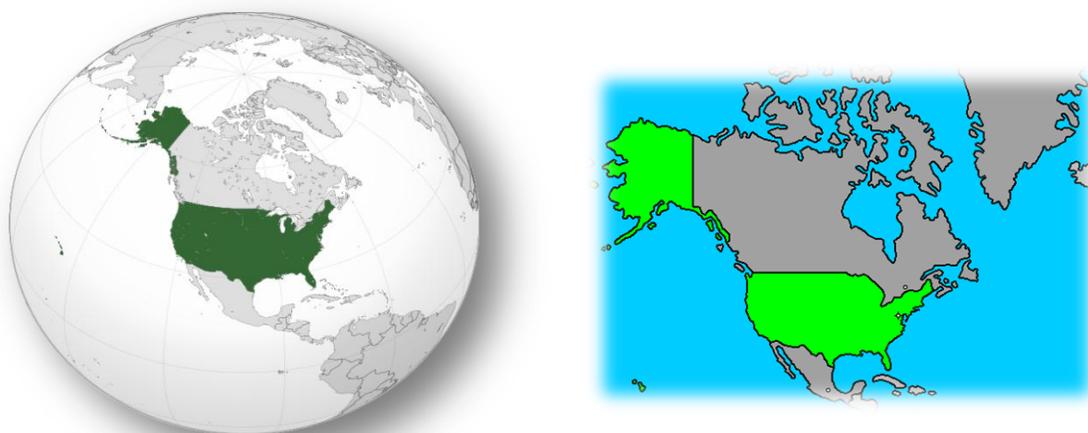
Dentro de esta nación existe un centro regulador para la medición del desempeño en la gestión eficiente, eficaz y sobre todo en calidad de los servicios públicos; el Centro para la Medición del Desempeño de la Asociación Internacional de la Gestión de Ciudades y Condados (IMCA) es un programa dedicado a medir y comparar el desempeño de los gobiernos locales con el objetivo de mejorar la entrega de servicios municipales.

<sup>42</sup> [http://bibliotecadigital.inap.es/Datos/Monografias/50años/50años-470/1992\\_088\\_INFORME%20SOBRE%20EL%20GOBIERNO%20LOCAL..pdf](http://bibliotecadigital.inap.es/Datos/Monografias/50años/50años-470/1992_088_INFORME%20SOBRE%20EL%20GOBIERNO%20LOCAL..pdf)

El programa ha sido desarrollado por más de una década por administradores de ciudades y condados, y otros especialistas del área de servicios; y proporciona ayuda a cerca de 200 gobierno locales en todo Estados Unidos de América a mejorar la eficacia y eficiencia de sus servicios públicos mediante la recolección, análisis y aplicación de la información de rendimiento.

La IMCA provee, a sus miembros y a la comunidad en general, asistencia técnica y de gestión, entrenamiento y recursos de información en áreas como medición del desempeño, educación y entrenamiento ético, desarrollo comunitario y económico, gestión ambiental, tecnología, entre otros temas a sus miembros y a la comunidad de gobiernos locales en general.

### ILUSTRACIÓN 9 UBICACIÓN GEOGRÁFICA MUNDIAL DE E.U.A.



**FUENTE:** <http://www.paises-america.com/mapas/estados-unidos.htm>

### 3.4 DESARROLLO DE LOS MUNICIPIOS EN LA REPÚBLICA MEXICANA

En México, los municipios son regidos por un ayuntamiento presidido por el presidente municipal, quien en él ejerce el poder ejecutivo, en tanto ejecuta los acuerdos del ayuntamiento y realiza la administración municipal; el que realiza funciones de poder legislativo es el ayuntamiento, formado por la planilla electa con el candidato a la alcaldía, compuesto por regidores y síndicos, quienes no son elegidos individualmente por la ciudadanía por voto directo, sino que la planilla pasa en automático si gana el alcalde; pero su elección y composición puede variar de un estado, o de un municipio, a otro; los municipios se dividen en delegaciones o comunidades para fines de elección o designación de representantes.

En el Territorio que comprende la República Mexicana, los Estados poseen su propia Constitución Política, así como, su Ley Orgánica Municipal, especificando la normatividad de la forma en que se deberán de gestionar los Servicios Públicos, he aquí algunos lineamientos que manifiestan el escrito siguiente para los Municipios:<sup>43</sup>

- Los municipios tendrán a su cargo la prestación, explotación, administración y conservación de los Servicios Públicos Municipales.
- La prestación de los Servicios Públicos deberá realizarse por los ayuntamientos, sus unidades administrativas y organismos auxiliares, quienes podrán coordinarse con el Estado o con otros municipios para la eficacia en su prestación.
- Podrá concesionarse a terceros la prestación de servicios públicos municipales, a excepción de los de Seguridad Pública y Tránsito, prefiriéndose en igualdad de circunstancias a vecinos del municipio.
- Una vez decretada la Municipalización del Servicio, si el ayuntamiento carece de recursos para prestarlo, podrá concesionarlo en términos de esta Ley.

---

<sup>43</sup> Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, 2014.

### 3.4.1 ESTADO DE MÉXICO



El estado de México (oficialmente Estado Libre y Soberano de México), es uno de los 31 estados que junto con el Distrito Federal conforman las 32 entidades federativas de México; la capital del estado es la ciudad de Toluca.<sup>44</sup>

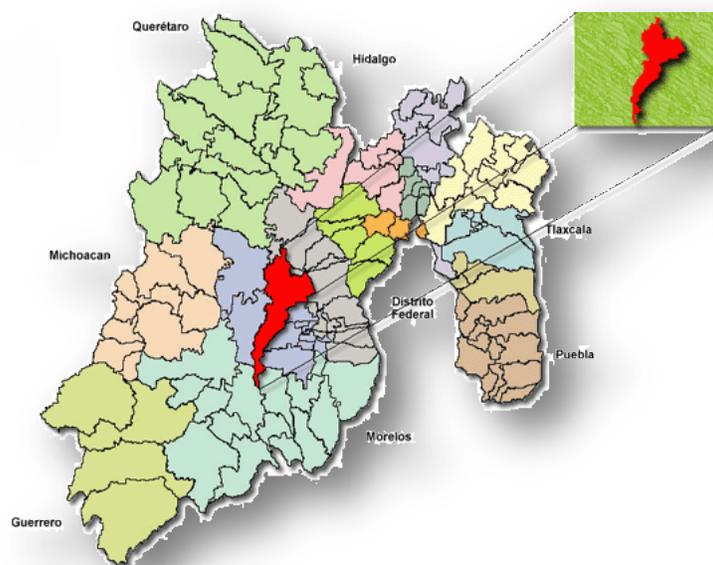
Se encuentra en el centro sur del país y posee una superficie mayor a 21 mil km<sup>2</sup>; su gentilicio es mexiquense, para distinguirse de los ciudadanos del país de México, llamados mexicanos. La entidad mexiquense limita al norte con Querétaro e Hidalgo, al sur con Morelos y Estado de Guerrero; al oeste con Michoacán, al este con Tlaxcala y Puebla, y rodea al Distrito Federal.

Con sus más de quince millones de habitantes es la entidad mexicana con mayor número de habitantes, de los cuales más de dos tercios se concentran en la Zona Metropolitana del Valle de México. Su constitución política recae esencialmente en el pueblo mexiquense, y se administra por medio de tres poderes esenciales: ejecutivo, legislativo y judicial; asimismo, el municipio es la base de su división territorial y de su organización política y administrativa.

---

<sup>44</sup> <http://www.imagenpolitica.com/estados-mexico.html>

### 3.4.1.1 MUNICIPIO DE TOLUCA DE LERDO



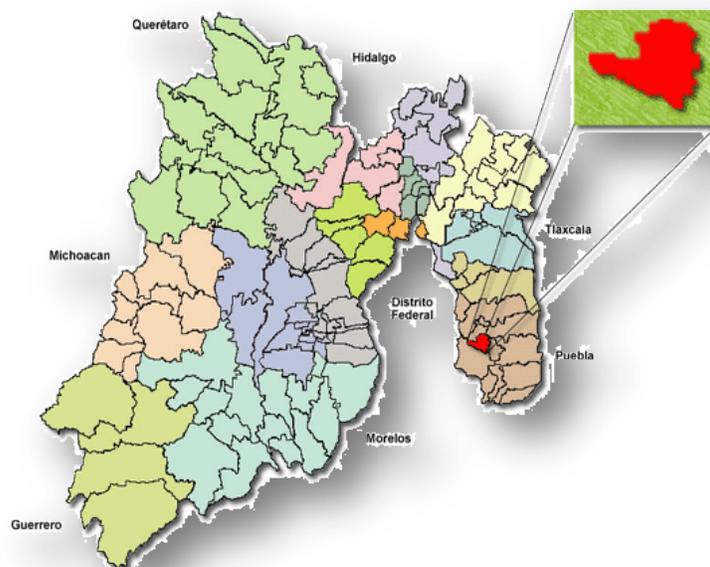
Toluca de Lerdo es la capital del Estado de México y también de el Municipio de Toluca; cuenta con una población de 819 561 habitantes, y forma parte de la quinta zona metropolitana más habitada de el país<sup>45</sup>; conforma parte de la zona metropolitana del Valle de Toluca, con una población estimada en 2010 de 1 846 602 habitantes, lo que la hace la quinta más importante de México solo después de las zonas metropolitanas de la Ciudad de México, Guadalajara, Monterrey y Puebla.

A pesar de que no existen datos exactos de su fundación, algunos autores indican el 19 de marzo de 1522, como posible fecha en la que misioneros evangelizadores crearon este asentamiento, con el título de villa; 1799 fue el año en el que adquirió el rango de ciudad y en 1830 se convirtió en la capital del Estado de México.

Este municipio es un importante centro industrial, ya que geográficamente se encuentra situado en el corazón de la actividad económica del país.

<sup>45</sup> <http://www.lookingformaps.com/mapa.php?mapa=Toluca-de-Lerdo>

### 3.4.1.2 MUNICIPIO DE TENANGO DEL AIRE



Manuel Olaguíbel, dice: La etimología de Tenango en náhuatl es la siguiente: Tenango o Tenanco: "Lugar amurallado o cercado de piedra", Tenanco significa "cercado con muro", de tenamitl: "cerca" o "muro de ciudad". Limita al norte con los municipios de Chalco, Temamatla y Cocotitlán; al sur con el municipio de Juchitepec; al este con el municipio de Ayapango de Ramos Millán, al oeste con el Distrito Federal. Su distancia aproximada a la capital del estado es de 142 kms. Actualmente, la superficie del municipio es de 38.09 kilómetros cuadrados, que representan el 0.2% del territorio estatal.

El término del Aire se debe a que por el año de 1890, el General Porfirio Díaz, visitó varias veces al Pueblo de Tenango de Tepopula, como se llamaba antes y después de su erección como municipio en el año 1820, en una de sus visitas, dicho funcionamiento aludió que debería llamarse Tenango del Aire por los muchos remolinos de aire que se dejan sentir, más en tiempos de secas.

Sus antecedentes prehispánicos se remontan al año de 1162, donde los chichimecas teotenancas, (siendo sus descendientes los de Tepopotepetl, hoy San Mateo Tepopula), se asentaron en el Valle de Chalco, cien años después conquistan Amecameca. Pasando por estos lugares fundan Tepotepetl, hoy San Mateo Tepopula.

Ya para la dominación española, el municipio fue uno de los pueblos que conformaron la puerta principal por donde pasaron los españoles en su avance por el Popocatépetl y el Iztaccíhuatl, siguiendo por Amecameca, Tenango del Aire, Tlalmanalco, Ayotzingo e Ixtapaluca, hacia Tenochtitlán.

En 1521, los Tenancas llegan a estos lugares, solicitan un lugar para asentarse a los de Tepopotepetl (San Mateo Tepopula) y le llaman al lugar Tenanco, ya para 1532, Fray Juan de Zumárraga, arzobispo de México ordena la construcción de la parroquia San Juan Bautista y lleva a cabo la congregación de estos lugares anteponiendo al nombre en náhuatl que tiene cada pueblo el nombre de un santo, de esta forma, pasa de Tepopotepetl a "San Mateo Tepopula" constituyendo un barrio, hoy delegación. Posteriormente se le denominó "Tenango de San Juan Bautista Tepopula" y al pasar el tiempo "Tenango Tepopula", a finales del siglo XIX Tenango del Aire.<sup>46</sup>

---

<sup>46</sup> <http://www.mimunicipio.com.mx/historia/Estado-De-Mexico/Tenango-del-Aire/>

### 3.4.2 ESTADO DE QUERETARO



Querétaro es uno de los 31 estados que junto con el Distrito Federal conforman las 32 entidades federativas de México; se ubica en el centro de México, en una región conocida como El Bajío; su capital es la ciudad de Santiago de Querétaro (ubicada a unos 200 km al noroeste de la Ciudad de México). Limita al norte con el estado de San Luis Potosí, al oeste con Guanajuato, al este con Hidalgo, al sureste con el de México y al suroeste con Michoacán; es un estado lleno de hechos históricos nacionales y con un creciente índice de desarrollo industrial y acelerado desarrollo empresarial, contiene varios sitios declarados Patrimonio Cultural de la Humanidad por la Unesco en 1996 y se considera Cuna de la Independencia de México.<sup>47</sup> El Gobierno del Estado, se encuentra dividido en tres poderes:

- Ejecutivo: representado por el gobernador del estado.
- Legislativo: Congreso del Estado representado por 25 diputados.
- Judicial: Tribunal Superior de Justicia del Estado de Querétaro.

En la Constitución de 2008, se establece que el gobierno del Estado hace referencia a cualquiera de los tres poderes, y no solamente el que encabeza el Gobernador en turno. En cada municipio, el poder lo ejerce el Ayuntamiento, el cual se encuentra conformado por el Presidente Municipal y los regidores, quienes tienen funciones reglamentarias y facultades legislativas.

---

<sup>47</sup> <http://www.queretario.com/informaciongeneral.html>

### 3.4.2.1 MUNICIPIO DE SANTIAGO DE QUERÉTARO



Santiago de Querétaro es la ciudad más importante y la capital del estado libre y soberano de Querétaro, además de cabecera de la municipalidad del mismo nombre, está localizada a 221 kilómetros al noroeste de la Ciudad de México, y tiene una altitud media de 1.820 msnm.<sup>48</sup>

En 2010 contaba con una población de 1.097.028 habitantes en la zona metropolitana, es parte de la región del Bajío, el centro histórico de Santiago de Querétaro es un Patrimonio de la Humanidad, declarado como tal por la Unesco desde 1996.

El nivel de vida de Santiago de Querétaro es considerado de los más altos de México y de Latinoamérica, debido principalmente al bajo nivel de criminalidad y a la baja tasa de desempleo, sin embargo, algunos consideran caro vivir en Santiago de Querétaro en comparación con otras ciudades del país.

---

<sup>48</sup><http://didactalia.net/comunidad/materialeducativo/busqueda/tag/santiago%20de%20querétaro>

### 3.4.2.2 MUNICIPIO DE SAN JUAN DEL RÍO



San Juan del Río es uno de los 18 municipios del estado de Querétaro, en México, su cabecera es la Ciudad de San Juan del Río. La Ciudad de San Juan del Río es considerada como la segunda ciudad en importancia del Estado de Querétaro, esta se encuentra ubicada a 51 Km de la capital del Estado (al sureste); el porcentaje territorial que ocupa el Municipio de San Juan del Río es de 6.9 % de la superficie del estado, y colinda al norte con los municipios de Pedro Escobedo y Tequisquiapan y los estados de Hidalgo y México; al sur con el estado de México y el Municipio de Amelaco de Bofil; al oeste con los municipios de Amelaco de Bofil, Huimilpan y Pedro Escobedo.<sup>49</sup>

Cada municipio es administrado bajo el Ayuntamiento, conformado por un Presidente Municipal, Regidor Síndico Municipal, Comisión de: Gobernación, Seguridad Pública y Tránsito, Hacienda, Patrimonio y Cuenca Pública, Obras y Servicios Públicos, Educación y Cultura, Desarrollo Agropecuario, Industria, Salud Pública, Desarrollo Social y Derechos Humanos, Desarrollo Urbano, Turismo, Gestoría, Comercio, Ecología, Juventud y Deporte y Trabajadores Migrantes; todos estos departamentos más sus respectivos Secretarios.

<sup>49</sup> <http://es.scribd.com/doc/95221092/Mapa-Internacional-de-Queretaro#scribd>

### 3.4.3 ESTADO DE HIDALGO



El Estado de Hidalgo (oficialmente «Estado Libre y Soberano de Hidalgo») es uno de los 31 estados que, junto con el Distrito Federal, conforman las 32 entidades federativas de México; cuenta con 84 municipios, su capital y ciudad más poblada es Pachuca de Soto. Se ubica en la región centro-oriental de México, colinda al norte con los estados de San Luis Potosí y Veracruz, al este con el estado de Puebla, al sur con los estados de Tlaxcala y México y al oeste con el estado de Querétaro.

El 15 de enero de 1869, el Congreso de la Unión emitió el Decreto de Creación del Estado de Hidalgo, el estado fue establecido al día siguiente, el 16 de enero de 1869, por el presidente Benito Juárez, designando como capital del estado a la ciudad de Pachuca a la cual le fue agregada la denominación "de Soto" en reconocimiento de Manuel Fernando Soto, originario de la ciudad de Tulancingo y quien es considerado el más importante impulsor en la creación del estado.

Según el último censo disponible (INEGI, 2010) el estado tiene una población total de 2 665 018,2 el 2.3% del total del país, de los cuales 1 379 796 son mujeres y 1 285 222 son hombres; la distribución de población es: 52% urbana y 48% rural; existen 546 029 indígenas en Hidalgo, equivalente al 23,27% de la población total, los principales pueblos indígenas del estado son los, otomís, nahuas y tepehuas.<sup>50</sup>

<sup>50</sup> <http://elestadodehidalgo.blogspot.mx>

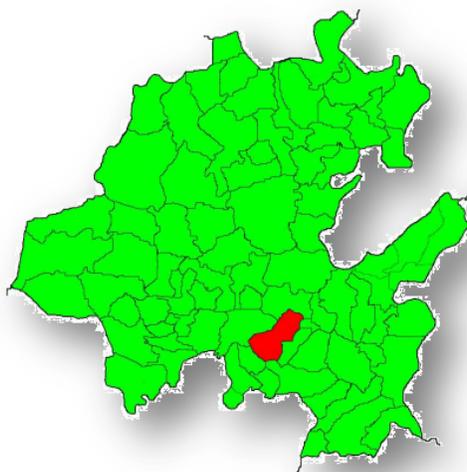
La ciudad de Pachuca de Soto es la sede de los Poderes Legislativo, Ejecutivo y Judicial por lo tanto es la capital del estado; la Constitución Política del Estado de Hidalgo, define las funciones y facultades de los poderes en los siguientes artículos:

- Artículo 24.-«La soberanía del Estado, reside esencial y originariamente en el pueblo hidalguense, quien la ejerce por medio de los poderes constituidos en los términos de esta ley fundamental. La renovación de los poderes legislativo y ejecutivo, así como de los Ayuntamientos se realizará mediante elecciones libres, auténticas y periódicas...»
- Artículo 25.- «El Estado adopta para su régimen interior la forma de Gobierno republicano, democrático, representativo y popular, teniendo como base de su división territorial y de su organización política y administrativa, el Municipio Libre.»
- Artículo 26.- «El Poder del Estado, en el ejercicio de sus funciones, se divide en Legislativo, Ejecutivo y Judicial». El Poder Legislativo, se deposita en un órgano denominado “Congreso del Estado Libre y Soberano de Hidalgo”.

Por lo que se refiere a la división interna, en el periodo del Virreinato de la Nueva España el actual Estado de Hidalgo, quedó dividido en nueve Alcaldías Mayores: Zimapán, Huichapan, Ixmiquilpan, Tula, Actopan, Pachuca, Zempoala, Metztitlán y Yahualica, a las que sumaron las de Huayacocotla y Hueypoxtla y cinco corregimientos que eran los de Tepeapulco, Atitalaquia, Tulancingo, Mixquiahuala y Huejutla y ambos pasaron con su misma jurisdicción a subdelegaciones en 1786.

Tras su creación, el estado quedo comprendido en los distritos de Actopan, Apan, Huejutla, Huichapan, Pachuca, Tula, Tulancingo, Ixmiquilpan, Zacualtipán y Zimapán; fue hasta el año de 1924, en que quedan instalados los 84 municipios actuales del estado. Las ciudades consideradas como más importantes del estado son Pachuca de Soto, Tulancingo de Bravo, Tula de Allende, Tizayuca, Tepeji del Río, Actopan, Apan, Huejutla de Reyes, Ciudad Sahagún, Ixmiquilpan, Huichapan y Pachuquilla.

### 3.4.3.1 MUNICIPIO DE PACHUCA DE SOTO



Pachuca (en otomí Njünthe; en náhuatl: Pachoacan o Patlachihuacan); oficialmente Pachuca de Soto es una ciudad mexicana, cabecera del Municipio de Pachuca y capital del Estado de Hidalgo, está ubicada en la parte centro-oriente de México; se encuentra a 96 km al norte de la Ciudad de México; cuenta con una altitud de los 2400 metros sobre el nivel del mar, es conocida popularmente por sus habitantes y por el resto de los mexicanos como La Bella Airosa o La Novia del Viento.

Tiene una población de 256 584 habitantes a nivel localidad y 267 862 habitantes a nivel municipal, la ciudad fue fundada en 1438 por un grupo mexicana, durante la Nueva España formaba parte de uno de los centros mineros más importantes, es aquí donde, por primera vez, se utilizó el método de amalgamación para la obtención de la plata, conocido como beneficio de patio.

La Zona Metropolitana de Pachuca cuenta con una población de 511 981 habitantes en una superficie de 1358.8 km<sup>2</sup>, y está conformada por 7 municipios de Hidalgo (Pachuca de Soto, Mineral del Monte, Mineral de la Reforma, San Agustín Tlaxiaca, Epazoyucan, Zapotlán y Zempoala); siendo la vigésimo novena Zona Metropolitana de México.

El municipio esta administrado por un ayuntamiento, oficialmente denominado Honorable Ayuntamiento Constitucional del Municipio de Pachuca de Soto; el cual se compone de: 1 Presidente Municipal, 2 Síndicos (Síndico Procurador y Síndico Hacendario), 19 Regidores, 17 Comisiones, 115 Delegados y 8 Comisariados Ejidales.

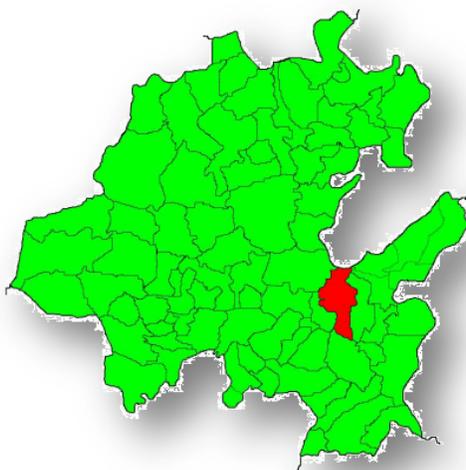
Dentro de los aspectos que se pueden considerar dentro de la reglamentación municipal están: Reglamentación de Planeación Bando de Policía y Buen Gobierno; Reglamento de Obra Pública Municipal; Reglamento de Catastro Municipal; Reglamento de Protección Civil; Reglamento de Salud; Reglamento de expendios de bebidas alcohólicas; Agua Potable; Drenaje y Alcantarillado; Seguridad Pública; Tránsito y Vialidad; Panteones y Cementerios.

La ejecución de dichas políticas y el ejercicio de las funciones administrativas del Ayuntamiento de Pachuca se deposita en el Presidente Municipal, electo en los términos de la Ley Electoral del Estado de Hidalgo.<sup>51</sup>

---

<sup>51</sup> [http://www.mapnall.com/es/Mapa-Pachuca-de-Soto\\_1144854.html](http://www.mapnall.com/es/Mapa-Pachuca-de-Soto_1144854.html)

### 3.4.3.2 MUNICIPIO DE HUASCA DE OCAMPO



Huasca de Ocampo es un pueblo cabecera municipal del municipio homónimo, del Estado de Hidalgo, México; se localiza a aproximadamente 34 km de la ciudad de Pachuca de Soto y 16 km de Real del Monte en la Sierra de Pachuca, mientras que la ciudad se encuentra dentro de la cordillera, gran parte del territorio municipal se ubica en un valle que se abre al este de la ciudad.<sup>52</sup>

El pueblo de Huasca se encuentra en el borde noreste de la Sierra de Pachuca, donde se reúnen en el extremo oeste del valle de Tulancingo, la ciudad está rodeada por picos cubiertos de vegetación baja, al salir de la ciudad hacia el este, el paisaje se abre hacia el valle, el centro de la ciudad es estrecho lleno de casas y otros edificios hechos con piedra arenisca blanca y techos a dos aguas, cubiertos de rojo laminado (de metal o plástico) o de tejas de arcilla roja, esto es común en las zonas mineras más antiguas de Hidalgo donde la lluvia es frecuente, algunas de las estructuras están decoradas con piedras de río, las calles de la ciudad están pavimentadas.

<sup>52</sup> <http://municipiosdehidalgo.wikispaces.com/Huasca+de+Ocampo>

### 3.5 ANTECEDENTES DEL HONORABLE AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE ZEMPOALA, HIDALGO



#### 3.5.1 ASPECTOS GENERALES

Entidad: Hidalgo

Municipio: Zempoala

Clave: 13083

Población: 39, 143 Habitantes

Superficie: 320.802 Km<sup>2</sup>

Densidad de Población: 122.02 Habitantes/Km<sup>2</sup>

Ubicación en la entidad: Sur

Tipo de Urbanización: Metropolitano

Colindancias:

- Al norte: con los Municipios de Pachuca de Soto, Mineral de la Reforma y Epazoyucan
- Al este: con los municipios de Singuilucan y Tlanalapa;
- Al sur: el municipio de Tlanalapa y el estado de México;
- Al oeste: con el estado de México y los municipios de Villa de Tezontepec, Zapotlán de Juárez y Pachuca de Soto.<sup>53</sup>

<sup>53</sup> <http://zempoala.hidalgo.gob.mx/index.php/zempoala/aspectos-generales>

### 3.5.2 PRINCIPALES LOCALIDADES

De acuerdo al Censo de Población y Vivienda 2010 el municipio cuenta con 32 localidades, en la siguiente tabla de información se muestran las localidades más importantes del municipio: Zempoala 6,798 habitantes, Jagüey de Téllez (Estación Téllez) 3,266 habitantes, Santiago Tepeyahualco 2,580 habitantes, Santo Tomás 2,155 habitantes, San Pedro Tlaquilpan 2,126 habitantes, San Agustín Zapotlán 1,204 habitantes, San Gabriel azteca 1,009 habitantes, Santa María Tecajete 970 habitantes, Acelotla de Ocampo 1,112 habitantes, Villa Margarita 727 habitantes, El Mirador 1,846 habitantes, San Antonio Oxtoyucan 725 habitantes, El Barrio Casas Coloradas 415 habitantes, Lindavista 2,180 habitantes, Francisco Villa 702 habitantes.

### 3.5.3 ANTECEDENTES HISTÓRICOS



#### 3.5.3.1 ORÍGENES

El Municipio de Zempoala deriva su nombre del náhuatl Cempohuallan, que se deriva de las raíces cempoalli, veinte; hua, partícula posesiva, y lan partícula abundancial en función locativa; derivado de ellos su significado sería “Donde tienen o adoran al veinte o a muchos”, por extensión, a los muertos. El nombre otomí de Zempoala fue M’arahte que significa “Lugar de almas” o bien, “Lugar de muertos”.<sup>54</sup>

---

54

<http://www3.inegi.org.mx/sistemas/Movil/MexicoCifras/mexicoCifras.aspx?em=13083&i=e>

### 3.5.3.2 HISTORIA

Originalmente el municipio fue habitado por Toltecas y Chichimecas, este lugar tuvo una gran importancia en la época prehispánica, tenemos como antecedentes:

- (100 al 300 D.c.) Se establecieron grupos procedentes de la cuenca de México y del Centro de Veracruz, portadores de la cultura Teotihuacana.
- (1120) Llegaron los Chichimecas, guiados por el Rey Xólotl.
- (1167) Zempoala era cabecera de provincia a cargo del príncipe Nopaltzin.
- (1416) Tetzotzomoc, señor de Azcapotzalco, promovió discordia en algunas provincias de Texcoco para derrocar al Rey Chichimeca Ixtlixochitl.
- (1430) Se sublevó contra la capital de Texcoco siendo el Rey Netzahualcoyolt confederado con Itzcoalt.
- (1540) Llegaron los españoles, su primer encomendero Juan Pérez de Gama.
- (1862) Zempoala fue elevada a categoría municipal.

### 3.5.3.3 ÉPOCA DE INDEPENDENCIA

Durante la época independiente, se suscitan tres acontecimientos de importancia; el primero ocurre en mayo de 1811 cuando cerca de 100 insurgentes entran a Zempoala, causando diversos destrozos y condenando de muerte a los gobernantes del pueblo, exigiendo además contingente de hombres. El segundo ocurre en enero de 1816 cuando el insurgente Apaneca Francisco Osorno, ordena quemar el pueblo de Zempoala, atacando el ex convento e incendiando parte de él. El tercer acontecimiento ocurre en abril de 1816, cuando se libera una importante batalla cerca de la hacienda de Venta de Cruz, donde al verse perdidos los insurgentes tras duros combates con las fuerzas realistas al mando del Coronel Manuel de la Concha, emprenden su huida, siendo derrotados cerca del acueducto del Padre Tembleque y perseguidos hasta la Hacienda de Xala, donde son derrotados definitivamente.

### **3.5.3.4 ÉPOCA INDEPENDIENTE Y REFORMA**

Durante la época de Juárez se realizan importantes reformas agrarias, las cuales dan origen a numerosos conflictos de tierras, ya que permiten que los pueblos pierdan sus fundos legales coloniales y sus tierras hasta entonces comunales puedan ser adquiridas por haciendas o particulares; estas reformas afectaron por igual los bienes eclesiásticos; derivado de ello, numerosos ranchos y haciendas crecen económicamente beneficiándose de la industria del pulque, que a través del ferrocarril promovido por Ignacio Comonfort, Benito Juárez, Manuel González y Porfirio Díaz, permitiendo que estos centros de producción tengan cerca de 50 años de auge, estableciéndose 18 haciendas en el municipio.

### **3.5.3.5 REVOLUCIÓN MEXICANA**

No existen combates de relevancia en la región, salvo escaramuzas ocurridas entre fuerzas revolucionarias carrancistas y zapatistas, quienes retomaban una y otra vez el control de los pueblos de la región, probablemente el acontecimiento más importante ocurre cerca de la población de Tepeyahualco, donde fuerzas zapatistas atacan un tren de carga y pasajeros que se dirigía a la ciudad de Pachuca, causando numerosas bajas a las fuerzas federales que custodiaban el convoy y asesinando a la totalidad de sus pasajeros, la estación de ferrocarril de Tepa también fue escenario del paso del cuerpo de Venustiano Carranza después de haber sido asesinado en Tlaxcalantongo, Puebla.

### **3.4.3.6 PERSONAJES ILUSTRES**

- Cesáreo Enciso – Fundador de la hacienda Casa Grande, quien hace importantes donaciones al pueblo de Zempoala.
- Juan Moncada Ixtlilxochitl – Primer gobernante de Zempoala.

- Luis Enciso – Donador del actual centro de Zempoala e iniciador de la construcción de la Presidencia Municipal.
- Fray Francisco de Tembleque – Constructor del acueducto.

### **3.5.3.7 FESTIVIDADES Y TRADICIONES**

En el municipio de Zempoala al igual que en distintas regiones del país, la mayor celebración tradicional concierne a la Semana Santa y al Día de Muertos; en Semana Santa además de realizarse las tradicionales procesiones, se realizan diversas danzas en algunos pueblos, entre ellas el carnaval de huehuenches en San Agustín Zapotlán, previo a Semana Santa, y en el transcurso de ella se realizan procesiones de la Chirimía y los Judas, la primera en la cabecera y la segunda en Santo Tomás.

Otras tradiciones de gran importancia es la quema del cerro de Tecpancala cada 2 de febrero, celebración de gran antigüedad que conmemora el inicio del año mexicana. También relacionada con el fuego, en la comunidad de Santiago Tepeyahualco se celebran las luminarias de día de muertos cada 2 de noviembre, ritual que en la antigüedad celebraban sus habitantes juntando diversos matorrales como el Tlaxcoapan e incendiándolo mientras saltaban entre el fuego, la creencia es que los muertos llegan a calentarse en el fuego antes de partir nuevamente al cielo.

### **3.5.3.8 GASTRONOMÍA**

En el municipio pueden encontrarse platillos cuyo origen principal se basa en el maguey o el nopal, siendo los más destacados los mixiotes, la barbacoa, el ximbote y el nopal en diferentes preparaciones; también se aprovechan diversos insectos como los gusanos blancos y rojos de maguey, los chinicuiles, los caracoles, entre otros; entre los alimentos que se obtienen de las plantas se aprovechan el quiote o flor de maguey, la flor de calabaza, verdolagas, quelites, quiltoniles, malvas, flores de palma, xocoyol, tlalayote, entre otros.

También hay algunos platillos europeos, principalmente de origen hispano, como la panza de res o de carnero, o el menudo de caldillo picante y otros platillos preparados con carne de aves o piezas de cacería (conejo y tlacuache). Se elaboran también platillos típicos como: gorditas, pellizcadas, enchiladas y tlacoyos, además los chilaquiles, quesadillas de flor de calabaza y de cuitlacoche (hongo de maíz comestible). La bebida característica de la región es el pulque, bebido por gusto y tradición, se toma solo o en forma de curado, que es el pulque preparado con frutas.

### **3.5.3.9 RELIGIÓN**

Al año 2010 de acuerdo al Censo de Población y Vivienda, el porcentaje de población de 5 años y más que practica la religión católica es del 94.02 % y el 5.98 % practica otras.

### **3.5.3.10 MONUMENTOS HISTÓRICOS Y MUSEOS**

Entre los monumentos históricos más importantes del municipio se destaca el ex convento de Todos los Santos, así como diversas construcciones religiosas del siglo XVI, algunas remodeladas; entre los principales edificios históricos se pueden mencionar las iglesias de San Agustín Zapotlán, San Antonio Otoyucan, San Gabriel Azteca, Santo Tomás Tetliztac, San Pedro Tlaquilpan y Tepeyahualco.

En la Plaza Principal se encuentra uno de los monumentos más emblemáticos de la región, la llamada Picota o Rollo de Zempoala, sólida columna de piedra labrada levantada entre los límites de Zacuala y Zempoala en el año de 1557 para celebrar la congregación de diversos pueblos en el actual asentamiento de Zempoala; también se cuenta con una estatua de Américo Vespucio, un busto de Benito Juárez y un cañón de probable origen francés.

El municipio cuenta con 2 museos, el museo comunitario Tonatiuh en la cabecera municipal y el museo comunitario Tzacualli en la población de Zacuala.<sup>55</sup>

### **3.5.3.11 GRUPOS ÉTNICOS Y EVOLUCIÓN DEMOGRÁFICA**

De acuerdo a los resultados que presento el Censo de Población y Vivienda 2010, en el municipio habitan un total de 251 personas que hablan alguna lengua indígena. Su población de acuerdo a la información referida por el INEGI de fecha 12 de junio del año 2010 es de aproximadamente 39,143 habitantes, de los cuales 20,074 son mujeres y 19,069 son hombres.

### **3.5.4 ANTECEDENTES DEL HONORABLE AYUNTAMIENTO**



#### **3.5.4.1 MISIÓN**

Trabajar para los Zempoalences, buscando el desarrollo de todos los sectores de la sociedad mediante el ejercicio de gobierno apegado a la legalidad y aperturando espacios para la toma de decisiones compartidas entre la sociedad y el gobierno.

#### **3.5.4.2 VISIÓN**

Ser un gobierno sustentado en la participación ciudadana, que establezca las bases legales y administrativas que otorguen a los Zempoalences oportunidades equitativas para su desarrollo.<sup>56</sup>

<sup>55</sup> <http://intranet.e-hidalgo.gob.mx/enciclomuni/municipios/13083a.htm>

### **3.5.4.3 MENSAJE A LA POBLACIÓN**

La ciudadanía nos otorgó un mandato claro en las urnas, en una jornada que se caracterizó por la civilidad y la votación más copiosa en la historia del municipio. Estamos ahora frente a una gran responsabilidad para hacer de Zempoala un Municipio con gobernanza, equitativa y competitiva, que avance con paso firme hacia estándares de calidad de vida.

