



USAC
TRICENTENARIA
Universidad de San Carlos de Guatemala

Universidad de San Carlos de Guatemala
Escuela de Formación de Profesores de Enseñanza Media

La calidad de los servicios públicos que ofrece la Municipalidad
de Villa Canales, según los vecinos.

Juan Francisco Pineda Alfaro

Asesora:
Maestra Mara Edith Álvarez Santizo

Guatemala, noviembre de 2017



Universidad de San Carlos de Guatemala

Escuela de Formación de Profesores de Enseñanza Media

La calidad de los servicios públicos que ofrece La Municipalidad
de Villa Canales, según los vecinos.

Tesis presentada al Consejo Directivo de la Escuela de Formación de
Profesores de Enseñanza Media de la Universidad de San Carlos de Guatemala

Juan Francisco Pineda Alfaro

Previo a conferírsele el grado académico de
Licenciado en la Enseñanza de las Ciencias Económico Contables

Guatemala, noviembre de 2017

AUTORIDADES GENERALES

Dr. Carlos Guillermo Alvarado Cerezo	Rector Magnífico de la USAC
Dr. Carlos Enrique Camey Rodas	Secretario General de la USAC
MSc. Danilo López Pérez	Director de la EFPEM
Lic. Mario David Valdés López	Secretario Académico de la EFPEM

CONSEJO DIRECTIVO

MSc. Danilo López Pérez	Director de la EFPEM
Lic. Mario David Valdés López	Secretario Académico de la EFPEM
Dr. Miguel Angel Chacón Arroyo	Representante de Profesores
Lic. Saúl Duarte Beza	Representante de Profes
Licda. Tania Elizabeth Zepeda Escobar Graduados	Representante de Profesionales
P.E.M. Ewin Estuardo Losley Johnson	Representate de Estudiantes
P.E.M. José Vicente Velasco Camey	Representante de Estudiantes

TRIBUNAL EXAMINADOR

Dra. Amalia Geraldine Grajeda Bradna	Presidente
Maestra Haydeé Crispín López	Secretaria
Dr. Miguel Angel Chacón Arroyo	Vocal

DEDICATORIA

A DIOS: Para Él sea la gloria, porque sin Él nada hubiera sido posible en la elaboración de este trabajo de graduación.

A MI ESPOSA: Angélica Álvarez por su apoyo incondicional durante los años de estudio de mi carrera.

A MIS HIJOS: Henry Estuardo, Brandon Francisco y Dany Steven, por el tiempo que les quité durante mi carrera de licenciatura.

A MI SEÑORA MADRE: Por haberme dado la vida y darme sus consejos desde que era un niño.

A MI FAMILIA EN GENERAL: Por ser parte de mi vida en este mundo terrenal.

AGRADECIMIENTOS

A LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS: Por haberme formado como profesional egresado de esta casa de estudios.

A EFPEM: Por haber sido parte de mi formación docente y darle la oportunidad de graduarme como profesor de enseñanza media.

A MIS CATEDRÁTICOS: Que me forjaron para hacer de mi un profesional, producto de sus enseñanzas.

A MI ASESORA: Maestra Mara Alvarez por su apoyo en la elaboración de mi trabajo de investigación.

A MI CATEDRÁTICO: Dr. Oscar Hugo López por darme las primeras enseñanzas sobre investigación.

A LOS MIEMBROS DE LA TERNA EXAMINADORA: En especial a Maestra Lucrecia Crispín por apoyo y consejos.

RESUMEN

La investigación que se realizó contiene información relacionada con los servicios públicos que presta la Municipalidad de Villa Canales del Departamento de Guatemala: agua potable, alcantarillado, servicios de limpieza de calles y avenidas, policía de tránsito y alumbrado público desde tiempos de la Colonia hasta la actualidad.

Asimismo, se plantea y define el problema el cual se refiere a la interrogante: ¿En qué medida las demandas de la población están influenciadas por el desconocimiento de los costos de los servicios?, la cual demuestra, luego del estudio, el profundo desconocimiento de los costos de los servicios públicos y que propicia que las personas realicen demandas de índole diversa a las autoridades municipales.

Los métodos deductivo e inductivo fueron la base utilizada para la obtención de resultados, así como herramientas de investigación como el cuestionario de encuesta, tabulación, análisis estadístico que se presentan con el respectivo número de gráficas.

El contenido ofrece sugerencias que pueden ser tomadas en cuenta por las autoridades ediles no sólo del municipio de Villa Canales, sino también por otras regiones del país.

ABSTRACT

This investigation has information about public services from Municipalidad of Villa Canales in Guatemala: water services, sewerage, cleaning services of streets and avenues, transit police, street lighting since times of the colony to this era.

Likewise, it is posed the problem definition which is about: How much people know about the costs of public services? and shows after the study, the deep ignorance of people about the costs of the important public services and that is the reason because people demand the municipality.

The deductive and inductive methods was the base to obtain the best results like research tools: polls, tabulation, statistics and the analyzes of graphics.

The content offers suggestions to take into account when decisions were made by municipal authorities in Villa Canales municipality and others municipalities in our country.

2.1.3.7 Servicio de limpieza de calles y avenidas	57
2.1.3.8 Servicio de parques y jardines	58
CAPITULO III	
3. Presentación de resultados	63
CAPITULO IV	
4. Discusión y análisis de resultados	88
4.1 Demandas de la población	88
4.1.2 Deficiencias en los servicios públicos	98
4.1.3 La calidad de los servicios públicos	102
Conclusiones	106
Recomendaciones	108
Referencias	109
Anexos	113

LISTA DE TABLAS

Tabla 01	Costo actual de los servicios públicos	60
Tabla 02	Personal municipal asignado a los servicios públicos	60
Tabla 03	Inversión anual por cada servicio público	61
Tabla 04	Ingreso anual por tipo de servicio público	61
Tabla 05	Costo de las infracciones de tránsito más comunes	61
Tabla 06	Promedio anual de infracciones de tránsito	62
Tabla 07	Área geográfica de Villa Canales	62

LISTA DE FIGURAS

Figura 01	Aspectos solicitados a las autoridades municipales	61
Figura 02	Los servicios públicos que se deben mejorar en el funcionamiento	64
Figura 03	Servicios públicos que se deben de ampliar en cobertura	66
Figura 04	Servicios públicos que deben mantener el costo actual	67
Figura 05	Otros servicios públicos solicitados a la Municipalidad	69
Figura 06	Motivos que solicita que los empleados municipales reciban Capacitación	71
Figura 07	Motivos que los empleados no municipales reciban capacitación	73
Figura 08	Servicios públicos a los cuales deben de brindar mayor atención	74
Figura 09	Solicitud para que los servicios tengan mayor inversión municipal	76
Figura 10	Motivos para no solicitar que los servicios tengan mayor inversión	78
Figura 11	Servicios públicos que presentan bajo nivel de rendimiento	79
Figura 12	Formas para mejorar los servicios públicos de bajo nivel de rendimiento	80
Figura 13	Motivos por los cuales los servicios públicos presentan bajo nivel	82
Figura 14	Servicios públicos que presentan alto nivel en el funcionamiento	83
Figura 15	Motivos que se consideran que los servicios públicos poseen alto nivel en el funcionamiento	84
Figura 16	Sugerencias para que los servicios públicos se presten con alto nivel de funcionamiento	86

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se desarrolló con el propósito de buscar resultados en cuanto a establecer si los servicios públicos que ofrece la municipalidad de Villa Canales son de calidad, se tomó como población del estudio a todos los usuarios de los servicios del área urbana del municipio, siendo ellos los que calificaron por medio de sus respuestas en el instrumento preparado para el efecto, cada uno de los servicios que reciben a través de la comuna. En la actualidad, los servicios que brinda la municipalidad son: agua potable, alcantarillado, mercado municipal, cementerio, limpieza de calles y avenidas y alumbrado público; los cuales fueron analizados después de tener los resultados.

En este estudio se hace una retrospectiva de lo que han sido los servicios públicos a través de la historia, desde los inicios de la humanidad, cuando comenzó la comunidad en tiempos primitivos hasta la actualidad ante todo por la incidencia que tienen de forma directa en el desarrollo y evolución de la humanidad, los servicios públicos. Estos servicios públicos, son considerados los brazos operativos de todo órgano administrativo, es decir que son los medios a través de los cuales el municipio cumple su función administrativa y da respuesta a las necesidades de la población.

Ahora bien, lo importante dentro del presente trabajo de investigación, es que se observó y verificó los alcances que tienen los servicios públicos en el municipio de Villa Canales y, ante todo, con qué calidad se otorgan, calidad que es medida y cotejada con la percepción de los vecinos. Por supuesto que, dicha percepción del vecino se tomó al utilizar el instrumento pertinente para ello, así como el análisis de cada una de las reglas generales en la prestación de servicios, como la generalidad, la continuidad y la igualdad de los servicios dentro del municipio.

El presente trabajo se desarrolla en V capítulos, tratándose en el primero todo lo relativo a los antecedentes de la investigación, es decir con los servicios públicos; en el segundo capítulo todo lo relativo al planteamiento del problema y justificación del mismo, así también como los objetivos generales y específicos, y la metodología utilizada en el presente trabajo investigativo; en el capítulo tercero la fundamentación teórica y central del presente trabajo, en dicha fundamentación se desarrolla la calidad de los servicios públicos y se trata uno por uno cada uno de esos servicios públicos, con la finalidad de exponer y objetivar el presente trabajo; el capítulo cuarto se desarrolla la presentación de los distintos resultados del trabajo de campo realizado y por último se desarrolla en el mismo capítulo contiene discusión y análisis de resultados, las conclusiones y recomendaciones que se consideran pertinentes y contextualizadas a la temática desarrollada.

CAPÍTULO I

1. Antecedentes

Los servicios públicos fueron relacionados directamente con la aparición de la organización social del hombre, surgieron desde la época primitiva al usar el término comunidad. Esto se refiere a la convivencia entre hombres y las necesidades que conlleva en su conjunto, de allí que se hizo necesaria la satisfacción de esas necesidades por medio de servicios que alguien debía de brindar. En la antigua Roma ya se mencionaban colonias romanas o ciudades federadas que comprendían municipios, los cuales pretendían satisfacer las necesidades de sus habitantes de esas regiones; civilizaciones como Grecia o el imperio Azteca desarrollaron formas de agrupación social, que prefiguraron formas o rasgos distintivos de una institución social en la que existieron necesidades públicas y por ende la satisfacción de esas necesidades públicas por medio de los servicios públicos.

En la antigüedad específicamente en el medio oriente uno de los servicios vitales hacia los habitantes de ese entonces fue el servicio de agua potable de lo cual existen restos arqueológicos en territorio que fuera de los fenicios, a quienes se le atribuye la invención de los pozos artesanos, así como los hallazgos en Babilonia y Nínive, capitales de los caldeos y asirios. Entre los acueductos primitivos destacó el construido para conducir hasta Jerusalén las aguas del manantial Ayn-Salem situado en la colina de Kalat-el-Barce, al suroeste de Bethlem, en algunos tramos por túneles al aire libre o apoyado en grandes arcos.

En el siglo XIII en España se registra en algunas regiones el fenómeno municipal, se organizaron cabildos abiertos, el cual era una asamblea general de

vecinos y que al son de campañas convocaban a reunirse todos los domingos, a efectos de resolver los asuntos de interés general, siendo estas en las necesidades publicas.

En Guatemala durante la época colonial se mencionó la figura de ayuntamiento dado a que las raíces administrativas provenían de la Corona Española, eran los ayuntamientos quienes se encargaban de la administración de determinadas regiones o comunidades, cada una con una autoridad que velaba por las necesidades públicas y requerimiento de los servicios. Los ayuntamientos poseían facultades para hacer sus propias normas jurídicas administrativas dentro de su territorio, dentro de las leyes y reglamentos que poseían estaban las normativas relacionadas con la prestación de los siguientes servicios públicos: agua potable, alcantarillado, limpieza, mercados, panteones, rastros, calles y avenidas, parques jardines, seguridad pública y tránsito; derivado de la prestación de estos servicios los ayuntamientos tenían sus propios ingresos.

En el municipio de Villa Canales desde su fundación en el año mil novecientos doce, ha sido la municipalidad la encargada de brindar a los habitantes, los servicios públicos necesarios para la satisfacción de las necesidades públicas, siendo los servicios que por ley le correspondía, el servicio de agua potable, alcantarillado, mercados, cementerios, rastros, limpieza de calles y avenidas, jardines y parques, así como recolección de basura domiciliar. A partir de estos servicios la municipalidad por medio de su administración cobraba las tasas municipales correspondientes al valor mensual por la prestación de estos servicios, tales ingresos servían para gastos de funcionamiento e inversión en el municipio.

Cabe mencionar que uno de los principales servicios públicos ha sido el servicio de agua potable, el cual se brindó por medio de tubería subterránea y llena cantaros o chorros públicos, que eran instalados en algunas esquinas de las calles o avenidas del pueblo, esto para las personas que no tenían el servicio de

agua en su residencia. Otro aspecto importante es que las personas principalmente mujeres contaban con un tanque municipal, donde ellas podían llevar su ropa para lavarla, dado a que en los tanques municipales existía lavaderos de ropa, siempre con el control de la municipalidad o mujeres vecinas del municipio. En esa época el servicio de agua potable provenía de nacimientos de agua a flor de tierra y se entubaba, se trasladaba por medio de gravedad, aún no era necesario que se perforaran pozos mecánicos, uno de los principales nacimientos de agua que existía y que surtía de agua en la cabecera municipal era el Morán, el cual estaba ubicado en la finca del mismo nombre.

La idea de realizar el presente estudio se basa en que en la actualidad no se sabe si en este municipio principalmente en el área urbana, se pueden contar con los servicios públicos de calidad, los cuales que por ley le corresponde prestar a la municipalidad de Villa Canales por medio de sus departamentos o secciones, asimismo las personas que reciben estos servicios son los que deben de calificarlos, ya que son los usuarios directos.

La investigación se hace necesaria para verificar y calificar cada uno de los servicios que ofrece la municipalidad, con esto tener bases concretas para que de alguna forma se puedan dar recomendaciones a las autoridades de turno para mejorar estos servicios.

Los servicios públicos son esenciales para el nivel de vida de los habitantes del municipio de Villa Canales, y por ende velar por la calidad de estos servicios; en los últimos años se ha incrementado la población y con ello las necesidades, siendo ejemplo el siguiente: hace diez años, el tráfico vehicular era escaso en el área urbana de este municipio, pero hoy día tenemos un tráfico intenso entre las cinco de la tarde y siete de la noche, por lo que se ha requerido del servicio de policía municipal de tránsito, es por ello que es necesario abordar el tema de la calidad de los servicios públicos en el área urbana de este municipio.

En la presente investigación también es importante destacar estudios que se han realizado previamente en nuestro país sobre este tema, y que puedan servir de referencia con esos resultados, los cuales nos puedan orientar aún más sobre cómo tener una mejor idea de los servicios públicos.

Cardillo. A. (2,013), tesis de grado, Universidad Rafael Landívar. Seguridad e Higiene Industrial de los Mercados Municipales de la Cabecera del Departamento de Retalhuelo. En uno de los objetivos menciona identificar las condiciones de trabajo y prevención de robos a comerciantes y consumidores para la seguridad y la higiene en los mercados; se tomó como muestra no probabilista con muestreo por cuotas, siendo un total de cien comerciantes. En una de las conclusiones menciona que el estudio permitió establecer que la situación actual de la higiene y seguridad industrial en los mercados municipales de la cabecera departamental de Retalhuelo, presentan grandes deficiencias provocadas por diversos factores tales como: la inadecuada disposición de la infraestructura, falta de orientación de los comerciantes, deficiencia en la iluminación y ventilación.

Coronado, A. (2,013), tesis de grado, Universidad Rafael Landívar. Organización Administrativa para la Eficaz recaudación de Arbitrios en la Municipalidad de Salcajá. Uno de los objetivos importantes de la investigación hace mención sobre determinar las causas internas y externas por las cuales la población no cancela los arbitrios municipales, a través de la opinión de los vecinos y los trabajadores del municipio de Salcajá, para con ello confrontar la información obtenida; con el fin, de proporcionar soluciones concretas a las causas que las ocasionan y que las soluciones estén al alcance de la municipalidad. En el estudio menciona que se encuestaron a trescientas setenta y siete personas. Una de las conclusiones relevantes dice que se determinó que no existe un esquema programático para ejecutar el presupuesto municipal anual, donde se verifique la eficiencia y eficacia de los mismos.

Guzmán, L. (2012), tesis de grado, Universidad Panamericana. Plan de tasas y arbitrios de la municipalidad de Guazacapán del de paramento de Santa Rosa. En el estudio se presenta el objetivo general que se refiere a dotar de una propuesta a la municipalidad en donde se respete el principio de legalidad al momento de creación de tasas y demás tributos municipales y proyectar en las autoridades del Consejo Municipal, funcionarios y empleados, herramientas tributarias que le sirvan para la recuperación y obtención de recursos. Una de las conclusiones más importantes de la presente investigación es la creación y publicación de los reglamentos que regulen la prestación de los servicios municipales como el de agua potable, construcción, uso de aparatos de sonido, así como implementar un plan exhaustivo para lograr una mejor recaudación del impuesto único sobre inmuebles, lo cual mejoraría la recaudación fiscal.

Gis, N. (2,014), tesis de grado, Universidad Rafael Landivar. La Regulación Legal de los Juzgados de Asuntos Municipales de Transito de la Ciudad de Guatemala. El objetivo general planteado fue la normativa aplicable que rige a los juzgados de Asuntos municipales de Transito de la Ciudad de Guatemala y si cumplen con la protección de los Derechos Humanos. En sus conclusiones mencionar que los derechos humanos son reconocidos en nuestra legislación, por eso todos los procedimientos administrativos que se lleven a cabos en los Juzgados de Asuntos Municipales de Transito, deben de velar por su aplicación, respetando el debido proceso.