### **3.5.5 ESTRUCTURA ORGÁNICA**

#### **3.5.5.1 DIRECTORIO DEL HONORABLE AYUNTAMIENTO**

##### GABINETE DE LA PRESIDENCIA MUNICIPAL DE ZEMPOALA, HIDALGO.

- Lic. Selene Peña Ávila - Presidenta Municipal Constitucional
- Lic. Jorge Ruiz Bustillos - Secretario Municipal
- José Sergio Moreno Mendoza - Sindico Procurador Municipal
- Lic. Apolonio Mendoza Noriega - Secretario Particular
- Lic. Zavijabeh Avilés Meneses - Oficial de Registro de lo Familiar
- Lic. Sergio Avilés Aranda - Tesorero Municipal
- C.P Diana Hernández Martínez - Tesorería
- Norma Karen Paz García - Adquisiciones
- Cap. Arnulfo Vera Franco - Director de Reglamentos
- Lic. Gabriela De Los Ángeles Martínez Guerrero - Recursos Humanos
- Cap. Arnulfo Vera Franco - Director de Reglamentos
- Teódulo Muñoz García - Oficial Mayor
- T.C. Lázaro Fabián Álvarez Bautista - Dir. de Desarrollo Social (Setenta y Mas / Oportunidades)

---

<sup>56</sup> <http://zempoala.hidalgo.gob.mx/index.php/gobierno/mision-y-vision>

- Lic. Yesica Hernández Sandoval - Director de Jurídico
- Lic. Gerardo Bravo Vargas - Director de la Casa de la Cultura
- Ma. De Lourdes Chávez Gutiérrez - Archivo
- Silvio Gutiérrez Gómez - Director de Desarrollo Agropecuario
- Pedro Vera Ostría - Dir. de Desarrollo Económico
- Lic. Vidal Vital Vega - Encargado De Eventos Y Giras
- Carmelita Ruiz Montes - Titular de la Instancia de la Mujer
- Lic. Verónica Mimila Lázaro - Control Sistemas Municipales
- Cmte. Víctor De La Rosa Agis - Director de Seguridad Pública
- José Guadalupe Dorantes Flores - Director de Protección Civil
- Ing. Juan Antonio De Arcos Cuellar - Director de Turismo
- Bertín Ruiz del Valle - Director de la Comisión Municipal de Deporte
- Ing. Refugio Santillán Franco - Director de Obras Publicas
- Ecología
- Desarrollo Urbano
- Planeación
- Lic. Néstor Vera Franco - Presidente Sistema DIF Municipal
- Lic. Regina Meneses Zarco - Subdir. DIF Municipal
- Lic. Marisol Cortez López - Jueza Menor Municipal
- Lic. Yocelyn Cuevas Martínez - Directora de Impuesto Predial<sup>57</sup>

---

<sup>57</sup> <http://zempoala.hidalgo.gob.mx/index.php/gobierno/eg>

## ILUSTRACIÓN 9

### GABINETE PRESIDENCIA MUNICIPAL DE ZEMPOALA, HIDALGO

**Zempoala**  
TIERRA CON HISTORIA Y FUTURO  
ADMINISTRACIÓN 2012-2016

**PRESIDENTA MUNICIPAL CONSTITUCIONAL**  
  
**LIC. SELENE PEÑA ÁVILA**

**SECRETARIO GENERAL MUNICIPAL**  
  
**LIC. JORGE RUIZ BUSTILLOS**

**SINDICO PROCURADOR**  
  
**JOSE SERGIO MORENO MENDOZA**

**H. ASAMBLEA MUNICIPAL 2012 - 2016**

**REGIDOR PRI**  
  
**GONZALO MEDINA AGUILAR**

**REGIDOR PRI**  
  
**CIRINO SANCHEZ HERNANDEZ**

**REGIDOR PRI**  
  
**CESAR GARCIA HERNANDEZ**

**REGIDOR PRI**  
  
**LIC. HILARIO MARTIN LOZANO MARTINEZ**

**REGIDOR PRI**  
  
**EUSEBIA FERNANDEZ RIVERA**

**REGIDOR PRI**  
  
**M.V.Z. DEMETRI KARIM MENESE GONZALEZ**

**REGIDOR NA**  
  
**EVA MARIA DEL VALLE DEL VALLE**

**REGIDOR NA**  
  
**PROF. GABRIEL GILDARDO VARGAS GODINEZ**

**REGIDOR NA**  
  
**PROF. FIDEL MARTINEZ PEÑALOZA**

**REGIDOR NA**  
  
**MIGUEL CURIEL GONZALEZ**

**REGIDOR PAN/PRD.**  
  
**MARIA DE LA LUZ CALIFORNIA RODRIGUEZ**

**REGIDOR P**  
  
**LIC. JOSE JAI RUIZ CRUZ**

FUENTE: <http://zempoala.hidalgo.gob.mx/index.php/gobierno/eg>

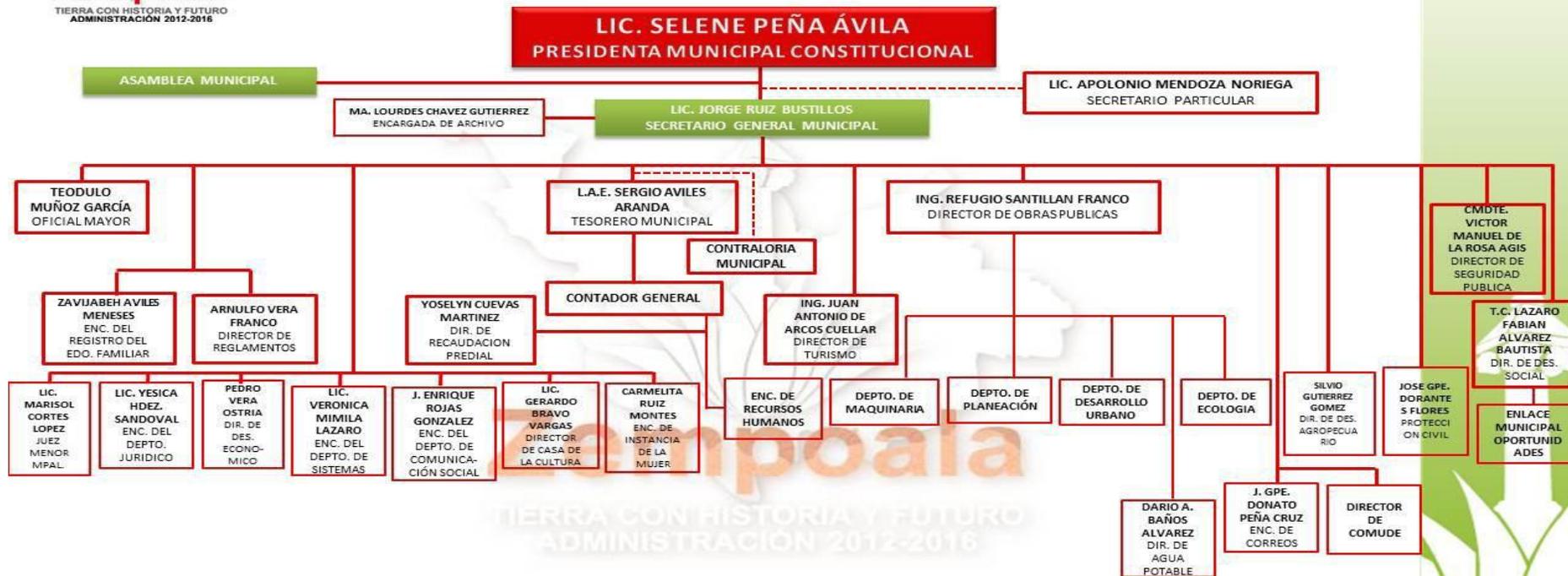
### 3.5.5.2 ORGANIGRAMA DEL HONORABLE AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE ZEMPOALA, HIDALGO

DIAGRAMA 4

ORGANIGRAMA DEL H. AYUNTAMIENTO DE ZEMPOALA, HIDALGO.



## Organigrama Presidencia Municipal de Zempoala



FUENTE: <http://zempoala.hidalgo.gob.mx/images/archivos/organigrama.pdf>

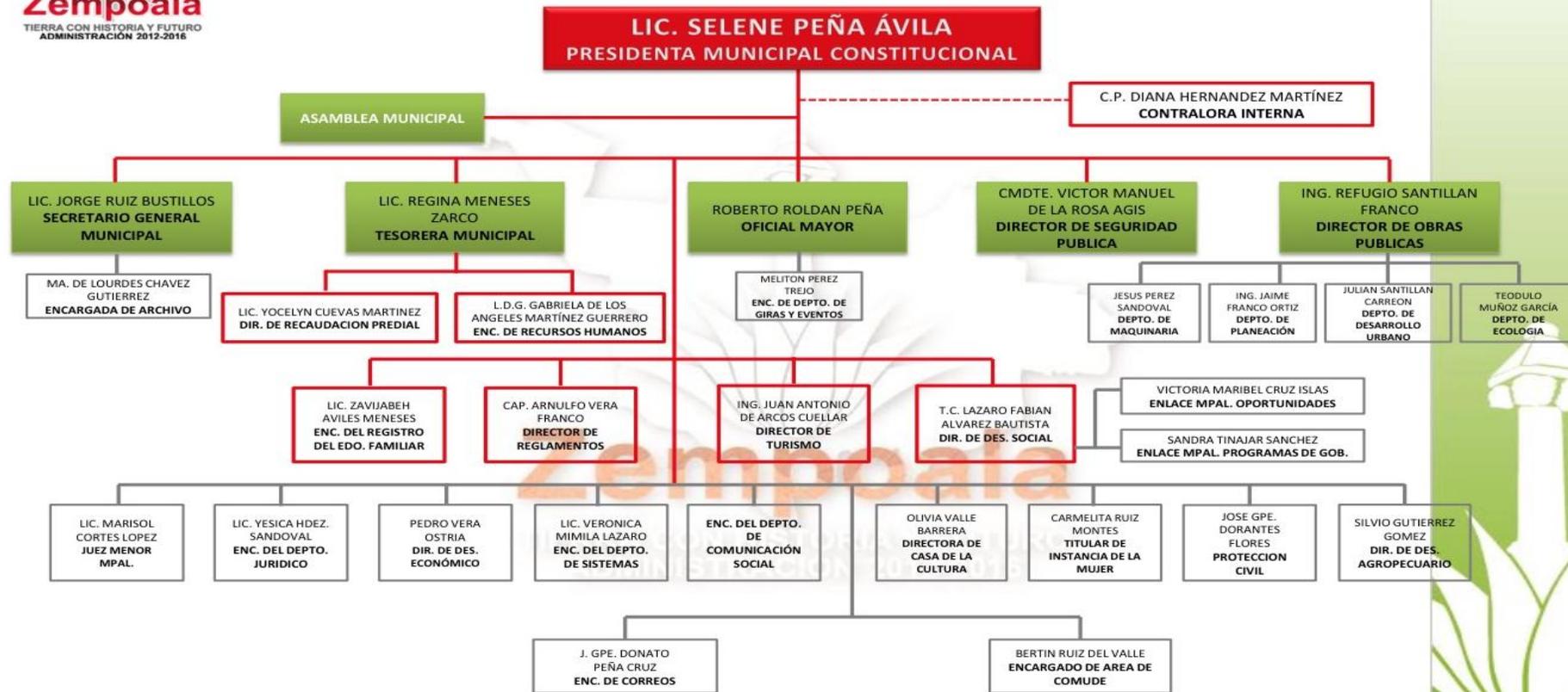
## DIAGRAMA 5

### ORGANIGRAMA ACTUALIZADO DEL H. AYUNTAMIENTO DE ZEMPOALA, HIDALGO.



# Organigrama

## Presidencia Municipal de Zempoala



FUENTE: <http://zempoala.hidalgo.gob.mx/images/archivos/organigrama.pdf>

### 3.6 MARCO JURÍDICO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES (SPM)

De acuerdo a la normatividad legal que involucra la presente investigación y lo conducente a este apartado, se presentan los artículos y fracciones del marco jurídico sobre los servicios públicos municipales, y posterior a ello se realizó la interpretación de cada uno de ellos en relación a lo que concierne al estudio.

#### DIAGRAMA 6

#### NORMATIVIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES

## NORMATIVIDAD DE LOS SPM



FUENTE: Elaboración Propia, 2014.

**3.6.1 INTERPRETACIÓN DE LOS ARTÍCULOS DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS, EN RELACIÓN A LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES.**

**DIAGRAMA 7  
NORMATIVIDAD EN LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DE LOS ESTADOS UNIDOS MEXICANOS**



**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

En la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, dentro del andamiaje que posee, el Artículo 115, nos expresa que los Estados que integran la República Mexicana tendrán una forma de gobierno republicano, representativo y popular, teniendo como base su división territorial y su organización política y administrativa el Municipio Libre; es decir, se le otorga la facultad a cada Estado de libertad de poder gobernar siempre y cuando no contradiga o irrumpa en los términos de la Constitución.

Dentro de la fracción I, nos habla acerca de que cada Municipio será gobernado por un Ayuntamiento de elección popular directa, que a su vez estará integrado por un Presidente Municipal y el número de regidores y síndicos que la ley determine. Y enmarca que la competencia que esta Constitución otorga al gobierno municipal se ejercerá por el Ayuntamiento de manera exclusiva y no habrá autoridad intermedia alguna entre éste y el gobierno del Estado. Nos da a conocer sobre los términos generales y específicos de la no reelección, así como de los cargos propios de los funcionarios, de igual forma algunas de las facultades que emanan de las legislaturas de los Estados acerca de lo concerniente a los Municipios en los términos que determine la ley.

Su fracción II, nos habla sobre la personalidad jurídica que enviste a los Municipios y acerca del manejo de su patrimonio conforme a la ley, de igual forma el como los ayuntamientos tienen facultades para aprobar, de acuerdo con las leyes en materia municipal que deberán expedir las legislaturas de los Estados, los bandos de policía y gobierno, los reglamentos, circulares y disposiciones administrativas de observancia general dentro de sus respectivas jurisdicciones, que organicen la administración pública municipal, regulen las materias, procedimientos, funciones y servicios públicos de su competencia y aseguren la participación ciudadana y vecinal.

En este mismo artículo la fracción III, nos indica que los Municipios tendrán a su cargo las funciones de los once servicios públicos que prestarán; de éstos, el último se queda a criterio de las legislaturas locales de cada municipio, de acuerdo a sus condiciones territoriales, socioeconómicas, así como su capacidad administrativa y financiera, sin que dicho criterio infrinja la Constitución, apegándose también a las leyes federales y locales.

También menciona que se pueden realizar acuerdos de coordinación y asociación entre los Ayuntamientos de cada municipio de los Estados, así como entre municipios de diferentes Estados, éstos últimos avalados por las legislaturas de los Estados involucrados; adicional a ello se pueden celebrar convenios entre los municipios y el Estado, para la eficaz prestación de los servicios públicos. De igual forma se hace alusión sobre las comunidades indígenas, las cuales podrán asociarse y coordinarse dentro del ámbito municipal en los términos que prevenga la ley.

En la fracción IV, retoma la postura de los municipios sobre la forma en la que administrarán libremente su hacienda, la cual se formará de los rendimientos de los bienes que les pertenezcan, así como de las contribuciones y otros ingresos que las legislaturas establezcan a su favor, y en todo caso, percibirán las contribuciones, las participaciones federales, los ingresos derivados de la prestación de servicios públicos a su cargo, conforme lo marca la ley.

En la fracción V, se manifiestan facultades de los Municipios, en los términos de las leyes federales y Estatales relativas, sobre planes de desarrollo urbano municipal, reservas territoriales, planes de desarrollo regional, regularización de la tenencia de la tierra urbana, licencias y permisos para construcciones, zonas de reservas ecológicas, programas de transporte público, convenios para la administración y custodia de las zonas federales.

La fracción VI, nos orienta cuando dos o más centros urbanos situados en territorios municipales de dos o más entidades federativas formen o tiendan a formar una continuidad demográfica, la Federación, las entidades federativas y los Municipios respectivos, en el ámbito de sus competencias, planearán y regularán de manera conjunta y coordinada el desarrollo de dichos centros con apego a la ley federal de la materia.

En la fracción VII, se habla sobre la policía preventiva al mando del presidente municipal en los términos de la Ley de Seguridad Pública del Estado, acatando las órdenes del Gobierno del Estado, así como del Ejecutivo Federal.

Por último la fracción VIII del presente artículo nos habla sobre las leyes de los estados acerca del principio de la representación proporcional en la elección de los ayuntamientos de todos los municipios en sus disposiciones reglamentarias.

**3.6.2 INTERPRETACIÓN DE LOS ARTÍCULOS DE LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE HIDALGO, EN RELACIÓN A LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES.**

**DIAGRAMA 8  
NORMATIVIDAD EN LA CONSTITUCIÓN POLÍTICA DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE HIDALGO**



**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

En la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Hidalgo, se reafirma en el dentro del Título Noveno y el Capítulo Tercero acerca del Gobierno Municipal, en su Artículo 122, sobre las funciones y servicios públicos que deben prestar cada uno de los municipios, en estricto apego según a lo que se determina en el Artículo 115, Fracción III de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos.

De acuerdo a lo suscrito en lo que se refiere el Artículo 139 del Capítulo Quinto, el cual menciona sobre la prestación de los servicios públicos y sus funciones, así mismo del como se deberá conducir el ayuntamiento de cada municipio con respecto a lo suscrito, coordinandose con el Gobierno del Estado, esto de acuerdo a los planes y programas Federales, Estatales, Regionales y Metropolitanos.

Así mismo, en el Capítulo Sexto de las Bases de funcionamiento de la Administración Pública Municipal en el Artículo 141, de la Constitución vigente de Hidalgo, se hace mención sobre los ayuntamientos que deberán expedir los bandos de policía y gobierno, así como, los reglamentos, las circulares y las disposiciones administrativas de observancia general dentro de sus respectivas jurisdicciones, que organicen la administración pública municipal, regulen las materias, procedimientos, funciones y servicios públicos de competencia municipal y que aseguren la participación ciudadana y vecinal, dentro de un marco de respeto a los Derechos Humanos, conforme lo señala la Constitución de los Estados Unidos Mexicanos; entre dichas normas y reglamentos se deben encontrar suscritas las correspondientes a los servicios públicos municipales.

Dentro de la presente Constitución Estatal, finalmente en el Capítulo Quinto, el Artículo 140, hace alusión a que el Ejecutivo del Estado podrá convenir en acuerdos con los ayuntamientos la ejecución en coordinación de funciones y prestación de servicios públicos que originalmente corresponden al municipio, siempre y cuando el desarrollo económico y social lo requieran necesario ejercer.

**3.6.3 INTERPRETACIÓN DE LOS ARTÍCULOS DE LA LEY ORGÁNICA MUNICIPAL DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE HIDALGO, EN RELACIÓN A LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES.**

**DIAGRAMA 9  
NORMATIVIDAD EN LA LEY ORGANICA MUNICIPAL DEL ESTADO LIBRE Y SOBERANO DE HIDALGO**



**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

De acuerdo a lo estipulado en la Ley Orgánica Municipal del Estado Libre y Soberano de Hidalgo, desde su Artículo 1, nos habla sobre las disposiciones que regulan la organización y el funcionamiento de los municipios, de acuerdo con lo dispuesto en los artículos 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos y los Artículos 115 al 148 de la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Hidalgo. En su artículado desde el 1º hasta el 55, nos habla sobre sobre las disposiciones y funciones generales de los municipios, ya para el Artículo 56 nos habla sobre las atribuciones de los ayuntamientos en cada municipio del Estado de Hidalgo, entre algunas de ellas, como lo son el expedir y reformar el bando municipal, así como reglamentos, circulares y disposiciones administrativas que sean necesarios para su organización y para la prestación del servicio público municipal.

De igual forma cotinuando con las atribuciones de los Ayuntamientos según lo marcan las fracciones II y III del presente artículo, esta la de crear organismos municipales descentralizados para que den la prestación del servicio público, con la intervención de la legislatura local, por conducto del Ejecutivo, ahunado a ello, pueden convenir, contratar o concesionar la prestación del servicio público, con el estado, así como con otros municipios o con los particulares, siempre y cuando se cuente con la autorización previa de la legislatura del estado y en los términos que marca la ley.

Según se indica dentro del Capítulo cuarto el Artículo 108 de la misma ley, se menciona qué servicios públicos estarán a cargo del municipio, sujeto a los servicios públicos que establece la Constitución de los Estados Unidos Mexicanos en su Artículo 115, Fracción III. Dentro de la misma, del artículo 109 al 111, se establece que los servicios públicos deberán realizarse por los ayuntamientos vigentes, en coordinación con el estado y otros municipios, con el poder de concesionar a terceros la prestación de los servicios públicos municipales, a excepción de los servicios de seguridad pública y tránsito.

De igual forma, los particulares podrán participar en la prestación de los servicios públicos conforme a lo que marca la presente ley y bajo la dirección acordada por los ayuntamientos. En tal caso de que los servicios públicos sean prestados por el ayuntamiento, estos deberán ser supervisados por los regidores y organismos municipales respectivos; pero si es el caso de que sean concesionados a terceros, éstos se sujetarán a lo establecido por dicha ley y para lo cual requieren los ayuntamientos la previa autorización de la legislatura correspondiente del estado para poder concesionar los servicios públicos a su cargo.

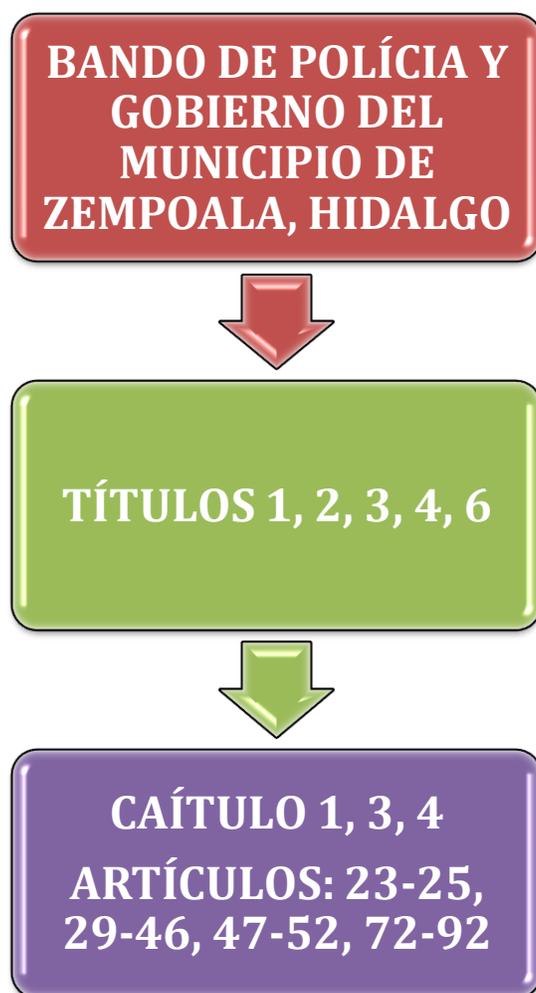
Dentro de la presente ley nos marca desde el Artículo 112 al 129, que de acuerdo con las necesidades administrativas y con la disponibilidad de los recursos financieros con los cuales se cuenten a disposición, se podrá proponer ante el Ayuntamiento la creación de las dependencias u organismos descentralizados que sean indispensables para la buena marcha de los servicios públicos. Dichas dependencias u organismos municipales descentralizados se crearán por acuerdo emitido por el Ayuntamiento, en el que se señalen sus funciones y competencias, así como en los reglamentos respectivos; así mismo se hace una alusión a lo que los mismos encargados de los servicios públicos desempeñarán sus debidas funciones.

Del Artículo 146 al 154, la presente ley nos orienta que en caso de otorgarse dicha concesión, así como brindar las bases para ser otorgadas y los requisitos que debe satisfacer; de igual forma nos indican los Artículos 155 al 159, que los ayuntamientos pueden terminar, caducar o prorrogar las concesiones, todo ello mediante los términos de dicha revocación.

Así mismo los artículos consecuentes hacen referencia a la colaboración entre el Municipio y el Estado, así como entre otras funciones y responsabilidades a cubrir en el periodo de vigencia de cada Administración Municipal, de acuerdo y conforme se estipula en la presente Ley Orgánica Municipal del Estado libre y Soberano de Hidalgo.

**3.6.4 INTERPRETACIÓN DE LOS ARTÍCULOS DEL BANDO DE POLÍCIA Y GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE ZEMPOALA, HIDALGO, EN RELACIÓN A LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES.**

**DIAGRAMA 10  
NORMATIVIDAD EN EL BANDO DE POLÍCIA Y GOBIERNO DEL MUNICIPIO DE ZEMPOALA, HIDALGO**



**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

A manera de interpretar lo que enuncia el Bando Municipal del Municipio de Zempoala, en el Estado de Hidalgo, debemos de tomar en cuenta que al igual que la normatividad expuesta anteriormente, se presenta en su articulado inicial las disposiciones, facultades, obligaciones, funciones y requisitos a cubrir y satisfacer una vez conformada la Administración que estará al frente de la representación Municipal.

Con la finalidad de la interpretación en cuestión de la presente dinámica, debemos tomar en cuenta desde su apartado en el Título Cuarto, Capítulo Uno, el cual nos hace referencia a los Servicios Públicos Municipales, así como de sus obligaciones a satisfacer a la par de las demandas y requisitos a cubrir, todo esto desde el artículo 29 al 46 del presente Bando Municipal de Gobierno.

De igual forma se hace alusión a las concesiones y descentralizaciones a las que hace referencia la Ley Orgánica Municipal del Estado de Hidalgo, en sus Artículos 112 al 129 y 146 al 154, así mismo de su extinción o término por los motivos o cuestiones expuestos en los Artículos del 155 al 133, en las que se le da la atribución al H. Ayuntamiento Municipal a realizar dichas acciones, de los Servicios Públicos Municipales, con previa autorización de las legislaturas estatales que así correspondan.

Por otro lado, se secunda el presente Bando Municipal conforme a lo que la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, la Constitución Política del Estado Libre y Soberano de Hidalgo y la Ley Orgánica Municipal del Estado de Hidalgo otorgan al municipio para proporcionar los Servicios Públicos Municipales a los que se hacen referencia, conforme a lo que a su ámbito le corresponda. De igual manera, se hace mención de que el H. Ayuntamiento tendrá la libertad para constituir Unidades Administrativas, con la finalidad de tener un mejor desempeño y atención de los Servicios Públicos Municipales, a los que hace referencia la CPEUM.

Respecto a lo anterior expuesto, según el Bando Municipal y Gobierno (2007), del Municipio de Zempoala, se asientan las siguientes dependencias para dar la atención a los Servicios Públicos Municipales auxiliando al titular del Ejecutivo Municipal:

- I. Secretaría Municipal,
- II. Tesorería Municipal,
- III. Dirección de Seguridad Pública,
- IV. Sistema Municipal del D.I.F.,
- V. Oficialía del Registro Civil,
- VI. Dirección de Obras Públicas,
- VII. Oficialía Mayor,
- VIII. Dirección de Agua Potable,
- IX. Dirección de Fomento Agropecuario
- X. Dirección de Turismo,
- XI. Dirección de Cultura,
- XII. Contraloría Interna,
- XIII. Dirección de Recursos Humanos,
- XIV. Dirección de Ecología,
- XV. Dirección de Reglamentos y Espectáculos Públicos,
- XVI. Adquisiciones y suministros,
- XVII. Dirección de Protección Civil,
- XVIII. Instancia Municipal de la mujer.

De esta forma se esclarece que dichas dependencias enunciadas contarán con las direcciones de las áreas y coordinaciones que sean necesarias para atender las atribuciones, funciones y responsabilidades que la legislación les otorgue, así como las que señale la Ley Orgánica Municipal del Estado de Hidalgo o el presente Bando.

De acuerdo a lo que establece el presente Bando en el Título Sexto de la Seguridad Pública Municipal, en su Capítulo I, sobre la dirección de Seguridad Pública Municipal; las funciones de esta, así como de Seguridad Vial y Tránsito Vehicular no podrán ser objeto de concesión. Esto conforme a que cada una de las direcciones y coordinaciones, se les da la atribución de planear, realizar, supervisar, controlar y mantener las condiciones óptimas de operación de los servicios públicos municipales, que enmarcan la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Constitución Política del Estado Libre y Soberano de México y la Ley Orgánica Municipal.

Con respecto a la implementación de programas deberán ser autorizados por el H. Ayuntamiento y las legislaturas locales, estatales y federales según lo requieran; de igual forma cada dirección tiene asignadas las atribuciones, funciones y obligaciones que tienen como prestadores de los Servicios Públicos Municipales. Según la CPEUM y las leyes correspondientes, se indica en los artículos del presente Bando Municipal la manera de operar a cada dirección, objetivos, sanciones y garantías que obligan al H. Ayuntamiento a proporcionar los Servicios Públicos Municipales.

En el andamiaje del presente Bando, cada una de las direcciones posee la libertad de dar primacía a la atención de los servicios públicos municipales de acuerdo a zonas desprotegidas o marginadas, todo ello en coordinación con las diversas dependencias, direcciones y el H. Ayuntamiento en general. Además de que se fomente la participación ciudadana, exhortando a la misma a denunciar actos ilícitos a los que incurra cualquier autoridad municipal o ciudadano; reiterando la coordinación entre las distintas dependencias y direcciones municipales, estatales y federales, para una mayor y mejor cobertura de los Servicios Públicos Municipales.

Ya para finalizar se indica que cada dirección debe contar con un control sobre los servicios públicos municipales prestados, para la fácil identificación de zonas vulnerables o afectadas, para dar prioridad en la atención y solución al cumplimiento de satisfacer las necesidades y demandas de la población.

### **3.7 SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES EN ZEMPOALA, HIDALGO**

Sin perjuicio de su competencia constitucional, en el desempeño de las funciones o la prestación de los servicios a su cargo, los municipios observarán lo dispuesto por las leyes federales y estatales. De los servicios públicos antes mencionados y establecidos por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, según las condiciones territoriales y socioeconómicas del Municipio de Zempoala, Hidalgo, así como su capacidad administrativa y financiera, se cuenta con el registro de oferta a la ciudadanía de los siguientes: Agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales, Alumbrado público, Limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos, Mercados, Panteones, Calles, parques y jardines y su equipamiento, Seguridad pública, policía preventiva municipal y tránsito.

# **CAPÍTULO 4**

## **ESTUDIO DE CAMPO Y ANÁLISIS DE RESULTADOS**

## 4.1 INTRODUCCIÓN DEL CAPÍTULO

En el presente capítulo se desarrollará la investigación de campo correspondiente a la temática sobre la hipótesis que se ha determinado con anterioridad, cubriendo este desarrollo mediante la aplicación de encuestas a la ciudadanía representativa de las comunidades dentro del Municipio de Zempoala, Hidalgo.

Todo esto con la finalidad de conocer de una forma más amplia y explícita el funcionamiento, otorgamiento, gestión y la posible mejora a postular mediante estrategias sobre los servicios públicos que el Municipio oferta a la ciudadanía zempoalense en general.

## 4.2 INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Una vez establecido el objetivo, cabe señalar que el desarrollo de la presente investigación se encuentra justificada dentro del marco de referencia que deja una percepción más clara del problema, del fenómeno y de la unidad muestra de observación, así como del planteamiento de la hipótesis; no obstante determiné darle seguimiento al evento, para realizar adecuadamente la investigación que someto a sus amables comentarios y respetuosa evaluación.<sup>58</sup>

Mediante el previo conocimiento y noción de lo que las escalas como instrumentos de medición o pruebas psicológicas que frecuentemente son utilizadas para la medición de actitudes. Summers (1982) define el término actitud como la "... suma total de inclinaciones y sentimientos, prejuicios o distorsiones, nociones preconcebidas, ideas, temores, amenazas y convicciones de un individuo acerca de cualquier asunto específico..."<sup>59</sup>

## 4.3 DETERMINACION DE LA MUESTRA

Con respecto a la temática del como se desarrolla el presente trabajo de investigación, y que sobre todo se encuentra hospiciado en opiniones y aquellos resultados externados por un determinado sector que fue atendido y del cual se pueden extraer propuestas, sugerencias, reclamos y comentarios de gran

---

<sup>58</sup> Castillo De La Peña, J.F. "ELABORACIÓN DEL TRABAJO CIENTÍFICO FILOSOFÍA Y MÉTODO". Edición Propia Mayo 2000.

<sup>59</sup> <http://es.scribd.com/doc/186748750/Documento-Recepcional-Las-dinamicas-como-estrategia-didactica-para-el-desarrollo-de-la-expresion-escrita#scribd>

importancia, el instrumento de investigación idóneo para este desarrollo por considerarlo el más apto fue el realizar encuestas a base de cuestionarios, donde tuve la oportunidad de entrevistarme directamente.

Conforme al problema a tratar se detecta un universo homogéneo lógicamente designado, el cual enmarca la población general del Municipio de Zempoala; por este motivo, el levantamiento de la información se llevó al cabo en donde coexisten personas representativas de las comunidades, dependientes los ciudadanos el uno del otro y que son afectados en su momento por la misma problemática, así mismo, al observar el mismo fenómeno les es común la unidad de observación que, aún cuando los afecta de diferente forma relativamente, les es válido e indispensable, ya que los Servicios Públicos Municipales se ofertan sin distinción, y que para hacer posible su existencia y permanencia dentro del mismo marco de referencia, se somete la presente a su ejecución.

Conforme al proceso lógico de la investigación se determina el tamaño de la muestra a fin de estipular el número de personas a quienes se aplicara el cuestionario, el perfil que estas personas deben tener es:

- 1) Ser mayores de 18 años
- 2) Tener la nacionalidad mexicana o ser naturalizado por un tiempo no menor a doce meses
- 3) Indiferencia en el sexo
- 4) Ser residente del Municipio de Zempoala, Hidalgo por un tiempo no menor a doce meses
- 5) De ser posible poseer algún nombramiento, sin pertenecer al recurso humano del personal que labore en el H. Ayuntamiento del Municipio de Zempoala, Hidalgo, como:
  - Delegado Municipal
  - Formar parte de algún comité vecinal, de obra o de barrio
  - Algún cargo representativo en una comunidad municipal
  - No haber laborado para la presente administración municipal en curso, pero poseer el nombramiento actualizado
  - Poseer la capacidad de pago de los servicios públicos de los cuales es beneficiado
- 6) De no contar con el nombramiento y sea una persona residente de alguna de las comunidades, deberá tener:
  - El resto de los requisitos cubiertos en su totalidad

### 4.3.1 CÁLCULO ESTADÍSTICO PARA LA DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA

Para determinar el tamaño de la muestra se utilizara el modelo estadístico que propone MÚNCH Lourdes (Munch y Ángeles, 2001.), para medir poblaciones finitas.

✚ Fórmula:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{Ne^2 + Z^2 pq}$$

✚ Dónde:

Z= de la distribución normal para el nivel de confianza

e= error probable de estimación en el cálculo del tamaño de la muestra

p= probabilidad de éxito a favor de que suceda el evento

q= probabilidad de fracaso en contra de que suceda el evento

N= número de elementos que forman el universo

n= tamaño de la muestra

✚ Otorgando valores:

Z= 1.95997 (con un 95% de nivel de confiabilidad)

e= 5%

p= 0.50

q= 0.50

- Para p y q se asignan valores máximos que indiquen la probabilidad de éxito o fracaso, por lo tanto p= 0.95 y q= 0.05.

N= 39143

n= La incógnita

- Sustituyendo valores en la fórmula y realizando operaciones tenemos:

$$n = \frac{Z^2 pq N}{Ne^2 + Z^2 pq}$$

$$n = \frac{(1.95997)^2 (0.50) (0.50) (39143)}{(39143) (0.05)^2 + (1.95997)^2 (0.50)(0.50)}$$

$$n = \frac{37591.786405}{98.8178706} = 380.41485995$$

n= 380

Se procede a realizar el redondeo de las cifras resultantes en la determinación de la muestra, debido a que por ser un cálculo de personas habilitadas para contestar, éstas no pueden fraccionarse para proporcionar información que se desea recabar; y como resultado de la aplicación de la metodología estadística, nuestro universo se compuso de  $n = 380$  ciudadanos que representan de manera estadística a la población que según la norma deberán contestar las preguntas contenidas en los instrumentos de levantamiento.<sup>60</sup>

De acuerdo al instrumento aplicado en el levantamiento, el resultado de las variables se fueron identificando progresivamente una vez planteada la hipótesis; de esta forma elaboré una llamada “Matriz de Congruencia” para esta parte del trabajo de campo, apoyandome en los principios que recomienda Roberto Hernández Sampieri en su obra “Metodología de la Investigación”, donde recomienda identificar algunas definiciones que permitan estructurar las relaciones que puedan darse entre variables útiles, para detectar con claridad las dimensiones de los conceptos, dentro de estas tenemos:<sup>61</sup>

- La definición teórica
- La definición operativa
- La definición de los indicadores de existencia
- La definición de medición y eficiencia

De lo suscrito anteriormente, se procede a enlistar en un cuadro predeterminado cada variable, ubicándola y revisando su definición conceptual, explicando su significado, así mismo se procede a revisar el cómo han sido definidas las variables operacionalmente y se elige con total seguridad el instrumento más adecuado, para adoptarlo en el contexto de la investigación.

Con respecto a lo descrito anteriormente para el desarrollo de esta información, se proporciona la formulación del siguiente cuadro para dar paso a la elaboración de la Matriz de Congruencia de la investigación:

---

60

<http://www.repositoriodigital.ipn.mx/bitstream/handle/123456789/12205/TESIS%20%20MELCHOR%20ESPINOSA%20MUNGUÍA%20.pdf?sequence=1>

<sup>61</sup> Hernández S.Roberto. “Metodología de la Investigación”. ppt. 252 a la 253.

**CUADRO 3**  
**ESQUEMA DE LA MATRIZ DE CONGRUENCIA DEL INSTRUMENTO**

VARIABLE	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTAS

**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

**4.3.2 ESQUEMA DE LA MATRIZ DE CONGRUENCIA DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN EN LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO**

Se presenta a continuación la matriz y sus variables, su definición operativa, sus indicadores, sus dimensiones y los elementos de análisis usando lo propuesto anteriormente definido teóricamente; para la presente investigación, se usaron los cuatro niveles de medición que recomienda Hernández Sampieri Roberto (1991):

- Nivel de medición nominal: En este nivel se tienen dos o más categorías de la variable. Las categorías no tienen orden o jerarquía. Lo que se mide es colocado en una u otra categoría, lo que indica solamente diferencias respecto a una o más características.
- Nivel de medición ordinal: En este nivel se tienen varias categorías; pero además, éstas mantienen un orden de mayor a menor; las etiquetas o símbolos de las categorías sí indican jerarquía...”
- Nivel de medición por intervalos: Además de haber orden o jerarquía entre las categorías, se establecen intervalos iguales en la medición. Las distancias entre categorías son las mismas a lo largo de toda la escala. Hay intervalo constante, una unidad de medida.
- Nivel de medición de razón: En este nivel, además de tenerse las características del nivel de intervalos (intervalos iguales entre las categorías y aplicación de operaciones aritméticas básicas y sus derivaciones), el cero es real, es absoluto (no es arbitrario). El cero absoluto implica que hay un punto en la escala, no existe la propiedad.

Con lo anterior, se presentan las definiciones de cada pregunta a incluir en el cuestionario, una vez que las variables fueron definidas e identificadas, se ordenan y sistematizan con su estructura y en consecuencia, redacto un cuestionario que argumenta y reúne los elementos de evaluación.

Como se ha referido con anterioridad se empleo la técnica de la escala de Likert para la elaboración del instrumento de medición, los pasos a seguir para la construcción de la escala son:

- Definición de la variable a medir.
- Operacionalización de la variable, es decir, se determina como se habrá de medir y se señalan los indicadores.
- Diseño de una cantidad suficiente de ítems favorables y desfavorables a la variable que se pretende medir. Weiers (1986) sugiere elaborar alrededor de 50 ítems, balanceando la escala con igual cantidad de enunciados favorables y desfavorables.
- Depuración de la escala por medio de un estudio piloto con el propósito de seleccionar los ítems que habrán de integrarse a la versión final de la escala.
- Administración de la versión final de la escala a las unidades de análisis que integran la unidad muestral del estudio.
- Asignación de una puntuación a cada ítem de acuerdo al procedimiento descrito con anterioridad.
- Obtención de la puntuación total de cada unidad muestral, reflejando la actitud global hacia la variable medida.

Es recomendable realizar un análisis de los ítems con el propósito de ser selectivos, entre las técnicas de análisis se encuentran la correlación ítem-escala por medio del coeficiente de correlación de Pearson, el coeficiente gamma o el método de Edwards en la preparación de los ítems iniciales.<sup>62</sup>

---

<sup>62</sup> Briones, G. (1995). "Métodos y Técnicas de Investigación para las Ciencias Sociales", 2ª. reimpresión, Ed. Trillas, México.

Se elaboran una serie de enunciados afirmativos y negativos sobre el tema o actitud que se pretende medir, el número de enunciados elaborados debe ser mayor al número final de enunciados incluidos en la versión final, de igual forma se realizan acciones adjuntas a su proceso de elaboración, como:

- Administración de los ítems a una muestra representativa de la población cuya actitud deseamos medir.
- Se les solicita a los sujetos que expresen su acuerdo o desacuerdo frente a cada ítem mediante una escala.
- Asignación de puntajes a los ítems; se le asigna un puntaje a cada ítem, a fin de clasificarlos según reflejen actitudes positivas o negativas.
- Asignación de puntuaciones a los sujetos; la puntuación de cada sujeto se obtiene mediante la suma de las puntuaciones de los distintos ítems.
- Análisis y selección de los ítems; mediante la aplicación de pruebas estadísticas se seleccionan los datos ajustados al momento de efectuar la discriminación de la actitud en cuestión, y se rechazan los que no cumplan con este requisito.<sup>63</sup>

La escala se construye en función de una serie de ítems que reflejan una actitud positiva o negativa acerca de un estímulo o referente; cada ítem está estructurado con cinco alternativas de respuesta:

- ( ) Totalmente de acuerdo
- ( ) De acuerdo
- ( ) Indiferente
- ( ) En desacuerdo
- ( ) Totalmente en desacuerdo

---

<sup>63</sup> Sánchez, F. y otros (1998). "Psicología social". Madrid: McGraw-Hill.

## CUADRO 4

### MATRIZ DE CONGRUENCIA DEL INSTRUMENTO

<u>VARIABLE</u>	<u>DEFINICIÓN OPERATIVA</u>	<u>DIMENSION</u>	<u>INDICADORES DE EXISTENCIA, ACTIVIDAD o EFICIENCIA</u>	<u>PREGUNTAS</u>
<p>Estrategías que permitan la mejora en la gestión de los Servicios Públicos dentro del Municipio de Zempoala, Hidalgo.</p>	<p>En cuanto a las variables identificadas que resulta de la administración municipal actual, es la que da pauta para observar de forma más concreta el fenómeno sometido a estudio debido a ello, la condición en la que se encuentra el H. Ayuntamiento Municipal, en materia de Servicios Públicos, a causa de la falta total de observancia en las políticas, en las reglamentos, en las normas y en las jerarquías, vigentes.</p> <p>Se diseñaran estructuras simplificadas reconocidas que se emplearán para investigar la naturaleza de los fenómenos.</p> <p>La representación en pequeño de una cosa, reproducción ideal y concreta de un objeto o de un fenómeno con fines de estudio.</p> <p>Estructuración técnica de las</p>	<p>Consultas periódicas a trabajos de investigación para tener una aproximación teórica de la realidad, para efectos de contar con una base para su análisis y estudio y de esta forma establecer un conjunto de condiciones sobre las cuales se puede desarrollar esta organización.</p> <p>La estructura organizacional que permite a los administradores asignar trabajo, coordinar tareas y delegar autoridad y responsabilidad para conseguir el eficiente cumplimiento de las metas organizacionales.</p> <p>Determinar quien debe realizar qué actividades. Tras exponer la manera en que los administradores o equipos asignan labores y coordinan tareas, analizaremos las líneas de autoridad que afectan al flujo de decisiones reales de una organización.</p> <p>La estructura</p>	<p>garantizar la solidaridad y el equilibrio social en el municipio, asegurando la prestación de los servicios de competencia municipal, coordinando al ayuntamiento con la administración provincial y estatal.</p> <p>contribuir al desarrollo del municipio, al bienestar social y a la calidad de vida del ciudadano.</p> <p>las necesidades actuales de los ciudadanos son, que las autoridades informen correcta y oportunamente acerca de los servicios públicos municipales, trámites, procedimientos que se deben efectuar y sobre todo seguridad, rapidez y confiabilidad sobre los mismos, así como de los contribuyentes la obligación de cumplir cabalmente con lo que se requiere, para poder cubrir el procedimiento establecido.</p>	<p>1. Indicar con qué servicio público cuenta: 1) Si 2) No Agua potable Drenaje Alcantarillado Tratamiento y su disposición de sus aguas residuales Alumbrado público Limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos Mercados Centrales de abasto Panteones Rastro Calles, parques y jardines y su equipamiento Seguridad pública</p> <p>2.- Enumerar del 1 al 5 el orden de importancia de los servicios en la satisfacción de sus necesidades: Muy importante Importante Indiferencia en importancia Poco importante Nada importante</p> <p>1. La calidad en los servicios públicos municipales es: 1) Muy buena 2) Buena 3) Regular 4) Mala 5) Muy mala</p> <p>2. El costo de los los servicios públicos municipales a su parecer es: 1) Elevado 2) Razonable 3) Bajo</p> <p>3. ¿Dónde realiza sus pagos por los servicios públicos municipales que utiliza? 1) En la Oficina central 2) Sucursales móviles 3) Bancos 4) Vía Internet 5) Otros</p> <p>4. ¿Considera que los servicios públicos municipales, reciben el adecuado mantenimiento en su infraestructura para mayor calidad y mejor cobertura ? 1) Sí 2) No 3) No estoy enterado</p> <p>1. Son entregados a tiempo los recibos o requeridas las cuotas por la prestación de los servicios públicos municipales 1) Sí 2) No</p> <p>1. ¿Ha tenido algún tipo de queja o sugerencia sobre los servicios públicos que oferta el Municipio de Zempoala, Hidalgo? 1) Sí 2) No</p> <p>2. ¿Con qué frecuencia se ha suscitado la queja o la sugerencia sobre los servicios públicos que oferta el Municipio de Zempoala, Hidalgo? 1) Siempre 2) De vez en cuando 3) Nunca</p> <p>3. ¿Conoce usted el número al cuál debe reportar su queja o sugerencia sobre los servicios públicos que oferta el Municipio de Zempoala, Hidalgo? 1) Sí 2) No 3) El número es difícil 4) No estoy informado</p> <p>4. ¿Considera que es aceptable el tiempo que le dedican en atender su queja o sugerencia sobre los servicios públicos que oferta el Municipio de Zempoala, Hidalgo ? 1) Sí, siempre</p>

	<p>relaciones que deben existir: funciones, niveles y actividades de elementos materiales y humanos de un organismo social, con el fin de lograr su máxima eficiencia dentro de los planes y objetivos señalados en el marco jurídico.</p> <p>Agrupar actividades necesarias para alcanzar ciertos objetivos, asignar a cada grupo un administrador con la autoridad necesaria para supervisar y coordinar en sentido horizontal y vertical toda la estructura de la administración.</p> <p>La organización de la administración municipal consiste en:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) La identificación y clasificación de las actividades requeridas,</li> <li>2) La agrupación de las actividades necesarias para el cumplimiento de los objetivos.</li> <li>3) La asignación de cada grupo de actividades a un administrador dotado de la autoridad (delegación) necesaria para</li> </ol>	<p>organizacional es el sistema formal de relaciones de trabajo tanto para la división como para la integración de las tareas. Por medio de la división de tareas se establece quien deberá hacer qué cosa, mientras que a través de la integración de tareas se establece la manera en que deben combinarse, los esfuerzos.</p> <p>La estructura organizacional permite a los empleados trabajar eficazmente en común gracias a:</p> <p>La asignación a diversas tareas de los recursos humanos y de otro tipo que necesitan la clara determinación de las responsabilidades de los empleados y de la inserción de sus esfuerzos en descripciones de funciones, organigramas y líneas de autoridad.</p> <p>El establecimiento de procedimientos para la recopilación y evaluación de información que sirva a los administradores para tomar decisiones y resolver problemas.</p> <p>Es necesaria la participación de todos los miembros que conforman la administración municipal para la identificación y</p>	<p>aumentar la eficiencia en el control de gestión de los servicios públicos municipales, en el municipio de Zempoala, Hidalgo; principalmente para el beneficio de los ciudadanos y el mejor desempeño de sus actividades de servicio por parte de las autoridades municipales actuales y subsecuentes.</p> <p>tener una mayor cobertura, mejor atención y más calidad en la prestación de los servicios públicos municipales, proponiendo diversas alternativas a través de la propuesta de estrategias para cubrir éstos apoyándose del uso de tecnologías y recursos existentes, no sin antes proponer opciones para integrar a todos los sectores de la población que no tienen la preparación y medios tecnológicos para dicho objetivo.</p>	<p>2) Si, pero lo solucionan a largo plazo  3) No, no me prestan atención  4) No, me cortan</p> <p>5. Al realizar un contrato, reparación o cambio sobre los servicios públicos que oferta el Municipio de Zempoala, Hidalgo, cómo considera el tiempo de ejecución:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Se demoran en la instalación</li> <li>2) A la brevedad posible</li> <li>3) Ignoran el pedido</li> </ol> <p>6. El trato que recibe por parte del personal responsable sobre los servicios públicos que oferta el Municipio de Zempoala, Hidalgo, lo calificaría como:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Excelente</li> <li>2) Bueno</li> <li>3) Regular</li> <li>4) Malo</li> <li>5) Muy malo</li> </ol> <p>1. ¿Tiene usted conocimiento de las nuevas promociones sobre los servicios públicos que oferta el Municipio de Zempoala, Hidalgo?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Sí</li> <li>2) No (Pasar a la Fase VII)</li> </ol> <p>2. ¿Por qué medio usted se enteró de estas promociones que oferta el H. Ayuntamiento de Zempoala, Hidalgo?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Teléfono</li> <li>2) Propagandaimpresa (folletos y volantes)</li> <li>3) Correo electrónico o Redes Sociales</li> <li>4) Avisos en medios publicitarios (periódicos, radio, tv, revistas)</li> </ol> <p>3. Frecuentemente, ¿Hace uso de las promociones propuestas?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Sí</li> <li>2) No</li> </ol> <p>1.- ¿Esta usted informado sobre los servicios públicos de su comunidad dentro del Municipio de Zempoala, Hidalgo que se ofertan actualmente y que están a su disposición?</p> <p>Totalmente  Algo informado  Solo los más usuales  Algo desinformado  Totalmente desinformado</p> <p>2.- ¿Cómo calificaría la calidad en los servicios públicos actualmente de su comunidad dentro del Municipio de Zempoala, Hidalgo?</p> <p>Excelentes  Buenos  Regulares  Malos  Pésimos</p> <p>3.- ¿Propondría una mejora en relación a la calidad de los servicios públicos de su comunidad dentro del Municipio de Zempoala, Hidalgo?</p> <p>Muy de acuerdo  Algo de acuerdo  Ni de acuerdo ni en desacuerdo  Algo desacuerdo  Muy en desacuerdo</p> <p>4.- ¿En orden de importancia considera que lo que más le preocupa es la cuestión de calidad en los servicios públicos?</p> <p>Muy de acuerdo  Algo de acuerdo  Ni de acuerdo ni en desacuerdo  Algo desacuerdo  Muy en desacuerdo</p> <p>5.- ¿Los factores de calidad y gestión son determinantes para que usted pueda proponer iniciativas para mejorar la oferta de los servicios públicos?</p> <p>Muy de acuerdo  Algo de acuerdo  Ni de acuerdo ni en desacuerdo  Algo desacuerdo  Muy en desacuerdo</p> <p>6.- ¿En que medida esta usted de acuerdo a sus necesidades proponer mejorar la gestión de los servicios públicos?</p> <p>Muy de acuerdo  Algo de acuerdo  Ni de acuerdo ni en desacuerdo  Algo desacuerdo  Muy en desacuerdo</p> <p>7.- ¿Es usted informado a través de algún medio o es notificado de los aspectos relacionados a los</p>
--	---	---	--	---

	<p>supervisarlos</p> <p>4) La estipulación de coordinación horizontal (en un mismo o similar nivel organizacional) y vertical (entre las oficinas generales, una división y un departamento) en la estructura organizacional.</p>	<p>resolución de problemas, lo que permite experimentar, mejorar e incrementar continuamente su capacidad para ofrecer a sus demandantes los bienes y servicios tangibles e intangibles con calidad y eficiencia.</p>	<p>servicios públicos con los cuales cuenta el Municipio?</p> <p>Siempre Casi siempre Regularmente Casi nunca Nunca</p> <p>8.- ¿Cómo es su participación y contribución con el municipio con respecto a los Servicios Públicos de los cuales actualmente es beneficiado?</p> <p>Excelente Buena Regular Mala Pésima</p> <p>9.- ¿En las formas tradicionales que le ofrece el Municipio como: pago en ventanilla, depósito bancario o vía portal de internet, es usted como realiza usualmente sus contribuciones con respecto a los Servicios Públicos de los cuales actualmente es beneficiado?</p> <p>Siempre Casi siempre Regularmente Casi nunca Nunca</p> <p>10.- ¿En que medida estaría de acuerdo en proponer usted al Municipio mejorar la prestación de los servicios públicos que ofrece actualmente, así como nuevas formas de recabar sus contribuciones?</p> <p>Muy de acuerdo Algo de acuerdo Ni de acuerdo ni en desacuerdo Algo en desacuerdo Muy en desacuerdo</p> <p>11.- ¿Qué considera usted que es lo que debe mejorar el H. Ayuntamiento Municipal de Zempoala, Hidalgo; con respecto a los Servicios Públicos que oferta a sus residentes?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Infraestructura de los servicios públicos</li> <li>Calidad en los servicios públicos</li> <li>Mayor cobertura de los servicios públicos</li> <li>Mejor atención a las quejas o sugerencias de los servicios públicos</li> <li>Todas las anteriores</li> <li>Nada o ninguna de las anteriores</li> </ol> <p>12.- ¿Cuáles cree usted que deben ser los aspectos básicos generales que corresponde tener al H. Ayuntamiento de Zempoala, Hidalgo; para ofertar mejor calidad en los servicios públicos?</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Mayor asignación de presupuesto a los servicios públicos</li> <li>Personal capacitado a cargo de los servicios públicos</li> <li>Mayor personal a cargo de los servicios públicos</li> <li>Mejor atención a las demandas ciudadanas</li> <li>Todas las anteriores</li> </ol>
--	---	---	---

FUENTE: Elaboración Propia, 2014.

#### 4.4 INSTRUMENTO ESTADÍSTICO DE MEDICIÓN

El instrumento de medición, es aquel, artefacto, aparato, objeto herramienta o estrategia con la cual se puedan recoger datos de las variables que nos interesa comparar o contrastar. En este tenor, entre mejor esté diseñado el instrumento de medición, más y mejores datos y resultados obtendremos acerca de aquellas variables que nos interesa indagar ya sea por separado, o bien, estableciendo relaciones de dependencia o no entre ellas.

Para la captación de datos y recolección de la información, se utilizó en un principio la entrevista no estructurada de forma empírica, con la finalidad de realizar un diagnóstico sobre la premisa a investigar; posteriormente y con base a la investigación documental, la observación del investigador y la observación empírica, se procedió a realizar el diseño del instrumento de medición que será empleado en forma de encuesta; la cual se utiliza para estudiar poblaciones mediante el análisis de muestras representativas a fin de explicar las variables de estudio y su frecuencia.

**CUADRO 5  
TÉCNICA DE LA ENTREVISTA**



**FUENTE:**

<http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:DmdHbs84QacJ:https://profepablosantiago.files.wordpress.com/2013/06/introducc-metodolog-investigac.doc+&cd=8&hl=es-419&ct=clnk&gl=mx>

La investigación por encuesta es considerada como una rama de la investigación social científica orientada a la valoración de poblaciones enteras mediante el análisis de muestras representativas de la misma (Kerlinger, 1983). De acuerdo con Garza (1988) la investigación por encuesta "... se caracteriza por la recopilación de testimonios, orales o escritos, provocados y dirigidos con el propósito de averiguar hechos, opiniones actitudes,". Para Baker (1997) la investigación por encuesta es un método de colección de datos en los cuales se definen específicamente grupos de individuos que dan respuesta a un número de preguntas específicas.

Se considera una escala de tipo ordinal, en una escala de medición de actitudes no interesa propiamente la opinión o el conjunto de palabras que expresa la persona; lo que en realidad es importante es la actitud de quién opina; la escala de medición de actitudes analiza los pensamientos y sentimientos de la persona hacia los hechos ya especificados; las actitudes pueden medirse a través de diversos tipos de escalas entre la que destaca la escala de actitudes tipo Likert; después de completar el cuestionario, cada elemento se puede analizar por separado o, en algunos casos, las respuestas a cada elemento se suman para obtener una puntuación total para un grupo de elementos, por ello las escalas de tipo Likert son un tipo de escalas sumativas.<sup>64</sup>

Se considera una escala de tipo ordinal, ya que no podemos asumir que los sujetos perciban las respuestas como equidistantes, aunque podría asumirse si cada elemento se acompaña de una escala visual horizontal en la cual deba marcar su respuesta, y en la que cada respuesta esté situada de forma equidistante.

---

<sup>64</sup> [http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/int\\_meto\\_inv/c\\_3.htm](http://www.cyta.com.ar/biblioteca/bddoc/bdlibros/int_meto_inv/c_3.htm)

**CUADRO 6**  
**ELEMENTOS DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN**



FUENTE: Ibíd.

#### 4.4.1 DISEÑO Y VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO ESTADÍSTICO

Ya estructurado el instrumento estadístico continuamos con la técnica de la fase de “levantamiento piloto”, aplicada a un grupo de 30 personas ajenas a la muestra y al universo, para que con los resultados obtenidos, se pudiera hacer los ajustes necesarios a las preguntas, no solo caligráfica, prosódica o de sintaxis, sobre todo, de comprensión que me permitiera validar y ratificar la importancia de cada una de ellas; para que una vez aplicado se le diera continuidad al proceso que le precede.

#### 4.4.2 APLICACIÓN PILOTO DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

En esta fase se desarrollaron 10 preguntas, las cuales arrojarán como conclusión que se debería armar un cuestionario con aún más reactivos, esclareciendo y puntualizando sobre la temática en específico a analizar, sin caer en la repetición o imposibilitar que sean bien comprendidas por la población encuestada en la fase piloto; para la consulta del prospecto, consultar el anexo 1.

#### 4.4.3 DISEÑO Y VALIDACIÓN FINAL DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

En el proceso del levantamiento me fue permitido demostrar la intervención en las que participaron los encuestados, se realizaron pruebas de cobertura y sesgo, validando por completo el proceso cumpliendo con la certidumbre del mismo; para efectos de consulta de la encuesta final que fungió como instrumento de medición final, consultar el anexo 2.

#### 4.5 APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

##### ILUSTRACION 10

##### PROCESO DE LEVANTAMIENTO DE ENCUESTAS



**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

## 4.6 RESULTADOS DE LA APLICACIÓN DEL INSTRUMENTO

### 4.6.1 TRATAMIENTO ESTADÍSTICO DE LOS DATOS OBTENIDOS

#### INFORMACIÓN GENERAL

TABLA 1

#### GÉNERO DE ENCUESTADOS

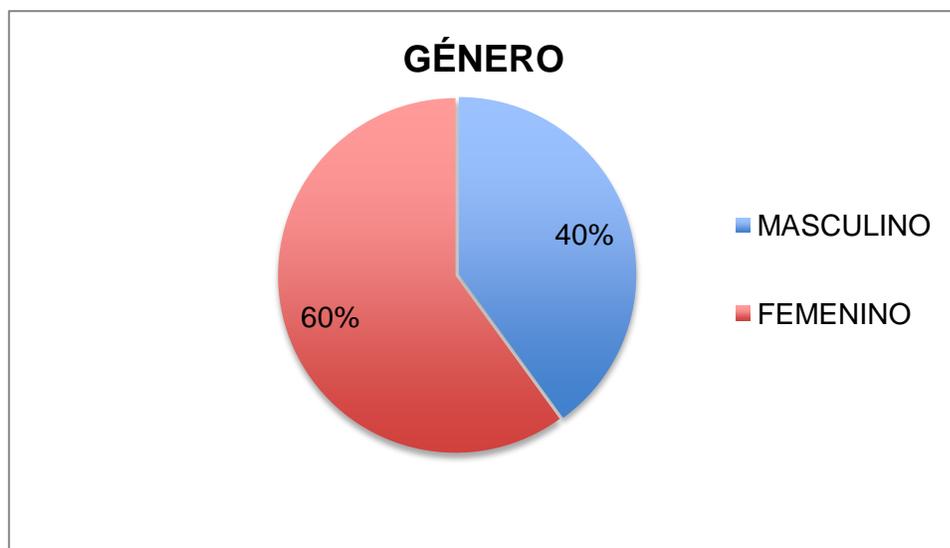
GÉNERO	
MASCULINO	40%
FEMENINO	60%
TOTAL DE ENCUESTADOS	100%

FUENTE: Elaboración Propia, 2014

En el primer apartado de información general dentro de las 380 encuestas aplicadas a la muestra en las 32 comunidades que integran el municipio de Zempoala en Hidalgo, se obtuvo de acuerdo al género un 60% femenino y un 40% masculino.

GRÁFICA 1

#### GÉNERO DE ENCUESTADOS



FUENTE: Elaboración Propia, 2014

## INFORMACIÓN DE SERVICIOS

**TABLA 2**

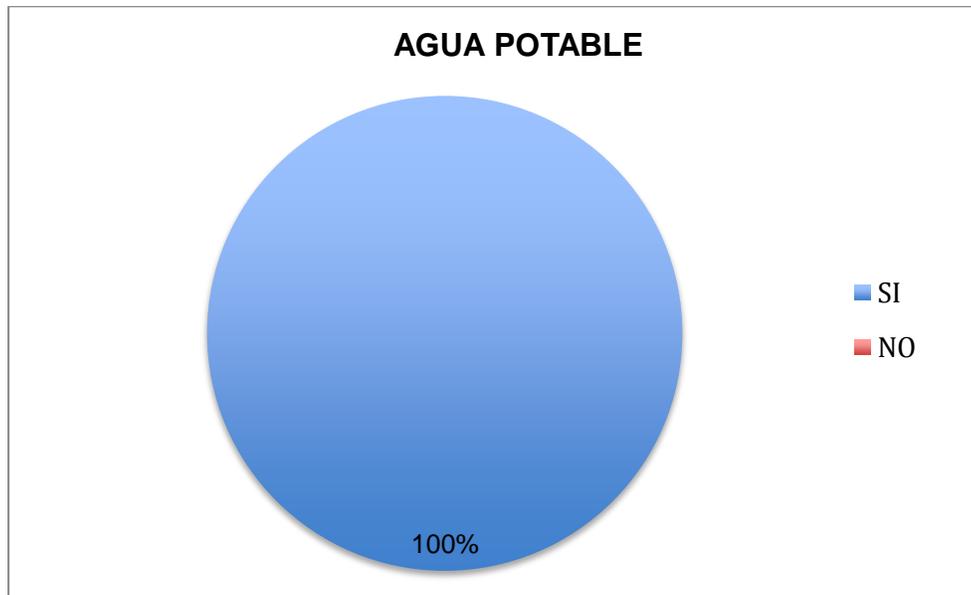
### INFORMACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS CON LOS QUE CUENTA

REACTIVO 1: INDICAR CON QUE SERVICIO PÚBLICO CUENTA			TOTAL
	SI	NO	
<b>AGUA POTABLE</b>	100%	0%	100%
<b>DRENAJE</b>	100%	0%	
<b>ALCANTARILLADO</b>	98%	2%	
<b>TRATAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE AGUAS RESIDUALES</b>	0%	100%	
<b>ALUMBRADO PÚBLICO</b>	98%	2%	
<b>LIMPIA, RECOLECCIÓN, TRASLADO, TRATAMIENTO Y DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS</b>	100%	0%	
<b>MERCADOS</b>	0%	100%	
<b>CENTRALES DE ABASTO</b>	0%	100%	
<b>PANTEONES</b>	100%	0%	
<b>RASTRO</b>	0%	100%	
<b>CALLES, PARQUES, JARDINES Y SU EQUIPAMIENTO</b>	97%	3%	
<b>SEGURIDAD PÚBLICA</b>	100%	0%	

**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

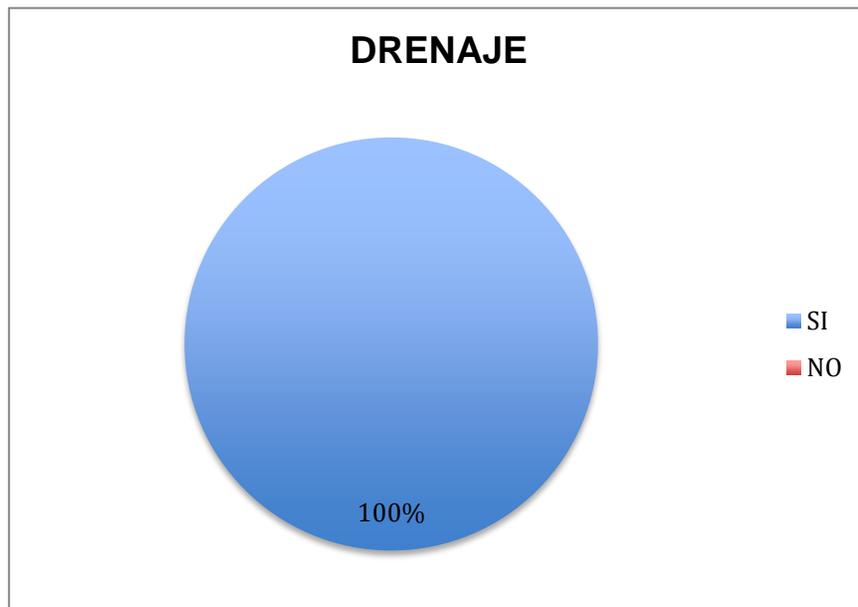
El reactivo 1 nos muestra los servicios públicos con los que cuenta la población en general, obteniendo el 100% agua potable, 100% drenaje, 98% alcantarillado, 98% alumbrado público, 100% limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos, el 100% con panteones, 97% calles, parques, jardines y equipamiento y el 100% con seguridad pública.

**GRÁFICA 2**  
**SPM AGUA POTABLE**



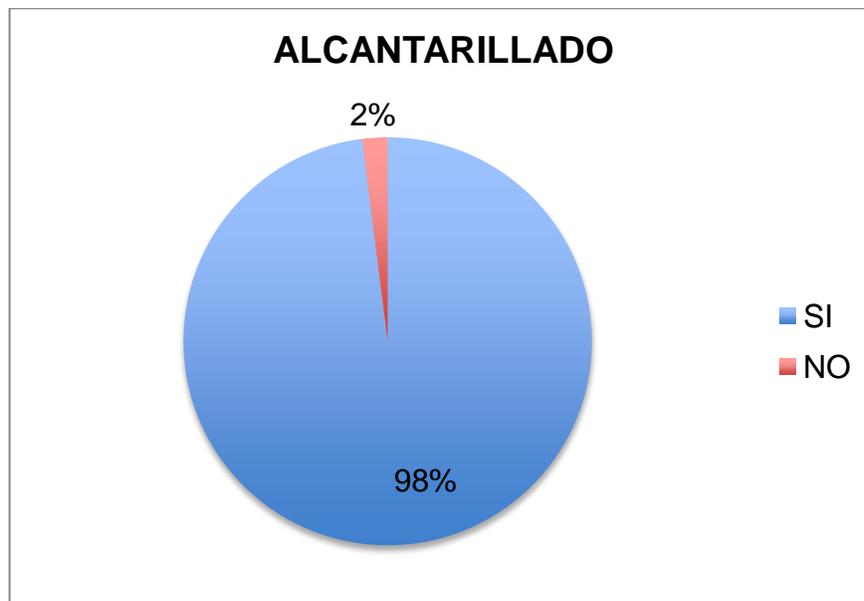
**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

**GRÁFICA 3**  
**SPM DRENAJE**



**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

**GRÁFICA 4**  
**SPM ALCANTARILLADO**



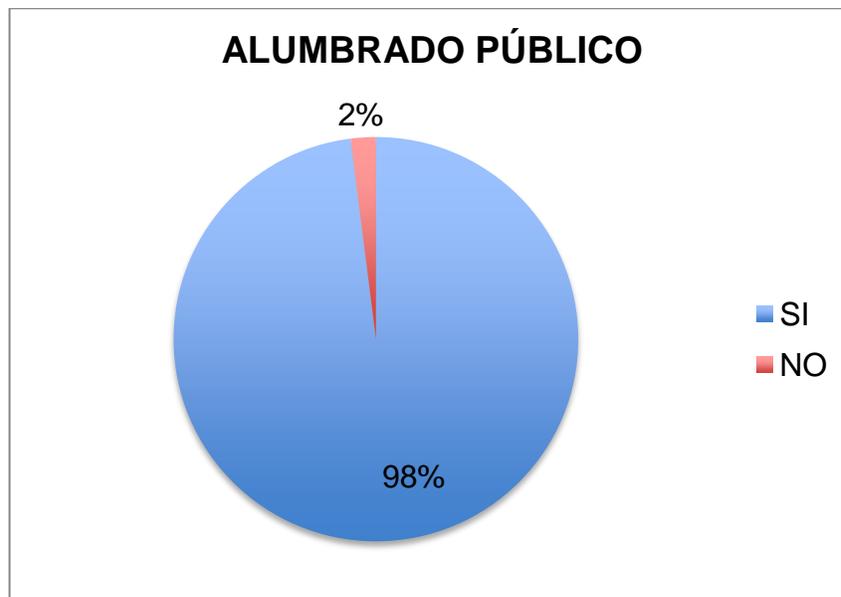
**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

**GRÁFICA 5**  
**SPM TRATAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE AGUAS RESIDUALES**



**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

**GRÁFICA 6**  
**SPM ALUMBRADO PÚBLICO**



**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

**GRÁFICA 7**  
**SPM LIMPIA, RECOLECCIÓN, TRASLADO, TRATAMIENTO Y DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS**



**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

**GRÁFICA 8**  
**SPM MERCADOS**



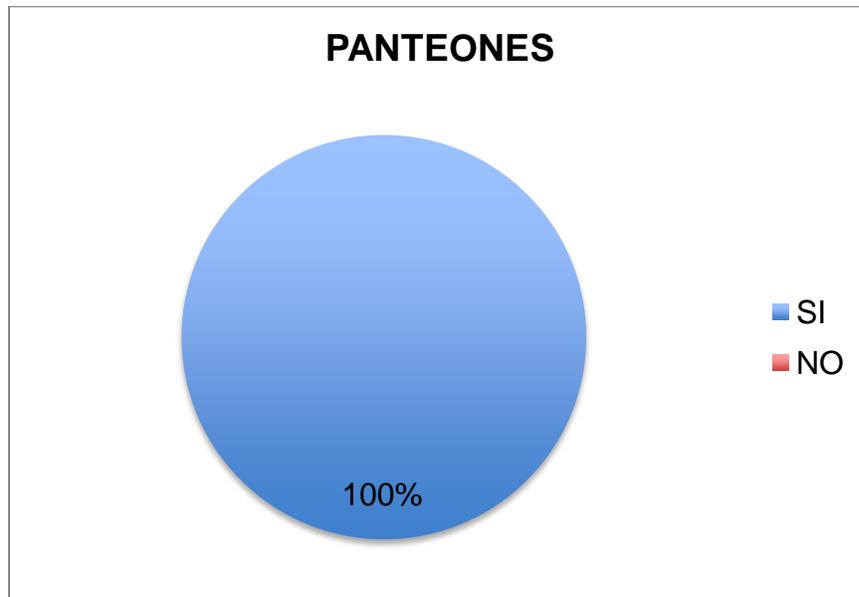
**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

**GRÁFICA 9**  
**SPM CENTRALES DE ABASTO**



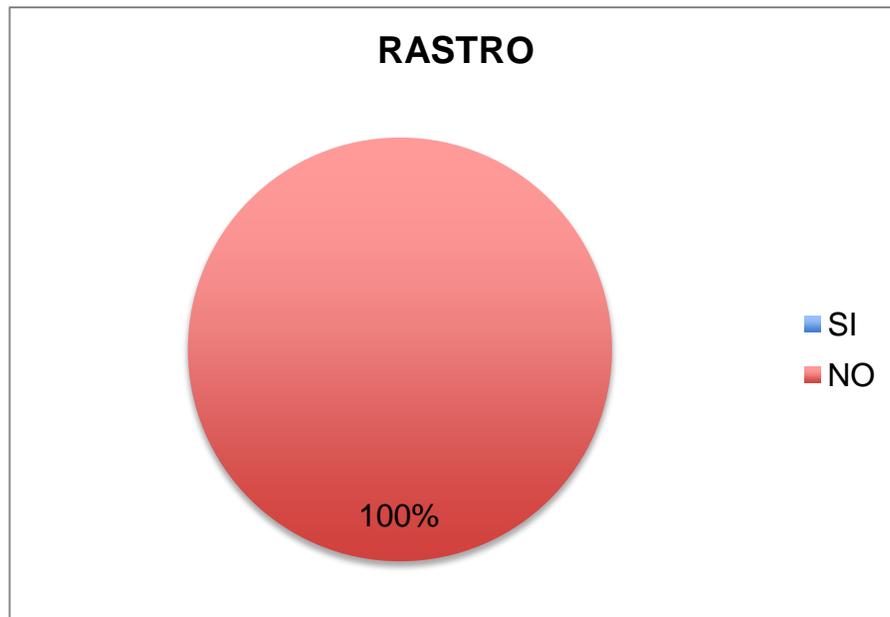
**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

**GRÁFICA 10**  
**SPM PANTEONES**



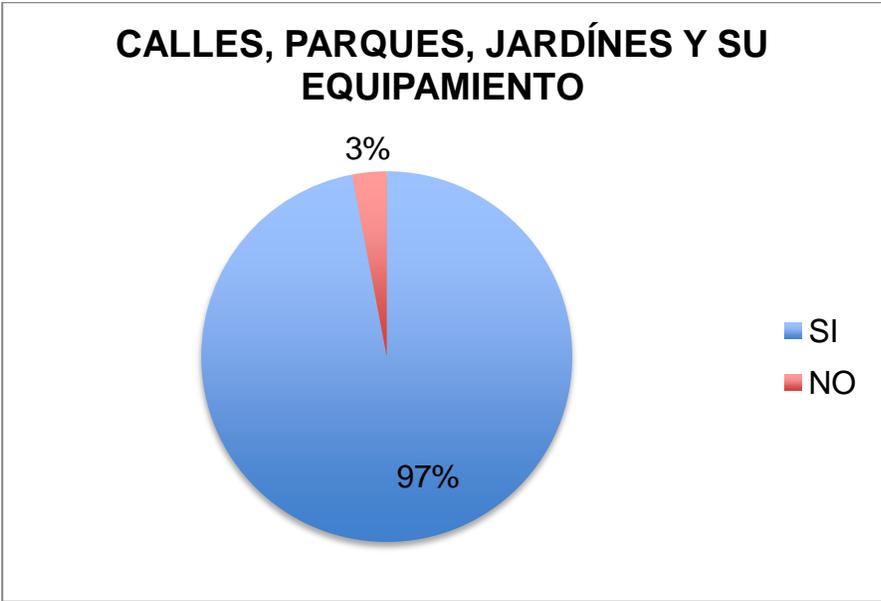
**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

**GRÁFICA 11**  
**SPM RASTRO**



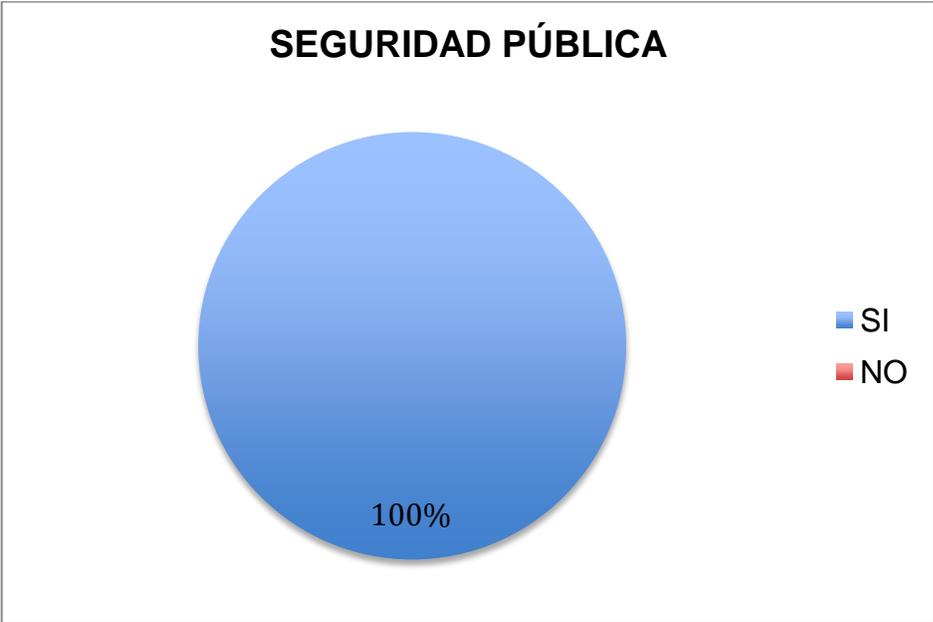
**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

**GRÁFICA 12**  
**SPM CALLES, PARQUES, JARDINES Y SU EQUIPAMIENTO**



FUENTE: Elaboración Propia, 2014.