Ordoñez, E. (2011), tesis de grado, Universidad Panamericana. La falta de un código municipal en el municipio de Patzún, departamento de Chimaltenango. En el estudio se presenta los resultados de la realización de una encuesta por medio de un cuestionario, en donde se entrevistó a cien personas, siendo las conclusiones más relevantes las siguientes: que la municipalidad ha hecho esfuerzos por recaudar fondos financieros directamente con los vecinos aunque son mínimos, a pesar esto en necesario una conciencia de fortalecimiento del poder local de descentralización y de participación de la población como

contribuyentes tributarios para el desarrollo del municipio. Otra conclusión que es relevante en el tema es que conforme al trabajo de campo realizado es notable que hay esfuerzos en la búsqueda de ingresos para el municipio a través de los arbitrios y tasas municipales, pero dicho esfuerzo es disperso y sin una política municipal que defina las tasas y contribuciones por mejoras en un reglamento único.

Pu, M. (2011). Tesis de grado. Universidad Rafael Landívar. Importancia de la administración financiera municipal para la toma de decisiones (estudio realizado en la municipalidad de Santa María Chiquimula), uno de los objetivos planteados en el estudio fue fortalecer la aplicación de la normativa legal aplicable, y los procedimientos administrativos y técnicos que permitan la calidad del control interno en el proceso de ejecución de las transacciones municipales y la administración de los recursos disponibles. Se entrevistó a catorce empleados públicos por medio de una boleta de opinión, siendo una de las conclusiones más relevantes del estudio: se estableció que el sistema de administración financiera ha permitido alcanzar niveles operativos sistemáticos y sobre todo funciones que han conllevado al fortalecimiento del control interno en todos los procesos administrativos y financieros, adicionalmente, ha permitido sustancialmente la recaudación y control de impuestos, tasas y arbitrios municipales y por lo tanto se ha tenido una excelente coordinación y relación en el aprovechamiento óptimo y racional de los escasos recursos municipales.

Mendoza, M. (2015), tesis de grado. Universidad Rafael Landívar. Proceso de Autorización Municipal y Recaudación de Arbitrios y Tasas Municipales, Derivados de la Explatación del Servicio del Transporte de Carga y Pasajeros en la Jurisdicción Municipal de San Juan Chamelco, Alta Verapaz. En esta investigación no menciona el objetivo de la misma. Una de las conclusiones más importantes dice: En la concesión administrativa que se otorga por parte de la Municipalidad de San Juan Chamelco, Alta Verapaz a los particulares para la explotación y comercialización del Servicio de Transporte de carga y pasajeros,

no existe clausula alguna que obligue al particular a llevar contabilidad de conformidad con la ley, siendo esta una situación de inobservancia de la ley del artículo 75 literal b) del Código Municipal e incumplimiento de las obligaciones tributarias ante la Superintendencia de Administración Tributaria.

Co, I. (2016), tesis de grado. Universidad Rafael Landival. Criterios de Normalización de la Tasa Municipal, para Arrendatarios en el Mercado Municipal de la Villa de Tactic, Alta Verapaz. El objetivo principal del estudio es establecer mecanismos para que la municipalidad de la Villa de Tactic, Alta Verapaz, normalice la tasa municipal del arrendamiento de locales municipales.

Bixcul, M. (2016), tesis de grado. Universidad Panamericana. Contratos de Conseción de Servicios Públicos Municipales y la Participación de Vecinos. Dentro de los objetivos de la investigación se encuentra describir el procedimiento y requisitos para concesiones municipales conforme a la Ley de Contrataciones del Estado, siendo esta normativa legal donde se escriba el Contrato de Conseción, así como analizar los servicios municipales que regularmente son objetos de concesiones a particulares y también señalar acciones legales de vecinos para auditar la calidad de los servicios municipales concesionados. En una parte de la conclusión expresa que los servicios públicos municipales que son objeto de concesiones a particulares, sean estos a personas individuales o jurídicas, deben tener como prioridad los beneficios que trae la comunidad es decir en un plano de igualdad sin discriminación o preferencia alguna, las corporaciones municipales deben realizar la prestación efectiva de los servicios públicos, en forma directa o por medio de licencia o autorización y en ese orden debe discutir el Consejo Municipal y en algunas ocasiones mediante sesiones públicas si los servicios públicos municipales deben ser o no concesionados.

Maldonado M. (2013), tesis de grado. Universidad Rafael Landívar. Ausentismo y satisfacción laboral (Estudio realizado en la dependencia de aguas de la

municipalidad de Quetzaltenango). En el estudio se presentó el objetivo, establecer la relación del ausentismo con la satisfacción laboral los trabajadores de la dependencia de aguas de la municipalidad de Quetzaltenango, EMAX. Para efectos del estudio se tomó a treinta y un trabajadores de la dependencia aguas como población universo. Siendo el instrumento que se usó la escala motivacional psicosocial. Una de las conclusiones más importantes fue que los trabajadores se encuentran muy insatisfechos con el salario que reciben por sus labores, no es justo de acuerdo a las tareas que deben realizar e indican que nos les alcanza

1.1. Planteamiento y definición del problema

El nivel o calidad de vida de los habitantes de una determinada comunidad o municipio, depende en gran parte de la satisfacción de las principales necesidades públicas municipales; en cada uno de los municipios de nuestro país, los encargados de satisfacer las necesidades públicas son las autoridades municipales, es por ello que en el municipio de Villa Canales, ha sido desde su fundación, la municipalidad, quien presta los servicios públicos elementales que son: agua potable, alcantarillado, mercado municipal, cementerio municipal y alumbrado público, parques y jardines de los cuales según los habitantes de este municipio se tienen algunas deficiencias en cuanto a la prestación de los mismos, se ha evidenciado algún tipo de malestar, no solo por la calidad sino que también con el costo. La sociedad actual requiere de las autoridades que los servicios se presten con un costo justo y que estén de acuerdo al nivel económico de la población, así como un servicio que cuente con las calidades que se ameriten de acuerdo a los estándares de calidad de las instituciones encargadas de velar por ello, por lo que de esto se tiene la siguiente interrogante ¿En qué medida las demandas de la población están influenciadas por el desconocimiento de los costos de los servicios?

1.2 Objetivos

General:

Contribuir con la población de Villa Canales dando a conocer los costos de los servicios que demandan

Específicos:

1. Determinar cuales son las demandas de la población.
2. Identificar el conocimiento que tienen del costo de los servicios que demandan.
3. Establecer si el desconocimiento del costo de los servicios influye en las demandas.
4. Proponer maneras de informar a la población del costo de los servicios públicos.

1.3 Justificación

Dada la importancia que representa la prestación de los servicios públicos a la gran mayoría de la población del municipio de Villa Canales, y que de ello se satisfagan las principales necesidades públicas, se hace necesario realizar un estudio que responda a evidenciar la realidad en cuanto a las posibles deficiencias que los usuarios del servicio hayan experimentado en el diario vivir en este municipio, y de ello obtener resultados que puedan orientar a aquellos que administran estos servicios, asimismo que responda a satisfacer las necesidades de la población, y que pueda ser de utilidad a las autoridades encargadas en cuanto a mejorar estos servicios. De tan importante estudio se tuvo la oportunidad de hacer las sugerencias y recomendaciones necesarias a las autoridades municipales, y con ello poder modificar o mejorar los sistemas

administrativos de los servicios públicos, según lo crean conveniente. Los principales servicios públicos que se brindan a través de la comuna del este municipio son: el agua potable, alcantarillado, cementerio municipal, mercado municipal, alumbrado público, calles y avenidas, así como los parques y jardines los cuales son determinantes en la calidad de vida de los usuarios, por lo que del presente estudio se obtuvieron resultados para lo siguiente:

- Se identificaron las principales demandas de los usuarios en cuanto a prestación de los servicios públicos de la municipalidad de Villa Canales y que de ello se puedan dar las recomendaciones a las autoridades para que, de alguna forma sean evaluadas por los funcionarios encargados de la prestación de estos servicios.
- Los resultados permiten orientar a las autoridades municipales para mejorar sus políticas de calidad de los servicios y con ello beneficiar a la población de este municipio.
- De los resultados se obtuvieron parámetros para medir la calidad según los usuarios de los servicios en el municipio de Villa Canales, siendo estos referentes para otros municipios con similares características y de esta manera contribuir con la solución de posibles problemas de esta índole a nivel departamental o nacional.

1.4 Variables

1. Demandas de la población en cuanto a los servicios públicos
2. Deficiencias en los servicios públicos municipales
3. Calidad de los servicios públicos

Cuadro de operativización de variables

Variable	Definición teórica	Indicadores	Instrumentos y técnicas	Referentes o preguntas
Demandas de la población en cuanto a los servicios públicos.	Para efectos del presente estudio, definiremos como demandas de la población a todas las solicitudes o peticiones que la población hace a las autoridades municipales para ampliar o mejorar los servicios públicos.	Servicios públicos: agua potable alcantarillado cementerio alumbrado público limpieza de calles y avenidas jardinización y parques policía de tránsito.	Cuestionario Tipo encuesta	¿Cuál de los servicios públicos que presta la municipalidad necesita ser mejorado? ¿Qué otro servicio público se necesita que preste la municipalidad? ¿Cree usted que el pago que realiza por los servicios públicos es el adecuado? ¿Considera usted que los trabajadores encargados de los servicios públicos cumplen con su labor en forma eficiente?
Variable	Definición teórica	Indicadores	Instrumentos y técnicas	Referentes o preguntas
Deficiencias en los servicios públicos	Las deficiencias en los servicios públicos son los bajos niveles de rendimiento en el funcionamiento de estos.	Servicios públicos: agua potable alcantarillado mercado cementerio alumbrado público limpieza de calles y avenidas	Cuestionario tipo encuesta	¿Considera usted que el servicio de agua potable es deficiente? Sí_____ No_____ ¿Por qué? ¿Cuál es la calificación que usted le da al servicio de alcantarillado? Bueno ____ Malo_____ Regular _____

		jardinización y parques policía de tránsito		¿Por qué?
Variable	Definición teórica	Indicadores	Instrumentos y técnicas	Referentes o preguntas
Calidad de los servicios públicos municipales es	La calidad de los servicios públicos es la excelencia en la prestación de estos,	Servicios públicos Agua potable Alcantarillado Mercado Cementerio Alumbrado público Limpieza de calles y avenidas Parques y jardinería Policía de tránsito	Cuestionario tipo encuesta	¿Considera usted que el servicio de agua potable es de calidad? Sí _____ No _____ ¿Por qué?

1.5 Tipo de investigación

El tipo de investigación de este estudio es descriptivo, porque con los resultados obtenidos se tuvo a bien describir las características principales de las demandas en cuanto a los servicios públicos y en lo referente a calidad de los mismos, asimismo se describirán las posibles deficiencias que puedan tener los servicios.

1.6 Metodología

El método usado en la presente investigación es el inductivo porque se partió de lo particular a lo general, es decir que se inició con la individualización hasta llegar a lo general, con ello obtener resultados generales y realizar las

conclusiones necesarias.

- La técnica que se utilizó es la encuesta, por medio de un cuestionario el cual se elaboró previamente con las preguntas necesarias para obtener los resultados deseados según los objetivos propuestos.

La investigación se desarrolló de la siguiente forma:

- Dar la información sobre el estudio a las autoridades municipales
- Buscar información para redactar el marco teórico
- Elaboración de los instrumentos que se utilizarán para la realización de estudio
- Calendarización y coordinación para aplicar los instrumentos.
- Aplicación de los instrumentos.
- Tabulación de los instrumentos.
- Interpretación y análisis de los instrumentos.
- Elaboración de estadísticas y gráficas de los resultados.
- Revisión del marco teórico.
- Elaboración de las conclusiones.
- Integración del informe final.
- Presentación del informe.

1.7 Método muestral

El método que se usó para realizar el estudio es el probabilístico, puesto que todas las personas registradas como usuarios podrán ser encuestadas.

1.7.1 Técnica de muestreo

Se tomó al azar las personas que se encuestarán, siendo requisito que sean

usuarios de los servicios públicos y que sean residentes del área urbana del municipio.

Cálculo muestral:

Sujetos	Población	Cálculo	Muestra
Usuarios de los servicios públicos	1,200	$m = 1 + \frac{400}{1,200}$	m = 300

1.7.2 Técnicas de procesamiento de datos

Para procesar la información obtenida después de realizar la encuesta por medio del cuestionario elaborado previamente, se utilizó el método electrónico, con el programa de computadora Excel (hoja de cálculo); con ello obtener con rapidez los resultados para que posteriormente se extrajeran las conclusiones.

1.7.3 Enfoque

El presente estudio tiene enfoque cuantitativo porque se pretende a partir de la presente investigación, establecer las demandas de la población en cuanto a calidad de los servicios públicos que ofrece la municipalidad de Villa Canales. Se realizó una encuesta para determinar por medio de las opiniones de los usuarios, cuál es la calidad de los servicios, asimismo se realizaron entrevistas a funcionarios municipales que tengan conocimiento del tema y que puedan apoyar con su conocimiento y con ello aportar su colaboración en este estudio para realizar las conclusiones y recomendaciones necesarias.

Presupuesto

Hojas de papel bond	Q 150.00
Compra de libros	200.00
Internet	200.00
Tinta para impresora	150.00
Fotocopias	120.00
Combustible	300.00
Teléfono	50.00
Útiles de oficina	<u>25.00</u>
Total:	Q 1,195.00

Recursos

Humanos

- Investigador principal
- Auxiliares de investigación
- Asesor de investigación
- Vecinos a encuestar

Materiales

- Libros
- Hojas de papel
- Lapiceros
- Engrapadora
- Folders
- Agenda
- Marcadores

Tecnológicos

- Teléfono celular
- Computadora portátil
- Impresora
- Fotocopiador

CAPÍTULO II

2. Fundamentación teórica

2.1. EL MUNICIPIO

Guatemala, para su administración, políticamente se encuentra dividido en departamentos y municipios, esto con la finalidad de descentralizar el poder y así mismo alcanzar el desarrollo de los municipios desde el gobierno central a través del gobierno local, esto lo establece la Constitución Política de la República en el Artículo siguiente: (Constitución Política de la República de Guatemala, 1985-1986) Artículo 224. División administrativa. El territorio de la República, se divide para su administración en departamentos y éstos en municipios.

La administración será descentralizada y se establecerán regiones de desarrollo con criterios económicos, sociales y culturales que podrán estar constituidos por uno o más departamentos para dar un impulso racionalizado al desarrollo integral del país. Sin embargo, cuando así convenga a los intereses de la Nación, el Congreso podrá modificar la división administrativa del país, estableciendo un régimen de regiones, departamentos y municipios, o cualquier otro sistema, sin menoscabo de la autonomía municipal.

El municipio, es órgano del Estado y está conformado para ejercer poder en la administración pública. Sin embargo, para precisar y tener una definición objetiva del concepto municipio, es menester otorgar algunas definiciones. Según (Castillo, 2009), define municipio así: Los Municipios son instituciones autónomas, esta declaración significa que los municipios son organizaciones fundamentales del Estado de Guatemala dotadas de autonomía administrativa.

Esta autonomía, se consolida a través del ejercicio de las siguientes funciones:

- a) Elecciones de autoridades, excluyendo el nombramiento;
- b) Obtención de recursos, toda clase de recursos, principalmente, bienes e ingresos propios que pueda disponer libremente;
- c) Atención directa de los servicios públicos locales y la ejecución de obras públicas municipales, sin excluir la concesión y la delegación de tales servicios y obras, sin perder el control y la supervisión;
- d) Atención del ordenamiento territorial de su jurisdicción, en el sentido de ordenar la división del territorio municipal, con fines administrativos; y
- e) Atención de los fines propios municipales, entre ellos, el urbanismo, la recolección de basura, limpieza y barrido de calles, el servicio de agua potable, transporte urbano, drenajes, colectores, mercados, transporte y ¿Por qué no? el control de la calidad y precio de los productos de primera necesidad. Durante el Gobierno de Rafael Carrera, el municipio controló los precios en los mercados locales.

Otra definición doctrinaria de municipio también refiere: Municipio es, jurídicamente, una persona de Derecho Público, constituida por una comunidad humana, asentada en un territorio determinado, que administra sus propios y particulares intereses, y que depende, siempre, en mayor o menor grado, de una entidad pública superior, el Estado provisional o nacional (Osorio, 2008).

A lo anterior, cabe agregarse una tercera definición, siendo esta una definición legal, ARTÍCULO 2. Naturaleza del municipio. El municipio es la unidad básica de la organización territorial del Estado y espacio inmediato de participación ciudadana en los asuntos públicos. Se caracteriza primordialmente por sus relaciones permanentes de vecindad, multiétnicidad, pluriculturalidad, y multilingüismo, organizado para realizar el bien común de todos los habitantes de su distrito (Código Municipal, Guatemala. 2002).

Como puede colegirse de las definiciones anteriores, uno de los elementos básicos en la organización política administrativa de Guatemala es el municipio,

siendo que el fin primordial del municipio, es realizar el bien común de los habitantes del mismo y, para alcanzar este bienestar social, debe decirse que únicamente se puede realizar a través de la prestación de los servicios públicos dentro de su territorio.

El municipio es también, la unidad básica de la organización territorial del Estado y espacio inmediato de participación ciudadana en los asuntos públicos.

Todas las actividades que se realizan dentro de la jurisdicción municipal y la convivencia en comunidad o vecindad, genera la necesidad o necesidades públicas, las cuales se deben de satisfacer por medio de los servicios que por ley le corresponden a la municipalidad del lugar donde se generan. En ejercicio de la autonomía que la Constitución Política de la República de Guatemala garantiza al municipio, este elige a sus autoridades y ejerce por medio de ellas, el gobierno y la administración de sus intereses, obtiene y dispone de sus recursos patrimoniales, atiende los servicios públicos locales, es por ello que dependiendo de los recursos que tenga a su disposición la municipalidad, de esa manera podrá prestar los servicios que se ameriten de acuerdo a las necesidades o demandas de la población del municipio.

Dentro de la función administrativa y el alcance del bien común, el Estado debe prestar servicios públicos para responder a las necesidades públicas, estos servicios, por mandato legal, son desarrollados por el municipio, sin detrimento de lo que deben desarrollar los 14 ministerios pertenecientes al organismo ejecutivo, de conformidad con la especialidad que le compete. Pero es el poder local, municipio, a quien se le ha conferido competencia y dotado de autonomía para procurar el desarrollo de su territorio y sus vecinos, desarrollo que debe evidenciarse en los rubros de educación, alcantarillado, servicio de agua potable, ornato etc.

Sin embargo, esta dación de servicios públicos a los que se ve compelido el municipio de servirlos, por mandato legal, deben de estar precedidos de dos

principios esenciales y fundamentales que se requieren en la administración pública, siendo estos, el principio de eficacia y eficiencia, principios sobre los cuales debe de estribar el funcionamiento y desarrollo de los servicios básicos, sin embargo, es menester resaltar, cuál es la importancia de estos dos principios, es decir a que se refiere cada uno de ellos, en tal sentido, se toman las definiciones siguientes: (Castillo, 2009) eficiencia, equivale a los esfuerzos, medios, recursos e insumos que los funcionarios y empleados públicos deben utilizar en el trabajo y eficacia, equivale al logro de resultados previstos.

En ese sentido, la prestación de servicios públicos y la calidad de los mismos, tienen íntima relación con los principios referidos, pues actualmente, no basta con que se presten los servicios públicos sino también, debe tomarse en cuenta la calidad con que estos se prestan, pues el mejor aprovechamiento de los recursos que posee el municipio y el poder alcanzar los resultados previstos equivale a cubrir las necesidades de los vecinos con calidad y por ende el contentamiento de la población, lográndose así la consecución del bien común, postulado que, se encuentra establecido en el articulado número uno de la Constitución Política de la República de Guatemala, pues la consecución del bien común, es el fin por el que se construye el Estado y sus diversos órganos, como el caso del Municipio.

Los municipios y otras entidades locales sirven a los intereses públicos que les están encomendados y actúan de acuerdo con los principios de eficacia y eficiencia, descentralización, desconcentración y participación comunitaria, con observancia del ordenamiento jurídico aplicable; asimismo, puede mencionarse otros principios en la prestación de los servicios, como es el cobro de tasas por los mismos, siendo de mucha importancia, este último, porque de ello también depende la calidad con que se presten, debido a que las municipalidades tendrán más recursos disponibles para solventar las necesidades de la población.

Otro fundamento que cabe destacar en cuanto a los servicios públicos es la

organización y administración de estos, de ellos depende el buen funcionamiento o mantenimiento, es necesaria una administración bien estructurada para que dé los resultados esperados de acuerdo a estándares de calidad que se amerita de acuerdo al servicio prestado. Las competencias atribuidas son las que el gobierno central delega a los municipios mediante convenio y se ejercen en los términos de la delegación o transferencia respetando la potestad de auto-organización de los servicios del municipio, establecidos en este código, de esto se deduce que el gobierno central respeta la organización de los servicios dentro de cada uno de los municipios del país, por lo cual las municipalidades son las responsables directas de la buena o mala administración de los servicios que tienen a su cargo.

Mucho puede desarrollarse con relación a los servicios públicos, empero, es vital expresar que, para que estos se desarrollen o se puedan servir por parte de la comuna, debe de contarse con recursos económicos, los cuales son el sustento esencial en la existencia y dación de servicios por parte del municipio, es por ello que, debe hacerse referencia a los ingresos del municipio. Constitucionalmente, corresponde a todos los municipios un 10% de la totalidad de los ingresos del Estado, es decir que, dentro del presupuesto anual, está incluido y designado el 10% para todos los municipios.

En relación al aspecto anterior, se encuentra el fundamento en el Artículo Constitucional siguiente: Artículo 257. Asignación para las municipalidades. El Organismo Ejecutivo incluirá anualmente en el Presupuesto General de Ingresos Ordinarios del Estado, un diez por ciento del mismo para las municipalidades del país. Este porcentaje deberá ser distribuido en la forma en que la ley determine y destinado por lo menos en un noventa por ciento para programas y proyectos de educación, salud preventiva, obras de infraestructura y servicios públicos que mejoren la calidad de vida de los habitantes. El diez por ciento restantes podrá utilizarse para financiar gastos de funcionamiento.

Queda prohibida toda asignación adicional dentro del Presupuesto General de Ingresos y Egresos del Estado para las municipalidades, que no provenga de la distribución de los porcentajes que por ley les corresponda sobre impuestos específicos (Constitución Política de la República de Guatemala, 1985-1986). En relación a los ingresos por parte de la comuna, se hizo referencia a que se les asigna un diez por ciento del total de los ingresos del Estado, lo que es distribuido entre cada uno de los 338 municipios con los que cuenta actualmente el Estado de Guatemala.

Sin embargo, para la prestación de servicios públicos de calidad, no basta la asignación que la Constitución Política le asigna al municipio, de esa cuenta, es justamente en el Código Municipal de Guatemala, donde se encuentran establecidos los otros ingresos con que cuenta el municipio, de tal manera que se transcribe lo siguiente: ARTÍCULO 99. Finanzas Municipales. Las finanzas del municipio comprenden el conjunto de bienes, ingresos y obligaciones que conforman el activo y el pasivo del municipio.

ARTÍCULO 100. Ingresos del municipio. Constituyen ingresos del municipio:

- a) Los provenientes del aporte que por disposición constitucional que el Organismo Ejecutivo debe trasladar directamente a cada municipio;
- b) El producto de los impuestos que el Congreso de la República decreta a favor del municipio;
- c) Las donaciones que se hicieren al municipio;
- d) Los bienes comunales y patrimoniales del municipio, y las rentas, frutos y productos de tales bienes;
- e) El producto de los arbitrios, tasas y servicios municipales;
- f) El ingreso proveniente de las contribuciones por mejoras, aportes compensatorios, derechos e impuestos por obras de desarrollo urbano y rural que realice la municipalidad, así como el ingreso proveniente de las contribuciones que paguen quienes se dedican a la explotación comercial de los recursos del municipio o tengan su sede en el mismo;

- g) Los ingresos provenientes de préstamos y empréstitos;
- h) Los ingresos provenientes de multas administrativas y de otras fuentes legales;
- i) Los intereses producidos por cualquier clase de débito fiscal;
- j) Los intereses devengados por las cantidades de dinero consignadas en calidad de depósito en el sistema financiero nacional;
- k) Los provenientes de las empresas, fundaciones o cualquier ente descentralizado del municipio;
- l) Los provenientes de las transferencias recurrentes de los distintos fondos nacionales;
- m) Los provenientes de los convenios de mancomunidades de municipios;
- n) Los provenientes de los contratos de concesión de servicios públicos municipales;
- o) Los provenientes de las donaciones;
- p) Los provenientes de aportes especiales esporádicos que acuerden los órganos del Estado;
- q) El precio de la venta de bienes inmuebles;
- r) El ingreso proveniente de las licencias para construcción, modificación o demolición de obras civiles;
- s) El ingreso, sea por la modalidad de rentas a los bienes municipales de uso común o no, por servidumbre onerosa, arrendamientos o tasas; y,
- t) Cualesquiera otros que determinen las leyes o los acuerdos y demás normas municipales; (Constitución Política de la República de Guatemala, 1985-1986).

Lo citado anteriormente, es el fundamento legal respecto a los ingresos del municipio, fundamental desarrollarlo, pues como se ha venido desarrollando, para que se presten servicios públicos con calidad, debe contarse con recursos financieros, y es en la Constitución Política de la República de Guatemala y el Código Municipal donde se establecen y regulan los ingresos y formas que el municipio posee para poder financiar su función administrativa.

2.1.1 GOBIERNO MUNICIPAL

Dentro de la organización administrativa estatal, toda institución se conforma por órganos y de forma jerárquica, es decir, que existe un gobierno, alguien a quien se le faculta, por mandato legal, manipular el poder, pudiendo ser, funcionario o empleado público, sin embargo, no existen absolutismos dentro de la estructura del gobierno municipal, es decir, se ha configurado dicha estructura por parte del legislador, de tal forma que, se distribuye en un consejo municipal, el poder y así mismo, alguien quien represente a dicho órgano colegiado, siendo en el caso del municipio, el alcalde.

De esa cuenta, es pertinente abordar la temática de gobierno municipal, quiénes la conforma y cómo se estructura, de tal cuenta que debe recurrirse a lo que dispone el cuerpo jurídico que regula la materia municipal y, estatuye lo siguiente: (Código Municipal Decreto 12-2002)

ARTÍCULO 9. Del concejo y gobierno municipal. El Concejo Municipal es el órgano colegiado superior de deliberación y de decisión de los asuntos municipales cuyos miembros son solidaria y mancomunadamente responsables por la toma de decisiones y tiene su sede en la cabecera de la circunscripción municipal. El gobierno municipal corresponde al Concejo Municipal, el cual es responsable de ejercer la autonomía del municipio. Se integra por el alcalde, los síndicos y los concejales, todos electos directa y popularmente en cada municipio de conformidad con la ley de la materia. El alcalde es el encargado de ejecutar y dar seguimiento a las políticas, planes, programas y proyectos autorizados por el Concejo Municipal.

ARTÍCULO 33. Gobierno del municipio. Corresponde con exclusividad al Concejo Municipal el ejercicio del gobierno del municipio, velar por la integridad de su patrimonio, garantizar sus intereses con base en los valores, cultura y necesidades planteadas por los vecinos, conforme a la disponibilidad de recursos.

ARTÍCULO 52. Representación municipal. El alcalde representa a la municipalidad y al municipio; es el personero legal de la misma, sin perjuicio de la representación judicial que se le atribuye al síndico; es el jefe del órgano ejecutivo del gobierno municipal; miembro del Consejo Departamental de Desarrollo respectivo y presidente del Concejo Municipal de Desarrollo.

ARTÍCULO 54. Atribuciones y deberes de síndicos y concejales. Los síndicos y los concejales, como miembros del órgano de deliberación y de decisión, tienen las siguientes atribuciones:

- a) Proponer las medidas que tiendan a evitar abusos y corruptelas en las oficinas y dependencias municipales.
- b) Los concejales sustituirán, en su orden, al alcalde en caso de ausencia temporal, teniendo el derecho a devengar una remuneración equivalente al sueldo del alcalde cuando ello suceda.
- c) Emitir dictamen en cualquier asunto que el alcalde o el Concejo Municipal lo soliciten. El dictamen debe ser razonado técnicamente y entregarse a la mayor brevedad (...).

En relación al gobierno, puede decirse que es quien ejerce la facultad de tomar decisiones dentro de un espacio geográfico y sobre un conjunto de personas, (Manuel Osorio, 2008) Las definiciones que en doctrina se han de lo que es gobierno han sido muchas y muy variadas. Para Fiske “es la dirección o el manejo de todos los asuntos que conciernen de igual modo a todo el pueblo”, que es sostenido por este y que mantiene con vida mediante los impuestos. Posada abordar el problema con la claridad y el profundo conocimiento que lo caracterizan señala que el gobierno es cosa distinta del Estado, ya que se considera a aquel en su función de ordenar, de mantener un régimen, de gobernar, en suma, si se lo define como un conjunto de órganos. El gobierno afirma es algo del Estado y para el Estado, pero no es el Estado. Esas dos acepciones, funcional y estructural, debidamente compenetradas, proporcionan la idea de lo que significa gobierno.

(Edna Gonzales, 2009) Cualidad del sistema político según la cual sus instituciones actúan eficientemente de un modo considerado legítimo por la ciudadanía, porque le proporcionan seguridad, integración y prosperidad, permitiendo el libre ejercicio de la voluntad política democrática del Estado, así como la participación de los ciudadanos, todo lo cual asegura el orden y la continuidad del sistema.

El municipio se fundamenta en una autoridad legítima, que proviene de la elección libre y directa de las autoridades municipales, de parte de los vecinos. Tanta importancia se atribuye a la elección, que los juristas municipalistas coinciden en la afirmación de que, si no hay elección de autoridades, el municipio es jurídicamente inexistente. En el gobierno de facto, por ejemplo, existe el municipio, si el gobierno de facto mantiene la elección de autoridades, pero si el gobierno de facto suprime la elección de autoridades municipales, el municipio desaparece, jurídicamente. En los años 1960-80, los gobiernos militares respetaron y mantuvieron la elección de autoridades municipales. En estos años de dictadura, el Municipio existió gracias a que no fue suprimida la elección de autoridades municipales, si tal elección se hubiera suplantado por el nombramiento de autoridades municipales, el Municipio, como tal, hubiera desaparecido jurídicamente, para dar lugar a una organización jerarquizada, dependiente del Ejecutivo, encabezada por regente, en el lugar de Alcalde. En el periodo de las dictaduras militares se presentó un caso: el nombramiento del Ingeniero José Ángel Lee como Alcalde del Municipio de Guatemala, de parte del gobierno de facto. Lee no fue Alcalde, fue Regerente del Municipio. ¿Cuál es la situación de la autoridad fragmentada, fomentada por el Código Municipal? Que de acuerdo con la Constitución se reconoce una sola autoridad legítima, la autoridad que ejerce la representación de los vecinos, salida de elecciones generales (Mario Castillo 2009).

El gobierno municipal, lo conforman, al analizar las normas jurídicas relacionadas, el consejo municipal y, este consejo está conformado por el

alcalde municipal, los síndicos y los concejales, de tal cuenta que, la administración del municipio recae en este órgano administrativo y, en cada uno de los que la conforman, desarrollando diversidad de actividades, para ejercer el gobierno local.

En relación al gobierno municipal, también cabe hacer mención de lo siguiente: (Carlos García, 1993) Este era y los es aún, un sistema de conocimiento y de aprendizaje progresivo de la gestión pública que garantizaba a la comunidad que las personas allegadas a estos cargos de dirección conocían casi toda la gama posible de problemas y situaciones que los servicios públicos pudieran enfrentar. Esta figura sería profundamente transformada por la ley de municipalidades de 1879 y sus reformas, cuyos artículos 119-123 ordenan que los alcaldes auxiliares de los caseríos y fincas sean nombrados por la municipalidad a propuesta de los dueños y poseedores y cuando ya no merezcan la confianza de estos sean removidos, aun sin necesidad de ningún otro motivo.

Como se ha anotado, es en el (Código Municipal, 2002), ley en la que se encuentra regulado lo relativo al gobierno municipal, en esta ley se indica que, la administración municipal está conformada por el Consejo Municipal, el Alcalde quien lo presidente, gozando de autonomía para la toma de decisiones y para realizar el bien común dentro del territorio municipal, el Consejo Municipal es el órgano colegiado superior de deliberación y de decisión de los asuntos municipales cuyos miembros son solidaria y mancomunadamente responsables por lo toma de decisiones y tiene su sede en la cabecera de su circunscripción municipal. El Consejo Municipal es electo para el período de cuatro años en elecciones generales por el método de partidos políticos y conformado por el sistema de minorías, es decir que el partido con mayoría de votos coloca más miembros en la corporación municipal, todos electos en sufragio universal. De la administración municipal depende la administración o decisiones en cuantos, a la prestación de los servicios, puesto que una de las funciones de los miembros

del Consejo, es velar por el buen funcionamiento del servicio dentro de la jurisdicción municipal.

Corresponde pues al gobierno municipal, ajustar y alinear las políticas del municipio a las del gobierno central, procurando otorgar los diversos servicios públicos a los que está obligado a cubrir frente a las necesidades de los vecinos. Sin embargo, las políticas públicas del municipio están a cargo del consejo y, es el alcalde quien debe ejecutar y cumplir las distintas políticas que emanan del consejo, pero estas políticas no deben surgir por el imaginario de quienes conforman el consejo, sino que deben devenir del conocimiento agudo de la realidad vecinal que debe poseer cada uno de los que conforman el consejo municipal.

(Banco Mundial 2008) Los administradores de todo gobierno o agencia gubernamental, ya se trate de ámbito nacional o local necesitan retroalimentarse periódicamente con el propósito de prestar los servicios públicos con calidad, dado que es una de las obligaciones de toda entidad local o gubernamental, con ello satisfacer las necesidades públicas.

La prestación del servicio, la eficiencia y eficacia, con la que se otorgue, dependerá de la excelente administración que realice el gobierno municipal, pues es de este órgano colegiado, de quien deviene la ejecución y manipulación del poder que le ha sido conferido desde que son electos. El responsable de una buena o equivocada administración pública en asuntos municipales, recae directamente en cada uno de los funcionarios o empleados que conforman el gobierno local. De la importancia que posee el poder municipal, deviene la necesidad de haber analizado dicho órgano administrativo.

2.1.2 DEFINICIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

La temática de los servicios públicos, son de tal importancia que, es menester

ocupar un espacio específico para desarrollarlo. Si se tiene en cuenta y muy claro que, el Estado se conforma para otorgar servicios a la población y, de ello, se colige que el municipio es parte esencial del estado entonces puede decirse que, para que la población, es decir, los vecinos, puedan palpar o percibir la función del Estado, es necesario que lo compruebe a través de la prestación de los servicios públicos.

Sin embargo, previo a exponer lo que algunos doctrinarios desarrollan de los servicios públicos, es fundamental hacer mención que existen servicios básicos primarios y secundarios, en ese orden lógico de ideas, puede decirse que, los servicios básicos primarios, son aquellos que son determinantes en cuanto a la sobrevivencia de las personas, por ejemplo, la prestación del servicio de agua potable, pues el líquido per se es vital para el ser humano y su sobrevivencia; en cuanto a los servicios básicos secundarios, puede decirse que son aquellos que son importantes pero que, si dejasen de otorgarse no tienen incidencia vital para los miembros de la comunidad, es el caso, por ejemplo, del transporte, pues aún y cuando es importante el transporte urbano, no incide directamente en la sobrevivencia del vecino.

De lo anterior, el administrativista guatemalteco expone: (Mario Castillo, 2009) La tendencia ya consolidada en el 2009 es trasladar la prestación del servicio público a las municipalidades y a los particulares, con la calidad de concesionario. El Estado se excluye de la prestación, hasta donde sea posible. Este traslado tiene lugar de conformidad con la ley. La clasificación del servicio público se basa en la prioridad de su prestación y consecuentemente, se clasifican de acuerdo con las necesidades de la población. La doctrina ya no clasifica el servicio público y la ley clasifica con distintos criterios, entre ellos, un criterio dominante los clasifica en esenciales y secundarios, clasificación ya abandonada por considerarse insostenible y obsoleto.