**GRÁFICA 13**  
**SPM SEGURIDAD PÚBLICA**



FUENTE: Elaboración Propia, 2014.

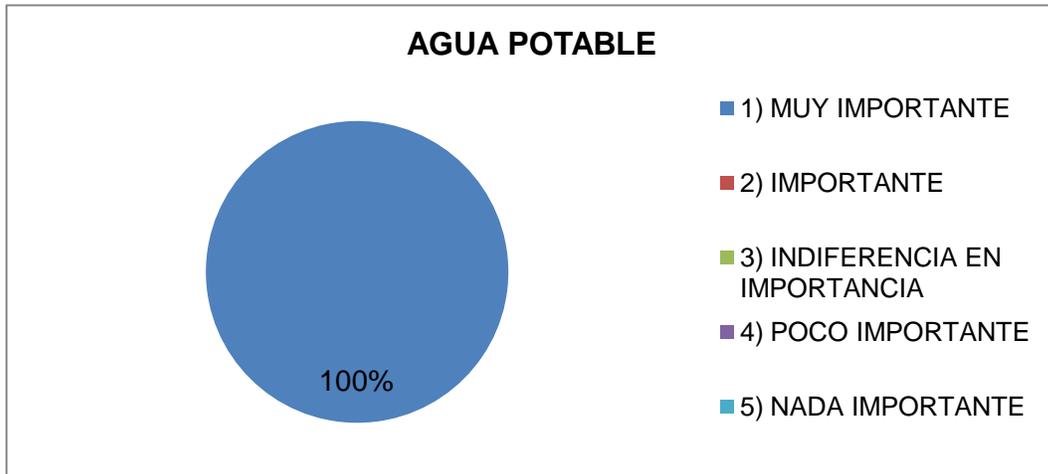
**TABLA 3**  
**IMPORTANCIA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA SATISFACCIÓN DE SUS**  
**NECESIDADES**

REACTIVO 2: ENUMERAR DEL 1 AL 5 EN EL ORDEN DE IMPORTANCIA DE LOS SERVICIOS EN LA SATISFACCIÓN DE SUS NECESIDADES						TOTAL
1) MUY IMPORTANTE	2) IMPORTANTE	3) INDEFERENCIA EN IMPORTANCIA	4) POCO IMPORTANTE	5) NADA IMPORTANTE		
	1	2	3	4	5	100%
<b>AGUA POTABLE</b>	100%	0%	0%	0%	0%	
<b>DRENAJE</b>	90%	8%	2%	0%	0%	
<b>ALCANTARILLADO</b>	48%	50%	0%	0%	2%	
<b>TRATAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE AGUAS RESIDUALES</b>	0%	0%	0%	0%	100%	
<b>ALUMBRADO PÚBLICO</b>	56%	36%	4%	0%	2%	
<b>LIMPIA, RECOLECCIÓN, TRASLADO, TRATAMIENTO Y DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS</b>	28%	58%	12%	2%	0%	
<b>MERCADOS</b>	0%	0%	0%	0%	100%	
<b>CENTRALES DE ABASTO</b>	0%	0%	0%	0%	100%	
<b>PANTEONES</b>	0%	24%	54%	22%	0%	
<b>RASTRO</b>	0%	0%	0%	0%	100%	
<b>CALLES, PARQUES, JARDINES Y SU EQUIPAMIENTO</b>	12%	54%	24%	6%	4%	
<b>SEGURIDAD PÚBLICA</b>	84%	4%	10%	2%	0%	

**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

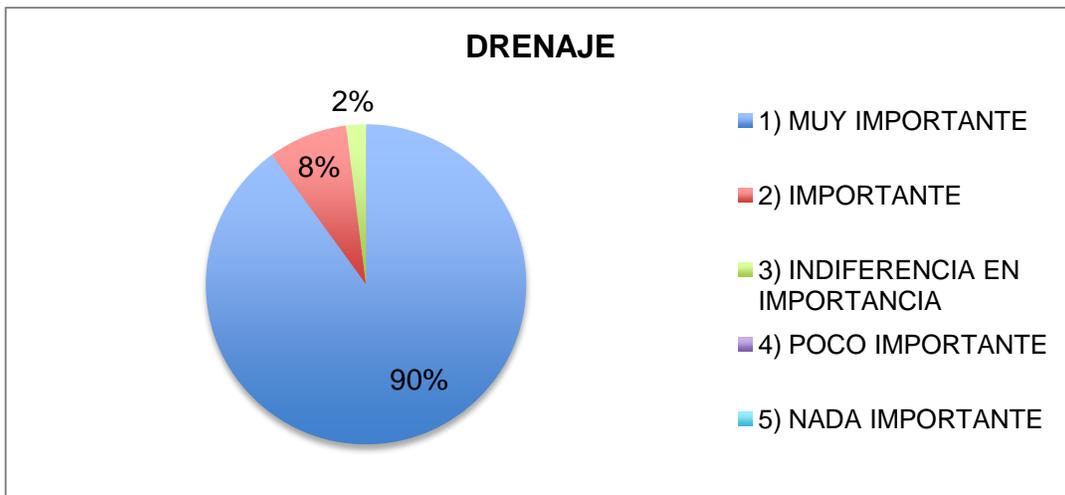
El reactivo 2 nos refleja la mayor y menor importancia de los servicios públicos en la satisfacción de las necesidades de la población, obteniendo como resultado del agua potable con un 100%, el drenaje 90%, alcantarillado 48%, alumbrado público 56%, limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos con 28%, calles, parques, jardines y equipamiento con 12%, y seguridad pública con 84%.

**GRÁFICA 14**  
**IMPORTANCIA SPM SEGURIDAD PÚBLICA**



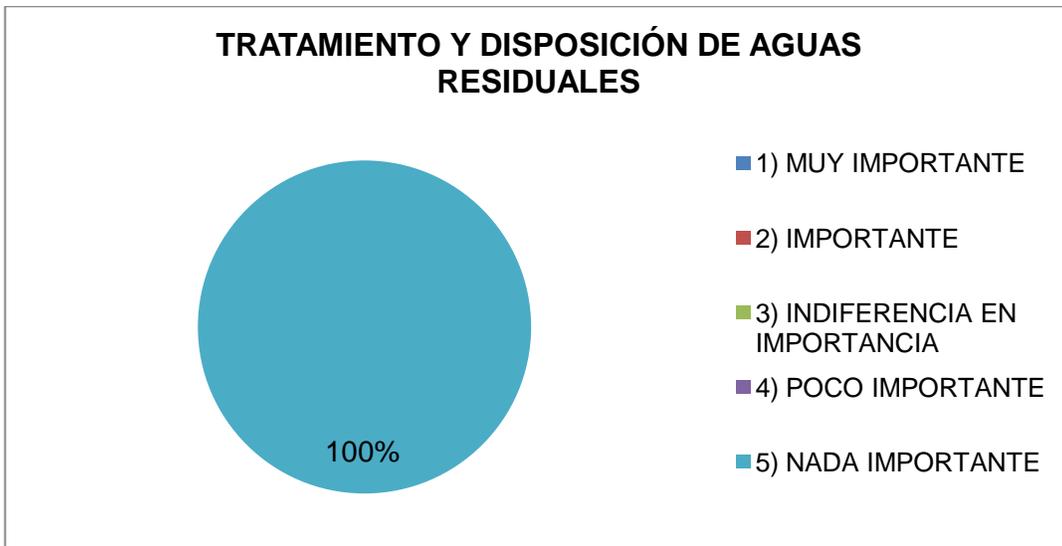
**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

**GRÁFICA 15**  
**IMPORTANCIA SPM DRENAJE**



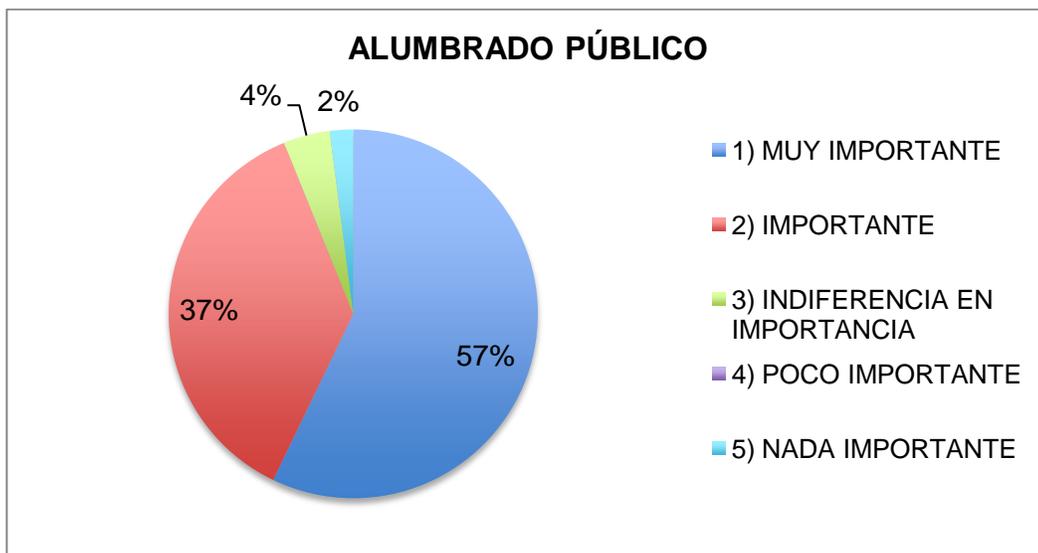
**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

**GRÁFICA 16**  
**IMPORTANCIA SPM TRATAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE AGUAS RESIDUALES**



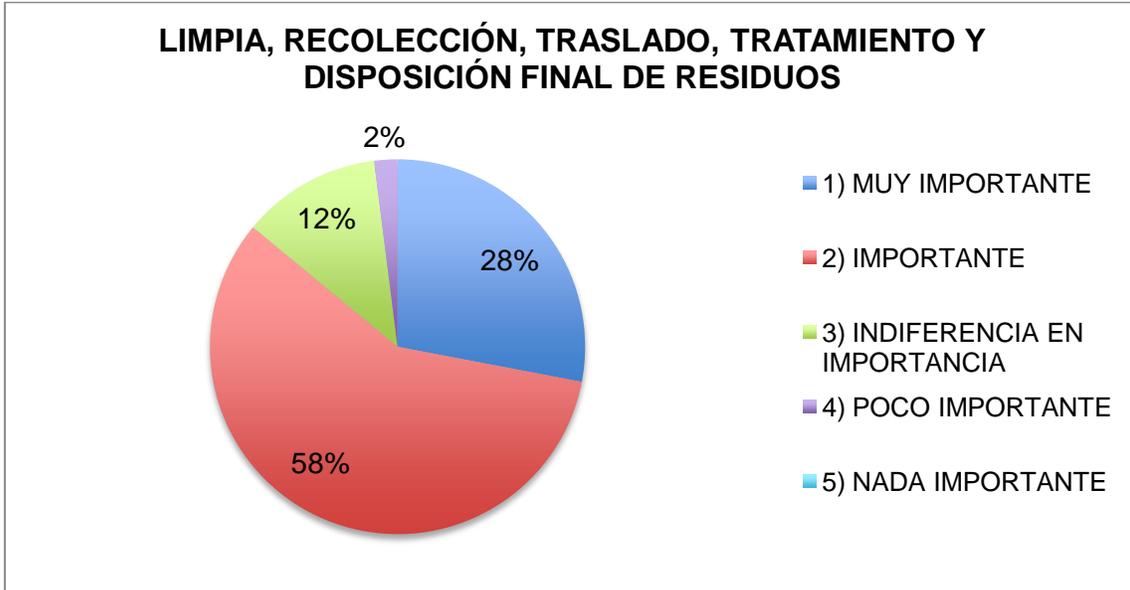
**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

**GRÁFICA 17**  
**IMPORTANCIA SPM ALUMBRADO PÚBLICO**



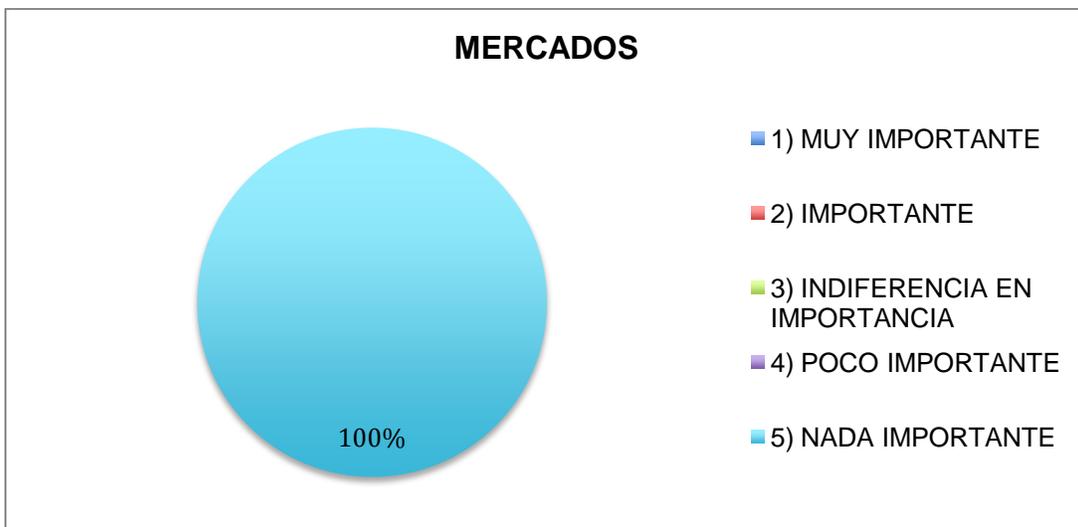
**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

**GRÁFICA 18**  
**IMPORTANCIA SPM LIMPIA, RECOLECCIÓN, TRASLADO, TRATAMIENTO Y**  
**DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS**



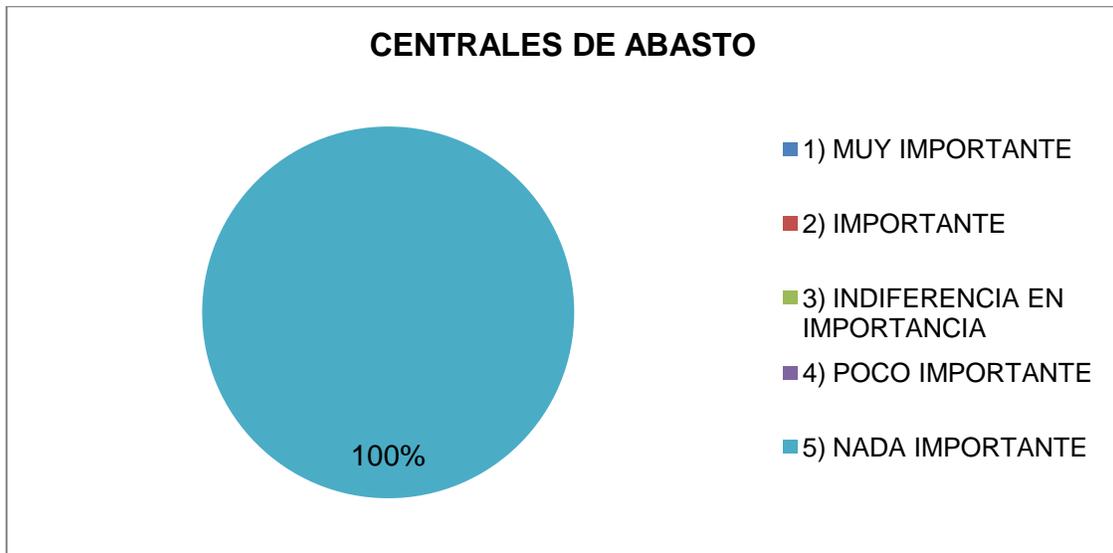
**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

**GRÁFICA 19**  
**IMPORTANCIA SPM MERCADOS**



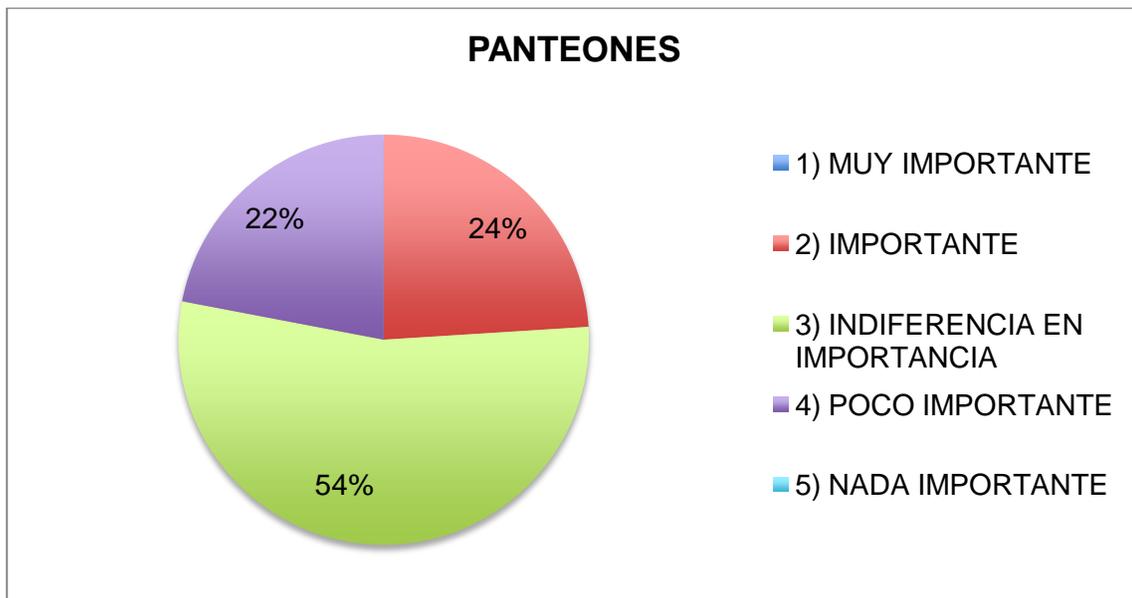
**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

**GRÁFICA 20**  
**IMPORTANCIA SPM CENTRALES DE ABASTO**



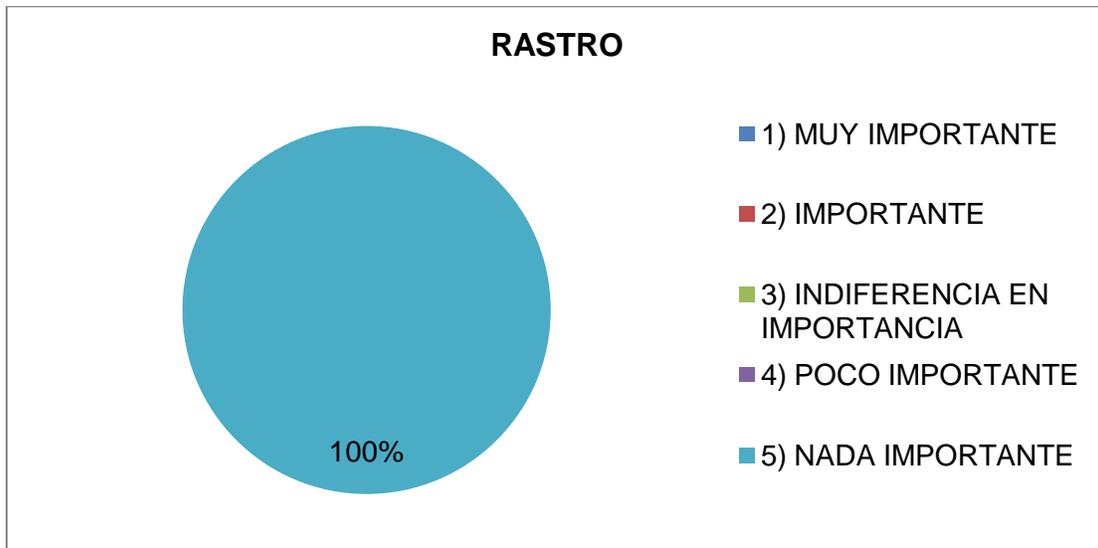
**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

**GRÁFICA 21**  
**IMPORTANCIA SPM PANTEONES**



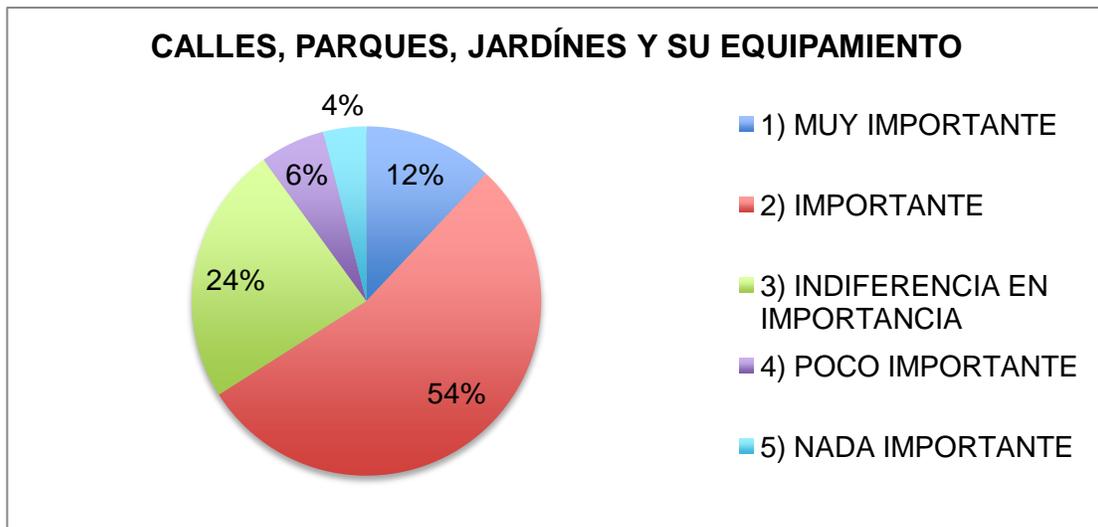
**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

**GRÁFICA 22**  
**IMPORTANCIA SPM RASTRO**



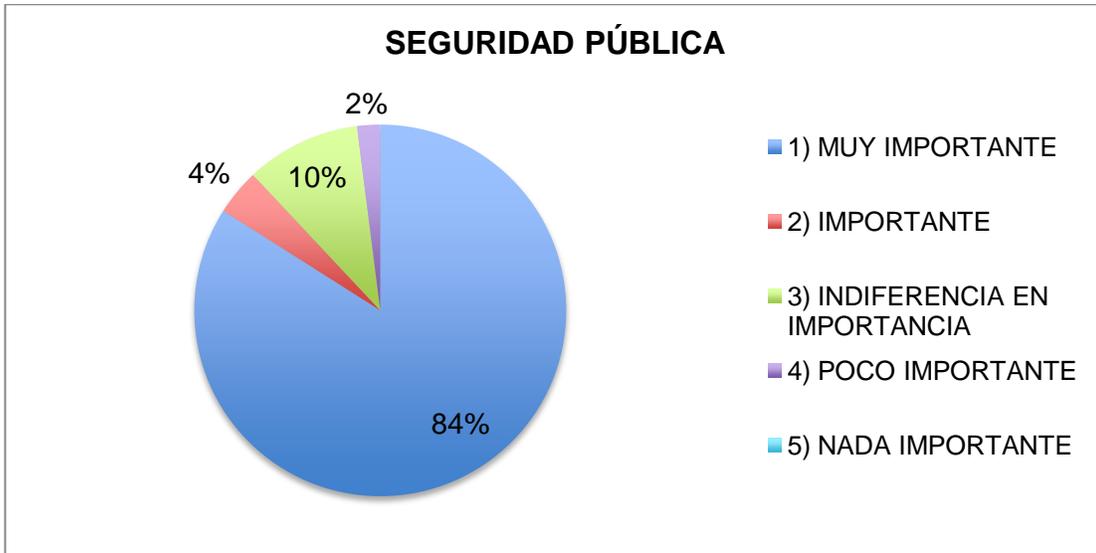
**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

**GRÁFICA 23**  
**IMPORTANCIA SPM CALLES, PARQUES, JARDINES Y SU EQUIPAMIENTO**



**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

**GRÁFICA 24**  
**IMPORTANCIA SPM SEGURIDAD PÚBLICA**



**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

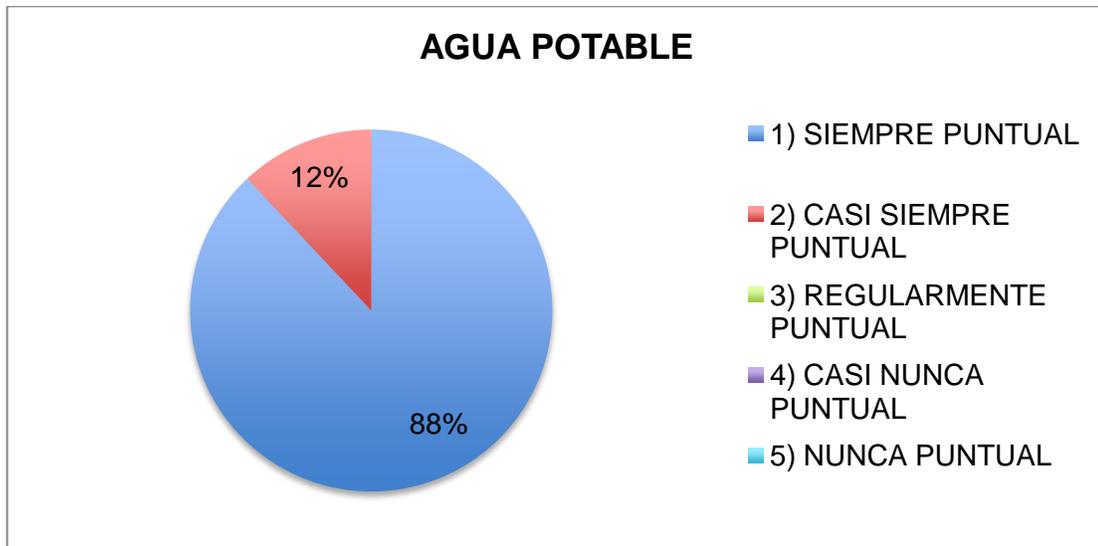
**TABLA 4**  
**PUNTUALIDAD EN EL PAGO DE SERVICIOS PÚBLICOS**

<b>REACTIVO 3: ENUMERAR DEL 1 AL 5 EL ORDEN EN CUAL PAGA SUS SERVICIOS</b>						<b>TOTAL</b>
<b>1) SIEMPRE PUNTUAL    2) CASI SIEMPRE PUNTUAL    3) REGULARMENTE PUNTUAL 4) CASI NUNCA PUNTUAL    5) NUNCA PUNTUAL</b>						
	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>100%</b>
<b>AGUA POTABLE</b>	88%	12%	0%	0%	0%	
<b>DRENAJE</b>	90%	8%	2%	0%	0%	
<b>ALCANTARILLADO</b>	48%	50%	0%	0%	2%	
<b>TRATAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE AGUAS RESIDUALES</b>	0%	0%	0%	0%	100%	
<b>ALUMBRADO PÚBLICO</b>	58%	36%	4%	0%	2%	
<b>LIMPIA, RECOLECCIÓN, TRASLADO, TRATAMIENTO Y DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS</b>	28%	58%	12%	2%	0%	
<b>MERCADOS</b>	0%	0%	0%	0%	100%	
<b>CENTRALES DE ABASTO</b>	0%	0%	0%	0%	100%	
<b>PANTEONES</b>	0%	24%	54%	22%	0%	
<b>RASTRO</b>	0%	0%	0%	0%	100%	
<b>CALLES, PARQUES, JARDINES Y SU EQUIPAMIENTO</b>	12%	54%	24%	6%	4%	
<b>SEGURIDAD PÚBLICA</b>	84%	4%	10%	2%	0%	

**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

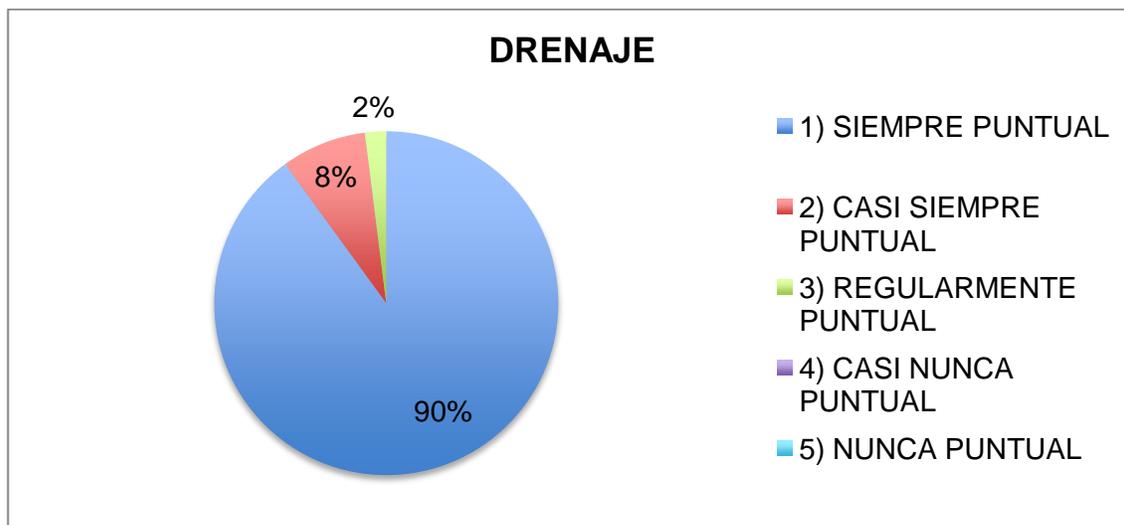
El reactivo 3 nos indica cuál es el orden en el que pagan los servicios públicos con respecto a la puntualidad por parte de los usuarios, obteniendo un resultado siempre puntual 70%, casi siempre puntual 15%, regularmente puntual 10% y casi nunca puntual 5%.

**GRÁFICA 25**  
**PUNTUALIDAD EN EL PAGO SPM AGUA POTABLE**



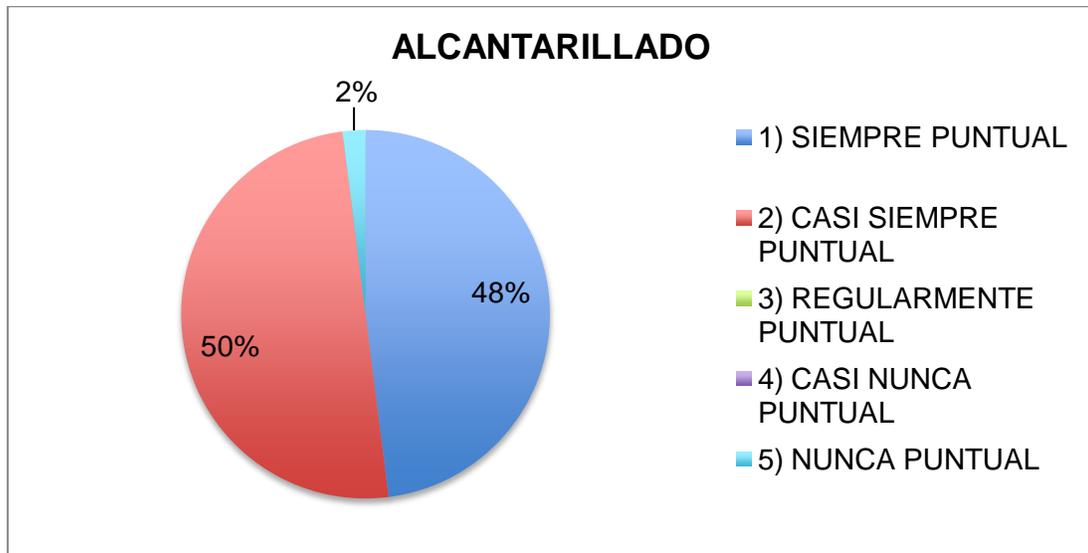
**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

**GRÁFICA 26**  
**PUNTUALIDAD EN EL PAGO SPM DRENAJE**



**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

**GRÁFICA 27**  
**PUNTUALIDAD EN EL PAGO SPM ALCANTARILLADO**



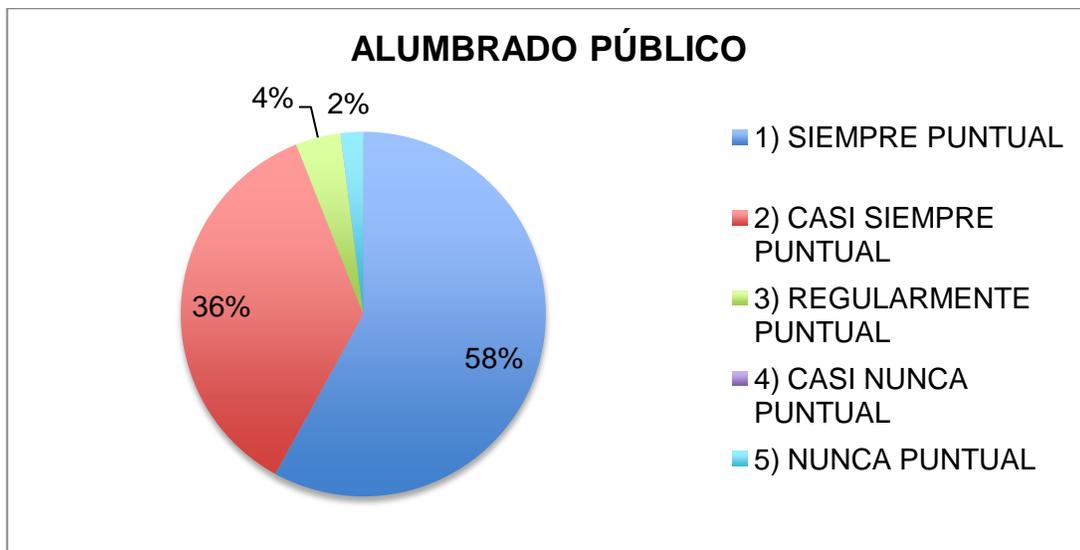
FUENTE: Elaboración Propia, 2014.