En el 2009, ya no se clasifica el servicio público, lo que se clasifica es la necesidad de la población.

Montaño, seguidor de esta tendencia, clasifica siete grupos de necesidades.

1. Necesidades Básicas: agua potable, vivienda y educación.
2. Necesidades Habitacionales: planificación y zonificación; reglamentación de las construcciones particulares; alcantarillado; banquetas y pavimentos; alineación; nomenclatura de calles; y reglamentación de ruidos molestos.
3. Necesidades Educativos: construcción y sostenimiento de escuelas; censos escolares y vigilancia de la asistencia escolar
4. Necesidades Sanitarias: limpieza; reglamentación de la contaminación ambiental; hospitales, maternidades, hospicios, manicomios y guardias infantiles; centros de higiene; hoteles, casas de huéspedes, baños, barberías y similares; rastros; mercados; cementerios; molinos de nixtamal; lavaderos públicos; expedíos de comestibles y bebidas; y control y vigilancia de bebidas embriagantes.
5. Necesidades de Seguridad: vigilancia policiaca; centros de reclusión; explosivos, materias inflamables y calderas; elevadores; bomberos.
6. Necesidades Económicas: licencias de funcionamiento comercial; control de vendedores y artesanos ambulantes; control de precios; horarios comerciales; y rótulos y anuncios
7. Necesidades sociales, culturales y deportivas: edificios públicos; obras públicas; campos deportivos; parques, jardines y paseos; ampliación y ornato de vías públicas; reglamentación de espectáculos públicos; y actividades cívicas.

La anterior clasificación, obviamente no se aplica a todos los municipios y a la lista de necesidades deberá priorizarse. En cada municipio, las necesidades son propias y distintas. Las autoridades municipales, Alcalde y Consejo Municipal se encargan de preparar el listado de necesidades locales para el efecto de priorizar la prestación.

La clasificación de necesidades apoya la descentralización e impulsa la preparación de proyectos sociales y de infraestructura. La consecuencia de

centralizar el servicio público en el Estado, específicamente, en el Organismo Ejecutivo, es la prestación de un servicio ajeno a las necesidades de la población.

Las necesidades, normalmente, exceden los recursos municipales. Por lo tanto, el Estado, el departamento y el municipio, deben acudir a la concesión. El estado apoya al Municipio en la prestación del servicio público, por medio del traslado de partidas presupuestarias, donaciones, garantías, subsidios y especies de toda clase, entre las últimas, por ejemplo, el traslado temporal de maquinaria de caminos para apoyar las obras públicas municipales. Algunos servicios públicos de alta rentabilidad, que el Estado y la Municipalidad no pueden hacer por exigir cuantiosas inversiones, la telefonía, por ejemplo, se concesionan a los particulares.

El Estado, departamento o municipio, en dicha concesión se reserva la reglamentación, supervisión y fiscalización. El estado, departamento o municipio, que renuncia estas opciones, renuncia a la realización del bien común o interés público. La Municipalidad que renuncia a reglamentar, supervisar y fiscalizar, renuncia a la autonomía municipal. En la concesión se requiere cumplir los trámites previstos en la ley. La concesión es diferente a la delegación prevista en la Ley del Organismo Ejecutivo, ARTÍCULO 3. También es distinta a la privatización del servicio.

(Manuel Osorio, 2008) Para Hauriou, los servicios públicos son el de carácter técnico, prestado al público de manera regular y continua, para satisfacer una necesidad pública y por una organización pública.

El servicio público entonces, es toda actividad administrativa de la Municipalidad dentro del territorio a su cargo, llevada a cabo con cierto control y regulación por esta, por medio de una organización especializada o no, destinada a satisfacer necesidades de la colectividad, esto con base a leyes o reglamentos que rigen

determinado lugar o región, Código Municipal (2002). Uno de los factores importantes es la población del municipio el cual está constituido por todos los habitantes de su circunscripción territorial, puesto que sin población no tendría sentido la prestación de servicios. El código municipal hace énfasis en la prestación de los servicios en cuanto contribuyan a mejorar la calidad de vida, a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la población del municipio. Otra definición que deducimos es que el servicio público es toda acción o prestación, indispensable para la convivencia social, realizada directa o indirectamente por la administración municipal, de una manera imparcial, regular y continua para la satisfacción de las necesidades de las comunidades, de esta definición podemos decir que los servicios son indispensables para la población, puesto que de ellos depende la convivencia y calidad de vida de los habitantes, quienes son los que reciben este beneficio de parte de las autoridades administrativas municipales.

(Hugo Calderón, 2010), el servicio público es el medio de que la administración municipal dispone para lograr su finalidad el bien común, los que están destinados a cumplir con las necesidades de carácter general de sus habitantes, las que el ente municipal realiza en forma directa o en forma indirecta, a través de la concesión de los servicios públicos, a personas individuales o jurídicas, de carácter privado. La organización municipal por mandato legal tiene una serie de competencias propias, que se encuentran plenamente establecidas en el Decreto 12-2002 del Congreso de la Republica. Hemos de insistir en que no hay que confundir las competencias del Organismo Ejecutivo con las competencias que por mandato legal le corresponden a la entidad municipal.

(Hugo Calderón, 2010), en Guatemala, los servicios públicos pueden ser intervenidos, lo que encontramos regulado dentro del artículo 120 de la Constitución Política, que establece que el Estado en caso de fuerza mayor y por tiempo estrictamente necesario intervenir empresas que prestan servicios públicos esenciales para comunidad, cuando se obstaculice que: sin perjuicio de lo que establece la Constitución Política de La Republica y de las

responsabilidades civiles y penales en que incurra el servicio público municipal, que administre y preste deficientemente, o que deje prestarse sin autorización alguna, o en el que se falte a las ordenanzas y reglamentos municipales o a las obligaciones contraídas por el concesionario en el contrato correspondiente.

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios 2012. “Los servicios públicos son inherentes a las finalidades sociales al Estado, las cuales se resumen en el bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de la población y en la solución de las necesidades insatisfechas de salud, de educación, de saneamiento ambiental y el agua potable”. Esto indica que los servicios públicos están directamente relacionados con la función del Estado y por ende del municipio.

Los servicios públicos, son los medios a través de los cuales, el Estado, en este caso el municipio, cumplen con su función administrativa, función que debe estar precedida de la búsqueda del bien común, toda vez que los servicios públicos, deben perfilarse en responder a las diversas necesidades que se generan en el seno del municipio.

2.1.2.1 TASAS Y CONTRIBUCIONES POR LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS PÚBLICOS

El municipio para poder otorgar y prestar los servicios públicos, debe definitivamente contar con el factor económico, es decir, que debe de poseer el recurso financiero para poder cumplir con sus fines. A pesar de que existe una asignación presupuestaria establecida en la Constitución Política de la República de Guatemala de un 10% del total de ingresos del Estado, esto únicamente constituye una fracción o porcentaje de la totalidad de recursos con los que el municipio cuenta, por esa razón, el Código Municipal, entendiendo que este órgano administrativo es autónomo y que, sus necesidades no puede cubrirlos únicamente con la asignación constitucional, procede a facultar al municipio, en

que pueda generar sus propios ingresos, así lo establece dicho cuerpo legal en el artículo siguiente, transcrito en el párrafo ulterior. (Código Municipal, 2002), ARTÍCULO 99. Finanzas Municipales. Las finanzas del municipio comprenden el conjunto de bienes, ingresos y obligaciones que conforman el activo y el pasivo del municipio.

ARTÍCULO 100. Ingresos del municipio. Constituyen ingresos del municipio:

- a) Los provenientes del aporte que por disposición constitucional que el Organismo
- b) Ejecutivo debe trasladar directamente a cada municipio;
- c) El producto de los impuestos que el Congreso de la República decreta a favor del municipio;
- d) Las donaciones que se hicieren al municipio;
- e) Los bienes comunales y patrimoniales del municipio, y las rentas, frutos y productos de tales bienes;
- f) El producto de los arbitrios, tasas y servicios municipales;
- g) El ingreso proveniente de las contribuciones por mejoras, aportes compensatorios, derechos e impuestos por obras de desarrollo urbano y rural que realice la municipalidad, así como el ingreso proveniente de las contribuciones que paguen quienes se dedican a la explotación comercial de los recursos del municipio o tengan su sede en el mismo;
- h) Los ingresos provenientes de préstamos y empréstitos;
- i) Los ingresos provenientes de multas administrativas y de otras fuentes legales;
- j) Los intereses producidos por cualquier clase de débito fiscal;
- k) Los intereses devengados por las cantidades de dinero consignadas en calidad de depósito en el sistema financiero nacional;
- l) Los provenientes de las empresas, fundaciones o cualquier ente descentralizado del municipio;
- m) Los provenientes de las transferencias recurrentes de los distintos fondos nacionales;

- n) Los provenientes de los convenios de mancomunidades de municipios;
- o) ñ) Los provenientes de los contratos de concesión de servicios públicos municipales;
- p) Los provenientes de las donaciones;
- q) Los provenientes de aportes especiales esporádicos que acuerden los órganos del Estado;
- r) El precio de la venta de bienes inmuebles;
- s) El ingreso proveniente de las licencias para construcción, modificación o demolición de obras civiles;
- t) El ingreso, sea por la modalidad de rentas a los bienes municipales de uso común o no, por servidumbre onerosa, arrendamientos o tasas; y,
- u) Cualesquiera otros que determinen las leyes o los acuerdos y demás normas municipales.

ARTÍCULO 101. Principio de legalidad. La obtención y captación de recursos para el fortalecimiento económico y desarrollo del municipio y para realizar las obras y prestar los servicios que se necesitan, deben ajustarse al principio de legalidad que fundamentalmente descansa en la equidad y justicia tributaria.

Es prohibida la percepción de ingresos que no estén autorizados. Cualquier cobro que se haga bajo este criterio, debe ser devuelto al contribuyente, previa solicitud al Concejo Municipal el que antes de autorizar la devolución comprobará el extremo del cobro indebido.

ARTÍCULO 102. Contribución por mejoras. Los vecinos beneficiarios de las obras de urbanización que mejoren las áreas o lugares en que estén situados sus inmuebles, pagarán las contribuciones que establezca el Concejo Municipal, las cuales no podrán exceder del costo de las mejoras. El reglamento que emita el Concejo

Municipal establecerá el sistema de cuotas y los procedimientos de cobro. Los ingresos por concepto de contribuciones, tasas administrativas y de servicios, de

rentas y los provenientes de los bienes y empresas municipales preferentemente se destinarán para cubrir gastos de administración, operación y mantenimiento y el pago del servicio de la deuda contraída por el Concejo Municipal para la prestación del servicio de que se trate.

Al producto de las contribuciones anticipadas para la realización de obras de urbanización no podrá dársele ningún otro uso o destino.

Las tasas, como formas de ingreso para el municipio, deben diferenciarse de los impuestos, pues los primeros se pagan de forma voluntaria, en tanto que los impuestos son pagados de forma obligatoria, de tal cuenta que (Manuel Osorio, 2009) define tasa de la forma siguiente: Es definida por Tamagno, recogiendo la opinión de la mayoría de los autores, como una relación de cambio, en virtud de la cual se pagaría una suma de dinero contra la prestación de un determinado servicio público; igual idea mantiene Ramírez Gronda al señalar que la tasa es el pago de un servicio público por el usuario.

Capitán, advierte que la tasa representa un concepto opuesto al de impuesto, ya que constituye un procedimiento de repartición de las cargas públicas sobre la base del servicio prestado al beneficiario de ese servicio.

Lo contributivo aparte, tasa significa además determinación de valor o precio de algo. Precio máximo o fijo que se señala, por la autoridad, a ciertos productos o servicios regla o norma.

La prestación de los servicios públicos como lo dice: (INFOM, 1999: 24) “deben de ser autofinanciables y sostenibles”, por lo que toda actividad administrativa dirigida a la prestación de ellos conlleva o genera gastos financieros, los cuales se tienen que cubrir, las municipalidades tienen dentro de su marco legal, en ningún momento la prestación no debe tener fines de lucro sino más bien para su funcionamiento, el cobro a los pobladores o personas que hacen uso de los servicios, tasas o contribuciones los cuales deben de ir de acorde a la capacidad

de pago de las personas del lugar donde se benefician de estos, el municipio debe regular y prestar los servicios públicos municipales en su circunscripción territorial y, por lo tanto, tiene competencia para establecerlos, mantenerlos, ampliarlos y mejorarlos, en los términos indicados, garantizando un funcionamiento eficaz, seguro y continuo y, en su caso, la determinación y cobro de tasas y contribuciones equitativas y justas. De lo anterior podemos establecer que las municipalidades tienen potestad para cobrar por los servicios prestados, dependiendo el tipo de servicio y los costos que generan las operaciones y mantenimientos de los mismos, siempre con la colaboración o supervisión de quienes los reciben, puesto que son vecinos del lugar los que pueden velar porque reciban un servicio digno y equitativo de acuerdo a lo pagan por obtenerlos.

Agencia de evaluación de calidad (2013) “Las características personales de los ciudadanos influyen en la valoración del funcionamiento de los servicios”. De esto se puede deducir que las personas valoran el servicio público de acuerdo a su posición económica y social, por ello mientras nivel económico tenga la persona así será el nivel de exigencia en cuanto a la calidad de los servicios.

En relación a las contribuciones por mejoras, debe anotarse que estos tienen relación directa con los beneficios, generalmente de plusvalía que obtienen los bienes inmuebles de los vecinos, un ejemplo muy importante es el que sucede constantemente con los vecinos de diversos barrios y colonias, quienes comúnmente para iniciar la obra de un asfaltado de calles, tienden agruparse y plantear la solicitud a la comuna, en ese sentido la comuna los apoya, sin embargo, requiere que los vecinos contribuyan a sufragar un porcentaje de la totalidad de inversión que ha de realizarse, en tal caso, las contribuciones por mejora se evidencia de esa forma y los vecinos obtiene plusvalía en sus bienes al estar asfaltado la calle frente a su vivienda.

2.1.2.2 ADMINISTRACIÓN DE LOS SERVICIOS PUBLICOS

INFOM (1999), En este manual nos indica que las municipalidades a través de su organización cuentan con un departamento denominado Servicios Públicos, el cual tiene a su cargo la administración directa de los servicios que presta en su jurisdicción territorial, La Corporación Municipal como cuerpo colegiado, es la máxima autoridad, por lo tanto debe formular las normas y políticas necesarias para su administración y analizar el plan general de trabajo de cada dependencia municipal y verificar la racionalidad y distribución adecuada de los recursos a corto, mediano y largo plazo. Cuando la municipalidad no cuenta con los recursos suficientes para la prestación de uno o varios servicios, puede optar por dar en concesión la prestación del servicio o los servicios a empresas legalmente establecidas en el país, para ello es necesario establecer mecanismos de legalidad y administrativos que conlleven a satisfacer las necesidades de la población.

La administración de los servicios públicos corresponde básicamente prestarlo a la corporación municipal, sin perjuicio que a través de concesiones puedan ser prestados por empresas privadas, sin embargo, el fin del presente trabajo investigativo estriba en exponer los servicios básicos y la calidad con la que se prestan, se presume necesario recurrir a lo que se regula en relación a la administración de los servicios públicos.

(Código Municipal. 2002) ARTÍCULO 67. Gestión de intereses del municipio. El municipio, para la gestión de sus intereses y en el ámbito de sus competencias puede promover toda clase de actividades económicas, sociales, culturales, ambientales, y prestar cuantos servicios contribuyan a mejorar la calidad de vida, a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la población del municipio.

ARTÍCULO 68. Competencias propias del municipio. Las competencias propias deberán cumplirse por el municipio, por dos o más municipios bajo convenio, o

por mancomunidad de municipios, y son las siguientes:

- a) Abastecimiento domiciliario de agua potable debidamente clorada; alcantarillado; alumbrado público; mercados; rastros; administración de cementerios y la autorización y control de los cementerios privados; recolección, tratamiento y disposición de desechos sólidos; limpieza y ornato;
- b) Construcción y mantenimiento de caminos de acceso a las circunscripciones territoriales inferiores al municipio;
- c) Pavimentación de las vías públicas urbanas y mantenimiento de las mismas;
- d) Regulación del transporte de pasajeros y carga y sus terminales locales;
- e) Autorización de las licencias de construcción de obras, públicas o privadas, en la circunscripción del municipio;
- f) Velar por el cumplimiento y observancia de las normas de control sanitario de la producción, comercialización y consumo de alimentos y bebidas a efecto de garantizar la salud de los habitantes del municipio;
- g) Gestión de la educación pre-primaria y primaria, así como de los programas de alfabetización y educación bilingüe;
- h) Administrar la biblioteca pública del municipio;
- i) Promoción y gestión de parques, jardines y lugares de recreación;
- j) Gestión y administración de farmacias municipales populares;
- k) Modernización tecnológica de la municipalidad y de los servicios públicos municipales o comunitarios;
- l) Promoción y gestión ambiental de los recursos naturales del municipio;
- m) La administración del registro civil y de cualquier otro registro municipal o público que le corresponda de conformidad con la ley;
- n) La prestación del servicio de policía municipal; y,
- o) La designación de mandatarios judiciales y extrajudiciales.

ARTÍCULO 69. Obras y servicios a cargo del Gobierno Central. El Gobierno Central u otras dependencias públicas podrán, en coordinación con los planes, programas y proyectos de desarrollo municipal, prestar servicios locales cuando el municipio lo solicite.

ARTÍCULO 70. Competencias delegadas al municipio. El municipio ejercerá competencias por delegación en los términos establecidos por la ley y los convenios correspondientes, en atención a las características de la actividad pública de que se trate y a la capacidad de gestión del gobierno municipal, de conformidad con las prioridades de descentralización, desconcentración y el acercamiento de los servicios públicos a los ciudadanos.

ARTÍCULO 71. Efectividad de la delegación. La efectividad de la delegación requerirá su aceptación por parte del municipio interesado; en todo caso, la delegación habrá de ir acompañada necesariamente, de la dotación o el incremento de los recursos necesarios para desempeñarla, sin menoscabo de la autonomía municipal.

ARTÍCULO 72. Servicios públicos municipales. El municipio debe regular y prestar los servicios públicos municipales de su circunscripción territorial y, por lo tanto, tiene competencia para establecerlos, mantenerlos, ampliarlos y mejorarlos, en los términos indicados en los artículos anteriores, garantizando un funcionamiento eficaz, seguro y continuo y, en su caso, la determinación y cobro de tasas y contribuciones equitativas y justas. Las tasas y contribuciones deberán ser fijadas atendiendo los costos de operación, mantenimiento y mejoramiento de calidad y cobertura de servicios.

ARTÍCULO 73. Forma de establecimiento y prestación de los servicios municipales. Los servicios públicos municipales serán prestados y administrados por:

- a) La municipalidad y sus dependencias administrativas, unidades de servicio y empresas públicas;
- b) La mancomunidad de municipios según regulaciones acordadas conjuntamente;
- c) Concesiones otorgadas de conformidad con las normas contenidas en este Código, la Ley de Contrataciones del Estado y Reglamentos Municipales.

La administración de los servicios públicos corresponde a los órganos que se conforman dentro de la corporación municipal, es decir, que debe exclusivamente ser administrado el consejo municipal a través de un órgano específico para que dichos servicios sean prestados con la mayor seriedad y eficiencia y eficacia.

2.1.3 LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

La calidad del servicio público, como ha venido desarrollándose, tiene vínculo directo con dos aspectos fundamentales, siendo estos: poseer el recurso económico y la ejecución de las políticas y servicios municipales con eficacia y eficiencia. La calidad es un concepto sinónimo a condiciones y traducido al concepto compuesto que se trata, puede decirse que, la calidad de los servicios públicos, son las condiciones en las cuales se prestan estos servicios, es decir, si los servicios poseen continuidad, igualdad, adaptación y generalidad. En ese sentido, al analizar cada una de esas reglas y confrontarlas con la realidad del municipio, puede colegirse si existe calidad de servicios públicos en el municipio.

(Mario Castillo, 2009) Las reglas se caracterizan por su generalidad aplicación obligatoria, en todo servicio público, sin excepción. Se conoce cuatro reglas: Continuidad, Igualdad, Adaptación y Generalidad. Por aparte, cada servicio público, individualmente, se basa en reglas específicas y técnicas, propias del servicio, que no son objeto de clasificación y que dependen de políticas, estrategias, planes, programa, metas y objetivos de cada servicio público.

La regla de continuidad obliga a la prestación del servicio sin interrupción y sin paralización, pues cualquier interrupción y paralización, perjudica a la colectividad. La actividad declarada servicio público, está destinada a la satisfacción de alguna necesidad, imperiosa de los habitantes del Estado, departamento o municipio y, por consiguiente, se requiere el funcionamiento del

servicio, sin interrupción.

La regla de la igualdad, esta regla se basa en el principio constitucional de igualdad entre todos los seres humanos e igualdad ante las oportunidades y responsabilidades del hombre y la mujer, cualquiera que sea su estado civil, de acuerdo con la Constitución Política, artículo 4. La base de la regla es el principio de igualdad de los habitantes del Estado, ante la ley. El servicio público obliga a que el servicio se preste en igualdad de condiciones, lo que no impide que se establezcan categorías de usuarios, siempre que se les mantenga en estricta igualdad a todos los que están en la misma situación.

La regla de la adaptación, la administración pública modifica el servicio público, siempre que la modificación se fundamente en el bien común o interés público. La regla justifica el razonamiento de la prestación, sin responsabilidad para el titular del servicio. En esta regla se basa el razonamiento de agua potable, durante el verano. Otras modificaciones que justifica adaptación, pueden referirse al cambio de horarios y la ampliación o restricción del servicio. El Código Municipal, ARTÍCULO 72, indirectamente, se refiere a esta regla cuando afirma la competencia de la Municipalidad para mejorar los servicios, suponiéndose que las mejoras significan cierta “adaptación” del servicio.

La regla de la generalidad, el servicio público es para todos los habitantes del Estado, en el sentido de que no se presta a cierto grupo de personas, excluyendo a otras. El servicio general es para todos los que cumplan los requisitos o condiciones reglamentarias del servicio público.

(Jordi López y Albert Carrera, 2000) la gestión municipal está relacionada con la identificación, anticipación y satisfacción de las necesidades de los ciudadanos de forma eficaz y eficiente. Cuando los ciudadanos expresan una demanda a la administración municipal fundamentalmente esperan una respuesta eficaz que resuelva sus problemas y, generalmente, esta viene en forma de una diversidad de servicios públicos. Esta perspectiva introduce un giro copernicano sobre

como la administración ha de atender a los ciudadanos. La nueva idea que debe atravesar de pleno la gestión municipal es que los servicios prestados por un ayuntamiento están pensados para satisfacer las necesidades de los ciudadanos. La gestión municipal ha de centrarse en la producción de aquellos servicios demandados por los ciudadanos y prestados de tal manera que provoquen la mayor satisfacción posible en estos.

Seminario en Alta Administración Municipal (2007) Dice: “A los ciudadanos les interesa que las acciones y esfuerzos que se emprendan se vean reflejados en resultados tangibles, por esto las autoridades municipales deben mostrar una actitud de servicio y ofrecer una respuesta eficiente a las demandas públicas”. Los ciudadanos comunes y corrientes, quienes son los usuarios directos de los servicios públicos demandan de los administradores que tengan espíritu de servicios, para que den respuesta a las necesidades públicas.

En la actualidad la sociedad en general requiere de los servicios, ya sean esenciales o no, por lo cual estos deben de tener algún tipo de satisfactor por lo cual fueron creados, por lo tanto, la calidad tiene su origen en la capacidad de satisfacer una necesidad, Quiroa (s/a) dice: “La calidad es el nivel de excelencia que la organización ha escogido alcanzar para satisfacer las necesidades de sus clientes. El concepto de calidad apunta hacia la satisfacción del cliente y supone la calidad del servicio” (p. 50). Uno de los mandatos legales es que los servicios se presten de forma eficaz, segura y continua, esto conlleva que el cobro por la prestación “deberán ser fijadas atendiendo los costos de operación, mantenimiento y mejoramiento de calidad y cobertura de servicios” (Código Municipal, 2002: 34). Además de los preceptos legales, las personas beneficiadas que reciben los servicios son las indicadas en calificarlos, por ende, el servicio se puede considerar como bueno cuando estos llenas las expectativas esperadas por los usuarios y que la entidad encargada de la prestación está cumpliendo con los requerimientos de calidad que la misma población demanda. Acerca de ello Quiroa (s/a) dice: “La calidad del servicio es

la percepción que tiene un cliente 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 municipal” (p. 50). En cuanto a los requerimientos de la población beneficiaria, espera que los servicios se presten en forma regular de acuerdo a los estándares de calidad, según las normas establecidas por los órganos correspondientes de la región o país donde se estén prestando.

La calidad del servicio público, como se ha anotado, tiene que analizarse, con la satisfacción y cubrimiento de las necesidades del vecino y si se realiza con eficiencia y eficacia, aparte, también debe cotejarse su se está cumpliendo con las reglas que plantea el autor Mario Castillo.

Mientras más desarrollo exista en las comunidades más exigencia habrá en la prestación de los servicios, algunos estudios de percepción pública y participación ciudadana en la evaluación de las políticas públicas locales han tenido mayor protagonismo en las decisiones de los administradores de los servicios municipales con el propósito de mejorar los servicios públicos. Revista Venezolana de Gerencia de Calidad (2013)

García del Castillo (2003) Expresa “Los niveles de gobierno local son, en sí mismos, puntos de relación inmediata con la sociedad en donde las demandas ciudadanas se vuelven más evidentes y cada actor aparece claramente definido” Cabe mencionar que, mientras más evolucione la sociedad y sus diferentes características así serán las exigencias en cuanto a calidad de los servicios públicos.

2.1.3.1 SERVICIO DE AGUA POTABLE

El servicio de agua potable, es considerado dentro de la administración pública y por el derecho administrativo, como un servicio esencial y primario, debido a que, la carencia de prestación de dicho servicio, supondría poner en peligro la

vida misma de los habitantes del municipio, es por ello, que se torna imprescindible la continuidad y prestación del servicio de agua potable a la comunidad.

El servicio de agua potable es uno de los servicios públicos municipales más importantes para el nivel de vida de los habitantes de lugar determinado, cuando se decimos potable se refiere a que el agua se puede beber, por lo tanto el servicio debe brindarse con las calidades necesarias tal como lo establece el Código Municipal (2002: 33), el cual dice: "Abastecimiento domiciliario de agua potable debidamente clorada", de ello depende la calidad del servicio por lo que las autoridades correspondientes tienen la obligación moral y legal de cumplir con este mandato. Para brindar todo tipo de servicio y principalmente el de agua potable por parte de las administraciones municipales se hace necesario tomar en cuenta la participación de los vecinos del lugar porque al final son ellos los que calificarán el servicio, lo anterior lo podemos verificar en el estudio elaborado por Garay (2005), en el cual expresa lo siguiente:

"En una comunidad debe existir desarrollo, por tal razón se necesita de todos los servicios básicos, situación que debe ser tratada a base de estudios, que permitan obtener toda la información necesaria, involucrando directamente a todos los sectores afectados por la falta de recursos esenciales, tal es el caso de la administración del servicio de agua potable, recurso natural del cual depende la vida humana, la salud alimentaria y la salud del ecosistema"

La prestación del servicio de agua potable es uno de los servicios más antiguos de las administraciones municipales, por lo tanto, se debe mejorar debido a la experiencia que se ha tenido en tiempos pasados, esto conlleva que el servicio se debe prestar con eficiencia disponiendo de todos los recursos administrativos y técnicos para que se tenga calidad en el mismo.

(UNICEF SEGEPLAN, 2004) El subsector de agua y saneamiento que

comprende el abastecimiento de agua potable, la adecuada disposición de excretas, la disposición de desecho sólidos, y la construcción de rastros y mercados es atendido en la ciudad de Guatemala, por le Empresa Municipal de Agua (EMPAGUA). La dotación de servicios a las cabeceras municipales corresponde al Instituto de Fomento Municipal (INFOM). Los servicios básicos en el área rural están a cargo del Ministerio de Salud Pública, a través de la División de Saneamiento del Medio y la Unidad Ejecutora de Acueductos Rurales (UNEPAR).

A pesar de los esfuerzos que han realizado en el marco del Decenio Internacional de Agua Potable y Saneamiento, los niveles de cobertura en estos servicios solo se han incrementado modestamente. La cobertura de agua paso entre 1981, y 1990 de 54% al 61.3%, y la de saneamiento de 47% a 59%. Vale la pena indicar que uno de los objetivos de la meta de salud para todo en el año 2000, es dotar de servicios de agua potable y saneamiento al 100% de la población, tanto urbana como rural.

En área Metropolitana de la ciudad de Guatemala se considera que la calidad del agua abastecida por la Empresa Municipal de agua EMPAGUA, reúne los requisitos de potabilidad, que son controlados sistemáticamente de acuerdo con las normas vigentes, por el Laboratorio de Química y Microbiología Sanitaria de la Universidad de San Carlos. En el interior del país, de los 329 sistemas de agua municipales, 25 cuentan con planta de tratamiento. El instituto de Fomento Municipal INFOM controla rutinariamente en su Laboratorio de Aguas, la calidad bacteriológica del agua suministrada en 48 ciudades. Se considera que solo un 24% de la población de las ciudades del interior recibe agua potable tratada.

En área rural, la mayoría de los acueductos tienen como fuente manantial que son captados en forma sanitaria, considerándose que el agua suministrada es de buena calidad, aunque la mayoría no tiene control de ninguna clase.

La calidad del servicio del agua potable, se encuentra vinculado directamente

con la calidad de la función administrativa que realicen los funcionarios y empleados públicos del municipio, el gobierno municipal es el obligado a prestar un servicio de calidad en cumplimiento con los requerimientos legales y atribuciones con los que debe cumplir y más, cuando se trata de este servicio clasificado como primario por la incidencia que tiene en la sobrevivencia del vecino y de la comunidad entera.

2.1.3.2 SERVICIO DE ALCANTARILLADO

El servicio de alcantarillado municipal, no deja de ser un servicio importante e impostergable en su tratamiento dentro de la presente investigación, debido a que, en gran medida, de la capacidad que tenga el municipio en el tratamiento y estructuración del alcantarillado, dependerá en buena medida el saneamiento de los desechos que emita la comunidad. El poseer un sistema de alcantarillado bien estructurado, en un municipio, determina la generación o no de enfermedades que pueden afectar no a un miembro de la comunidad, sino a grandes grupos de personas, ahí es donde radica la importancia de tener un sistema de alcantarillado.

Este tipo de servicio público municipal es importante porque de él depende el saneamiento ambiental principalmente de la tierra y el agua, debido a que en el sistema de alcantarillado se conduce hacia un determinado lugar el agua residual de las casas de los habitantes de una comunidad. Dentro de las competencias de la administración municipal está la de prestar cuantos servicios contribuyan a mejorar la calidad de vida, a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la población del municipio, siendo uno de ellos el de alcantarillado, Código Municipal (2002: 32-33).

El servicio de alcantarillado influye en el desarrollo de una comunidad por lo tanto las autoridades municipales deben de velar por el buen funcionamiento del mismo, al respecto expresa Cojulún (2,000) “Un sistema de alcantarillado es una red de tubería que conduce las aguas servidas de cada residencia hacia una

planta de tratamiento, la cual puede descargar dichas aguas tratadas hacia un río cercano. El flujo de dicho sistema debe de ser por gravedad en tanto se posible. Todas las alcantarillas deben tenderse en una pendiente que permita una velocidad de flujo razonable. Una buena disposición de las aguas negras es indispensable para mantener un nivel de vida saludable en cualquier población, además de contribuir al desarrollo económico de las mismas”

Al respecto podemos mencionar que el servicio debe de ser de calidad, puesto que de su buen funcionamiento depende la satisfacción de los usuarios que, en este caso, los propios vecinos de una comunidad en particular.

(www.consultoresdeinternet.com/portafolio/sitios_web/.../plan_2008.doc) Este servicio está complementado con la prestación del servicio de agua potable, sin embargo, existen comunidades en las que hay servicio de agua potable pero no cuentan con drenajes ni alcantarillados, por lo tanto, no existen plantas de tratamiento de aguas residuales. Este servicio estará desarrollado tomando en consideración los siguientes aspectos:

Elaboración de un estudio para verificar las condiciones en que se encuentran las plantas de tratamiento de aguas servidas que ya existen.

Dependiendo del resultado de dicho estudio se procederá a la reparación de las que estén dañadas, así como a darles mantenimiento adecuado a las plantas que estén funcionando en malas condiciones.

Las lotificaciones y proyectos habitacionales que soliciten autorización; deberán incluir dentro de los documentos que presenten para su autorización, con un estudio de impacto ambiental que contenga entre otros elementos la construcción de plantas de tratamiento de aguas negras, así como alcantarillado de aguas pluviales y aguas servidas o residuales.

Introducción de drenajes para la aldea el Jocotillo, se hace necesario este servicio por que mejorará el nivel de vida de los habitantes.

Introducción de drenajes para la aldea de Boca del Monte, en las áreas en las que no haya dicho servicio y en las áreas en las que existen, deberá verificarse la capacidad y tamaño de los mismos.

Introducción del sistema de drenajes en la aldea el Porvenir.

Para lo anterior, se verificará la partida presupuestaria correspondiente, para publicar la cotización respectiva por medio del sistema Guatecompras, y obtener los servicios de una empresa seria o una firma de ingenieros que efectúen los estudios correspondientes para llevar a cabo todas las medidas correspondientes.

Lamentablemente, es evidente que en muchos municipios el servicio de alcantarillado existe, pero sin ni una planificación de urbanidad, pues en muchas áreas del municipio no existe servicio de alcantarillado, lo que evidencia la ausencia de un servicio público importante y, en tal sentido, no puede mencionarse siquiera de una calidad de servicios porque con mucho lamento debe decirse que no existe en su plenitud el servicio.

2.1.3.3 SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO

En demasía, la urbanización ha evolucionado, las comunidades o vecinos en y sus necesidades han ido incrementando, por la cantidad de población existente, así también se hace presente la exigencia y pretensión de diversas necesidades, los cuales deben de cumplirse pues son servicios públicos que el Estado debe cubrir. En ese sentido, la urbanización se ha incrementado y, por ende, la necesidad de que la energía llegue a cada barrio o colonia es impostergable, la demanda del servicio de alumbrado público, ha incrementado, pues es intensa y

abrumadora la expansión de construcciones de viviendas de forma horizontal, lo que hace que se incremente la demanda del alumbrado público.

El alumbrado público, como cualquier otro servicio, requiere de recursos económicos importantes para que la comuna preste dicho servicio. Lamentablemente existen una serie de circunstancias que coartan y en ocasiones impiden poder establecer un sistema de alumbrado eléctrico planificado. Por citar un ejemplo, sucede con las construcciones de viviendas, no planificadas, el asentamiento que realizan personas en espacios territoriales no idóneos de poder habitar, en ese orden de ideas, puede evidenciarse que el servicio de alumbrado eléctrico posee diversas dificultades de poder servirla. Sin embargo, y a pesar de lo anterior, la descentralización de poder y la responsabilidad que ha recaído sobre el municipio no lo exime, sino más bien la ley, le impone y obliga, en buscar las políticas y formas de prestar con calidad dicho servicio a los vecinos, sabiendo que tiene importancia fundamental en el desarrollo de las actividades del municipio.

Un indicador de desarrollo en las poblaciones de nuestro país es que cuenten con un servicio de alumbrado público, el cual consiste en la colocación de postes de conducción de energía eléctrica con sus respectivas lámparas de alumbrado, para ello se necesitan ciertas características como lo explica UPME (2007), que es un servicio destinado a la población en general puesto que no es un servicio domiciliario, porque tiende a iluminar lugares de libre circulación por ende favorece a todos, el servicio incluye las calles, avenidas, callejones, calzadas, los parques y demás espacios públicos que se encuentran a cargo de los administradores de un municipio, esto con el propósito de beneficiar toda la actividad que nocturna dentro de los perímetros urbano y rural que son las categorías que se han asignados áreas pobladas, según su desarrollo.