**GRÁFICA 28**  
**PUNTUALIDAD EN EL PAGO SPM TRATAMIENTO Y DISPOSICIÓN DE AGUAS RESIDUALES**



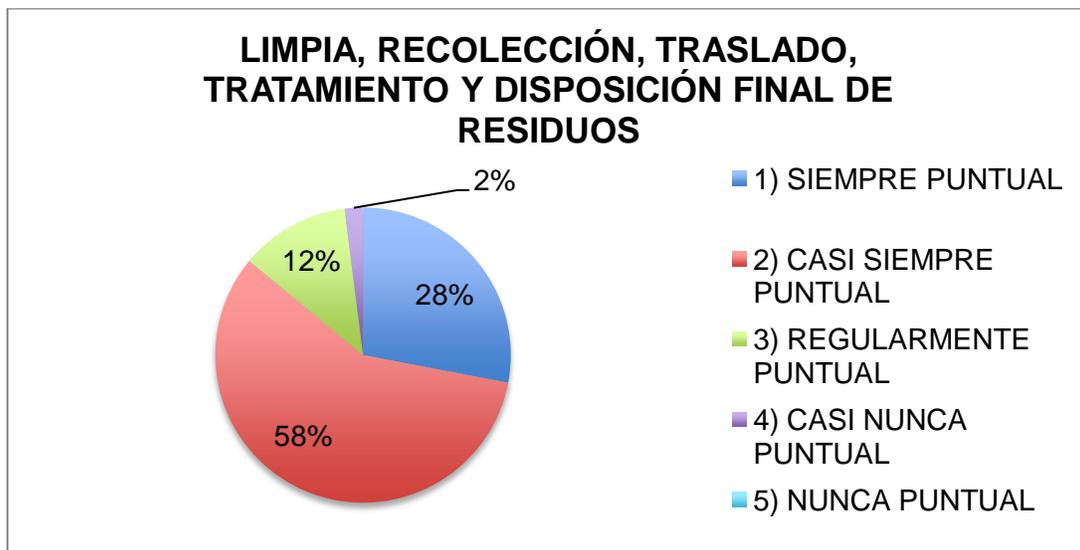
FUENTE: Elaboración Propia, 2014.

**GRÁFICA 29**  
**PUNTUALIDAD EN EL PAGO SPM ALUMBRADO PÚBLICO**



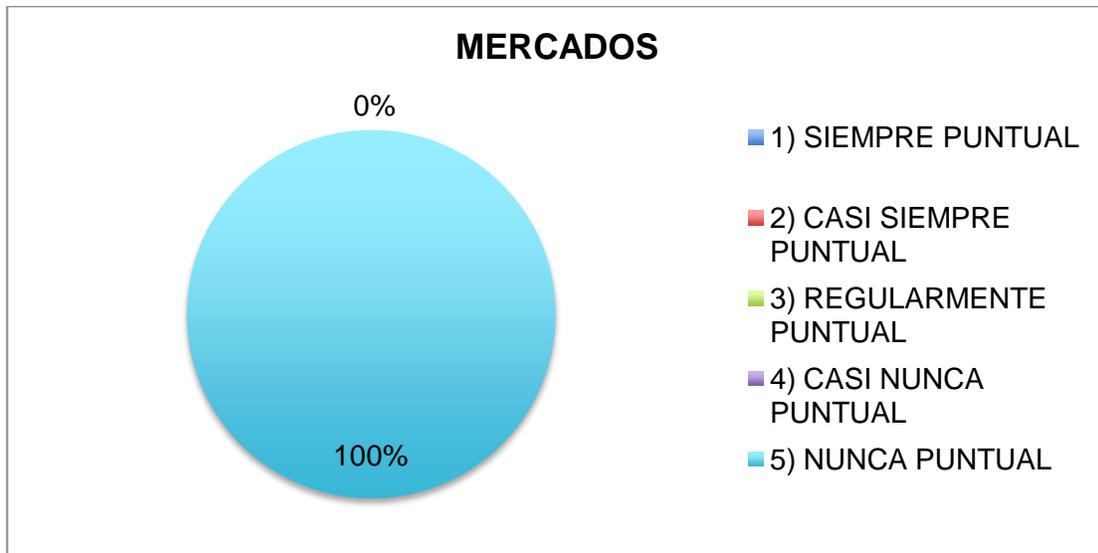
**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

**GRÁFICA 30**  
**PUNTUALIDAD EN EL PAGO SPM LIMPIA, RECOLECCIÓN, TRASLADO, TRATAMIENTO Y DISPOSICIÓN FINAL DE RESIDUOS**



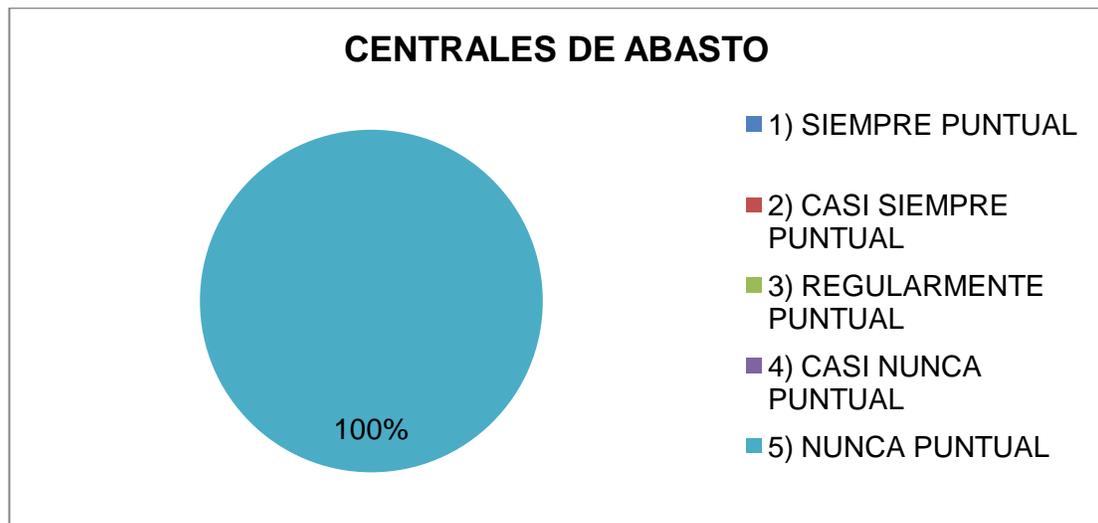
**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

**GRÁFICA 31**  
**PUNTUALIDAD EN EL PAGO SPM MERCADOS**



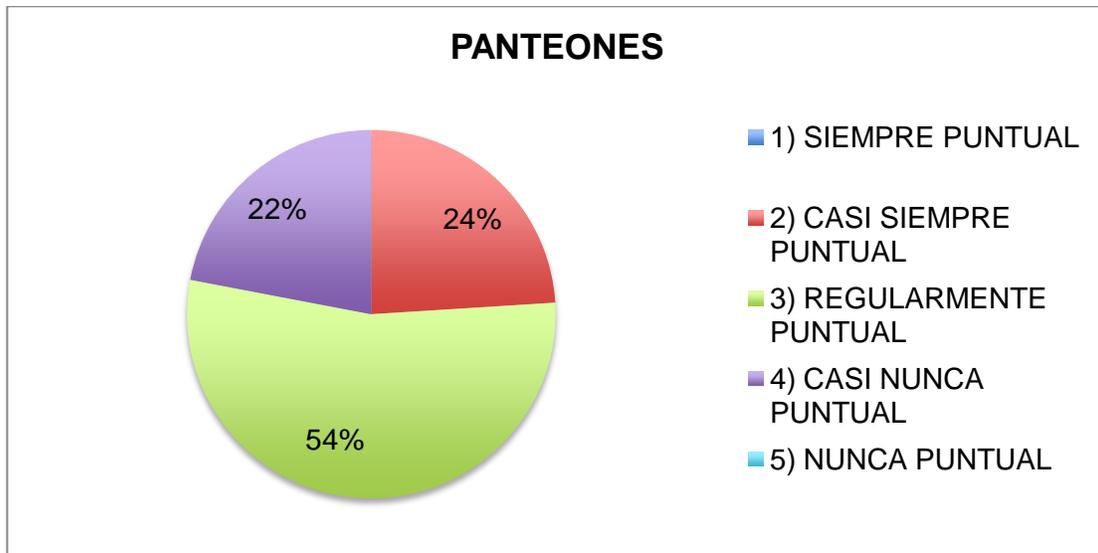
**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

**GRÁFICA 32**  
**PUNTUALIDAD EN EL PAGO SPM CENTRALES DE ABASTO**



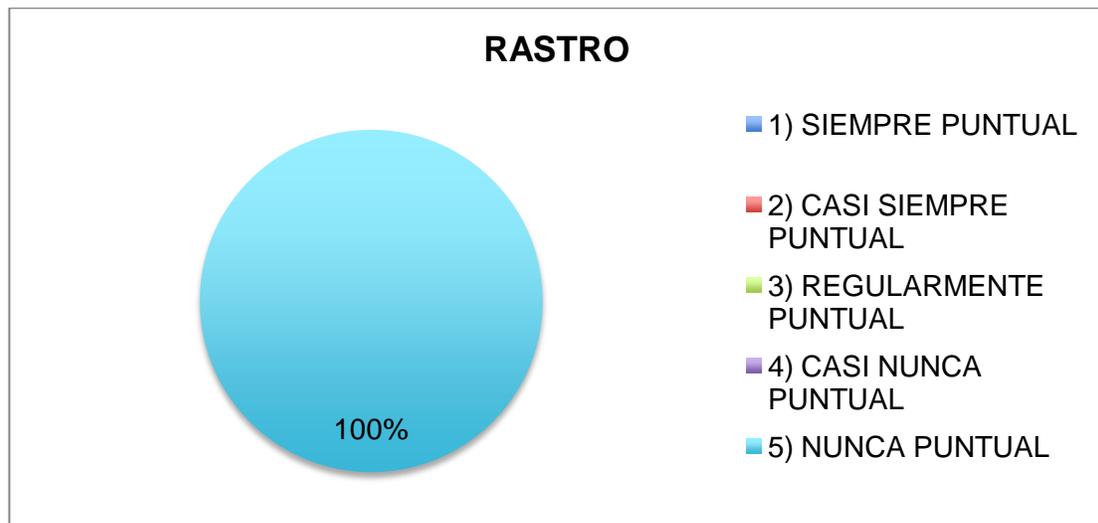
**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

**GRÁFICA 33**  
**PUNTUALIDAD EN EL PAGO SPM PANTEONES**



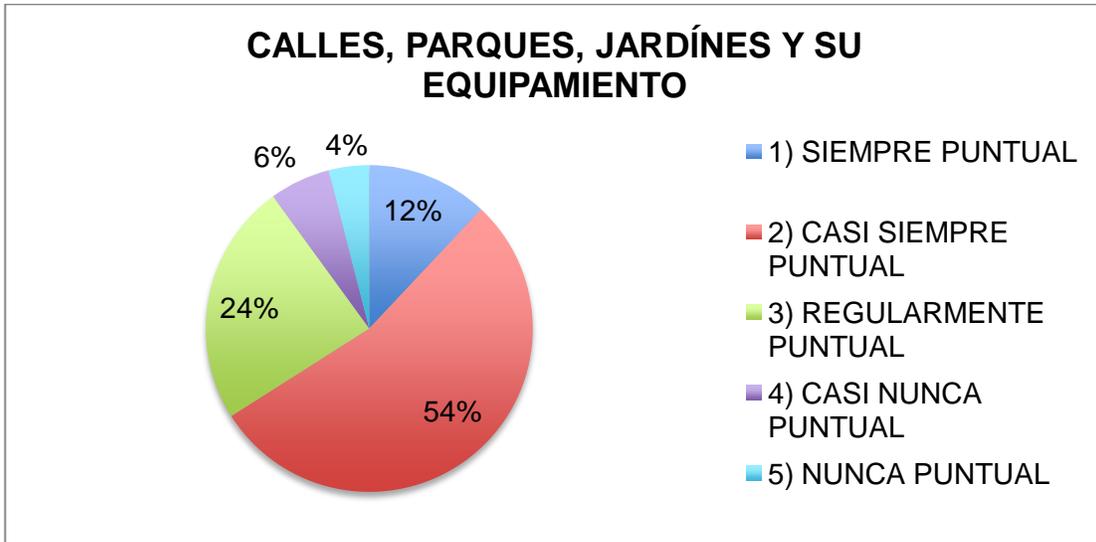
**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

**GRÁFICA 34**  
**PUNTUALIDAD EN EL PAGO SPM RASTRO**



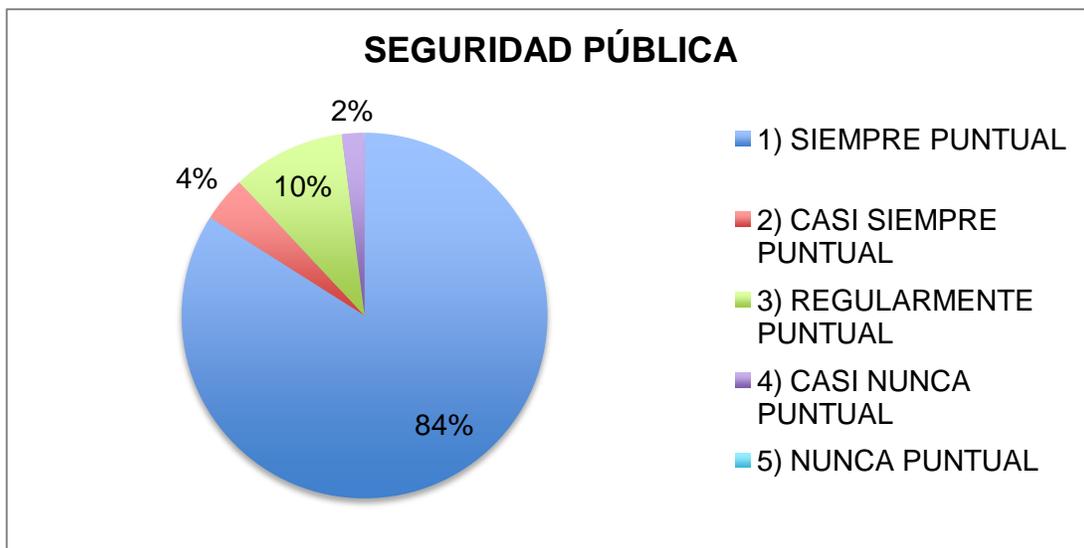
**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

**GRÁFICA 35**  
**PUNTUALIDAD EN EL PAGO SPM CALLES, PARQUES, JARDINES Y SU EQUIPAMIENTO**



**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

**GRÁFICA 36**  
**PUNTUALIDAD EN EL PAGO SPM SEGURIDAD PÚBLICA**



**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

## ACERCA DEL SERVICIO

TABLA 5

### CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES

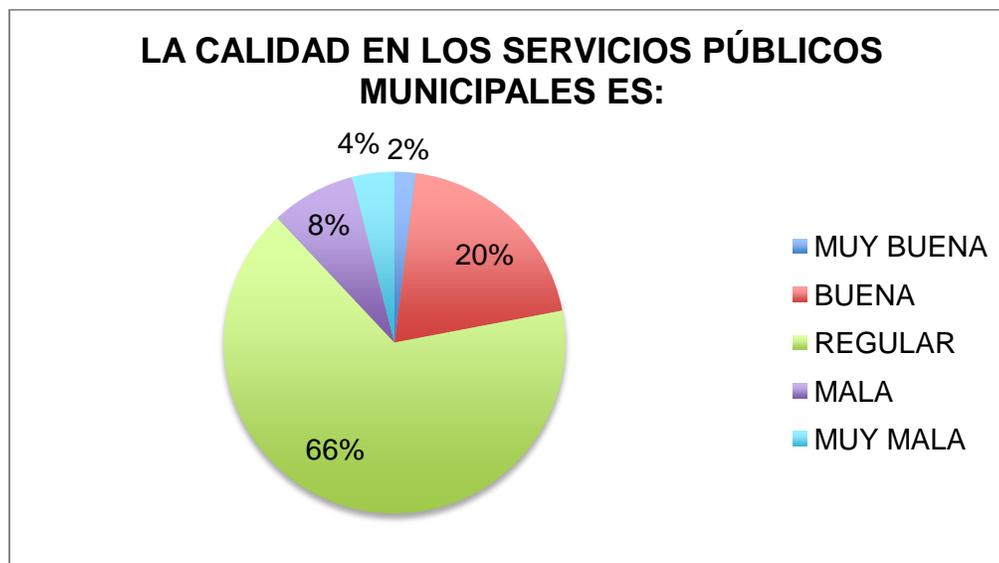
REACTIVO 4: LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES ES:		TOTAL
MUY BUENA	2%	100%
BUENA	20%	
REGULAR	66%	
MALA	8%	
MUY MALA	4%	

FUENTE: Elaboración Propia, 2014.

El reactivo 4 nos habla sobre la calidad de los servicios públicos municipales, obteniendo como respuesta regular 66%, buena 20%, mala 8%, muy mala 4% y muy buena 2%.

GRÁFICA 37

### CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES



FUENTE: Elaboración Propia, 2014

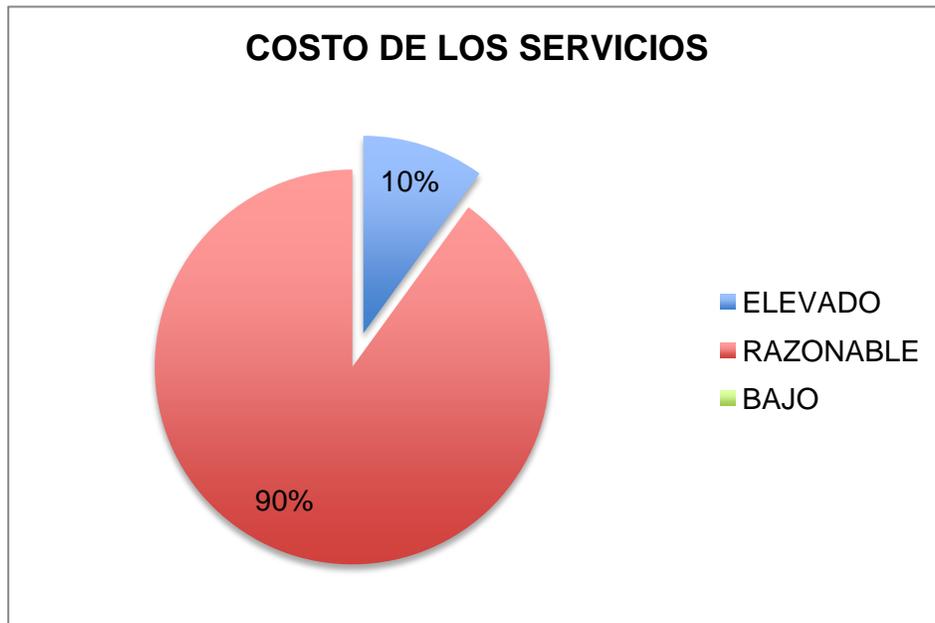
**TABLA 6**  
**COSTO DE LOS SERVICIOS**

<b>REACTIVO 5: EL COSTO DE LOS SERVICIOS</b>		<b>TOTAL</b>
<b>ELEVADO</b>	<b>10%</b>	<b>100%</b>
<b>RAZONABLE</b>	90%	
<b>BAJO</b>	0%	

**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

El reactivo 5 habla sobre el costo de los servicios públicos municipales, donde les parece razonable 90% y elevado 10%.

**GRÁFICA 38**  
**COSTO DE LOS SERVICIOS**



**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

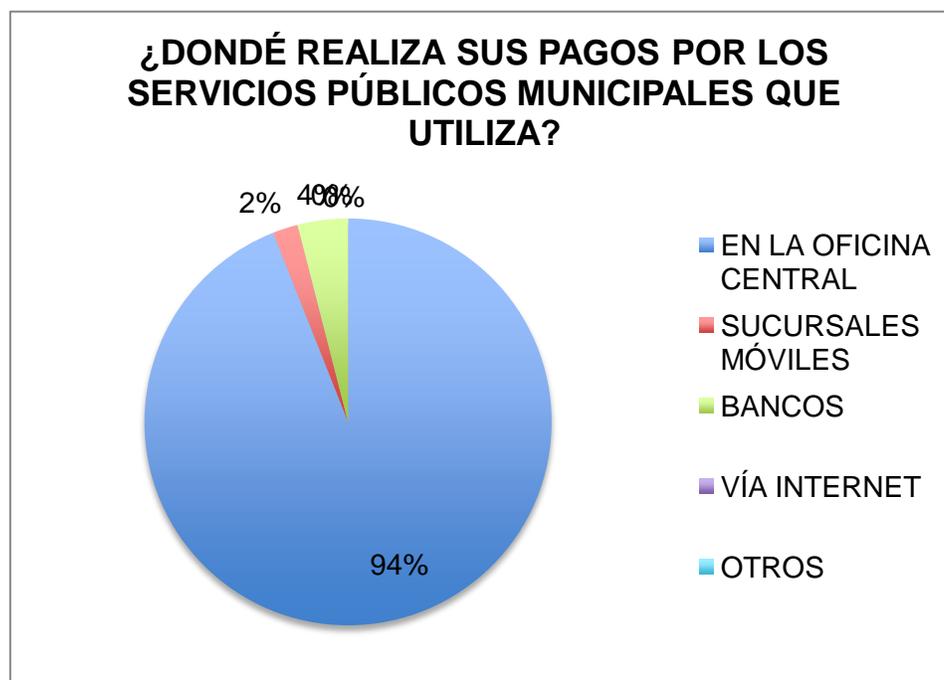
**TABLA 7**  
**LUGAR DONDE SE REALIZA EL PAGO DE LOS SERVICIOS**

<b>REACTIVO 6: ¿DONDE REALIZA SUS PAGOS POR LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES QUE UTILIZA?</b>		<b>TOTAL</b>
<b>EN LA OFICINA CENTRAL</b>	94%	100
<b>SUCURSALES MÓVILES</b>	2%	
<b>BANCOS</b>	4%	
<b>VÍA INTERNET</b>	0%	
<b>OTROS</b>	0%	

**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

El reactivo 6 nos habla sobre el lugar que utiliza donde se realizan los pagos de los servicios públicos municipales, y obtenemos como respuestas en la oficina central 94% y sucursales móviles 2%.

**GRÁFICA 39**  
**LUGAR DONDE SE REALIZA EL PAGO DE LOS SERVICIOS**



**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

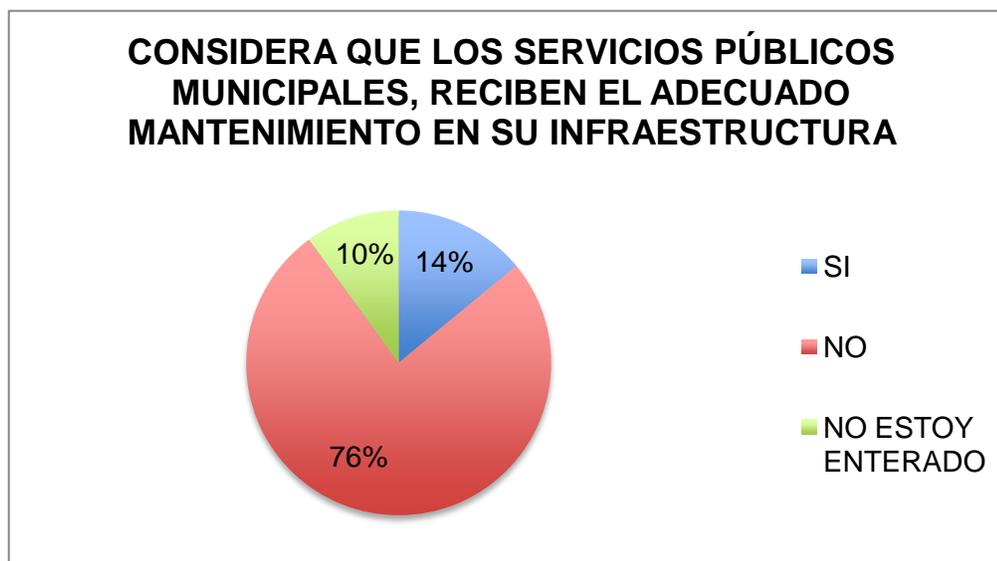
**TABLA 8**  
**MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**  
**MUNICIPALES**

<b>REACTIVO 7: CONSIDERA QUE LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES, RECIBEN EL ADECUADO MANTENIMIENTO EN SU INFRAESTRUCTURA PARA MAYOR CALIDAD Y MEJOR COBERTURA</b>		<b>TOTAL</b>
<b>SI</b>	14%	100%
<b>NO</b>	76%	
<b>NO ESTOY ENTERADO</b>	10%	

**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

El reactivo 7 aborda la consideración sobre si los servicios públicos municipales reciben el adecuado mantenimiento en su infraestructura para mayor calidad y de mejor cobertura, obteniendo como respuesta no con 76%, sí con 14%, y no estoy enterado con 10%.

**GRÁFICA 40**  
**MANTENIMIENTO DE LA INFRAESTRUCTURA DE LOS SPM**



**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

## ACERCA DEL COBRO

TABLA 9

### PUNTUALIDAD DE RECIBOS DE COBRO O REQUERIMIENTOS DE CUOTAS DE LOS SERVICIOS

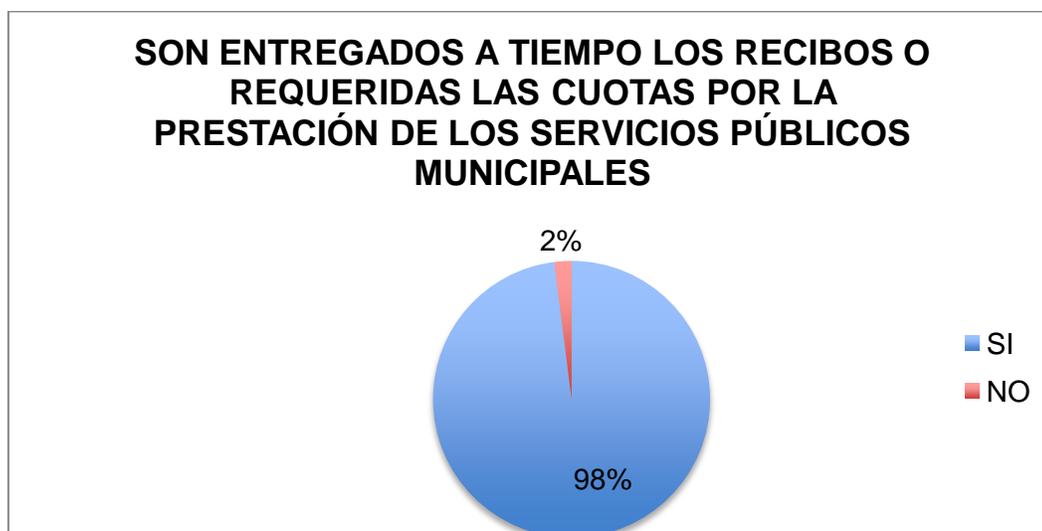
REACTIVO 8: SON ENTREGADOS A TIEMPO LOS RECIBOS O REQUERIDAS LAS CUOTAS POR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES		TOTAL
SI	98%	100%
NO	2%	

FUENTE: Elaboración Propia, 2014.

El reactivo 8 pertenece al apartado acerca del cobro, donde si son entregados a tiempo los recibos por requerir las cuotas por la prestación de los servicios públicos municipales, obteniendo sí con 98% y no con 2%.

GRÁFICA 41

### PUNTUALIDAD DE RECIBOS DE COBRO O REQUERIMIENTOS DE CUOTAS DE LOS SERVICIOS



FUENTE: Elaboración Propia, 2014.

## ACERCA DE LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA

TABLA 10

### QUEJAS SOBRE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

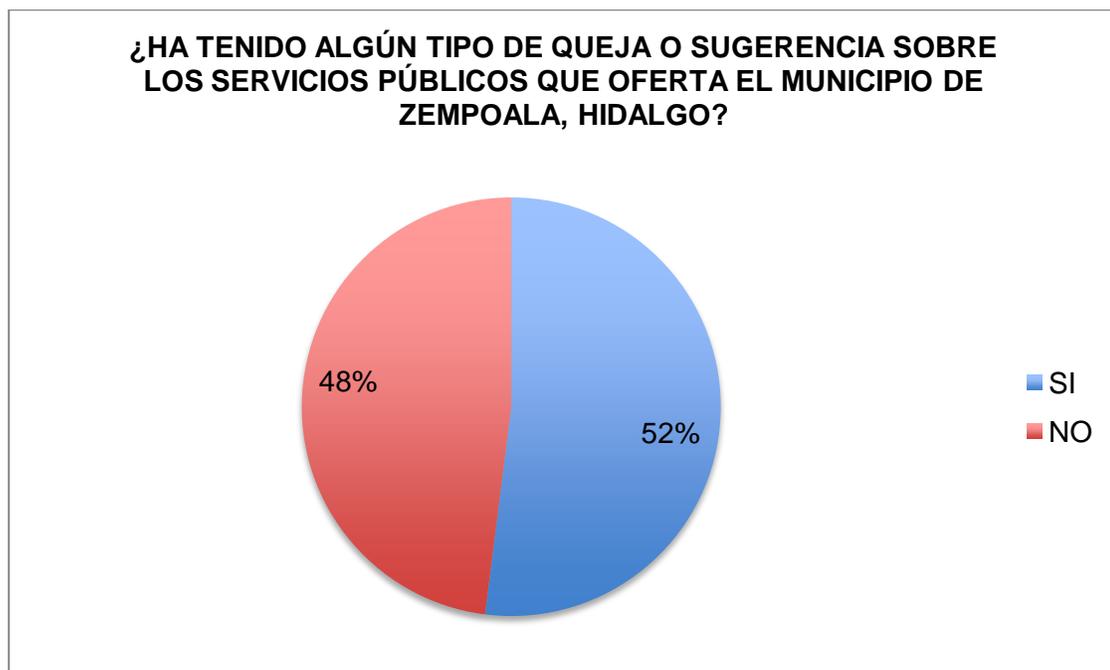
REACTIVO 9: ¿HA TENIDO ALGÚN TIPO DE QUEJA O SUGERENCIA SOBRE LOS SERVICIOS PÚBLICOS QUE OFERTA EL MUNICIPIO DE ZEMPOALA, HIDALGO?		TOTAL
SI	52%	100%
NO	48%	

FUENTE: Elaboración Propia, 2014.

El reactivo 9 nos habla acerca de la atención a la ciudadanía sobre si ha tenido algún tipo de queja o sugerencia sobre los servicios públicos que oferta el municipio de Zempoala, obteniendo sí con 52% y no con 48%.

GRÁFICA 42

### QUEJAS SOBRE LOS SERVICIOS PÚBLICOS



FUENTE: Elaboración Propia, 2014.

**TABLA 11**

**FRECUENCIA DE QUEJAS O SUGERENCIAS SOBRE LOS SP**

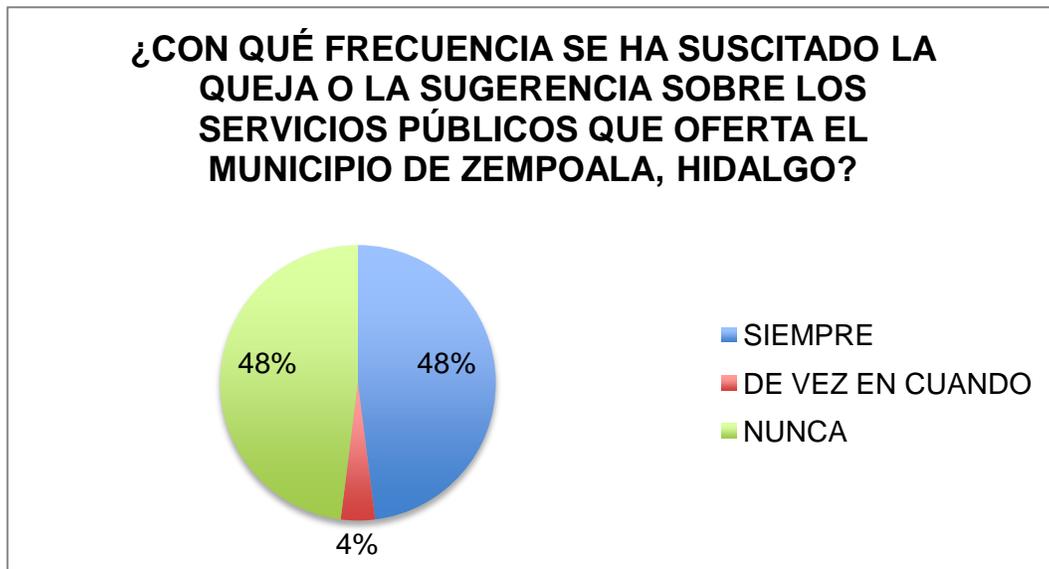
<b>REACTIVO 10: ¿CON QUÉ FRECUENCIA SE HA SUSCITADO LA QUEJA O LA SUGERENCIA SOBRE LOS SERVICIOS PÚBLICOS QUE OFERTA EL MUNICIPIO DE ZEMPOALA, HIDALGO?</b>		<b>TOTAL</b>
<b>SIEMPRE</b>	48%	100%
<b>DE VEZ EN CUANDO</b>	4%	
<b>NUNCA</b>	48%	

**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

El reactivo 10 nos habla acerca sobre la frecuencia con la que se ha suscitado la queja o la sugerencia sobre los servicios públicos que oferta el municipio de Zempoala, obteniendo siempre con 48%, nunca con 48% y de vez en cuando con 4%.