Los responsables directos de la prestación de este servicio es la administración municipal, dado que se encuentra dentro de sus competencias el de brindar el

servicio de alumbrado público en su jurisdicción, Código Municipal (2002). La importancia comprende misma la seguridad de los usuarios, quienes son los que al final tienen que aportar para el sostenimiento de los gastos financieros cuidado y mantenimiento del sistema, el cual es distinto a la red de distribución de energía eléctrica, tal como lo dice UPME (2007); El sistema de alumbrado público “comprende el conjunto de luminarias, redes, transformadores de uso exclusivo y en general, todos los equipos necesario para la prestación del servicio de alumbrado público, que no formen parte del sistema de distribución”. Uno de los factores que influye en la necesidad de este servicio es la seguridad, como se indica anteriormente y que debe prestar en forma eficiente por los encargados de dirigir el municipio.

2.1.3.4 SERVICIO DE MERCADO

Los mercados cantonales, desde tiempos antiguos han existido, en las diversas civilizaciones se evidencia la existencia de estos espacios dedicados a comercializar distintos elementos. Aún y cuando antiguamente los mercados no eran como lo son ahora, siempre fue menester tener un espacio donde pudieran converger multitudes de personas a intercambiar o comercializar elementos o lo que hoy conocemos como productos. En ese sentido, el mercado como tal, ha definido una serie de aspectos para las comunidades, entre ellas, contribuye al desarrollo económico de la comunidad, el consumo local, incrementa oportunidades de empleo, generación de nuevos negocios, en fin, puede decirse que la importancia de la existencia del mercado, define en buen porcentaje el desarrollo económico del municipio.

Es precisamente la municipalidad, la encargada de generar el servicio de mercado, es decir, debe poseer uno o varios mercados municipales para responder a las necesidades, que tiene el vecino que necesita comerciar, así como para el vecino que necesita adquirir productos varios; empero, la calidad de servicio de mercado, no implica únicamente la construcción del inmueble y

ya, al contrario, la construcción del inmueble destinado para comercializar productos debe contar con el mantenimiento permanente por parte del municipio, es decir, la limpieza, el ornato, el ordenamiento y reordenamiento de comerciantes, tales actos dependerán de la buena función administrativa que realice la comuna y, de ello devendrá, la calidad de servicio público de mercado que se preste.

En la actualidad y en tiempos pasados las personas han buscado un lugar en común para realizar la compraventa de artículos, principalmente los de consumo diario, este lugar llamado mercado es indicado para la realización de intercambio comercial, entre compradores y vendedores, quienes buscan las mejores ofertas. Por esta importancia se hace necesario que la mayoría de poblaciones de nuestro país cuenten con un servicio de mercado municipal, y que es una obligación prestar este tipo de servicio tal como la indica el Código Municipal (2002), dentro de las competencias municipales de toda administración municipal está la de prestar el servicio de mercado. Escobar (2007), nos expresa lo siguiente con respecto a este tipo de servicio: *“en cada Departamento, Cabecera Municipal y aldea de Guatemala, se cuenta con un mercado, pero en su mayoría están concentrados en la plaza central. El mercado es un espacio importante para realizar la actividad comercial, es el lugar indispensable para el intercambio de alimentos y bienes de consumo de todo tipo.”*

Para las autoridades de un municipio, se le puede considerar obligatorio que se preste este servicio, principalmente en las áreas urbanas donde se tiene mayor demanda en cuanto a la compraventa de insumos de consumo diario y otros productos, esto dependiendo de las demandas de los comerciantes del lugar. El servicio de mercado se debe de prestar en forma eficiente para que los usuarios hagan uso de él, con todos los requerimientos de calidad que se ameritan, esto dependiendo de la capacidad financiera y administrativa de la entidad que tiene a su cargo tal mandato.

El municipio de Villa Canales, entendiendo que aún no se está prestando un servicio de mercado eficiente y eficaz, ha decidido reestructurar dicho servicio para lo cual propone alcanzar lo siguiente:

www.consultoresdeinternet.com/portafolio/sitios_web/.../plan_2008.doc) Dentro de los primeros seis meses de administración municipal se procederá a levantar un censo exacto de todos los inquilinos de los mercados municipales, así como de los comerciantes informales que tengan colocadas sus ventas en las calles de la cabecera Municipal y de las demás comunidades, esto con el fin de programar la dimensión de la ampliación y construcción de nuevos mercados.

Con los resultados que arroje esta investigación se procederá a programar el reordenamiento y construcción de los mercados de las siguientes comunidades:

- 1- Construcción y reordenamiento del Mercado, terminal de buses y fleteros, asignación de oficinas administrativas de transporte de carga y pasajeros de la Cabecera Municipal.
- 2- Construcción del nuevo mercado y terminal de buses de la Aldea Santa Elena Barillas.
- 3- Construcción del Mercado de Boca del Monte.
- 4- Construcción del Mercado de la Aldea Los Dolores.
- 5- Construcción y terminal de buses de la Aldea el Porvenir.

Dentro de las necesidades que ve la municipalidad de Villa Canales en relación al servicio de mercado, cabe resaltar lo manifestado por la misma comuna en su informe 2014 al exponer lo siguiente: (www.munivillacanales.com/.../DMP%20INFORME%20ANO%202014.d...)

Para mejorar la productividad del municipio, se tiene contemplado producir los siguientes bienes o servicios:

1. Meta mejoramiento mercado municipal, villa canales
2. Meta ampliación mercado cabecera municipal, villa canales
3. Meta mejoramiento mercador municipal (estructura metálica) villa canales.

De lo anterior puede colegirse que, la necesidad de poseer un mercado con mayor capacidad es evidente, y que el servicio hoy por hoy no se cumple con eficiencia y eficacia, toda vez que no se logra cubrir con exactitud o a cabalidad las necesidades de los vecinos del municipio, lo que ha llevado a la comuna a trazarse metas de expansión o remoción en la infraestructura del mismo, con el fin de responder a los requerimientos del municipio.

2.1.3.5 SERVICIO DE CEMENTERIO

Una de las necesidades mayores del ser humano, es de sepultar a las personas que fallecen, este servicio es prestado generalmente por las comunas y por empresas particulares autorizadas para el efecto, lo anterior se puede verificar en el Código Municipal (2002), en cual expresa que las administraciones municipales deberán prestar servicios que contribuyan a mejorar la calidad de vida de sus habitantes del municipio, siendo uno de ellos la administración de cementerios y la autorización y control de cementerios privados. En cuanto a la definición de cementerio el diccionario Encarta (2009), nos expresa lo siguiente: “terreno generalmente cercado, destinado a enterrar cadáveres”, estos terrenos deben de cumplir con ciertas características ambientales y de saneamiento, reguladas por las autoridades del lugar y del Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social. Otro concepto más amplio lo encontramos en el estudio elaborado por Pineda (2007), quien expresa lo siguiente:

“Las comunidades guatemaltecas cuentan con cementerios municipales los cuales son administrados por las municipalidades. Por lo general, éstas no cuentan con los recursos necesarios para que los cementerios reúnan las condiciones de seguridad, mantenimiento, amplitud y ornato; además no les brindan la importancia que requieren, simplemente se limitan a la venta de

terrenos para sepulturas, las cuales son construidas por las personas de la comunidad conforme a su capacidad económica”

Cabe resaltar, que los cementerios pueden ser administrados justamente por la municipalidad, sin embargo, también los hay de la entidad privada, es decir, que los cementerios pueden ser propiedad del municipio o de una persona individual o colectiva particular y prestar el servicio de cementerio, empero, corresponde exclusivamente al municipio, ocuparse directamente de la administración de los cementerios que fueren municipales y de los privados la supervisión correspondiente en conjunto con el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social, en la dación de licencia y el desarrollo correcto en cuanto a la prestación del servicio.

Para la prestación del servicio de cementerio es necesario cumplir con los requerimientos del Ministerio de Salud Pública y Asistencia social, a través del reglamento específico creado para el efecto, en el cual indicad lo siguiente: “son cementerios los terrenos, sitios o lugares que fueron o hubieren sido autorizados legalmente por el Ministerio de Salud Pública y Asistencia Social para el enterramiento o incineración de cadáveres o para ambos servicios a la vez”. Reglamentos de Cementerio y Tratamiento de Cadáveres (1971). De lo anterior podemos concluir que el servicio de cementerio es importante, pero a la vez debe de cumplir con los requerimientos de las autoridades encargadas de velar por ellos.

2.1.3.6 SERVICIO DE POLICÍA DE TRÁNSITO

En cada municipio de nuestro país, circulan diariamente por las diferentes vías cientos de vehículos, los cuales tienen que ser regulados para que haya orden en el tránsito, y de esta forma mejorar las condiciones de seguridad para los peatones que también transitar por estas vías. Es por ello que se hace necesaria la creación de un cuerpo de policía de tránsito que funcione en cada uno de los

municipios que así lo requieran. En el acuerdo gubernativo número doscientos veintiséis, Ministerio de Gobernación (2003), hace referencia que se traslada el control del tránsito vehicular a las municipalidades del país, por lo cada una de ellas crearán para tal fin, un cuerpo de policía municipal de tránsito que funcionará para el estricto control del tránsito y el cumplimiento de las leyes o reglamentos creados para el efecto. En el trabajo de tesis de Granados (2012), en una de sus conclusiones nos explica sobre el desempeño de los agentes de tránsito en el cual dice lo siguiente:

“evaluar periódicamente el desempeño en cuanto a las habilidades técnicas que poseen y requieren reforzar los agentes de tránsito sobre el control, coordinación y dirección del tránsito vehicular, reacción inmediata en caso de accidentes de tránsito, tomar el número de placa de los vehículos, auxiliar a peatones, persecución de infracciones de tránsito, y atenderlos con programas específicos de capacitación”

Otro servicio municipal auxiliar en el orden y seguridad en el municipio, es el de policía municipal, en el Código Municipal (2002:37), nos indica que: El municipio tendrá si lo estima conveniente y cuenta con los recursos necesarios para el sostenimiento, un cuerpo de policía municipal, bajo las órdenes directamente del Alcalde Municipal. Se integrará conforme a sus necesidades, cuidando en el servicio los valores, principios, normas y tradiciones de las comunidades que integran el municipio.

2.1.3.7 SERVICIO DE LIMPIEZA DE CALLES Y AVENIDAS

El ornato de un municipio depende directamente de su limpieza, por lo que una comunidad o ciudad limpia tendrá como consecuencia un mejor nivel de vida para aquellos que habitan en ellas, este servicio tiene su mandato legal el cual lo podemos encontrar en el Código Municipal (2002:33), en el que encontramos lo siguiente: “limpieza y ornato; formular y coordinar políticas, planes y programas relativos a la recolección, tratamiento y disposición final de desechos y residuos

sólidos hasta su disposición final”, el servicio será prestado directamente por la municipalidad por medio de trabajadores contratados por realización de esta tarea, o bien por empresas dedicadas a este tipo de trabajo por medio de una concesión municipal. Al respecto nos dice Fernández (s/a) “El servicio municipal de limpia, recolección y traslado de residuos sólidos incluye tres actividades diferentes a saber, la limpieza de vías y lugares públicos, y áreas verdes municipales –calles, banquetas, gloriets, plazas, parques y jardines-”; el autor nos expresa que le corresponde a las autoridades administrativas municipales la limpieza de las vías y lugares públicos, con el fin de beneficiar a los habitantes del municipio, en cuanto a la salubridad de los que hacen uso de estos lugares públicos; el autor continúa diciendo sobre el servicio municipal de limpia, “la recolección de residuos sólidos proveniente de las viviendas, vías, edificios y lugares públicos; y la transportación de dichos residuos, del sitio de su recolección a los lugares de acopio y concentración previstos por la autoridad competente”; de lo anterior podemos concluir sobre la importancia que tiene este servicio, el cual radica que se tiene que prestar con calidad, porque de él depende la salubridad de los habitantes de una comunidad en particular.

2.1.3.8 SERVICIO DE PARQUES Y JARDINES

La base legal para la prestación del servicio de parques y jardines, la encontramos en el Código Municipal (2002:33), en el cual indica que: “competencias propias deberán cumplirse por el municipio” siendo una de ellas la promoción y gestión de parques, jardines y lugares de recreación, tal servicio es de suma importancia para la población, ya que de ello depende en parte la recreación de aquellos que habitan en el municipio. A tal respecto nos menciona López (2009), en un estudio realizado en la ciudad capital de Guatemala, en el cual expresa lo siguiente:

“La planificación y diseño de parques y áreas verdes del Centro Histórico

actualmente ha permitido el retorno del ciudadano ubicado en la élite de la clase social media baja, por el grado de seguridad que se ha implementado en los mismos para abrirse paso a momentos de esparcimiento con familia y amigos, tanto en días hábiles como en eventos planificados como: bazares, ferias del libro, feria navideña etc.”

Otra importancia que tiene el servicio de parques y jardines, y que lo menciona la autora, es sobre el aspecto de seguridad, el cual se implementa en este tipo de áreas, y que además se pueden organizar eventos sociales y culturales además de los recreativos. En una de sus conclusiones expresa que se debe: “continuar con una cultura de ornato paisajista involucrando a la comuna a través de comités de vecinos, programas y anuncios para patrocinar áreas verdes que beneficien nuestro entorno ecológico”, otra característica que se menciona es la participación ciudadana, por medio de los comités de vecinos, quienes serán los principales beneficiarios. Termina su conclusión sobre la importancia de embellecer no solo el Centro Histórico sino la metrópoli en general.

En los siguientes cuadros se presenta la situación actual de los servicios públicos que presta la Municipalidad de Villa Canales en el área urbana, según estimaciones de la Unidad de Auditoría, Departamento de Servicios Públicos y la Secretaría del Juzgado de Transito de la Municipalidad.

Tabla No. 01*Costo actual de los servicios públicos*

No.	Tipo de servicio	Costo
1.	Agua potable, servicio antiguo	Q 30.00 mensuales
	Agua potable, servicio nuevo	Q 90.00 mensuales
2.	Alcantarillado	Q 15.00 mensuales
3.	Cementerio,	Q 40.00 anuales
4.	Mercado	Q 200.00 mensuales
5.	Alumbrado público	15% tasa municipal

Fuente: Unidad de Auditoría, Municipalidad de Villa Canales

Tabla No. 02*Personal municipal asignado a los servicios públicos*

No.	Tipo de servicios	No. De empleados
1.	Agua potable	3
2.	Alcantarillado	3
3.	Cementerio	1
4.	Mercado	3
5.	Alumbrado público	1
6.	Policía de tránsito	8
7.	Parques y jardinería	4
8.	Limpieza de calles y avenidas	20
9.	Oficinas de la municipalidad	50

Fuente: Unidad de Auditoría, Municipalidad de Villa Canales

Tabla No. 03*Inversión anual por cada servicio público*

No.	Tipo de servicio	Inversión anual
1.	Agua potable	Q 110,000.00
2.	Alcantarillado	Q 50,000.00
3.	Cementerio	Q 35,000.00
4.	Mercado	Q 54,000.00
5.	Alumbrado público	Q 180,000.00
6.	Policía de tránsito	Q 500,000.00
7.	Parques y jardinería	Q2,000,000.00
8.	Limpieza de calles y avenidas	Q 600,000.00

Fuente: Unidad de Auditoría, Municipalidad de Villa Canales

Tabla No. 04*Ingreso anual por tipo de servicio público*

No.	Tipo de servicio	Ingreso anual
1.	Agua potable	Q 132,000.00
2.	Alcantarillado	Q 107,000.00
3.	Cementerio	Q 36,000.00
4.	Mercado	Q 482,000.00
5.	Alumbrado público	15% tasa municipal
6.	Policía de tránsito	Q 500,000.00

Fuente: Unidad de Auditoría, Municipalidad de Villa Canales

Tabla No. 05*Costo de las infracciones de tránsito más comunes según la Policía Municipal de Tránsito*

No.	Tipo de infracción	Costo
1.	Pilotos sin licencia de conducir	Q 400.00
2.	Pilotos que poseen licencia pero no la portan	Q 200.00
3.	Pilotos con licencia vencida	Q 300.00
4.	Insultos a la autoridad de tránsito	Q 1,000.00
5.	Irrespeto a las señales de tránsito	Q 200.00
6.	Estacionarse en línea roja	Q 500.00

Fuente: Secretaría del Juzgado de Tránsito, Municipalidad de Villa Canales

Tabla No. 06*Promedio anual de infracciones más comunes según la PMT*

No.	Tipo de infracción	Promedio anual
1.	Pilotos en estado de ebriedad	1
2.	Pilotos sin licencia de conducir	3
3.	Pilotos con licencias vencidas	4
4.	Insultos a la autoridad de tránsito	300
5.	Conductores hablando por teléfono	6
6.	Estacionarse en línea roja	2

Fuente: Secretaría del Juzgado de Tránsito, Municipalidad de Villa Canales

En la siguiente tabla se describe el área geográfica de Villa Canales, donde se prestan los servicios públicos:

Tabla No. 07*Área geográfica de Villa Canales*

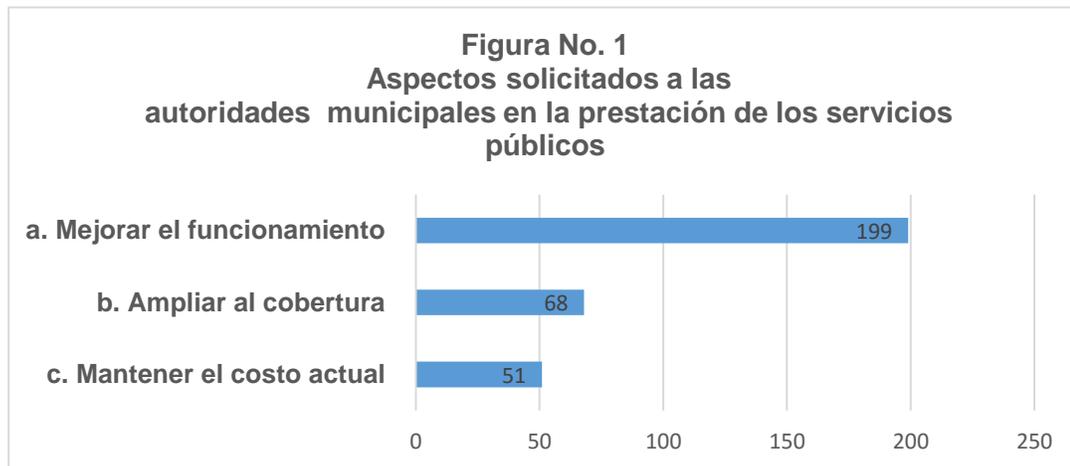
División geográfica	Cantidad
Calles	15
Avenidas	5
Zonas	2
Barrios	2
Colonias	4

Fuente: Servicios Públicos, Municipalidad de Villa Canales

CAPÍTULO III

3. Presentación de resultados

A continuación, se hace una presentación de los resultados obtenidos de la encuesta realizada a trescientas personas. Se presentan en graficas de barras para una mejor comprensión. En algunas preguntas las respuestas fueron variadas por lo que todas se tomaron en cuenta, lo cual se puede observar en cada una de las gráficas. En esta presentación se hace la interpretación de los datos que aparecen en cada una de las gráficas, los cuales hacen referencias a las respuestas obtenidas de las doce preguntas del instrumento utilizado para el estudio.



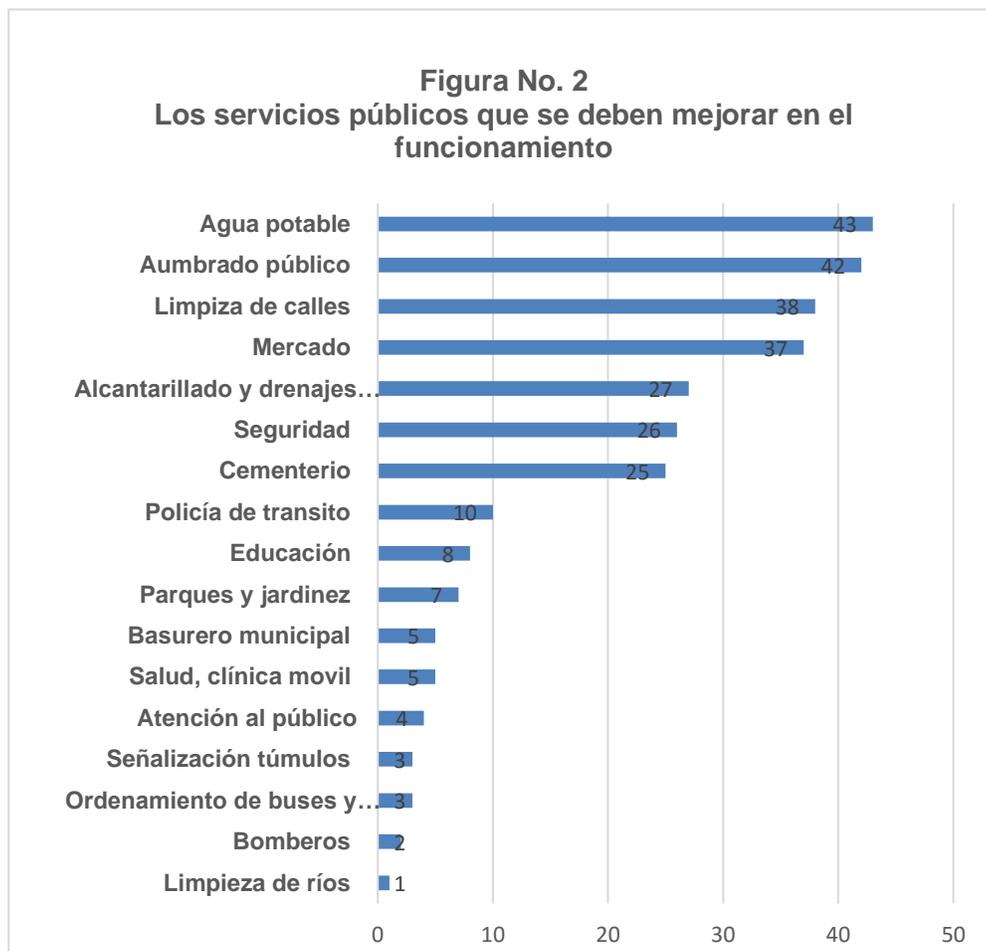
Fuente: Elaboración propia.

Villa Canales Guatemala 2014.

Según se observa en la gráfica, 199 personas encuestadas, considera que solicitaría a las autoridades municipales en cuanto a los servicios públicos, mejorar el funcionamiento, esta es la principal solicitud que realizarían los vecinos

En segundo lugar, se visualiza en la gráfica que 68 personas creen que es necesario ampliar la cobertura de los servicios, esto porque cabe la posibilidad que en algunos sectores de la población aún no cuenten con los servicios públicos que presta la municipalidad de Villa Canales. 51 encuestados opinaron que solicitarían se mantenga el costo de los servicios públicos.

La grafica muestra que las personas están más interesadas en el mejoramiento, que ampliar la cobertura y mantener el costo actual de los servicios públicos, vemos que la principal solicitud de los vecinos es que se mejoren los servicios públicos, quedando en segundo y tercer plano los incisos b y c de las respuestas dadas por los encuestados.



Fuente: Elaboración propia.

Villa Canales Guatemala 2014.

En la gráfica se muestran las respuestas de los encuestados a la pregunta número 2, la cual hace referencia a la pregunta anterior específicamente al inciso a que dice: mejorar el funcionamiento.

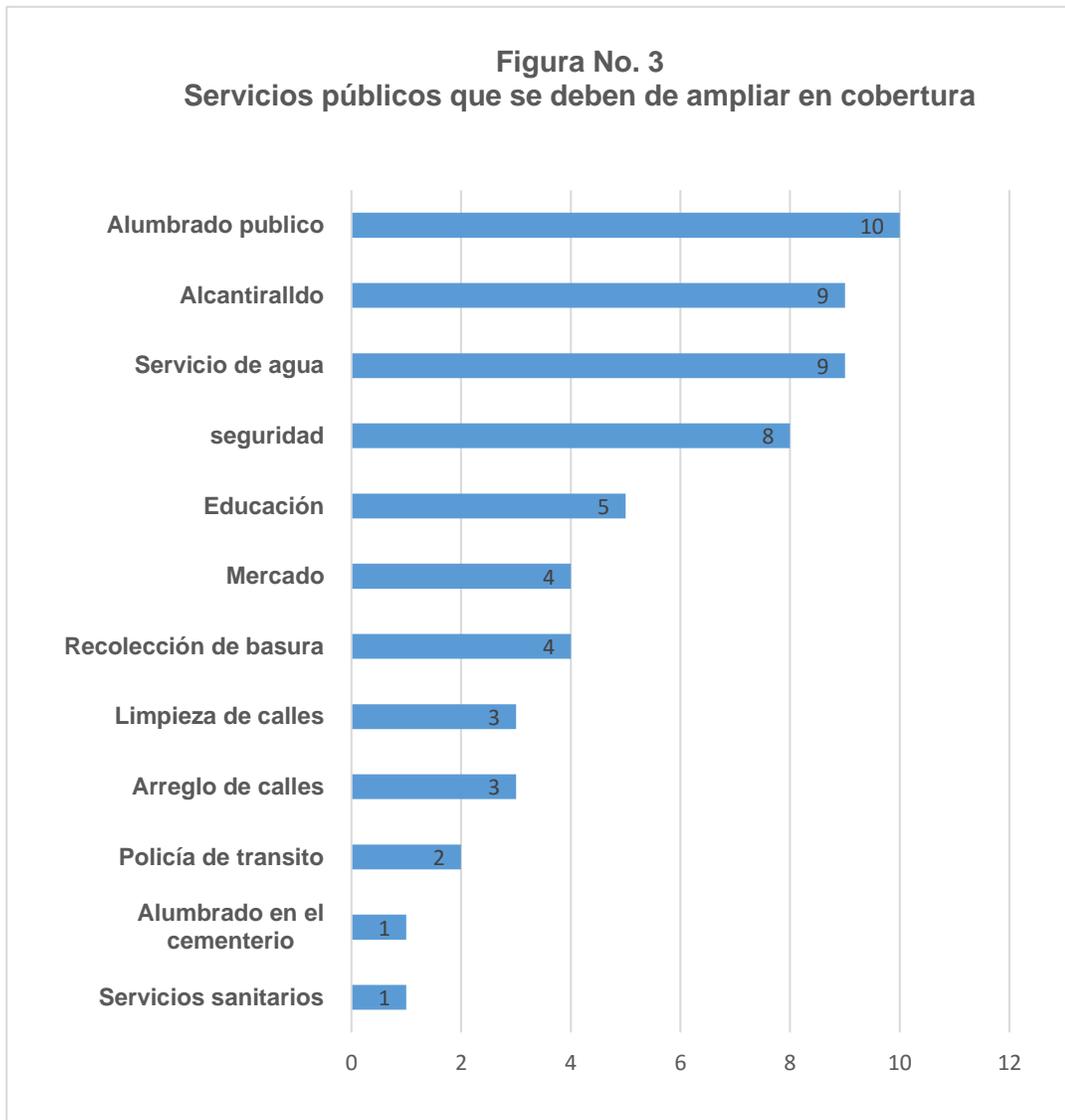
De las personas encuestadas, 43 consideran que se debe mejorar el funcionamiento del servicio de agua potable, seguido del alumbrado público de las 42 personas consideran que se debe mejorar; 38 personas creen que el servicio de limpieza de calles, y el mercado con treinta y siete.

Según lo muestra la gráfica en posiciones significativas se encuentran, por la cantidad de personas que respondieron que se debe mejorar el funcionamiento se encuentran los servicios de alcantarillado con 27 respuestas, seguridad con 26 personas, cementerio con 25 respuestas.

En los últimos lugares de la gráfica se puede observar que las personas que respondieron que se deben mejorar el funcionamiento, siendo esta opinión es poco significativa por la cantidad de personas que respondieron, los servicios que encuentran en esta posición son, policía de tránsito, educación, parques y jardines, basurero municipal, salud y clínica móvil, atención al público, señalización de túmulos, ordenamiento de buses y transporte, bomberos y limpieza de ríos.

El principal servicio que, según opinión de las personas, solicitaría mejorar su funcionamiento, es el agua potable el cual es un servicio indispensable para la población, también llamado servicio primario para la sociedad.

En último lugar de grafica se puede observar el servicio de limpieza de ríos, el cual 1 de las personas encuestadas considera que solicitaría a las autoridades su mejoramiento.



Fuente: Elaboración propia.

Villa Canales Guatemala 2014

De las personas que respondieron la pregunta número 2, la cual hace referencia de la pregunta número 1 específicamente del inciso b que se refiere a ampliar la cobertura de los servicios, según la gráfica 10 solicitarían que se amplíe el alumbrado público el cual consideran que es también un servicio principal para la población.

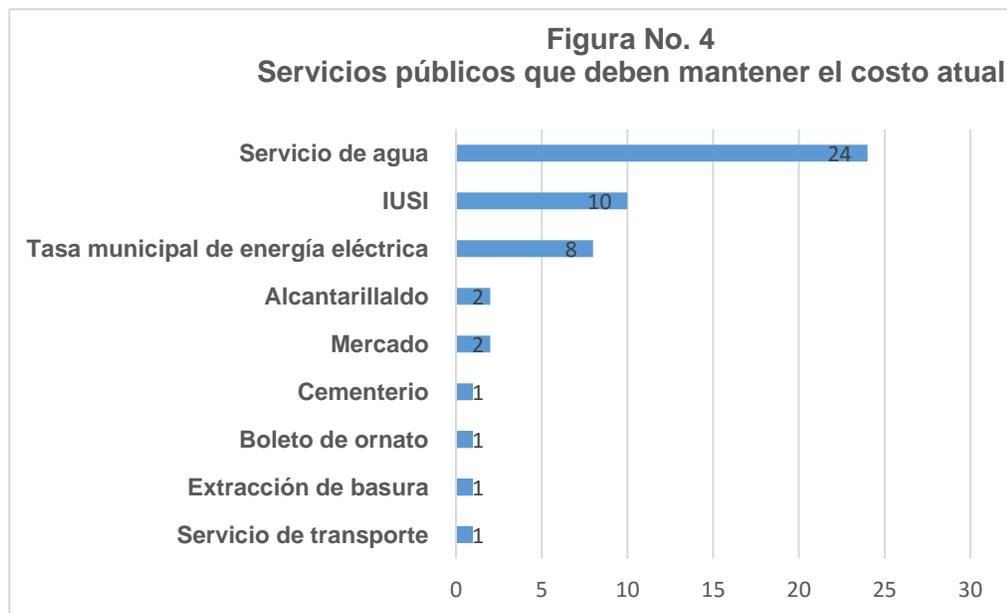
En la gráfica podemos observar que el segundo lugar en cuanto a la respuesta de la pregunta número 2, lo ocupan el servicio de alcantarillado y el servicio de

agua potable, con 9 personas que solicitaría a las autoridades ampliar la cobertura de estos servicios.

De acuerdo con la gráfica el servicio seguridad se ubica en cuarto lugar, según 8 personas encuestadas solicitaría a las autoridades municipales que se amplíe la seguridad.

En nivel intermedio se observa en la gráfica, que un número que oscila entre 4 y 5 personas respondieron que los servicios de educación, mercado y recolección de basura son los servicios que solicitarían que se amplíe la cobertura según la opinión de cada uno de ellos.

En los últimos lugares se encuentran los servicios limpieza y arreglo de calles de los cuáles 3 personas encuestadas, respondieron que creen importante estos servicios y su respectiva ampliación en cuanto a la cobertura que pudieran dar las autoridades encargadas; con la respuesta de 1 persona se puede observar que los servicios de alumbrado del cementerio y servicios sanitarios son los que ocupan el último lugar de la gráfica, lo cual en números es poco significativo.



Fuente: Elaboración propia.

Villa Canales Guatemala 2014.

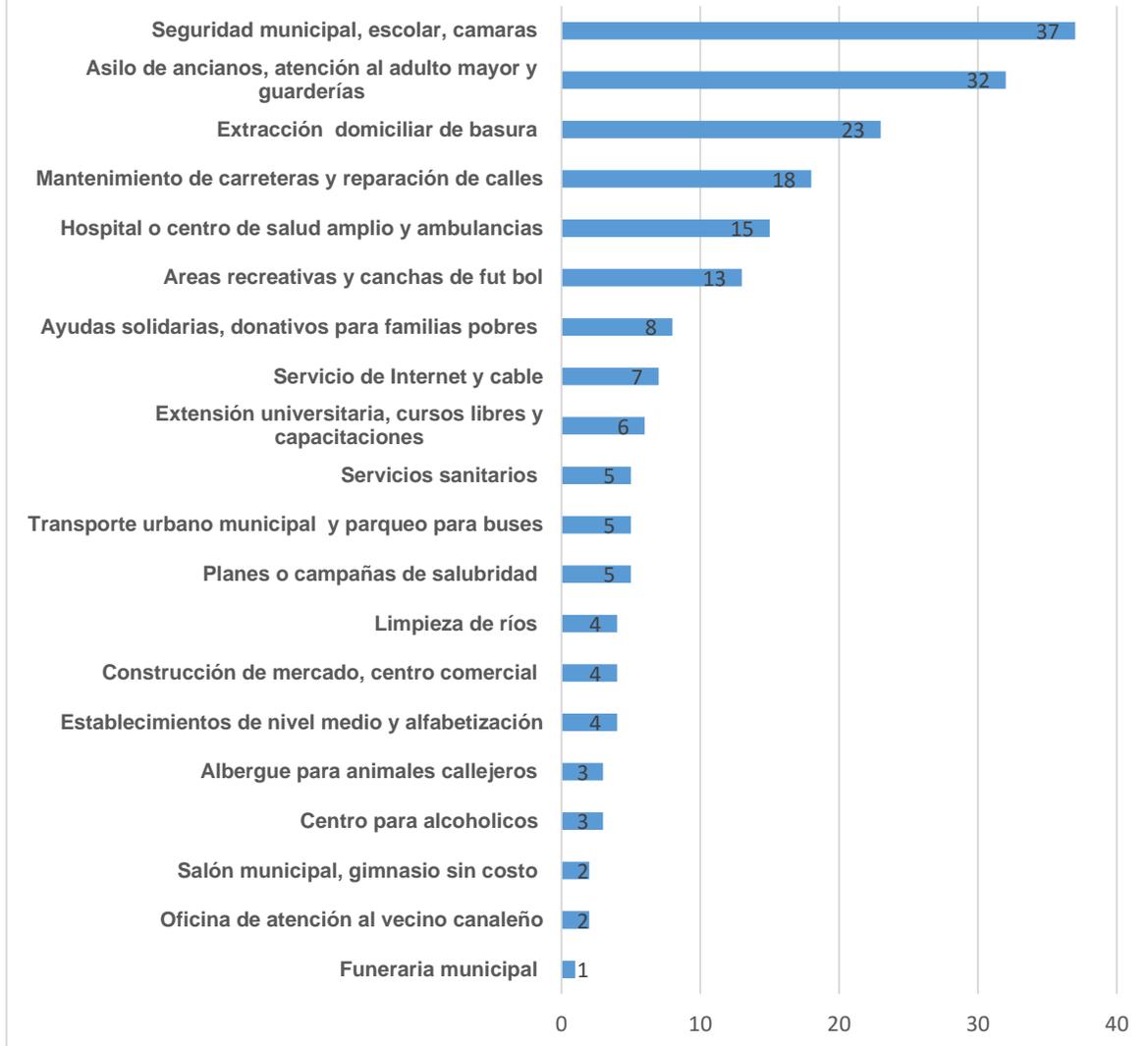
En cuanto al inciso c de la pregunta número dos, que hace referencia sobre el tema de mantener el costo actual de servicios, 24 personas encuestadas mencionan que solicitarían a las autoridades que se mantenga el costo actual del servicio de agua potable, seguidamente del IUSI de las cuales 10 personas consideran que es importante mantener el costo de este servicio. La tasa municipal de alumbrado público, según la gráfica obtuvo la respuesta de 8 personas que también creen según su opinión se debe mantener el actual costo de este servicio.