**GRÁFICA 43**

**FRECUENCIA DE QUEJAS O SUGERENCIAS SOBRE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**



**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

**TABLA 12**

**CONOCIMIENTO DEL NÚMERO DE REPORTE DE QUEJAS O SUGERENCIAS**

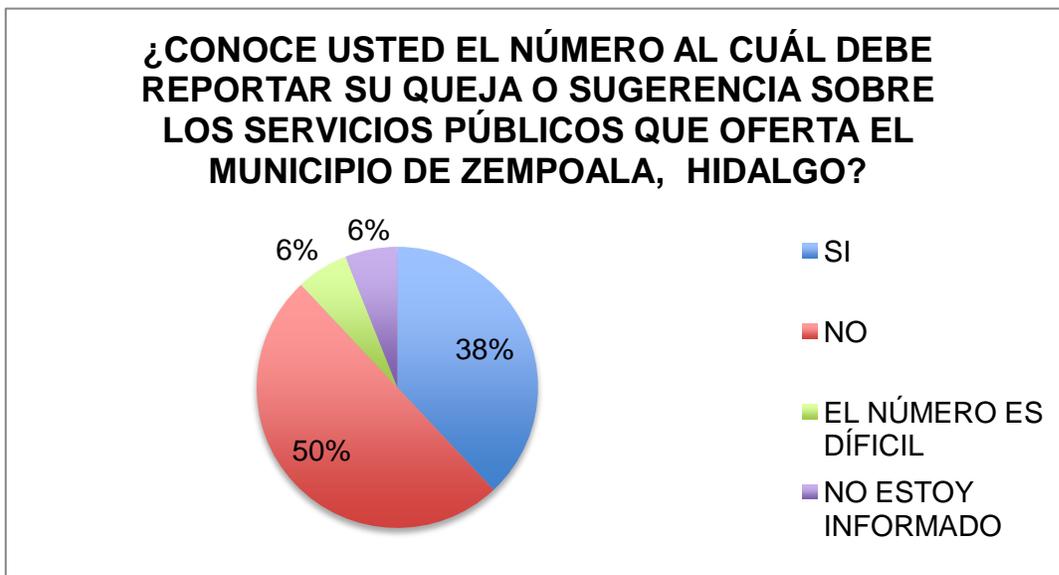
REACTIVO 11: ¿CONOCE USTED EL NÚMERO AL CUÁL DEBE REPORTAR SU QUEJA O SUGERENCIA SOBRE LOS SERVICIOS PÚBLICOS QUE OFERTA EL MUNICIPIO DE ZEMPOALA, HIDALGO?		TOTAL
SI	38%	100%
NO	50%	
EL NÚMERO ES DÍFICIL	6%	
NO ESTOY INFORMADO	6%	

**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

El reactivo 11 refleja si el sujeto encuestado conoce el número al cual debe de reportar su queja o sugerencia sobre los servicios públicos que oferta el municipio, obteniendo por respuesta no con 50%, si con 38%, el número es difícil con 6% y no estoy informado con 6%.

**GRÁFICA 44**

**CONOCIMIENTO DEL NÚMERO DE REPORTE DE QUEJAS O SUGERENCIAS**



**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

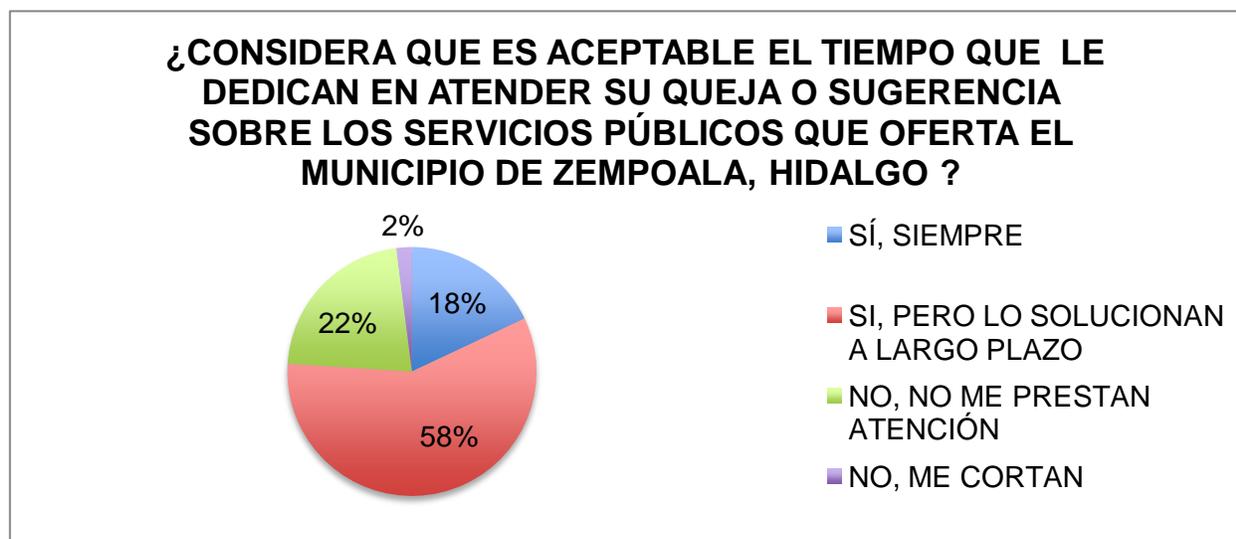
**TABLA 13**  
**TIEMPO DE ATENCIÓN DE QUEJAS O SUGERENCIAS**

<b>REACTIVO 12: ¿CONSIDERA QUE ES ACEPTABLE EL TIEMPO QUE LE DEDICAN EN ATENDER SU QUEJA O SUGERENCIA SOBRE LOS SERVICIOS PÚBLICOS QUE OFERTA EL MUNICIPIO DE ZEMPOALA, HIDALGO ?</b>		<b>TOTAL</b>
<b>SÍ, SIEMPRE</b>	18%	100%
<b>SI, PERO LO SOLUCIONAN A LARGO PLAZO</b>	58%	
<b>NO, NO ME PRESTAN ATENCIÓN</b>	22%	
<b>NO, ME CORTAN</b>	2%	

**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

El reactivo 12 nos habla sobre si considera que es aceptable el tiempo que le dedicaron en atender su queja o sugerencia sobre los servicios públicos que oferta el municipio, obteniendo como respuesta si pero lo solucionan a largo plazo con 58%; no, no me prestan atención con 22%; si, siempre con 18% y no, me cortan con 2%.

**GRÁFICA 45**  
**TIEMPO DE ATENCIÓN DE QUEJAS O SUGERENCIAS**



**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

**TABLA 14**

**TIEMPO DE EJECUCIÓN DE UN CONTRATO, REPARACIÓN O CAMBIO**

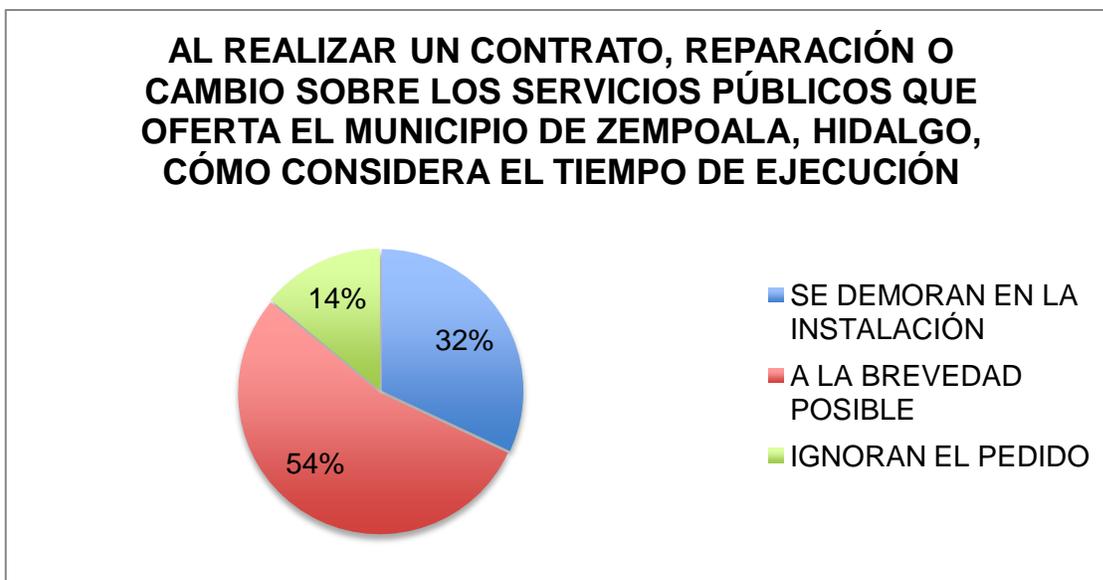
<b>REACTIVO 13: AL REALIZAR UN CONTRATO, REPARACIÓN O CAMBIO SOBRE LOS SERVICIOS PÚBLICOS QUE OFERTA EL MUNICIPIO DE ZEMPOALA, HIDALGO, CÓMO CONSIDERA EL TIEMPO DE EJECUCIÓN</b>		<b>TOTAL</b>
<b>SE DEMORAN EN LA INSTALACIÓN</b>	32%	100%
<b>A LA BREVEDAD POSIBLE</b>	54%	
<b>IGNORAN EL PEDIDO</b>	14%	

**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

El reactivo 13 nos habla sobre si al realizar un contrato, reparación o cambio sobre los servicios públicos que oferta el municipio, como es que considera el tiempo de ejecución, obteniendo como respuesta a la brevedad posible con 54%, se demoran en la instalación con 32%, que ignoran el pedido con 14%.

**GRÁFICA 46**

**TIEMPO DE EJECUCIÓN DE UN CONTRATO, REPARACIÓN O CAMBIO**



**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

**TABLA 15**  
**EVALUACIÓN DEL TRATO RECIBIDO POR EL PERSONAL**

REACTIVO 14: EL TRATO QUE RECIBE POR PARTE DEL PERSONAL RESPONSABLE SOBRE LOS SERVICIOS PÚBLICOS QUE OFERTA EL MUNICIPIO DE ZEMPOALA, HIDALGO, LO CALIFICARÍA COMO:		TOTAL
EXCELENTE	0%	100%
BUENO	18%	
REGULAR	66%	
MALO	16%	
MUY MALO	0%	

**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

El reactivo 14 nos habla sobre el trato que recibe el usuario por parte del personal responsable sobre los servicios públicos que oferta el municipio, a lo cual lo calificaría como regular 66%, bueno 18% y malo con 16%.

**GRÁFICA 47**  
**EVALUACIÓN DEL TRATO RECIBIDO POR EL PERSONAL**



**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

## ACERCA DE LAS PROMOCIONES

TABLA 16

### CONOCIMIENTO DE LA OFERTA DE PROMOCIONES

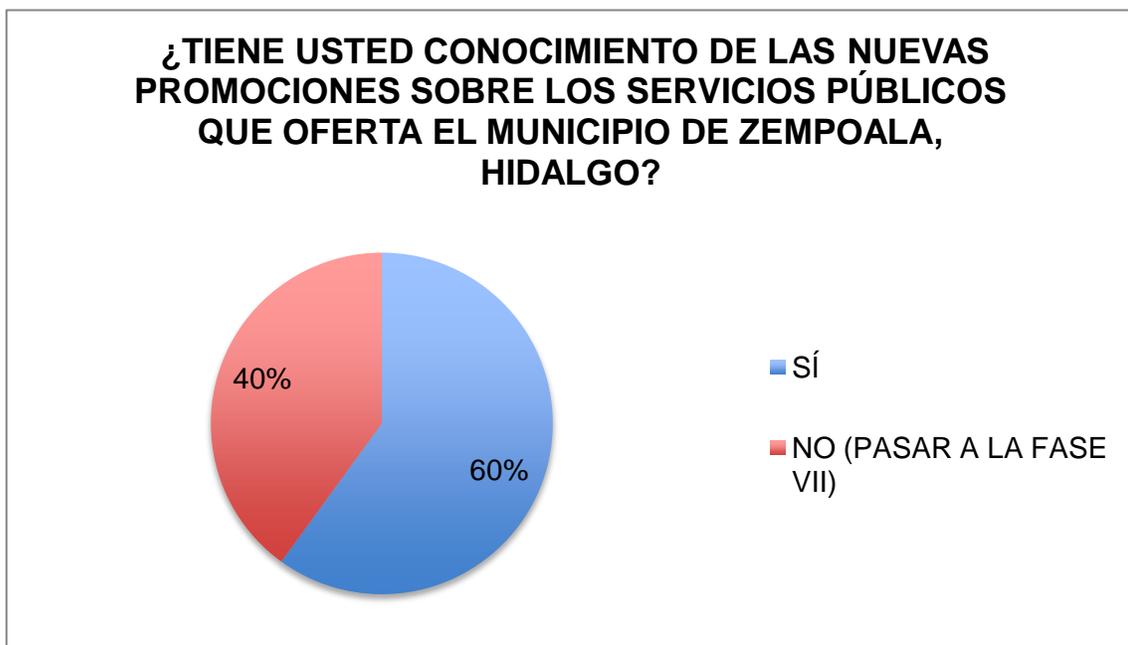
REACTIVO 15: ¿TIENE USTED CONOCIMIENTO DE LAS NUEVAS PROMOCIONES SOBRE LOS SERVICIOS PÚBLICOS QUE OFERTA EL MUNICIPIO DE ZEMPOALA, HIDALGO?		TOTAL
SÍ	60%	100%
NO (PASAR A LA FASE VII)	40%	

FUENTE: Elaboración Propia, 2014.

El reactivo 15 acerca de las promociones nos habla si el usuario tiene conocimiento de las nuevas promociones sobre los servicios públicos que oferta el municipio, a lo cual se obtiene un si con 60% y no con 40%.

GRÁFICA 48

### CONOCIMIENTO DE LA OFERTA DE PROMOCIONES



FUENTE: Elaboración Propia, 2014.

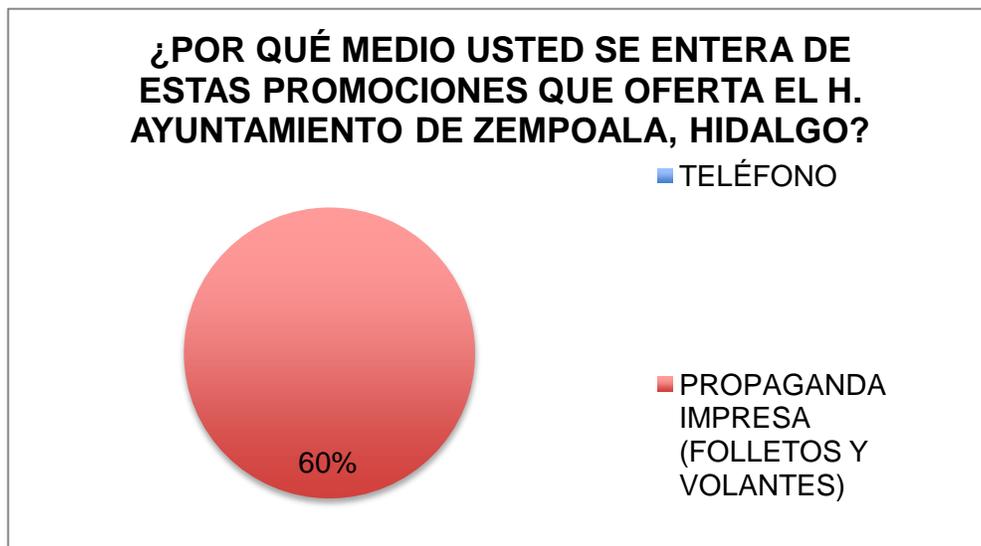
**TABLA 17**  
**MEDIO DE DIFUSIÓN POR EL QUE SE ENTERA DE LAS PROMOCIONES**

REACTIVO 16: ¿POR QUÉ MEDIO USTED SE ENTERA DE ESTAS PROMOCIONES QUE OFERTA EL H. AYUNTAMIENTO DE ZEMPOALA, HIDALGO?		TOTAL
TELÉFONO	0%	100%
PROPAGANDA IMPRESA (FOLLETOS Y VOLANTES)	60%	
CORREO ELECTRÓNICO O REDES SOCIALES	0%	
AVISOS EN MEDIOS PUBLICITARIOS (PERIÓDICOS, RADIO, TV, REVISTAS)	0%	
DIRECTAMENTE EN EL AYUNTAMIENTO	40%	

**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

El reactivo 16 nos habla sobre cuál es el medio por el cual el usuario se entera de estas promociones que oferta el municipio de Zempoala, obteniendo como resultado propaganda impresa (folletos y volantes) con 60% y directamente en el Ayuntamiento con 40%.

**GRÁFICA 49**  
**MEDIO DE DIFUSIÓN POR EL QUE SE ENTERA DE LAS PROMOCIONES**



**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

**CUADRO 22**

## USO DE LAS PROMOCIONES PROPUESTAS

REACTIVO 17: FRECUENTEMENTE, ¿HACE USO DE LAS PROMOCIONES PROPUESTAS?		TOTAL
SI	28%	60%
NO	32%	

FUENTE: Elaboración Propia, 2014.

El reactivo 17 nos habla sobre si es frecuente que hace uso de esas promociones propuestas, obteniendo si con 28% y no con 32%.

### GRÁFICA 50

#### USO DE LAS PROMOCIONES PROPUESTAS



FUENTE: Elaboración Propia, 2014.

**IMAGEN DEL H. AYUNTAMIENTO DEL MPIO DE ZEMPOALA, HGO; CON RESPECTO A LA GESTIÓN, OFERTA Y MANTENIMIENTO DE LOS S.P.**

**TABLA 19**

**CONOCIMIENTO DE LA DISPOSICIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**

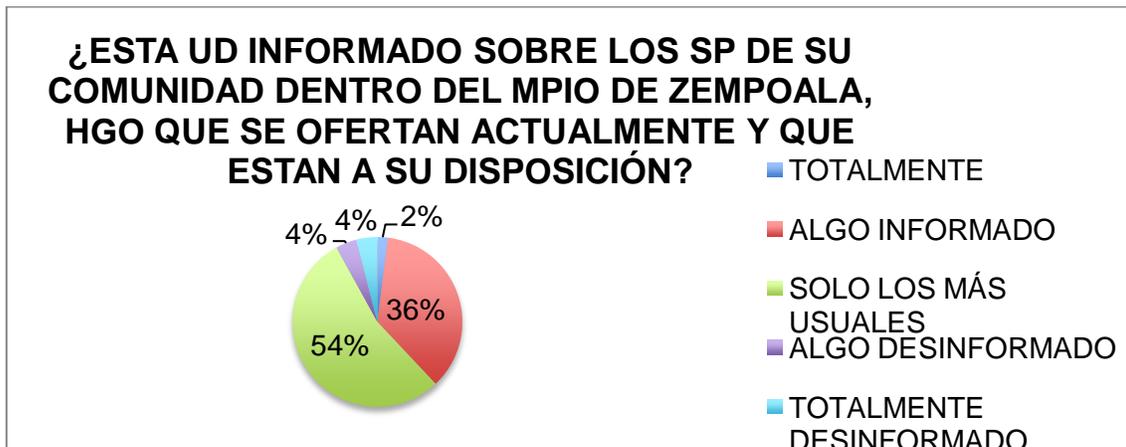
<b>REACTIVO 18: ¿ESTA USTED INFORMADO SOBRE LOS SP DE SU COMUNIDAD DENTRO DEL MPIO DE ZEMPOALA, HGO QUE SE OFERTAN ACTUALMENTE Y QUE ESTAN A SU DISPOSICIÓN?</b>		<b>TOTAL</b>
<b>TOTALMENTE</b>	2%	100%
<b>ALGO INFORMADO</b>	36%	
<b>SOLO LOS MÁS USUALES</b>	54%	
<b>ALGO DESINFORMADO</b>	4%	
<b>TOTALMENTE DESINFORMADO</b>	4%	

**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

El reactivo 18 nos habla sobre la imagen del Ayuntamiento del municipio de Zempoala, con respecto a la gestión, oferta y mantenimiento de los servicios públicos, sobre todo si el usuario está informado de los servicios públicos en su comunidad que se ofertan actualmente y que están a su disposición, obteniendo como respuestas solos más usuales con 54%, algo informado con 36%, algo desinformado con 4%, totalmente desinformada con 4%, y totalmente con 2%.

**GRÁFICA 51**

**CONOCIMIENTO DE LA DISPOSICIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS**



**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

**TABLA 20**  
**CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS EN SU COMUNIDAD**

<b>REACTIVO 19: ¿CÓMO CALIFICARÍA LA CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS ACTUALMENTE DE SU COMUNIDAD DENTRO DEL MUNICIPIO DE ZEMPOALA, HIDALGO?</b>		<b>TOTAL</b>
<b>EXCELENTES</b>	2%	100%
<b>BUENOS</b>	20%	
<b>REGULARES</b>	66%	
<b>MALOS</b>	8%	
<b>PÉSIMOS</b>	4%	

**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

El reactivo 19 nos habla acerca de cómo calificarían la calidad en los servicios públicos actualmente de su comunidad dentro del municipio, obteniendo como regulares con 66%, buenos con 20%, malos con 8%, pésimos con 4%, y excelentes con 2%.

**GRÁFICA 52**  
**CALIFICACIÓN DE LA CALIDAD DE SP EN SU COMUNIDAD**



**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

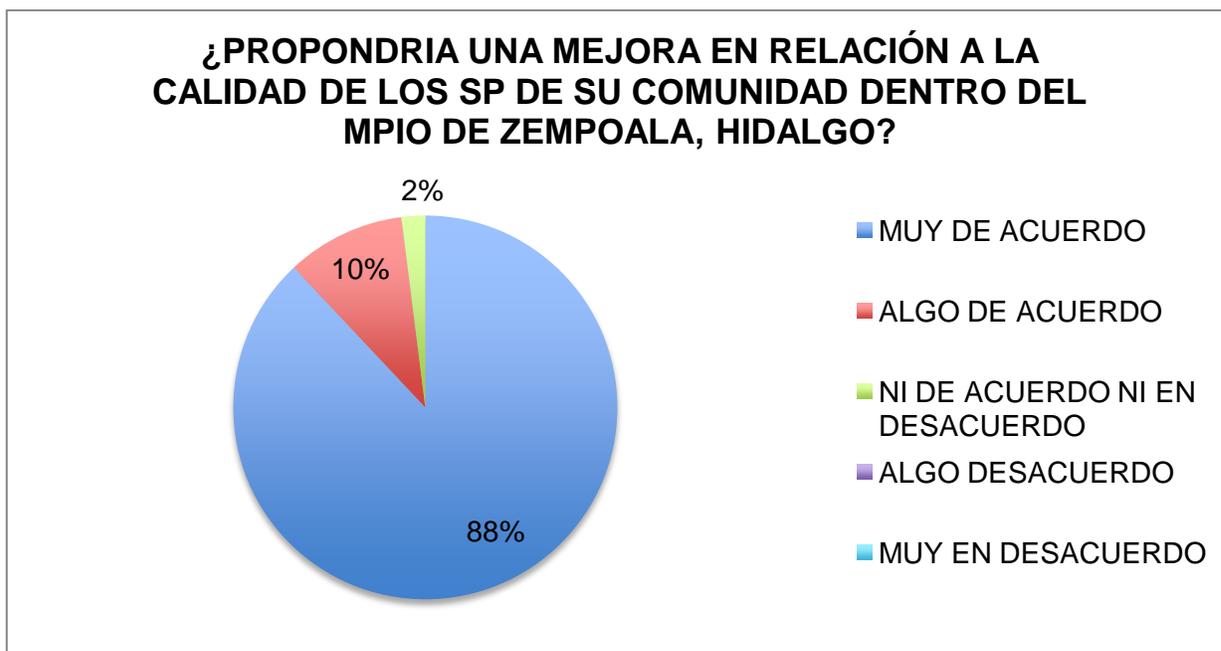
**TABLA 21**  
**MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS**

<b>REACTIVO 20: ¿PROPONDRIA UNA MEJORA EN RELACIÓN A LA CALIDAD DE LOS SP DE SU COMUNIDAD DENTRO DEL MUNICIPIO DE ZEMPOALA, HIDALGO?</b>		<b>TOTAL</b>
<b>MUY DE ACUERDO</b>	88%	100%
<b>ALGO DE ACUERDO</b>	10%	
<b>NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO</b>	2%	
<b>ALGO DESACUERDO</b>	0%	
<b>MUY EN DESACUERDO</b>	0%	

**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

El reactivo 20 nos habla sobre si propondría una mejora en relación a la calidad de los servicios públicos de su comunidad dentro del municipio, obteniendo por respuesta muy de acuerdo con 88%, algo de acuerdo con 10% y ni de acuerdo ni en desacuerdo con 2%.

**GRÁFICA 53**  
**MEJORA DE LA CALIDAD DE SERVICIOS PÚBLICOS**



**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

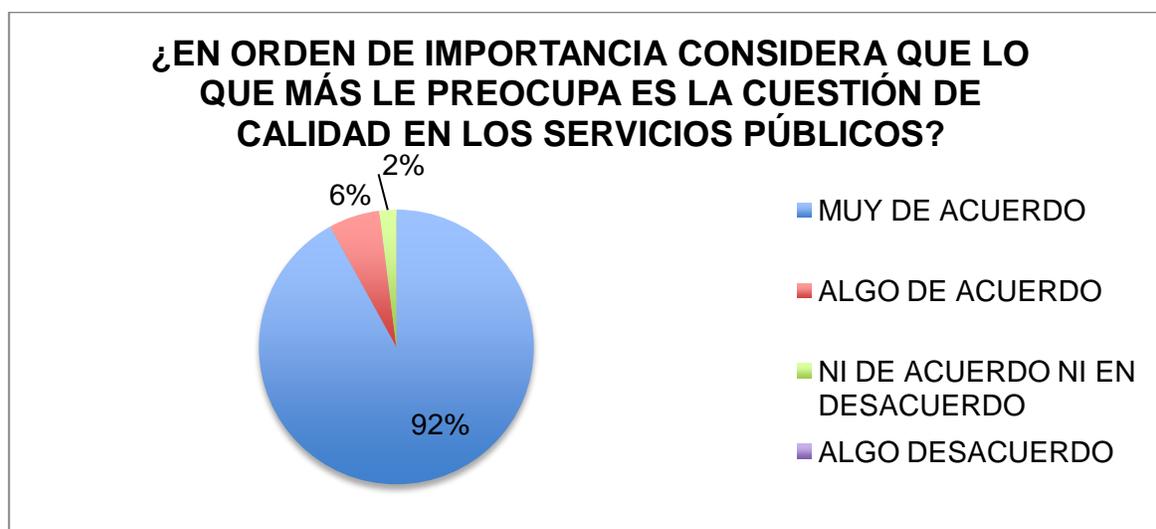
**TABLA 22**  
**IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DE LOS SP PARA EL AYUNTAMIENTO**

<b>REACTIVO 21: ¿EN ORDEN DE IMPORTANCIA CONSIDERA QUE LO QUE MÁS LE PREOCUPA ES LA CUESTIÓN DE CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS?</b>		<b>TOTAL</b>
<b>MUY DE ACUERDO</b>	92%	100%
<b>ALGO DE ACUERDO</b>	6%	
<b>NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO</b>	2%	
<b>ALGO DESACUERDO</b>	0%	
<b>MUY EN DESACUERDO</b>	0%	

**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

El reactivo 21 nos habla sobre lo que considera en orden de importancia que más le preocupa como lo es la cuestión de calidad en los servicios públicos, obteniendo muy de acuerdo con 90%, algo de acuerdo con 6% y ni de acuerdo ni en desacuerdo con 2%.

**GRÁFICA 54**  
**IMPORTANCIA DE LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS PARA EL AYUNTAMIENTO**



**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

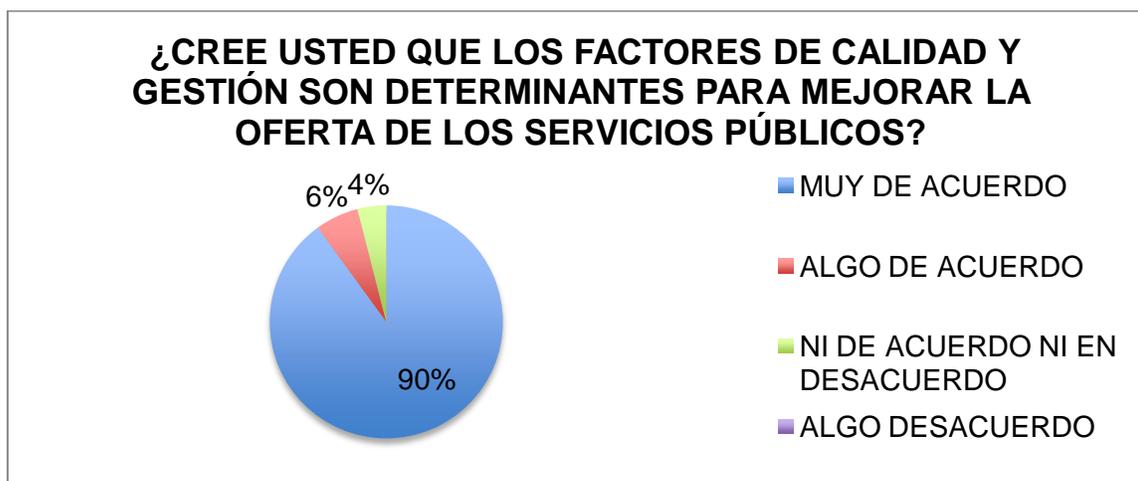
**TABLA 23**  
**DETERMINACIÓN DE LOS FACTORES CALIDAD Y GESTIÓN PARA MEJORAR**  
**LA OFERTA DE LOS SERVICIOS**

<b>REACTIVO 22.- ¿CREE USTED QUE LOS FACTORES DE CALIDAD Y GESTIÓN SON DETERMINANTES PARA MEJORAR LA OFERTA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS?</b>		<b>TOTAL</b>
<b>MUY DE ACUERDO</b>	90%	100%
<b>ALGO DE ACUERDO</b>	6%	
<b>NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO</b>	4%	
<b>ALGO DESACUERDO</b>	0%	
<b>MUY EN DESACUERDO</b>	0%	

**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

El reactivo 22 nos habla sobre si el usuario cree que los factores de calidad y gestión son determinantes para mejorar la oferta de los servicios públicos, obteniendo por respuesta de acuerdo con 90%, algo de acuerdo con 6%, ni de acuerdo ni en desacuerdo con 4%.

**GRÁFICA 55**  
**DETERMINACIÓN DE LOS FACTORES CALIDAD Y GESTIÓN PARA MEJORAR**  
**LA OFERTA DE LOS SERVICIOS**



**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

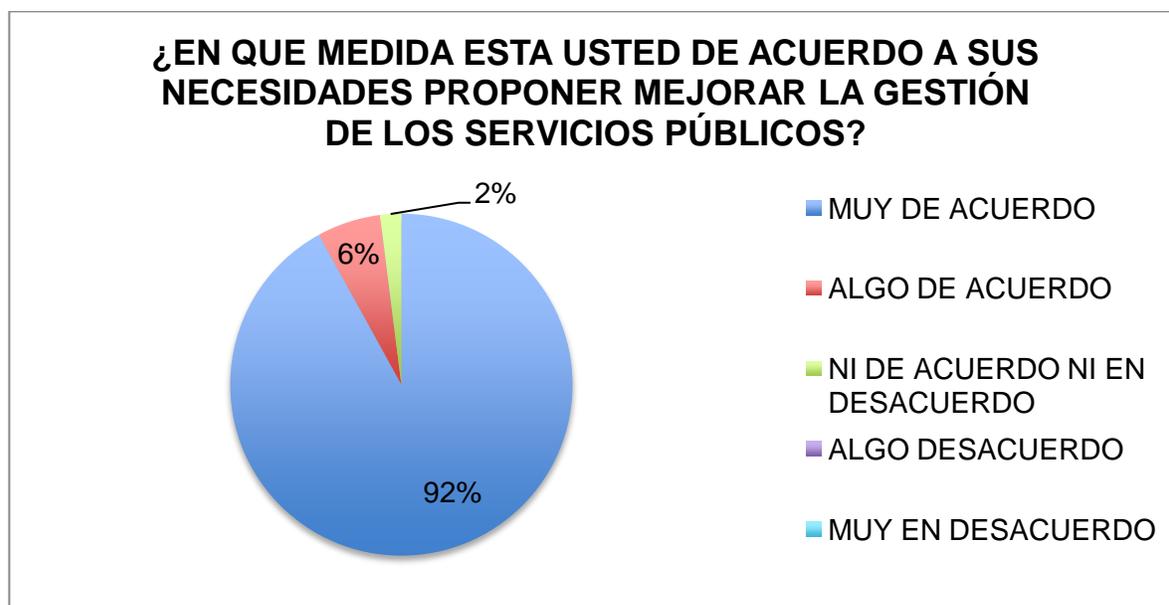
**TABLA 24**  
**EXPOSICIÓN DE NECESIDADES DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES**

<b>REACTIVO 23: ¿EN QUE MEDIDA ESTA USTED DE ACUERDO A SUS NECESIDADES PROPONER MEJORAR LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS?</b>		<b>TOTAL</b>
<b>MUY DE ACUERDO</b>	92%	100%
<b>ALGO DE ACUERDO</b>	6%	
<b>NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO</b>	2%	
<b>ALGO DESACUERDO</b>	0%	
<b>MUY EN DESACUERDO</b>	0%	

**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

El reactivo 23 nos habla sobre en qué medida está el usuario de acuerdo a sus necesidades proponer mejorar la gestión de los servicios públicos, obteniendo por respuesta muy de acuerdo con 92%, algo de acuerdo con 6% y ni de acuerdo ni en desacuerdo con 2%.

**GRÁFICA 56**  
**EXPOSICIÓN DE NECESIDADES DE LOS SP MUNICIPALES**



**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

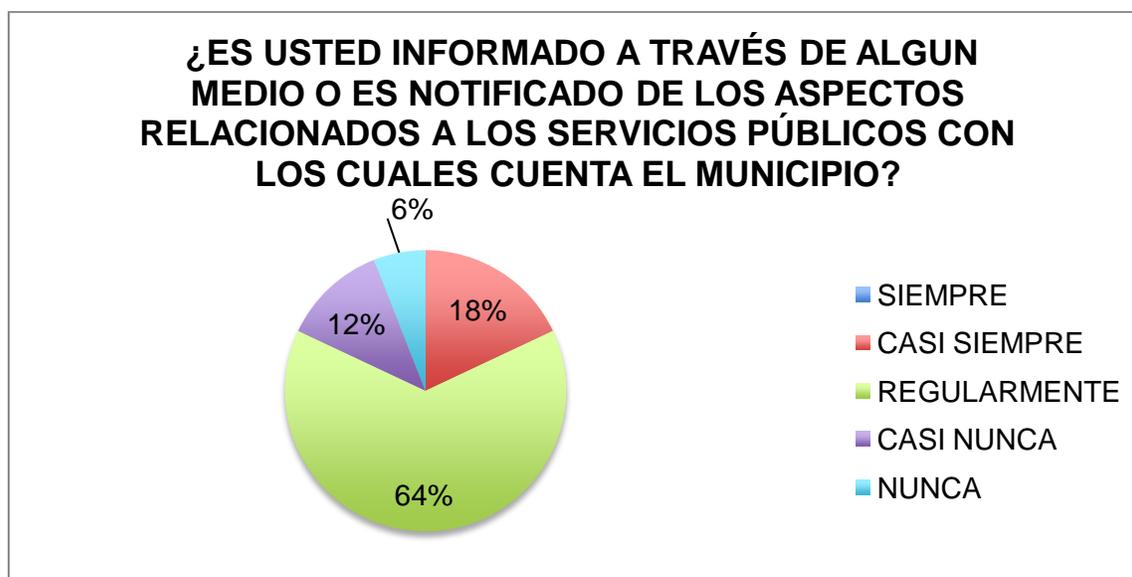
**TABLA 25**  
**ACCESO A INFORMACION DE ASUNTOS SOBRE LOS SP**

REACTIVO 24: ¿ES USTED INFORMADO A TRAVÉS DE ALGUN MEDIO O ES NOTIFICADO DE LOS ASPECTOS RELACIONADOS A LOS SERVICIOS PÚBLICOS CON LOS CUALES CUENTA EL MUNICIPIO?		TOTAL
SIEMPRE	0%	100%
CASI SIEMPRE	18%	
REGULARMENTE	64%	
CASI NUNCA	12%	
NUNCA	6%	

**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

El reactivo 24 nos habla sobre si el usuario se informaba a través de algunos medios de los aspectos relacionados a los servicios públicos con los cuales cuenta el municipio, obteniendo por respuesta regularmente con 64%, casi siempre con 18%, casi nunca con 12% y nunca con 6%.

**GRÁFICA 57**  
**ACCESO A INFORMACION DE ASUNTOS SOBRE LOS SP**



**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

**TABLA 26**  
**INTERACCIÓN CON EL MUNICIPIO CON RELACIÓN A LOS SP**

REACTIVO 25: ¿CÓMO ES SU PARTICIPACIÓN Y CONTRIBUCIÓN CON EL MUNICIPIO CON RESPECTO A LOS SP DE LOS CUALES ACTUALMENTE ES BENEFICIADO?		TOTAL
EXCELENTE	12%	100%
BUENA	72%	
REGULAR	6%	
MALA	0%	
PÉSIMA	0%	

**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

El reactivo 25 nos habla sobre cómo es la participación y contribución del usuario para con el municipio con respecto a los servicios públicos de los cuales actualmente es beneficiado, obteniendo por respuesta bueno con 72%, excelente con 12% y regular con 6%.

**GRÁFICA 58**  
**INTERACCIÓN CON EL MUNICIPIO CON RELACIÓN A LOS SP**



**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

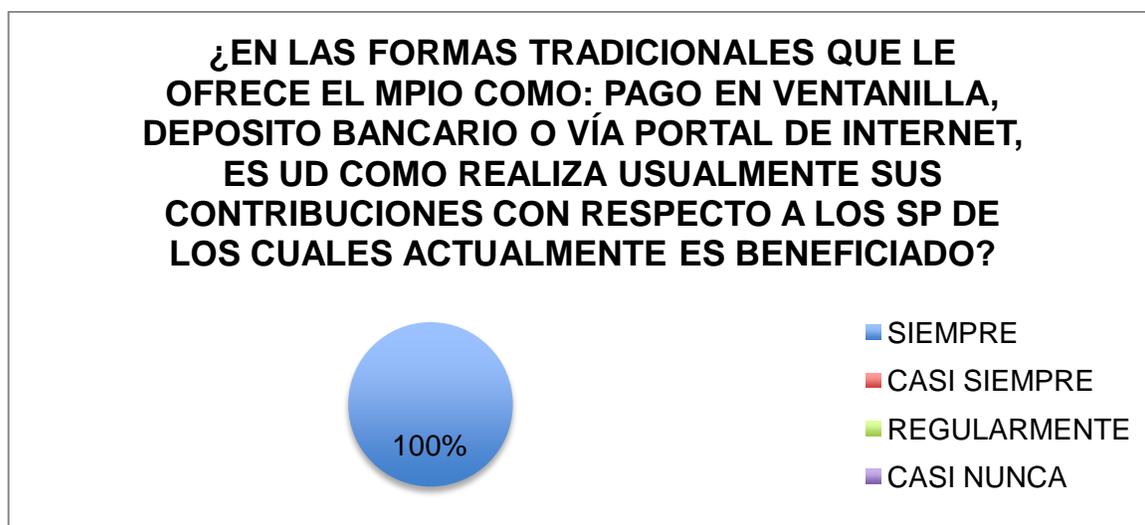
**TABLA 27**  
**UTILIZACIÓN DE FORMAS DE PAGO OFRECIDAS POR EL MUNICIPIO**

REACTIVO 26: ¿EN LAS FORMAS TRADICIONALES QUE LE OFRECE EL MPIO COMO: PAGO EN VENTANILLA, DEPOSITO BANCARIO O VÍA PORTAL DE INTERNET, ES USTED COMO REALIZA USUALMENTE SUS CONTRIBUCIONES CON RESPECTO A LOS SP DE LOS CUALES ACTUALMENTE ES BENEFICIADO?		TOTAL
SIEMPRE	100%	100%
CASI SIEMPRE	0%	
REGULARMENTE	0%	
CASI NUNCA	0%	
NUNCA	0%	

**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

El reactivo 26 nos habla sobre las formas tradicionales que el municipio ofrece al usuario como pago en ventanilla, depósito bancario o vía portal de Internet, si es que es así como realiza usualmente la contribución con respecto a los servicios públicos de los cuales actualmente es beneficiado, obteniendo como respuesta siempre con el 100%.

**GRÁFICA 59**  
**UTILIZACIÓN DE FORMAS DE PAGO OFRECIDAS POR EL MUNICIPIO**



**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

**TABLA 28**

**DISPOSICIÓN PARA PROPONER MEJORAS EN LA PRESTACIÓN DE SP**

<b>REACTIVO 27: ¿EN QUE MEDIDA ESTARÍA DE ACUERDO EN PROPONER USTED AL MPIO MEJORAR LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS QUE OFRECE ACTUALMENTE, ASÍ COMO NUEVAS FORMAS DE RECABAR SUS CONTRIBUCIONES?</b>		<b>TOTAL</b>
<b>MUY DE ACUERDO</b>	90%	100%
<b>ALGO DE ACUERDO</b>	10%	
<b>NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO</b>	0%	
<b>ALGO DESACUERDO</b>	0%	
<b>MUY EN DESACUERDO</b>	0%	

**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

El reactivo 27 nos habla sobre en qué medida estaría de acuerdo proponer al municipio mejorar la prestación de los servicios públicos que ofrece actualmente, así como nuevas formas de recabar sus contribuciones, obteniendo por respuesta muy de acuerdo con 90% y algo de acuerdo con 10%.

**GRÁFICA 60**

**DISPOSICIÓN PARA PROPONER MEJORAS EN LA PRESTACIÓN DE SP**



**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

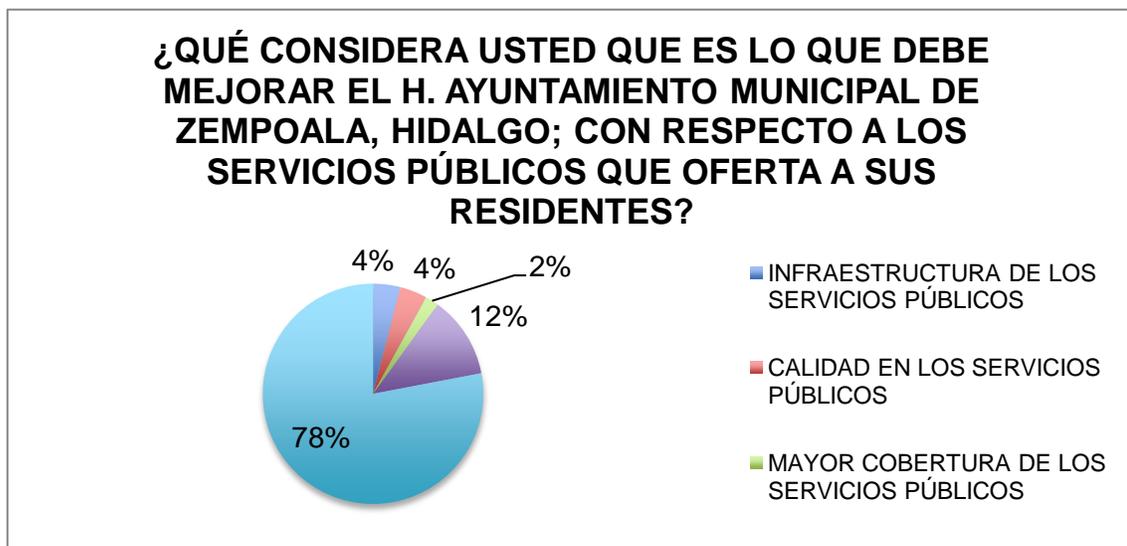
**TABLA 29**  
**ASPECTOS QUE SE CONSIDERAN PARA MEJORAR LOS SP**

REACTIVO 28: ¿QUÉ CONSIDERA USTED QUE ES LO QUE DEBE MEJORAR EL H. AYUNTAMIENTO MUNICIPAL DE ZEMPOALA, HIDALGO; CON RESPECTO A LOS SERVICIOS PÚBLICOS QUE OFERTA A SUS RESIDENTES?		TOTAL
INFRAESTRUCTURA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	4%	100%
CALIDAD EN LOS SERVICIOS PÚBLICOS	4%	
MAYOR COBERTURA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	2%	
MEJOR ATENCIÓN A LAS QUEJAS O SUGERENCIAS DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	12%	
TODAS LAS ANTERIORES	78%	
NADA O NINGUNA DE LAS ANTERIORES	0%	

**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

El reactivo 28 nos habla sobre que considera el usuario que es lo que debe mejorar el Ayuntamiento municipal de Zempoala con respecto a los servicios públicos que oferta a sus residentes, obteniendo por respuesta todas las anteriores con 78%, mejor atención a las quejas o sugerencias de los servicios públicos con el 12%, infraestructura de los servicios públicos con 4%, calidad de los servicios públicos con 4% y mayor cobertura de los servicios públicos con 2%.

**GRÁFICA 61**  
**ASPECTOS QUE SE CONSIDERAN PARA MEJORAR LOS SP**



**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

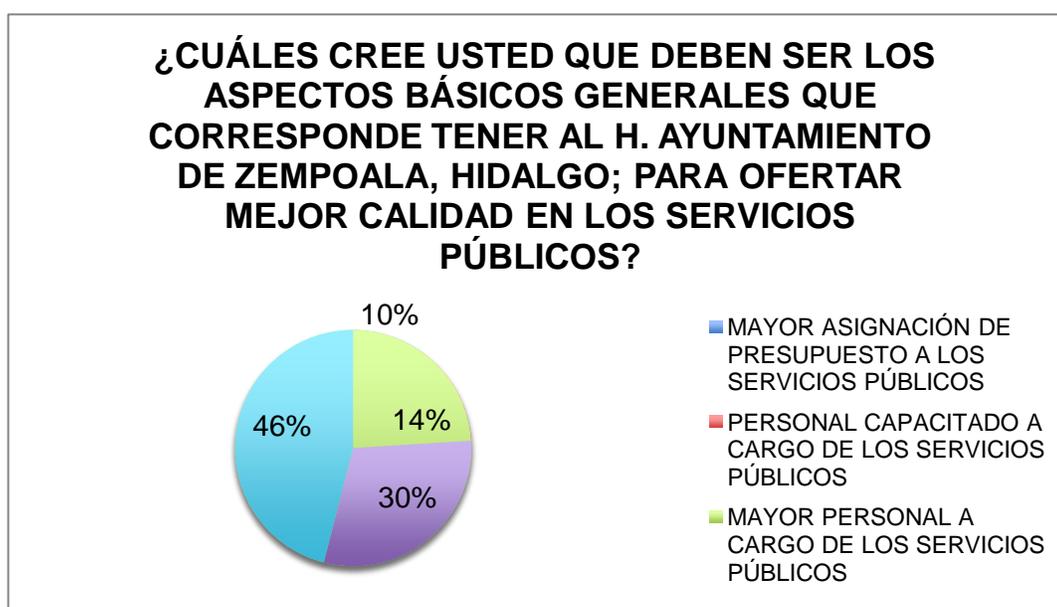
**TABLA 30**  
**ASPECTOS BÁSICOS PARA OFERTAR MEJOR CALIDAD EN LOS SP**

REACTIVO 29. ¿CUÁLES CREE USTED QUE DEBEN SER LOS ASPECTOS BÁSICOS GENERALES QUE CORRESPONDE TENER AL H. AYUNTAMIENTO DE ZEMPOALA, HIDALGO; PARA OFERTAR MEJOR CALIDAD EN LOS SP?		TOTAL
MAYOR ASIGNACIÓN DE PRESUPUESTO A LOS SERVICIOS PÚBLICOS	10%	100%
PERSONAL CAPACITADO A CARGO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	14%	
MAYOR PERSONAL A CARGO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS	0%	
MEJOR ATENCIÓN A LAS DEMANDAS CIUDADANAS	30%	
TODAS LAS ANTERIORES	46%	

**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

El reactivo 29 nos refleja sobre cuáles cree el usuario que deben ser los aspectos básicos generales que corresponde tener al Ayuntamiento de Zempoala para ofertar mejor calidad de los servicios públicos, obteniendo por respuesta todas las anteriores con 46%, mejor atención a las demandas ciudadanas con 30%, personal capacitado a cargo de los servicios públicos con 14% y mayor asignación de presupuesto a los servicios públicos con 10%.

**GRÁFICA 62**  
**ASPECTOS BÁSICOS PARA OFERTAR MEJOR CALIDAD EN LOS SP**



**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

#### **4.6.2 ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS OBTENIDOS POR EL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN A LA MUESTRA**

En el presente estudio de campo realizado dentro del Municipio de Zempoala, Hidalgo; se aplicó el instrumento de investigación de manera efectiva y sin contratiempo alguno, cumpliendo cabalmente con el proceso que demanda la presente investigación. De acuerdo al tamaño de la muestra obtenida, fundamentada con el ejercicio de un proceso estadístico aleatorio, se determinó con certeza su tamaño de 380 encuestas, con ello se logro consolidar una aplicación de encuestas óptima a razón de la respuesta tan favorable de la población.

Tras el diseño de los instrumentos de investigación, partiendo del piloto donde se identificaron las variables que enmarcarían el posterior análisis y arrojarían la validez final del mismo; este fue aplicado a una muestra parcialmente ajena, para conocer la aceptación y apertura hacía el contenido y la claridad en la redacción que permitiera su comprensión.

Una vez estructurado y válidado el instrumento de investigación sobre los servicios públicos municipales, se manifestaron las dimensiones a las cuales se pretendía alcanzar ya con su aplicación, obteniendo a través de este proceso, un planteamiento más idóneo sobre los reactivos estratégicos que lo integraron. Toda esta labor propició resultados satisfactorios para que al proceder con su aplicación tuviera la facilidad de inclusive profundizar en el tema con los mismos sujetos de la muestra, recabando sus valiosas aportaciones adicionales.

De las 380 encuestas aplicadas a los ciudadanos que cumplieran las características antes señaladas como usuarios de los servicios públicos municipales, se puede observar que el resultado de las respuestas, opiniones y criterios establecidos fueron acertadas por parte de los sujetos seleccionados por la muestra en función de lograr retroalimentar esta investigación y acrecentarla en su posteridad.

Los resultados obtenidos a través de la aplicación del instrumento de investigación, lograrán permitir identificar de manera veraz todas aquellas deficiencias que se tienen en cuanto a la gestión de los servicios públicos municipales; derivado de lo anterior se procedió a evaluar y estructurar con objetividad, los factores que intervienen en los distintos problemas existentes y proponer así de esta forma alternativas de solución, a manera de estrategias para agilizar la gestión de los mismos.

Finalmente se presenta el análisis detallado de los resultados y respuestas dentro de las encuestas, indicando las especificaciones necesarias en cada uno de los reactivos que conformarán el instrumento de investigación aplicado a la muestra estipulada y obtenida.

#### **4.7 TRABAJO DE GABINETE**

Se puede observar que los resultados de las opiniones y los criterios establecidos en el instrumento de medición definitivo aplicado, fueron acertados con respecto a los sujetos seleccionados por la muestra y que de alguna forma de acuerdo a los parámetros establecidos cumplen la relación a la cual se sometió el estudio.

##### **4.7.1 ANÁLISIS GLOBAL**

Con base a los resultados obtenidos a través de la aplicación de las encuestas, se identificaron plenamente, las deficiencias estructurales organizacionales y la deficiente atención a la ciudadanía usuaria de los servicios que se prestan, esto me permite definir y estructurar todos aquellos elementos que intervienen en los distintos problemas eventualmente existentes y así de esta manera poder proponer las posibles estrategias que funjan como soluciones.

A través de la aplicación de las encuestas, validamos nuestra propuesta de la implementación de estrategias que fortalezcan las carencias y reduzcan las debilidades que se identificaron en el proceso del estudio; todo lo anterior, permitirá enriquecer los servicios que ofrece la actual administración municipal formando un control y una supervisión formal institucional, asociada a una coordinación específica centralizada, donde el personal administrativo se vea forzado a trabajar con una planeación estratégica que permita planear justo a tiempo, con la suficiente y oportuna promoción y difusión de los servicios.

Dentro del análisis global de la información recolectada podemos encontrar a forma de puntos clave lo siguiente con respecto a la Administración de Gobierno Municipal actual:

- No tiene mala imagen frente a los ciudadanos
- Cuenta con una buena infraestructura para poder cubrir las necesidades inmediatas de su población.
- Sirve de intermediario en la efectiva aplicación de los Programas Federales y Estatales que benefician a la población.
- Desarrolla un buen manejo de la equidad de género.
- Puede mejorar la imagen al realizar el servicio que le es encomendado trabajando en la atención de las necesidades de la población.
- Posee los medios y los recursos para llevar a cabo un mejor gobierno con una sana administración.
- Debe aprovechar en el fomento a mantener la participación de su población de forma económica, política, cultural y social.
- Cuenta con una población activa y emergente para desarrollar proyectos en común.
- No contempla mucho la esporádica deficiencia de los servicios públicos, lo cual genera inconformidad ciudadana.

- No desarrolla nuevos proyectos que den mejora o generen la oferta de nuevos servicios públicos, que logren encaminar hacia un progreso.
- Tiene una falta de capacitación al personal a cargo de los servicios públicos, así como de sus mandos inmediatos, lo cual genera una problemática interna reflejada a la sociedad en la prestación de los servicios públicos.
- No cuenta con una adecuada distribución de los recursos públicos, lo cual origina un desconcierto dentro de la población en cuanto a la gestión de los servicios públicos.
- No contempla la desesperación e impaciencia de la población al percibir que el gobierno actual parece no estar cumpliendo con sus funciones encomendadas.
- No es conciente del descontento e inconformidad en cuanto a la seguridad pública y la tentativa de una conformación de grupos de autodefensa que actúen en desobediencia civil tras la inquietante deficiencia de este servicio público.
- Esta fuera de la percepción territorial en el asentamiento y conformación de grupos delictivos.
- No genera un Desarrollo Económico que favorezca la captación de la derrama económica dentro del Municipio, permitiendo fugaz de inversión e interés.

# **CAPÍTULO 5**

## **PROPUESTA DE ESTRATEGÍAS PARA LA MEJORA DE LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES**

## **5.1 INTRODUCCIÓN DEL CAPÍTULO**

En el presente capítulo se explicará a detalle la propuesta de esta investigación, la cual se conforma de estrategias que agilicen la gestión municipal para efficientar y ofertar con mayor calidad los servicios públicos que se proporcionan en el municipio de Zempoala, en el Estado de Hidalgo.

## **5.2 PROPUESTA DE ESTRATEGÍAS PARA AGILIZAR LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

Retomando lo mostrado en el análisis global antes expuesto, se da inicio con la propuesta partiendo de las deficiencias señaladas que tiene la administración pública actual en relación a la gestión de los servicios públicos, en el municipio de Zempoala, Hidalgo.

Hoy en día cualquier situación que involucre a los SPM y a su debida atención ciudadana en general por tales motivos no existe, dicha gestión de los servicios públicos municipales que predomina en el H. Ayuntamiento, es un proceso manual, respaldado en oficios que se ejecutan en un proceso desde la solicitud del servicio hasta todo el procedimiento y trámite administrativo, el cual se efectúa mediante documentos favorecidos por la firma de aceptación de la Secretaría Municipal, la Sindicatura o directamente de la Presidencia Municipal.

Asímismo, se esta innovando y llevando a la vanguardia, a pesar del rezago tecnológico por el que atraviesa la actual administración municipal una forma de recepcionar solicitudes vía telefónica y a través de la incorporación de cierta tecnología como el correo electrónico; una vez recibiendo dicha solicitud, todo el proceso se realiza por documentos y el ciudadano quien los emite tiene que estar informandose constantemente de manera personal o por el mismo medio del estatus, debido a que las autoridades municipales no retroalimentan el estado o ciclo de

atención al mismo, aun después de haber atendido el servicio, incluso si llega a tener un retraso o impedimento, lo cual resulta incómodo para el ciudadano no ser notificado de las causas, ni del tiempo en que se le dará la debida atención a la petición del servicio.

A continuación a manera resumida se enlistan aquéllas deficiencias de gestión de los servicios públicos municipales que se han venido manifestando desde las administraciones del 2009 hasta la actual:

- Actualmente se utiliza un procedimiento manual, mediante oficios para solicitar la atención y seguimiento del servicio público municipal; derivado de esto, se le solicita al ciudadano copia de su identificación y/o comprobante de domicilio, mismo que genera un gasto innecesario, además del gasto en transporte y otros, que se derivan por dicho procedimiento.
- No existe la intervención del personal a cargo de los servicios para agilizar la gestión del servicio público municipal
- No se manifiesta una retroalimentación en el proceso de atención y seguimiento de un servicio público reportado entre las autoridades municipales y el ciudadano usuario.
- Se manifiesta una carencia de propuestas o lineamientos que permitan aumentar la eficiencia en el control de gestión de los servicios públicos.
- La actual estructura organizativa de los servicios públicos municipales, a través de sus direcciones y subdirecciones confunden al ciudadano, lo que origina una pérdida de tiempo, inconformidad e incluso tener que acudir varios días para que se realice formalmente la solicitud del SPM.
- No existe la difusión de información adecuada sobre los servicios públicos municipales a los ciudadanos del municipio, quedando la sociedad en general desinformada de los mismos.
- En algunos casos, el personal administrativo y operativo encargado del SPM, no posee la adecuada preparación educativa y tecnológica para la atención de las solicitudes que agilicen la gestión de los servicios públicos municipales.

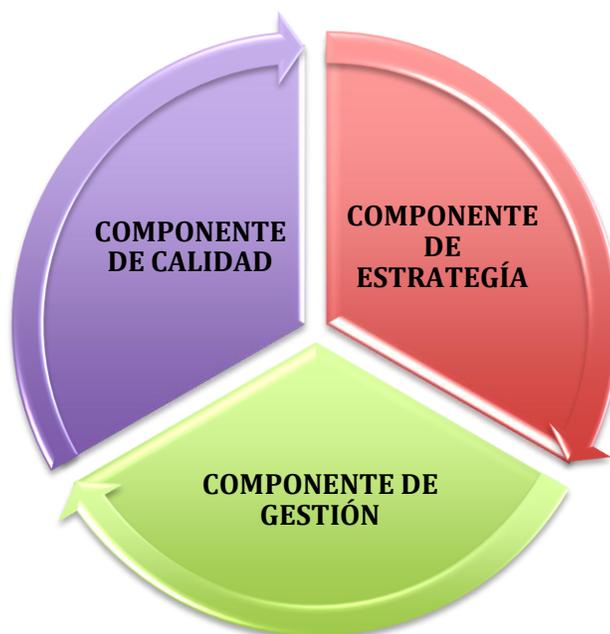
Es por ello que es necesario realizar propuestas que aporten mejoras a corto, mediano y largo plazo, que coadyuven en la eliminación paulatina de las deficiencias y carencias con que las que se cuentan actualmente.

Con el único fin de mejorar la mejora de la gestión de los SPM, las propuestas que se presentan se enfocan en tres componentes:

- El primer componente es el de estrategia.
- El segundo componente es el de gestión.
- El tercer componente es el de calidad.

La importancia de la presente propuesta radica en alternativas para agilizar la gestión de los servicios públicos municipales a corto, mediano y largo plazo, aunado a ello se pretende lograr el beneficio colectivo y la mejora continua en los procedimientos administrados y operativos, integrando los componentes para aprovechar mejor los recursos tecnológicos, humanos y económicos con los cuales se cuentan.

**DIAGRAMA 11**  
**COMPONENTES DE LA PROPUESTA**



**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

### **5.3 COMPONENTE DE ESTRATEGÍA**

Se hizo la propuesta del componente estratégico que permitirá realizar una evaluación interna para mejorar la correcta ejecución de los procedimientos administrativos y el control efectivo de los operativos con base a las áreas, direcciones y subdirecciones que ofertan los SPM para propiciar la continua erradicación de procesos que no sean prácticos ni funcionales, para que con ello se brinde un mejor SP, haciendo partícipes a la ciudadanía en la propuesta de mejoras.

Se proponen parámetros por áreas administrativas y operativas, con la finalidad de ser evaluados los resultados proponiendo las mejoras, y alternativas de solución a la problemática que se suscita; se recomienda estos sean responsabilidad de la dirección del área correspondiente, aplicando o no dichas mejoras de la propuesta.

Es importante retomar la capacitación tecnológica continua para el personal que operará dichos parámetros, con la finalidad de aprovechar al máximo el uso de la tecnología disponible en las mejoras que se propongan, tomando en cuenta que en el transcurso de su aplicación y conforme a los resultados obtenidos se pueden modificar o deshechar según las necesidades de la ciudadanía, o en su defecto generar nuevas propuestas relacionadas con la mejora de la gestión de los SPM.

#### **5.3.1 OBJETIVO DEL COMPONENTE DE ESTRATEGÍA**

Proponer parámetros que permitan evaluar el cumplimiento de los procedimientos de operación, evaluar el trabajo realizado, identificar alteraciones y anomalías en los mismos para así tomar medidas correctivas, fortaleciendo la coordinación entre áreas involucradas y mejorando la toma de decisiones por parte de las direcciones para llevar a cabo un mejor control de la gestión de los servicios públicos municipales en Zempoala, Hidalgo.

### 5.3.2 INDICADORES DEL COMPONENTE DE ESTRATEGÍA

Dentro de la presente propuesta se manejarán cinco parámetros orientados a obtener una mayor eficiencia en el control de la gestión de los servicios públicos municipales; para dichos parámetros se tomarán en cuenta diversos factores derivados de la recopilación y análisis de la información en el estudio de campo, hospiciados en el contexto de la investigación, así como de los actores internos y externos que participan directamente en la atención, ejecución y seguimiento de los servicios públicos municipales.

**DIAGRAMA 12**  
**PARÁMETROS DEL COMPONENTE DE ESTRATEGÍA**



**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

Conforme a lo representado en el diagrama 12, se detalla cada una de las ocupaciones a las que tendrá lugar los parámetros del componente estratégico:

- ✚ Administrativo: pretende mejorar la cobertura y la atención ciudadana.
- ✚ Operativo: pretende mejorar la eficiencia en el servicio, evaluando los servicios atendidos y solicitados; para obtener la mayor eficiencia.
- ✚ Ciudadano: pretende mejorar la confianza ciudadana, a través de la canalización, seguimiento y atención oportuna de sus solicitudes.
- ✚ Financiero: pretende maximizar recursos públicos entre lo gastado y asignado.
- ✚ Difusión: se preveé difundir la información de calidad y oportuna al ciudadano sobre los servicios y sus solicitudes.

## **5.4 COMPONENTE DE GESTIÓN**

Se propuso el componente de gestión para mejorar la administración de funciones, así como los procedimientos administrativos y operativos de las direcciones que ofrecen los SPM, con esto brindar un servicio de mayor calidad al ciudadano usuario. En la medida en que las demandas de la comunidad sean eficazmente atendidas por el gobierno municipal, éste podrá obtener el reconocimiento y apoyo de los habitantes del municipio; el control de la gestión se nutre de la información que proporcionan los responsables de las áreas municipales; por dicha razón, es necesario establecer un departamento que permita, a través del uso de formatos y procedimientos, efectuar el seguimiento, evaluación y control de las actividades programadas y emergentes.

### **5.4.1 OBJETIVO DEL COMPONENTE DE GESTIÓN**

Proponer una estructura organizacional que logre maximizar los recursos humanos, financieros y tecnológicos que poseen cada una de las áreas que proporcionan algún SPM, aprovechando y respetando el marco normativo correspondiente.

#### 5.4.2 OPERACIÓN DEL COMPONENTE DE GESTIÓN

Se propuso la creación de una Dirección de Atención Ciudadana de los SPM, con el objetivo de ser canal de comunicación con la ciudadanía; y que en esta se generen y recepcionen las solicitudes ciudadanas para canalizarlas al departamento correspondiente, aprovechando los recursos descongestionando la carga administrativa, y fortaleciendo un canal de comunicación entre la ciudadanía y las autoridades municipales.

En caso de ser necesario, se deberá adecuar la reglamentación interna de la actual administración municipal para que se dé oportunidad a la creación del área de atención ciudadana, que se propone, con el objetivo de respetar la normatividad correspondiente.

A continuación se da una breve reseña de las posibles acciones a ejecutar por parte de los involucrados en la creación del Área en cuestión, sujetas a la adaptación del personal responsablemente a cargo:

- ✚ Dirigir, organizar, supervisar, controlar al personal y planes de trabajo a su cargo, con el propósito de planear estrategias que sean comunes para la dirección.
- ✚ Atender y dar seguimiento de manera respetuosa y servicial a las peticiones del SPM que requieran los ciudadanos, así como apoyar en la canalización de la petición a la dirección municipal correspondiente, mediante comunicación directa con el departamento de coordinación.
- ✚ Recabar la información de los departamentos, para conocer el grado de avance de los planes y programas a su cargo.
- ✚ Verificar periódicamente el estado físico de las obras públicas realizadas con recursos municipales y recursos de la federación y el estado, en el municipio, con respecto a la atención de los SPM.

- ✚ Identificar desviaciones en el cumplimiento de las acciones administrativas y operacionales en la atención de los SPM, proponiendo las medidas correctivas.
- ✚ Apoyar la toma de decisiones municipales, mediante información periódica sobre el proceso y resultados del control de la gestión.
- ✚ Verificar el cumplimiento por parte de los funcionarios municipales de la aplicación de las medidas correctivas acordadas.
- ✚ Recopilar, analizar y presentar la información requerida por el presidente municipal, para posteriormente difundirla a la ciudadanía en general.

Es de gran relevancia mencionar que el tamaño y complejidad del departamento responsable de la atención ciudadana a las solicitudes de los SPM que mejorarán el control de la gestión va a estar en función de la capacidad administrativa y de los recursos con que cuente el ayuntamiento. En caso de que el ayuntamiento no cuente con los recursos necesarios para el establecimiento y operación de esta área, las funciones de control de la gestión las podrán realizar los siguientes servidores públicos municipales:

- ✚ El presidente municipal o secretario del ayuntamiento, en relación con el funcionamiento de las áreas o departamentos municipales.
- ✚ El síndico municipal, en función del manejo de los recursos financieros y el control de los bienes muebles e inmuebles propiedad del municipio.
- ✚ Los regidores, en cuanto a la atención de sus comisiones y el mejoramiento de los diversos ramos de la administración y los servicios públicos municipales.
- ✚ Los titulares de las áreas, en cuanto al avance en la atención a las solicitudes ciudadanas y el cumplimiento de las metas.

## **5.5 COMPONENTE DE CALIDAD**

Se propuso el componente de calidad como la alternativa final para mejorar la eficiencia en el control de la gestión de los servicios públicos municipales, incluyendo en él, los procesos administrativos y operativos inmersos en la atención, seguimiento y finalización en la atención de los SPM. Se contempla una adecuada planificación, análisis, diseño, especificación e implementación de los componentes estratégico y de gestión; ya que al estar ligados se dará una validación revisora de la evaluación final.

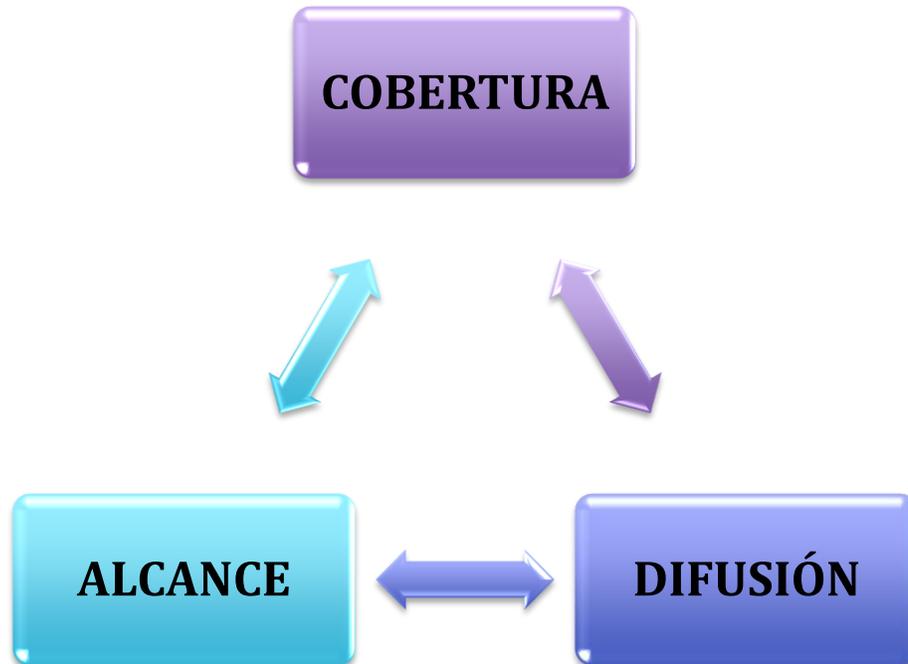
### **5.5.1 OBJETIVO DEL COMPONENTE DE CALIDAD**

Realizar el análisis detallado de las necesidades que se requieren para ofertar mayor calidad en la atención ciudadana, que a su vez sirva para la mejorar de la gestión de servicios públicos municipales, proyectando dicho análisis a corto, mediano y largo plazo. Así mismo, seleccionar los instrumentos y herramientas de desarrollo que intervienen en el proceso del control de la gestión de dichos SPM.

### **5.5.2 LÍNEAS DE ACCIÓN DEL COMPONENTE DE CALIDAD**

El componente de calidad deberá de generar su propia línea de acción sobre la cobertura, la difusión y el alcance que se ha manifestado, estos deberán estar coordinados y dirigidos por la dirección del departamento propuesto.

**DIAGRAMA 13**  
**LÍNEAS DE ACCIÓN DEL COMPONENTE DE CALIDAD**



**FUENTE:** Elaboración Propia, 2014.

A continuación se manifiestan las líneas de acción del componente de calidad, con respecto a la operación a realizar:

- ✚ Las áreas y direcciones de la administración municipal, así como, la población en general, se deberá reunir y organizar, mediante convocatorias internas y externas, fijando claramente los objetivos.
- ✚ La cobertura, la difusión y el alcance, se realizarán de manera mensual, dirigidos por la dirección de Atención Ciudadana.
- ✚ Dependiendo de la capacidad operativa de las direcciones involucradas en los servicios públicos municipales, la atención ciudadana se podrá realizar simultáneamente en el municipio, dando prioridad a los sectores desprotegidos, mediante análisis previo.

- ✚ Dichas líneas de acción serán públicas y difundidas tanto a los ciudadanos como a las autoridades municipales.
- ✚ Las líneas de acción con respecto a la calidad estarán priorizadas por: la difusión de información en todas las comunidades del municipio; fungir como un canal de comunicación para concientizar a la ciudadanía de la importancia de los SPM, así como de los distintos medios para su solicitud, haciendo hincapié en el medio tecnológico.
- ✚ Mayor aprovechamiento de la tecnología disponible y de los programas para estimular a los ciudadanos sobre el uso de tecnología para la atención y seguimiento de los servicios públicos municipales.

## **5.6 ANÁLISIS DE LA PROPUESTA DE ESTRATEGÍAS PARA AGILIZAR LA GESTIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS CON BASE A LOS COMPONENTES**

Con base a todos los componentes propuestos se le requiere estricta seriedad e importancia, ya sea para ampliar o modificar parámetros por parte de las autoridades municipales o los ciudadanos, mismos que servirán en la toma de decisiones para el beneficio común del Municipio, así como fomentar la sana retroalimentación entre los actores involucrados, siempre buscando como objetivo primordial el mejorar la eficiencia en el control de la gestión de los servicios públicos municipales.

Por último, se propone que estos componentes sean parte de un proceso gradual en beneficio de todos, para lo que se requiere de un esfuerzo colectivo, por un lado de las áreas administrativas y operativas de los SPM, para así poder darle la debida importancia al presente proyecto, y por otro lado, el de los ciudadanos, con la finalidad de que se involucren en la retroalimentación de dichos componentes.

## 5.7 VENTAJAS Y DESVENTAJAS DE LA PROPUESTA

Ya para finalizar se enmarcan las ventajas y desventajas consideradas en la presente propuesta de estrategias para la mejora de los servicios públicos municipales en Zempoala:

### Ventajas

- ✚ Fomenta la participación e interacción entre las autoridades municipales y los ciudadanos.
- ✚ Genera y estimula la eficiencia en el control de la gestión de los SPM.
- ✚ Estimula la difusión de información, así como el alcance de las herramientas e instrumentos tecnológicos a la población.
- ✚ Promueve la generación de propuestas de autoridades y ciudadanos.
- ✚ Optimiza tiempos, elimina procedimientos manuales y a su vez progresivamente el uso de papel.
- ✚ Se erradica la duplicidad de funciones en la administración municipal.
- ✚ Se da mayor transparencia a los procesos administrativos y operativos.
- ✚ Se conforman medidas de control y evaluación en los SPM que mejoran las actividades operativas y administrativas.
- ✚ Se amplía el horario de servicio en la atención y solicitud de un SPM.

### Desventajas

- ✚ Se pierde gradualmente el contacto entre ciudadanos y autoridades.
- ✚ La no aplicación o aplicación desfasada de los componentes, puede atrasar los resultados esperados.
- ✚ Gran parte de la población no cuenta con la tecnología requerida.
- ✚ Que la aplicación de la propuesta no se haga acorde a lo que se propone.

## CONCLUSIONES

El trabajo realizado, concluye que mediante la propuesta de estrategias para la mejora de la gestión de los servicios públicos municipales, se obtendrá una mayor calidad en cuanto a la atención ciudadana y al servicio en general por parte de la administración actual y subsecuentes, tomando en cuenta siempre procurar el beneficio colectivo del municipio de Zempoala, eliminando los procesos manuales y mediante papeles impresos, así como, las largas filas para gestionar dichos servicios, ya sea en audiencias municipales o directamente en las oficinas a las que se encuentre adscrito el trámite.

De todo esto se derivan múltiples beneficios tanto para los ciudadanos, como para las autoridades municipales, ya que al ejecutar y poner en práctica dichas propuestas, se representa una economización en tiempo de respuesta hacia el ciudadano, así como incentivar continuamente la utilización de la tecnología, misma que deberá empezar a desarrollarse con mayor auge dentro del municipio y sus comunidades que lo integran.

Con base al presente trabajo realizado, se da cabal cumplimiento al objetivo general que se planteó, el cual fue: Proponer estrategias para la mejora de la gestión de los servicios públicos del municipio de Zempoala, Hidalgo, abarcando el periodo de gestión municipal 2009 al 2016 y subsecuentes. Mismo que fue la base y sustento para el desarrollo de la investigación que finaliza en el capítulo cinco.

Así mismo, se cumplieron los objetivos específicos, ya que de igual forma, se lograron identificar los departamentos en específico que brindan los Servicios Públicos del Gobierno Municipal, así como se logró analizar los aspectos específicos de la cultura de trabajo en la optimización responsable de la gestión dentro de la actual Administración en el H. Ayuntamiento; todo esto aunado a la identificación de todos y cada uno de los factores que afectan la mejora de la gestión de los servicios

públicos municipales nos permitieron estructurar las estrategias que permitirán la mejora de la gestión de los servicios públicos en el Municipio de Zempoala, Hidalgo. Todo este trabajo nos dio el soporte para dar respuesta a las preguntas de investigación, lo cual nos llevo a validar la hipótesis que sustenta que con la estructuración e implementación de las estrategias estaremos en posibilidades de mejorar la gestión de los servicios públicos dentro del Municipio de Zempoala, Hidalgo, entre el periodo 2009 al 2016 y subsecuentes.

Se puede observar que en el transcurso de su desarrollo se identificaron problemas de alcance con respecto a la tecnología con la que cuenta la población, de igual forma existe una falta de capacitación tecnológica del personal administrativo y operativo que ofrece y atiende los servicios públicos municipales del municipio de Zempoala, existe una falta de organización y estrategias para su evaluación; a lo cual genera oportunidades de mejora en muchos de los sectores públicos municipales, y la presente propuesta de estrategias contribuye a dichas mejoras.

Por otro lado, se identificó la falta de manuales de procesos de operación actualizados o nuevos, que respalden los flujos en la atención y seguimiento de los SPM, lo que significa que dicha atención se da empíricamente por sentido común; adicional a ello se detectó una carente y en ciertos momentos inexistente utilización de la tecnología, para apoyar procesos administrativos u operativos, sin embargo y desafortunadamente la capacidad tecnológica que se tiene en la actual administración se encuentra operada mediante procesos manuales, en los que el control es nulo.

Cualquier propuesta que se realice en un futuro mediante la implementación de las estrategias propuestas, se deben planificar adecuadamente para que su implementación sea de manera integral, en la que en cada componente aplicado, se realicen las evaluaciones y planeaciones idóneas, con la finalidad de elevar los niveles de eficiencia y calidad en la gestión de los SPM.

Todo esto trae consigo muchas ventajas como una mejor administración de los recursos humanos, materiales, operativos y financieros a favor de los ciudadanos usuarios de los servicios, y lo más importante la credibilidad que adquiera esta propuesta.

Podemos contemplar que el municipio cuenta con una amplia posibilidad de incorporar este tipo de propuestas, ya que posee los factores necesarios, para su implementación; garantizando la estimulación y retroalimentación entre los ciudadanos y la tecnología, con la finalidad de hacer más productivo su uso y evolución, ya sea de los procesos de atención ciudadana o de la misma tecnología.

El menester de las autoridades estatales y municipales, es el apoyarse de investigaciones académicas que realicen propuestas, las cuales contribuyan al beneficio colectivo, con el fin de cubrir necesidades sociales que a corto, mediano y largo plazo, además de resultar ser factibles para las autoridades, como para los ciudadanos, y además agilizan procedimientos y procesos administrativos y operativos que hasta hace años no existían o solían demorar.

Finalmente, la conformación de dichas propuestas para la mejora de la gestión de los servicios públicos municipales, poseen la problemática de aplicación permanente y satisfactoria de las propuestas académicas y de investigación que surjan, y que con esto se logren implementar por parte de las autoridades municipales con el fin de beneficiar al mayor número de habitantes del Municipio de Zempoala, Hidalgo.

## RECOMENDACIONES

Con base al objetivo principal del presente trabajo, y la información expuesta mediante su análisis y síntesis, se recomienda incorporar las estrategias inmersas dentro de los tres componentes suscritos para agilizar la gestión de los servicios públicos municipales en la actual administración; ya que, al integrarlos, se obtienen las propuestas tangibles que servirán para los actores que intervienen en el proceso de ejecución de los SPM, reflejándose en la economía y el tiempo de respuesta hacia el ciudadano.

Se recomienda dar seguimiento al proceso de incorporación de los componentes que ayudarán al control interno y externo en la oferta de los SPM, disminuyendo costos públicos, además de incentivar la capacitación continua del personal a cargo en pro de la ciudadanía; contemplando los factores que puedan limitar o incrementar su aprovechamiento; permitiendo atender las necesidades de la población de forma eficaz, en un marco de responsabilidades e integración de los involucrados, favoreciendo a todo el Municipio de Zempoala, Hidalgo.

Asimismo, se sugiere proponer alternativas para la mejora de la gestión aprovechando las áreas de oportunidad que se pueden suscitar tras lo expuesto, haciendo un esfuerzo por mejorar los procesos de los SPM; en cuanto a la participación ciudadana, se recomienda fomentar por parte de las autoridades municipales, todos aquéllos programas que involucren y promuevan la participación de la sociedad para con el Municipio.

Dentro del análisis realizado, se confirman alternativas para lograr mejorar la mejora de la gestión de los servicios públicos municipales, sin embargo se encontraron esfuerzos por dar a conocer información a los ciudadanos sobre los servicios públicos que se prestan, así como, los compromisos que adquieren las autoridades municipales con los ciudadanos.

Con respecto a la capacitación, se recomienda fomentarla por diferentes medios a la población, para que ello propicie el uso correcto de los componentes, y así proponer la mejora continua en la prestación de servicios por parte de la actual administración; por otro lado, derivado del análisis y síntesis realizado de la información recopilada, se recomienda aprovechar y fomentar la utilización de herramientas tecnológicas en beneficio colectivo para proponer alternativas, todo ello con el objetivo de servir de apoyo en la mejora continua del control de gestión de dichos servicios.

Finalmente se requieren de propuestas que sirvan como alternativas para los ciudadanos y las autoridades, con el fin de mejorar la mejora de la gestión de los servicios públicos, de tal forma que en esta recomendación se propone que si el municipio de Zempoala, Hidalgo está interesado en adaptar las propuestas descritas, se apliquen de manera gradual, con el fin de que en tanto la población y las autoridades municipales se integren de manera progresiva y así los componentes propuestos logren su consolidación.

## BIBLIOGRAFÍA

### BÁSICA

- ✚ Arias Galicia, F. (1990). Introducción a la metodología de investigación en ciencias de la administración y el comportamiento. Quinta Edición. México: Editorial Trillas, 1991.
- ✚ Briones, G. (1995). "Métodos y Técnicas de Investigación para las Ciencias Sociales", 2ª. reimpresión, Ed. Trillas, México.
- ✚ Caldero C. A. Modelos de Gobierno Municipal. Numero 63 serie Temas de Administración Local. Estudios sobre los Gobiernos Locales. CEMCI 1998. (Propuesta de una nueva gestión municipal).
- ✚ Cámara de Diputados. (2012). Constitución política de los Estados Unidos Mexicanos. México: Cámara de diputados.
- ✚ Castillo de la Peña, J. (2010). Metodología para la elaboración del trabajo científico. México: Instituto Politécnico Nacional.
- ✚ Centro Nacional de Desarrollo Municipal. (1995). La seguridad pública municipal. México: INAPCEDEMUN.
- ✚ Chiavenato, I. (2012). Teoría General de la Administración. México. Mc Graw Hill.
- ✚ Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, Edición 2014.
- ✚ Daltabuit Godás, E., Hernández Audelo, L., Mallen Fullerton, G., & Vázquez Gómez, J. (2007). La seguridad de la información. México: Noriega Editores.
- ✚ Dante, C. (2001). Introducción a los sistemas de Bases de Datos. México: Prentice Hall.
- ✚ De Pablos Heredero, C. (2006). Dirección y gestión de los sistemas de información en la empresa: una visión integradora. España: ESIC.
- ✚ Evans, J. & Lindsay, W. (2010). Administración por resultados y Control de la Calidad. México. Grupo Editorial Iberoamérica S.A. de C.V.
- ✚ Evans, J. & Lindsay, W. (2012). Administración y Control de la Calidad. México. Grupo Editorial Iberoamérica S.A. de C.V.

- ✚ Fernández, F., Nares, R., & Garcia, L. (2008). Metodología de la investigación en ciencias sociales. México: Grupo Editorial Patria.
- ✚ Fernández, Ruiz, 2002. En: Servicios públicos municipales. México: INAP – UNAM, p. 41.
- ✚ García Oviedo, C., & Martínez Useros, E. (1968). Derecho administrativo, 9a ed. Madrid: EISA.
- ✚ Garrido Falla, F. (1992). Tratado de derecho administrativo. Vol. II, Décima edición. Madrid España: Tecnos.
- ✚ Granados Paredes, G. (2006). Introducción a la Criptografía. México: Coordinación de Publicaciones Digitales. DGSCA-UNAM.
- ✚ Guardia, J. (2006). Gerenciamiento Corporativo Aplicado a los Gobiernos Locales. Tesis presentada en la Universidad Nacional Federico Villarreal para optar el Grado de Maestro en Administración.
- ✚ Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (1997). Metodología de la investigación, (1ra. Ed.). Colombia: McGraw Hill.
- ✚ Hernández, D. (2008). Control eficaz y Gerenciamiento corporativo aplicado a los gobiernos locales.
- ✚ Hyman, H. (1971). Diseño y Análisis de las encuestas sociales. Buenos Aires: Amorrortu Editores.
- ✚ Instituto Nacional de Administración Pública INAP, s.f. El control de la gestión municipal.
- ✚ Johnson G. y Scholes K. (2011). Dirección estratégica y administración por resultados. Madrid: Prentice May International Ltd.
- ✚ Juvenal, H. (2014) Municipalidades. Madrid. Editora Madrid.
- ✚ Kaplan, R. & Norton,, D., 2002. Cuadro de mando integral. España: Harvard College..
- ✚ Koontz, H. & O'Donnell, C. (2011). Administración por objetivos. México. Litográfica Ingramex S.A.
- ✚ Koontz, H. & O'Donnell, C. (2012) Administración Moderna. Litográfica Ingramex S.A.

- ✚ Maiorano , A. (2009). Criptografía: Técnicas de desarrollo para profesionales. Argentina: Alfaomega.
- ✚ Medina, G. (1993). Sobre la tipología municipal. México: Administración Estatal y Municipal.
- ✚ Núñez González, F., & Vargas Castro, J. A. (1993). Alternativa de clasificación municipal para el estado de México. México: Gaceta Mexicana de Administración Estatal y Municipal.
- ✚ Quiroga, G. (2010). La Calidad del Servicio en la Administración Mundial. Gaceta Mexicana de la Administración Pública Estatal y Municipal. Jurídicas UNAM.
- ✚ Rob, P., & Coronel, C. (2006). Sistemas de Bases de Datos: Diseño, Implementación y Administración. México: Thomson Editores.
- ✚ Sánchez, F. y otros (1998). "Psicología social". Madrid: McGraw-Hill.
- ✚ Steiner, G. (2012). Planeación Estratégica. México. Compañía Editorial Continental SA. De CV.
- ✚ Stoner, F. (2012). Administración. México. Compañía Editorial Continental SA. De CV.
- ✚ Terry, G. (2013). Administración. México. Compañía Editorial Continental SA. De CV.
- ✚ Valdivia, E. (2014). Administración pública. Lima. Editorial Santo Domingo.

## **COMPLEMENTARIA**

- ✚ Informes de Gobierno Municipal 2006 - 2014
- ✚ Presidencia Municipal, Zempoala, Hidalgo. Plaza Principal S/N Col. Centro, Zempoala, Hidalgo, México. Teléfonos: 01 (743) 7.41.50.88 e-mail: zempoalal2016@hotmail.com, transparencia\_zempoala@hotmail.com
- ✚ Solicitudes de Información vía Infomex, IAIPGEH.

## PÁGINAS ELECTRÓNICAS

- ✚ <http://www.zempoala.hidalgo.gob.mx>; fecha de consulta: 14/marzo/2013
- ✚ <http://www.hidalgo.gob.mx>; fecha de consulta: 22/marzo/2013
- ✚ [www.inap.org.mx](http://www.inap.org.mx); fecha de consulta: 07/abril/2013
- ✚ [www.iapem.org.mx](http://www.iapem.org.mx); fecha de consulta: 19/abril/2013
- ✚ [www.itesm.edu/wps/wcm/connect/itesm/...de...publica/map](http://www.itesm.edu/wps/wcm/connect/itesm/...de...publica/map); fecha de consulta: 04/mayo/2013
- ✚ [http://www.diba.cat/documents/172547/226405/promoeco-descarregues-biblioteca\\_estrategies-gestiopublica95-pdf.pdf](http://www.diba.cat/documents/172547/226405/promoeco-descarregues-biblioteca_estrategies-gestiopublica95-pdf.pdf); fecha de consulta: 24/mayo/2013
- ✚ [http://www.nl.gob.mx/pics/pages/umr\\_documentos\\_base/Gestionpublica.pdf](http://www.nl.gob.mx/pics/pages/umr_documentos_base/Gestionpublica.pdf); fecha de consulta: 29/mayo/2013
- ✚ [http://www.inap.org.mx/portal/images/REVISTA\\_A\\_P/rap%2017%20final.pdf](http://www.inap.org.mx/portal/images/REVISTA_A_P/rap%2017%20final.pdf); fecha de consulta: 05/junio/2013
- ✚ [http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2012/servicios\\_publicos\\_municipales\\_mexico.html](http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/mx/2012/servicios_publicos_municipales_mexico.html); fecha de consulta: 21/julio/2013
- ✚ Contraloría General de la República (2013). Normas de Auditoría Gubernamental (MAGU). Lima. Recuperado de <http://www.ccontraloria.gob.pe/wps/portalcgr>; fecha de consulta: 16/agosto/2013
- ✚ [http://www.te.gob.mx/documentacion/publicaciones/Temas\\_selectos/13\\_elecciones.pdf](http://www.te.gob.mx/documentacion/publicaciones/Temas_selectos/13_elecciones.pdf); fecha de consulta: 22/agosto/2013
- ✚ <http://www.eumed.net/rev/cccsc/23/tecnologias-informacion-comunicacion-mexico.html>; fecha de consulta: 14/enero/2014
- ✚ [http://ficus.pntic.mec.es/ibus0001/servicios/definicion\\_servicios.html](http://ficus.pntic.mec.es/ibus0001/servicios/definicion_servicios.html); fecha de consulta: 06/febrero/2014
- ✚ <http://es.scribd.com/doc/235484684/Gestion-de-Servicios#scribd>; fecha de consulta: 11/marzo/2014
- ✚ [http://www.elocal.gob.mx/wb/ELOCAL/ELOC\\_EI\\_control\\_de\\_gestion\\_municipal](http://www.elocal.gob.mx/wb/ELOCAL/ELOC_EI_control_de_gestion_municipal); fecha de consulta: 29/abril/2014

- ✚ INAP.(2009).<http://www.inap.mx/portal/images/pdf/book/admoncom2.pdf>;  
fecha de consulta: 13/mayo/2014
- ✚ GENCAT. (2010). [http://www.gencat.cat/drep/iea/pdfs/ctA\\_12.pdf](http://www.gencat.cat/drep/iea/pdfs/ctA_12.pdf); fecha de  
consulta: 17/junio/2014
- ✚ [http://www.historiaygenealogia.com/numeros/hyg\\_2.pdf?phpMyAdmin=6beff5a0d8d9b9fa441109957ae05cc3](http://www.historiaygenealogia.com/numeros/hyg_2.pdf?phpMyAdmin=6beff5a0d8d9b9fa441109957ae05cc3); fecha de consulta: 13/julio/2014
- ✚ <http://www.thisischile.cl/sociedad/politica/>; fecha de consulta: 24/julio/2014
- ✚ <https://sites.google.com/site/jepolitic/ejemplo-de-gobierno-en-estados-unidos>;  
fecha de consulta: 18/agosto/2014
- ✚ [http://www3.diputados.gob.mx/.../PONENCIA\\_DERECHO.../](http://www3.diputados.gob.mx/.../PONENCIA_DERECHO.../); fecha de  
consulta: 22/agosto/2014
- ✚ [http://www.gencat.cat/drep/iea/pdfs/ctA\\_12.pdf](http://www.gencat.cat/drep/iea/pdfs/ctA_12.pdf); fecha de consulta:  
09/septiembre/2014
- ✚ <https://prezi.com/8z22ndf5rlek/untitled-prezi/>; fecha de consulta:  
30/septiembre/2014
- ✚ <http://historia-lab.blogia.com/2006/060905-estado-y-gobierno-en-chile.php>;  
fecha de consulta: 21/octubre/2014
- ✚ [http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm\\_articulo.aspx?  
param1=NRA&nValor1=1&nValor2=26314&nValor3=72844&nValor5=](http://www.pgrweb.go.cr/scij/Busqueda/Normativa/Normas/nrm_articulo.aspx?param1=NRA&nValor1=1&nValor2=26314&nValor3=72844&nValor5=); fecha  
de consulta: 27/octubre/2014
- ✚ [http://bibliotecadigital.inap.es/Datos/Monografias/50años/50años-  
470/1992\\_088\\_INFORME%20SOBRE%20EL%20GOBIERNO%20LOCAL..pdf](http://bibliotecadigital.inap.es/Datos/Monografias/50años/50años-470/1992_088_INFORME%20SOBRE%20EL%20GOBIERNO%20LOCAL..pdf)  
; fecha de consulta: 15/noviembre/2014
- ✚ <http://www.imagenpolitica.com/estados-mexico.html>; fecha de consulta:  
19/noviembre/2014
- ✚ <http://www.lookingformaps.com/mapa.php?mapa=Toluca-de-Lerdo>; fecha de  
consulta: 22/noviembre/2014
- ✚ <http://www.mimunicipio.com.mx/historia/Estado-De-Mexico/Tenango-del-Aire/>;  
fecha de consulta: 03/diciembre/2014

- ✚ <http://www.queretaromio.com/informaciongeneral.html>; fecha de consulta: 07/diciembre/2014
- ✚ <http://didactalia.net/comunidad/materialeducativo/busqueda/tag/santiago%20de%20querétaro>; fecha de consulta: 09/diciembre/2014
- ✚ <http://es.scribd.com/doc/95221092/Mapa-Internacional-de-Queretaro#scribd>; fecha de consulta: 11/diciembre/2014
- ✚ <http://elestadodehidalgo.blogspot.mx>; fecha de consulta: 14/diciembre/2014
- ✚ [http://www.mapnall.com/es/Mapa-Pachuca-de-Soto\\_1144854.html](http://www.mapnall.com/es/Mapa-Pachuca-de-Soto_1144854.html); fecha de consulta: 16/diciembre/2014
- ✚ <http://municipiosdehidalgo.wikispaces.com/Huasca+de+Ocampo>; fecha de consulta: 17/diciembre/2014
- ✚ <http://zempoala.hidalgo.gob.mx/index.php/zempoala/aspectos-generales>; fecha de consulta: 19/diciembre/2014
- ✚ <http://www3.inegi.org.mx/sistemas/Movil/MexicoCifras/mexicoCifras.aspx?em=13083&i=e>; fecha de consulta: 22/diciembre/2014
- ✚ <http://intranet.e-hidalgo.gob.mx/enciclomuni/municipios/13083a.htm>; fecha de consulta: 27/enero/2015
- ✚ <http://zempoala.hidalgo.gob.mx/index.php/gobierno/mision-y-vision>; fecha de consulta: 08/enero/2015
- ✚ <http://zempoala.hidalgo.gob.mx/index.php/gobierno/eg>; fecha de consulta: 14/enero/2015
- ✚ <http://es.scribd.com/doc/186748750/Documento-Recepcional-Las-dinamicas-como-estrategia-didactica-para-el-desarrollo-de-la-expresion-escrita#scribd>; fecha de consulta: 07/febrero/2015

## GLOSARIO

- ✚ **Administración Pública:** Conjunto de operaciones ejecutadas por instituciones gubernamentales, encaminadas a cumplir o hacer cumplir las políticas públicas que implica la coordinación de esfuerzos y recursos mediante los procesos administrativos básicos de planeación, organización, dirección y control.
- ✚ **Administración:** Ciencia social compuesta de principios, técnicas y prácticas, cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer y mantener sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, a través de los cuales se puedan alcanzar propósitos comunes que individualmente no es factible lograr.
- ✚ **Ayuntamiento:** Órgano de Gobierno municipal a través del cual, el pueblo, en ejercicio de su voluntad política, realiza la autogestión de los intereses de la comunidad.
- ✚ **Bando Municipal y Gobierno:** Reglamento expedido por los Municipios en el Estado de Hidalgo, donde se enmarcan las obligaciones, responsabilidades y funciones del municipio.
- ✚ **Capacitación:** Actividad o enseñanza de un aprendizaje que tiene como propósito fundamental ayudar a los miembros de una organización a adquirir y aplicar conocimientos, destrezas, habilidades y actitudes por medio de los cuales se llevan a cabo los objetivos planteados por la misma.
- ✚ **Comisiones del Ayuntamiento:** Grupos de regidores integrados por área de competencia o de servicios designados por mayoría.
- ✚ **Comunidad:** Subgrupo social que interactúa con base a intereses comunes con un alto grado de cohesión.
- ✚ **Constituyente Permanente:** Poder Revisor de la Constitución, creado por ella, cuya competencia es reformar total o parcialmente la constitución sancionada anteriormente; en el Estado, los constituyen los Municipios y para reformar aquélla, se requiere el voto de la mayoría de Ayuntamientos.

- ✚ **Normatividad Municipal:** Bandos, reglamentos, circulares y otras disposiciones legales emitidas por el propio Ayuntamiento, de aplicación general y obligatoria en la circunscripción territorial que lo emite, deben ser publicadas en el Periódico Oficial del Estado.
- ✚ **Presidente Municipal:** Integrante del Ayuntamiento y autoridad responsable de la ejecución y comunicación de las disposiciones y acuerdos del Ayuntamiento y quien tiene su representación administrativa y en algunos casos la jurídica.
- ✚ **Regidores:** Integrantes del Ayuntamiento encargados de acordar las decisiones para la buena marcha de los intereses del municipio.
- ✚ **Servicios Públicos:** Actividades que desarrollan los Municipios para satisfacer las necesidades de la ciudadanía en general; una tarea asumida por una dependencia pública en forma regular y continúa para satisfacer necesidades públicas.
- ✚ **Servidor Público:** Representantes de elección popular, Presidentes Municipales, Síndicos, Regidores y en general toda persona que desempeñe un empleo, cargo o comisión de cualquier naturaleza en la administración pública estatal y municipal; y todos aquéllos que manejen o apliquen recursos económicos estatales o municipales, quienes serán responsables por los actos u omisiones en que incurran en el desempeño de sus respectivas funciones.
- ✚ **Síndicos:** Integrantes del Ayuntamiento encargados de vigilar los aspectos financiero y jurídico del mismo.
- ✚ **Sociedad:** Grupo de seres humanos que cooperan en la realización de varios de sus intereses principales, entre los que figuran su propio mantenimiento y preservación.

## SIGLAS Y ABREVIATURAS

🇲🇽 **CPELSH** – Constitución Política del Estado de Hidalgo

🇲🇽 **CPEUM** – Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos

🇲🇽 **E.U.M.** – Estados Unidos Mexicanos

🇲🇽 **GOB.**- Gobierno

🇲🇽 **HGO.** – Hidalgo

🇲🇽 **INAP** - Instituto Nacional de Administración Pública.

🇲🇽 **INEGI** - Instituto Nacional de Estadística y Geografía.

🇲🇽 **SP** – Servicios Públicos

🇲🇽 **S.P.M.** – Servicios Públicos Municipales

## **ANEXOS**

### **ANEXO 1: APLICACIÓN PILOTO DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN**

**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL  
ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN  
SECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN  
MAESTRÍA EN CIENCIAS EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

**NOMBRE:** \_\_\_\_\_

**¿Propondría mejoras a la calidad de los servicios públicos del Municipio?**

1. Muy de acuerdo
2. Algo de acuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. Algo desacuerdo
5. Muy en desacuerdo

**¿Considera que los servicios públicos de su Municipio satisfacen sus necesidades?**

1. Muy de acuerdo
2. Algo de acuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. Algo desacuerdo
5. Muy en desacuerdo

**¿En que medida esta usted de acuerdo proponer mejorar los servicios públicos?**

1. Muy de acuerdo
2. Algo de acuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. Algo desacuerdo
5. Muy en desacuerdo

**¿Cree usted que de mejorar los servicios públicos mejorará su calidad de vida?**

1. Muy de acuerdo
2. Algo de acuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. Algo desacuerdo
5. Muy en desacuerdo

**¿Considera que la atención que le dan al solicitar algún servicio público ha sido la indicada?**

1. Muy de acuerdo
2. Algo de acuerdo

3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. Algo desacuerdo
5. Muy en desacuerdo

**¿En orden de importancia lo que más le preocupa es la calidad en los servicios públicos?**

1. Muy de acuerdo
2. Algo de acuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. Algo desacuerdo
5. Muy en desacuerdo

**¿Los factores de calidad y gestión son determinantes para que pueda proponer iniciativas para mejorar los servicios públicos?**

1. Muy de acuerdo
2. Algo de acuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. Algo desacuerdo
5. Muy en desacuerdo

**¿Considera que al mejorar la gestión de los servicios públicos mejorará por consiguiente la calidad de los mismos?**

1. Muy de acuerdo
2. Algo de acuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. Algo desacuerdo
5. Muy en desacuerdo

**¿Cómo calificaría la calidad en los servicios públicos?**

1. Excelentes
2. Buenos
3. Regulares
4. Malos
5. Pésimos

**¿Esta usted informado de los servicios que se brindan en su municipio?**

1. Totalmente
2. Algo informado
3. Solo los más usuales
4. Algo desinformado
5. Totalmente desinformado

**¿Es usted informado de los aspectos relacionados a los servicios públicos con los cuales cuenta en su Municipio?**

1. Siempre

2. Casi siempre
3. Regularmente
4. Casi nunca
5. Nunca

**¿Cómo es su participación y contribución con el municipio con respecto a los Servicios Públicos?**

1. Excelente
2. Buena
3. Regular
4. Mala
5. Pésima

**¿En las formas tradicionales que le ofrece el Municipio como: pago en ventanilla, deposito bancario o vía portal de internet, es usted como realiza usualmente sus contribuciones con respecto a los Servicios Públicos?**

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Regularmente
4. Casi nunca
5. Nunca

**¿En que medida estaría de acuerdo en proponer usted al Municipio mejorar la prestación de los servicios públicos, así como nuevas formas de recabar sus contribuciones?**

1. Muy de acuerdo
2. Algo de acuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. Algo desacuerdo
5. Muy en desacuerdo

**¿De mejorar los servicios públicos estaría en posibilidades de cubrir algún tipo de incremento en el cobro del impuesto correspondiente?**

1. Muy de acuerdo
2. Algo de acuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. Algo desacuerdo
5. Muy en desacuerdo

## ANEXO 2: DISEÑO Y VALIDACIÓN FINAL DEL INSTRUMENTO DE MEDICIÓN

**INSTITUTO POLITÉCNICO NACIONAL  
ESCUELA SUPERIOR DE COMERCIO Y ADMINISTRACIÓN  
SECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSGRADO E INVESTIGACIÓN  
MAESTRÍA EN CIENCIAS EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA  
ESPECIALIDAD EN GOBIERNOS ESTATALES Y MUNICIPALES**

ADVERTENCIA: La presente encuesta de satisfacción de la ciudadanía tiene como finalidad el recabar información sobre los servicios públicos en el Municipio de Zempoala, Hidalgo; en la administración 2012 – 2016. Con base a estos factores se propondrán diferentes estrategias para agilizar la gestión de los mismos. Se agradece de antemano su amable participación en el presente proceso.

### I.- INFORMACION GENERAL

**NOMBRE:** \_\_\_\_\_  
**EDAD:** \_\_\_\_\_ **SEXO:** MASCULINO \_\_\_\_\_ FEMENINO \_\_\_\_\_  
**COMUNIDAD:** \_\_\_\_\_

### II.- INFORMACION DE SERVICIOS

#### I. ACERCA DEL SERVICIO

##### 1. Indicar con qué servicio público cuenta:

1) Si      2) No

...Agua potable...Drenaje...Alcantarillado...Tratamiento y su disposición de sus aguas residuales...Alumbrado público...Limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos...Mercados...Centrales de abasto...Panteones...Rastro...Calles, parques y jardines y su equipamiento...Seguridad pública

##### 2.- Enumerar del 1 al 5 el orden de importancia de los servicios en la satisfacción de sus necesidades:

1. Muy importante
2. Importante
3. Indiferencia en importancia
4. Poco importante
5. Nada importante

...Agua potable...Drenaje...Alcantarillado...Tratamiento y su disposición de sus aguas residuales...Alumbrado público...Limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos...Mercados...Centrales de abasto...Panteones...Rastro...Calles, parques y jardines y su equipamiento...Seguridad pública

##### 3.- Enumerar del 1 al 5 el orden de en el cual paga su servicio

1. Siempre puntual
2. Casi siempre puntual
3. Regularmente puntual
4. Casi nunca puntual
5. Nunca puntual

...Agua potable...Drenaje...Alcantarillado...Tratamiento y su disposición de sus

aguas residuales...Alumbrado público...Limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos...Mercados...Centrales de abasto...Panteones...Rastro...Calles, parques y jardines y su equipamiento...Seguridad pública

### **III. ACERCA DEL SERVICIO**

#### **1. La calidad en los servicios públicos municipales es:**

- 1) Muy buena
- 2) Buena
- 3) Regular
- 4) Mala
- 5) Muy mala

#### **2. El costo de los los servicios públicos municipales a su parecer es:**

- 1) Elevado
- 2) Razonable
- 3) Bajo

#### **3. ¿Dónde realiza sus pagos por los servicios públicos municipales que utiliza?**

- 1) En la Oficina central
- 2) Sucursales móviles
- 3) Bancos
- 4) Vía Internet
- 5) Otros

#### **4. ¿Considera que los servicios públicos municipales, reciben el adecuado mantenimiento en su infraestructura para mayor calidad y mejor cobertura ?**

- 1) Sí
- 2) No
- 3) No estoy enterado

### **IV. ACERCA DEL COBRO**

#### **1. Son entregados a tiempo los recibos o requeridas las cuotas por la prestación de los servicios públicos municipales**

- 1) Sí
- 2) No

### **V. ACERCA DE LA ATENCIÓN A LA CIUDADANÍA**

#### **1. ¿Ha tenido algún tipo de queja o sugerencia sobre los servicios públicos que oferta el Municipio de Zempoala, Hidalgo?**

- 1) Sí
- 2) No

#### **2. ¿Con qué frecuencia se ha suscitado la queja o la sugerencia sobre los servicios públicos que oferta el Municipio de Zempoala, Hidalgo?**

- 1) Siempre
- 2) De vez en cuando
- 3) Nunca

#### **3. ¿Conoce usted el número al cuál debe reportar su queja o sugerencia sobre los servicios públicos que oferta el Municipio de Zempoala, Hidalgo?**

- 1) Sí
- 2) No
- 3) El número es difícil
- 4) No estoy informado

#### **4. ¿Considera que es aceptable el tiempo que le dedican en atender su queja o sugerencia sobre los servicios públicos que oferta el Municipio de Zempoala, Hidalgo ?**

- 1) Sí, siempre
- 2) Si, pero lo solucionan a largo plazo
- 3) No, no me prestan atención
- 4) No, me cortan

**5. Al realizar un contrato, reparación o cambio sobre los servicios públicos que oferta el Municipio de Zempoala, Hidalgo, cómo considera el tiempo de ejecución:**

- 1) Se demoran en la instalación
- 2) A la brevedad posible
- 3) Ignoran el pedido

**6. El trato que recibe por parte del personal responsable sobre los servicios públicos que oferta el Municipio de Zempoala, Hidalgo, lo calificaría como:**

- 1) Excelente
- 2) Bueno
- 3) Regular
- 4) Malo
- 5) Muy malo

#### **VI. ACERCA DE LAS PROMOCIONES**

**1. ¿Tiene usted conocimiento de las nuevas promociones sobre los servicios públicos que oferta el Municipio de Zempoala, Hidalgo?**

- 1) Sí
- 2) No (Pasar a la Fase VII)

**2. ¿Por qué medio usted se entera de estas promociones que oferta el H. Ayuntamiento de Zempoala, Hidalgo?**

- 1) Teléfono
- 2) Propaganda impresa (folletos y volantes)
- 3) Correo electrónico o Redes Sociales
- 4) Avisos en medios publicitarios (periódicos, radio, tv, revistas)

**3. Frecuentemente, ¿Hace uso de las promociones propuestas?**

- 1) Sí
- 2) No

#### **VII.- IMAGEN DEL H. AYUNTAMIENTO DEL MUNICIPIO DE ZEMPOALA, HIDALGO; CON RESPECTO A LA GESTIÓN, OFERTA Y MANTENIMIENTO DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS**

**1.- ¿Esta usted informado sobre los servicios públicos de su comunidad dentro del Municipio de Zempoala, Hidalgo que se ofertan actualmente y que están a su disposición?**

1. Totalmente
2. Algo informado
3. Solo los más usuales
4. Algo desinformado
5. Totalmente desinformado

**2.- ¿Cómo calificaría la calidad en los servicios públicos actualmente de su comunidad dentro del Municipio de Zempoala, Hidalgo?**

1. Excelentes
2. Buenos
3. Regulares
4. Malos

5. Pésimos

**3.- ¿Propondría una mejora en relación a la calidad de los servicios públicos de su comunidad dentro del Municipio de Zempoala, Hidalgo?**

1. Muy de acuerdo
2. Algo de acuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. Algo desacuerdo
5. Muy en desacuerdo

**4.- ¿En orden de importancia considera que lo que más le preocupa es la cuestión de calidad en los servicios públicos?**

1. Muy de acuerdo
2. Algo de acuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. Algo desacuerdo
5. Muy en desacuerdo

**5.- ¿Los factores de calidad y gestión son determinantes para que usted pueda proponer iniciativas para mejorar la oferta de los servicios públicos?**

1. Muy de acuerdo
2. Algo de acuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. Algo desacuerdo
5. Muy en desacuerdo

**6.- ¿En que medida esta usted de acuerdo a sus necesidades proponer mejorar la gestión de los servicios públicos?**

1. Muy de acuerdo
2. Algo de acuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. Algo desacuerdo
5. Muy en desacuerdo

**7.- ¿Es usted informado a través de algún medio o es notificado de los aspectos relacionados a los servicios públicos con los cuales cuenta el Municipio?**

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Regularmente
4. Casi nunca
5. Nunca

**8.- ¿Cómo es su participación y contribución con el municipio con respecto a los Servicios Públicos de los cuales actualmente es beneficiado?**

1. Excelente
2. Buena
3. Regular
4. Mala
5. Pésima

**9.- ¿En las formas tradicionales que le ofrece el Municipio como: pago en ventanilla, deposito bancario o vía portal de internet, es usted como realiza usualmente sus contribuciones con respecto a los Servicios Públicos de los cuales actualmente es beneficiado?**

1. Siempre
2. Casi siempre
3. Regularmente
4. Casi nunca
5. Nunca

**10.- ¿En que medida estaría de acuerdo en proponer usted al Municipio mejorar la prestación de los servicios públicos que ofrece actualmente, así como nuevas formas de recabar sus contribuciones?**

1. Muy de acuerdo
2. Algo de acuerdo
3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4. Algo desacuerdo
5. Muy en desacuerdo

**11.- ¿Qué considera usted que es lo que debe mejorar el H. Ayuntamiento Municipal de Zempoala, Hidalgo; con respecto a los Servicios Públicos que oferta a sus residentes?**

1. Infraestructura de los servicios publicos
2. Calidad en los servicios públicos
3. Mayor cobertura de los servicios públicos
4. Mejor atención a las quejas o sugerencias de los servicios públicos
5. Todas las anteriores
6. Nada o ninguna de las anteriores

**12.- ¿Cuáles cree usted que deben ser los aspectos básicos generales que corresponde tener al H. Ayuntamiento de Zempoala, Hidalgo; para ofertar mejor calidad en los servicios públicos?**

1. Mayor asignación de presupuesto a los servicios públicos
2. Personal capacitado a cargo de los servicios públicos
3. Mayor personal a cargo de los servicios públicos
4. Mejor atención a las demandas ciudadanas
5. Todas las anteriores