En el nivel intermedio de la gráfica se observa que los servicios de alcantarillado y mercado, de los cuales 2 personas respondieron que solicitarían a las autoridades mantener el costo actual. En los últimos lugares están los servicios de cementerio, boleto de ornato, extracción de basura y servicio de transporte de los cuales, 1 persona por cada servicio respondió que está de acuerdo en que se mantenga el costo actual de los servicios.

De todas las personas que respondieron la pregunta número 2, que hace referencia a los tres incisos de la pregunta número 1, las repuestas están enfocadas según las gráficas en su mayoría sobre que solicitarían a las autoridades municipales, mejorar el funcionamiento de los servicios y en las respuestas se puede apreciar el listado de los servicios que las personas consideran con relación a este aspecto.

De acuerdo con las gráficas queda definido que las personas encuestadas, están más interesadas en que se mejoren los servicios, que ampliar la cobertura de los mismos, otro aspecto importante que se evidencia es sobre el tema de mantener el costo actual de los servicios, el cual queda en tercer lugar, esto demuestra que las personas no le tomarían importancia al costo del servicio sino más bien tener mejores servicios en la comunidad.

Figura No. 5
Otros servicios públicos solicitados a la Municipalidad



Fuente: Elaboración propia.

Villa Canales Guatemala 2014.

De acuerdo con la gráfica se observa que la mayoría de las personas 37 en total, según su opinión, solicitaría a las autoridades que preste el servicio de seguridad municipal, escolar y cámaras. En segundo lugar, de la gráfica se muestra que las personas encuestadas solicitarían que se preste el servicio de asilo de ancianos, atención al adulto mayor y guarderías,

32 respuestas corresponden a este tema, el cual se evidencia que está en segundo lugar de importancia para los vecinos de la comunidad.

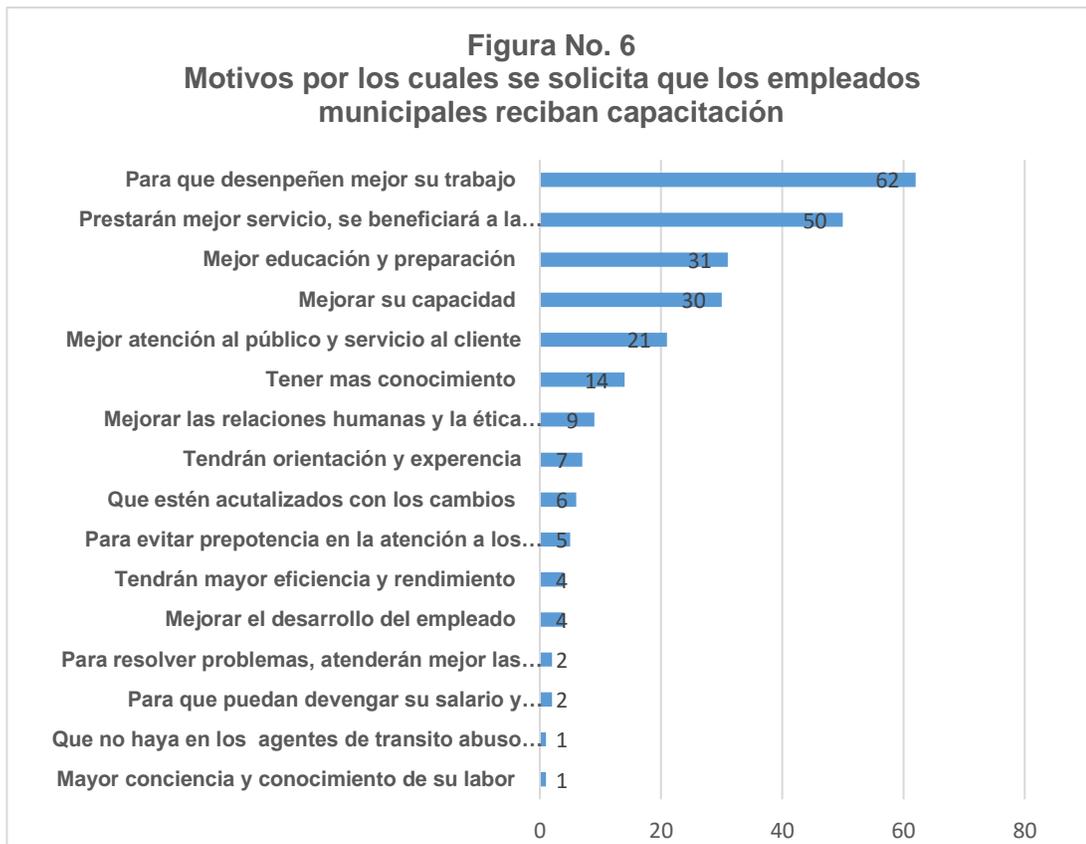
De acuerdo con la gráfica se observa que en tercer lugar se tiene el servicio de extracción domiciliar de basura, 23 respuestas corresponden al tema, las personas encuestadas solicitarían que se preste por parte de las autoridades este servicio. El mantenimiento de carreteras y calles es otra de las peticiones que los encuestados 18 en total consideran que sería importante la prestación del servicio antes descrito. De las personas que respondieron la pregunta número tres, 15 se refieren a que solicitarían a las autoridades municipales el servicio de hospital o centro de salud amplio y ambulancias, 15 de los encuestados respondieron esta pregunta que corresponde al área de salud de la persona en general.

Siempre en el tema de solitud de nuevos servicios municipales, se menciona la necesidad de prestar los servicios de áreas recreativas y canchas de fútbol, 13 de las personas encuestadas respondieron sobre este servicio. En el intermedio de la gráfica se observa que se solicitaría a las autoridades correspondientes los servicios de ayudas solidarias y ayudas para las familias pobres del municipio, 8 respuestas están descritas en la gráfica. Siempre en este nivel se observa que la gente también solicitaría el servicio de internet y cable municipal, 7 personas respondieron sobre esta necesidad la cual es importante para los vecinos.

Además de los servicios esenciales para la población se evidencia sobre la necesidad de la educación, 6 de los encuestados respondieron que solicitarían a las autoridades una extensión universitaria, cursos libres y capacitaciones, ello demuestra que los vecinos están interesados en el tema de la educación. Con 5 respuestas de las personas encuestadas se tiene según la gráfica, que solicitarían servicios sanitarios, transporte municipal y parqueo para buses y planes o campañas de salubridad.

En las últimas posiciones de la gráfica se observa que 4 personas consideran que necesarios los servicios de limpieza de ríos, construcción de mercado, centro comercial y establecimientos de nivel medio y alfabetización, esto representa otra solicitud para la autoridad municipal. En estas posiciones también la gráfica no revela que se solicitaría de parte de los vecinos, la prestación de los servicios de albergues para animales callejeros y centro para alcohólicos lo cual consideran que sería un servicio adicional municipal.

De acuerdo con la gráfica dos de los entrevistados respondieron que sería necesario incluir dentro de los servicios que presta la municipalidad, los servicios de salón municipal y gimnasio sin costo y una oficina de atención al vecino canaleño. La grafica nos revela que en la última posición se encuentra la opinión de 1 persona, la cual considera que solicitaría de las autoridades municipales el servicio de funeraria municipal, para el beneficio de los vecinos del lugar.



Fuente: elaboración propia.

Villa Canales Guatemala 2014.

Acerca del tema de solicitar que los trabajadores municipales reciban capacitación constante, 62 personas respondieron que sí, lo cual consideran importante porque desempeñarían mejor su trabajo. En segunda posición de respuestas según lo evidencia la gráfica, 50 personas que respondieron que sí, creen que con la capacitación se prestaría un mejor servicio y se beneficiaría a la población. En la tercera posición se encuentra la respuesta de 31 encuestados, quienes respondieron que los trabajadores municipales tendrían una mejor educación y preparación; en otras respuestas significativas se mencionan que con capacitación se mejoraría la capacidad de los trabajadores, esta respuesta la dieron 30 personas encuestadas y creen que sí solicitarían a las autoridades municipales la capacitación constante de los trabajadores.

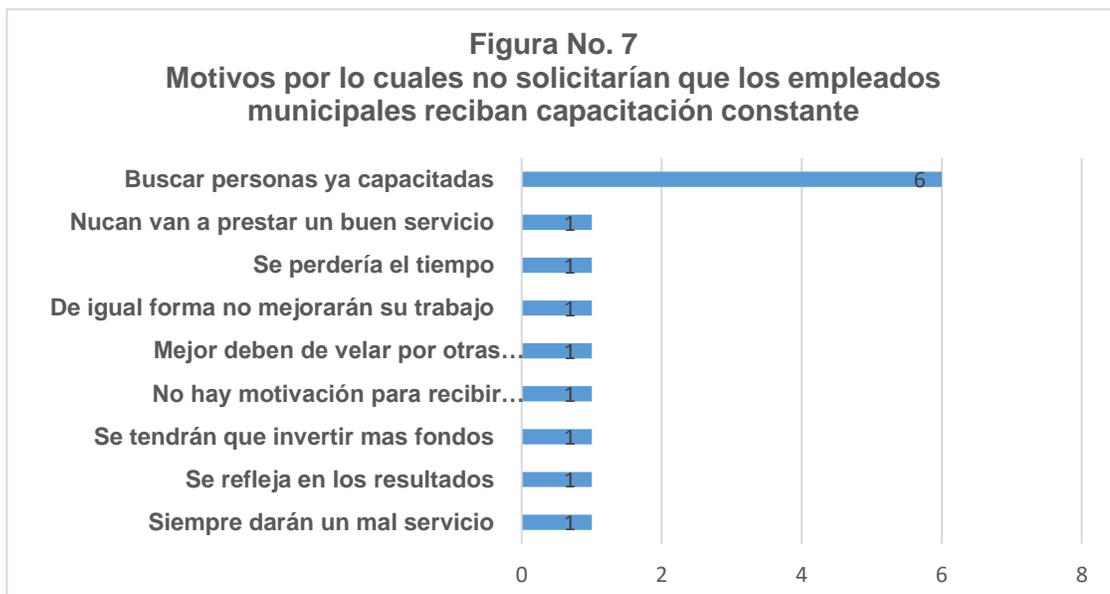
Otro aspecto que se evidencia en la gráfica es la respuesta de 21 encuestados, que mencionan que con capacitación de los trabajadores se tendrían mejor atención al público y servicio al cliente. Con otro número significativo de respuestas, 14 en total mencionan que si estarían de acuerdo que los trabajadores reciban capacitación y con ello tener más conocimiento de sus labores.

Según la gráfica y en un nivel intermedio se tienen las respuestas de 9 personas que dijeron que si solicitarían la capacitación y con ello mejorar las relaciones humanas y la ética profesional; siempre en este nivel 7 encuestados mencionan que con la capacitación los trabajadores municipales tendrán orientación y experiencia en sus labores; seguido de esta respuesta se dijo por parte de 6 personas que con capacitación se tendría actualización con los cambios y 5 encuestados mencionan que serviría para evitar prepotencia en la atención a los vecinos.

En los últimos lugares de gráfica se muestra la respuesta de 4 encuestados, quienes consideran que solicitarían que los trabajadores municipales si reciban capacitación constante, y con ello tendrían mayor eficiencia y rendimiento, así como mejor desempeño en sus labores; dos personas respondieron que les

serviría para resolver problemas y atender mejor las necesidades, también mencionan que devengarían mejor su salario y aprenderían más.

En el último lugar de la gráfica podemos observar que las personas encuestadas, solicitarían que los trabajadores municipales si reciban capacitación constante para que no haya en los agentes de tránsito abuso de autoridad y los trabajadores tengan mayor conciencia y conocimiento de su labor.



Fuente: Elaboración propia
Villa Canales Guatemala 2014.

La gráfica nos muestra la respuesta de los encuestados que dijeron que no y el porqué de esa respuesta. De acuerdo con la gráfica 6 de personas dijeron que no es necesaria la capacitación de los empleados municipales por que se deben de buscar personas ya capacitadas.

Acerca del tema de la capacitación de los trabajadores, otras 6 personas muestran pesimismo, porque creen siempre se dará un mal servicio, otra menciona que se perdería el tiempo, asimismo se dice en una respuesta que de igual forma no mejorarían su trabajo.

Como podemos verificar en la gráfica, 1 persona respondió que no solicitaría que los trabajadores reciban capacitación porque mejor deben de velar por otras necesidades, siempre en este tema otra persona respondió que no hay motivación para recibir capacitación, y las tres últimas respuestas fueron que se tendrían que invertir más fondos, asimismo respondieron que se reflejaría en los resultados y que siempre darán un mal servicio.



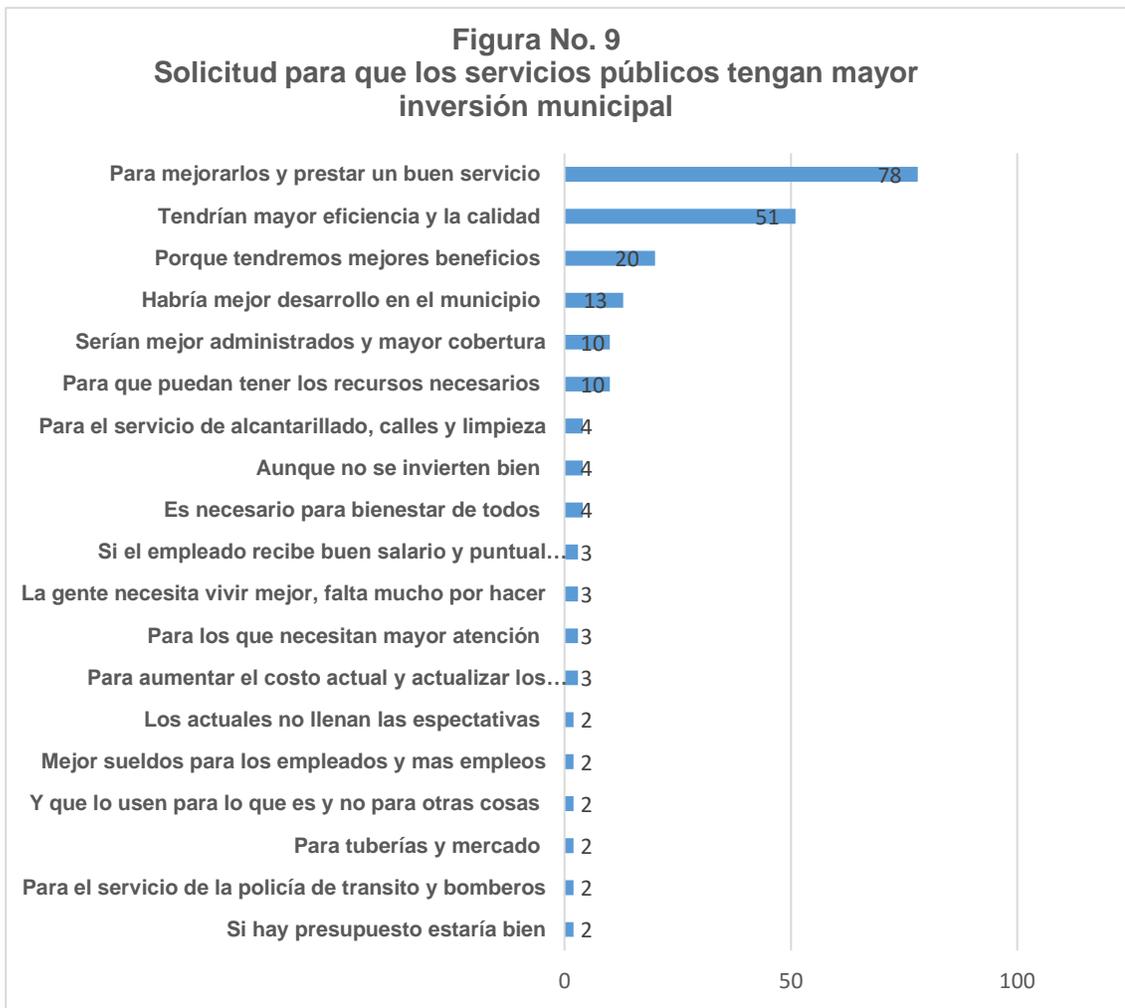
Fuente: Elaboración propia.

Villa Canales Guatemala 2014

Con base a la gráfica se puede determinar que la mayoría de las personas encuestadas pediría a las autoridades municipales que se le preste mayor atención al servicio de agua potable, 93 personas respondieron con esta respuesta. En segundo lugar, según se puede visualizar, 53 encuestados respondieron que pediría que se le preste mayor atención el servicio de alumbrado público. Según la gráfica el tercer lugar lo ocupa el servicio de Limpieza y mantenimiento de calles, 43 personas consideran que pedirían a las autoridades que se le preste mayor a este servicio que reciben. Seguidamente se observa que 34 encuestados respondieron que el servicio de alcantarillado y drenajes pluviales sería el servicio de que solicitaría mayor atención, 29 personas creen que la seguridad pública es el servicio a considerar en cuanto al tema descrito.

Otra respuesta que revela la gráfica en la cual 28 de los encuestados respondieron de la misma forma está el servicio de mercado y la basura que genera, lo cual es significativo para que se tome en cuenta por parte de las autoridades. Siguiendo el orden de la gráfica se evidencia que los servicios con menor número de respuestas por partes de los encuestados se tienen: el servicio de cementerio con 14, educación 10, salud pública con 9, extracción de basura 8, policía municipal de tránsito y transporte y ordenamiento de calles con 6 respuestas.

En los últimos lugares de la gráfica se observa que con una minoría de respuestas se tienen los servicios que las personas pedirían que se les preste mayor atención, con la clara evidencia que con estos datos es poco significativa su petición; el servicio de carreteras y atención al público con 3 respuestas; según dos personas consideran que se debe poner mayor atención a todos los servicios, mientras que otro número igual cree que los servicios de centros deportivos, bomberos voluntarios, parques y jardines y catastro y biblioteca municipal son los que necesitan mayor atención por parte de las autoridades municipales.



Fuente: Elaboración propia
Villa Canales Guatemala 2014.

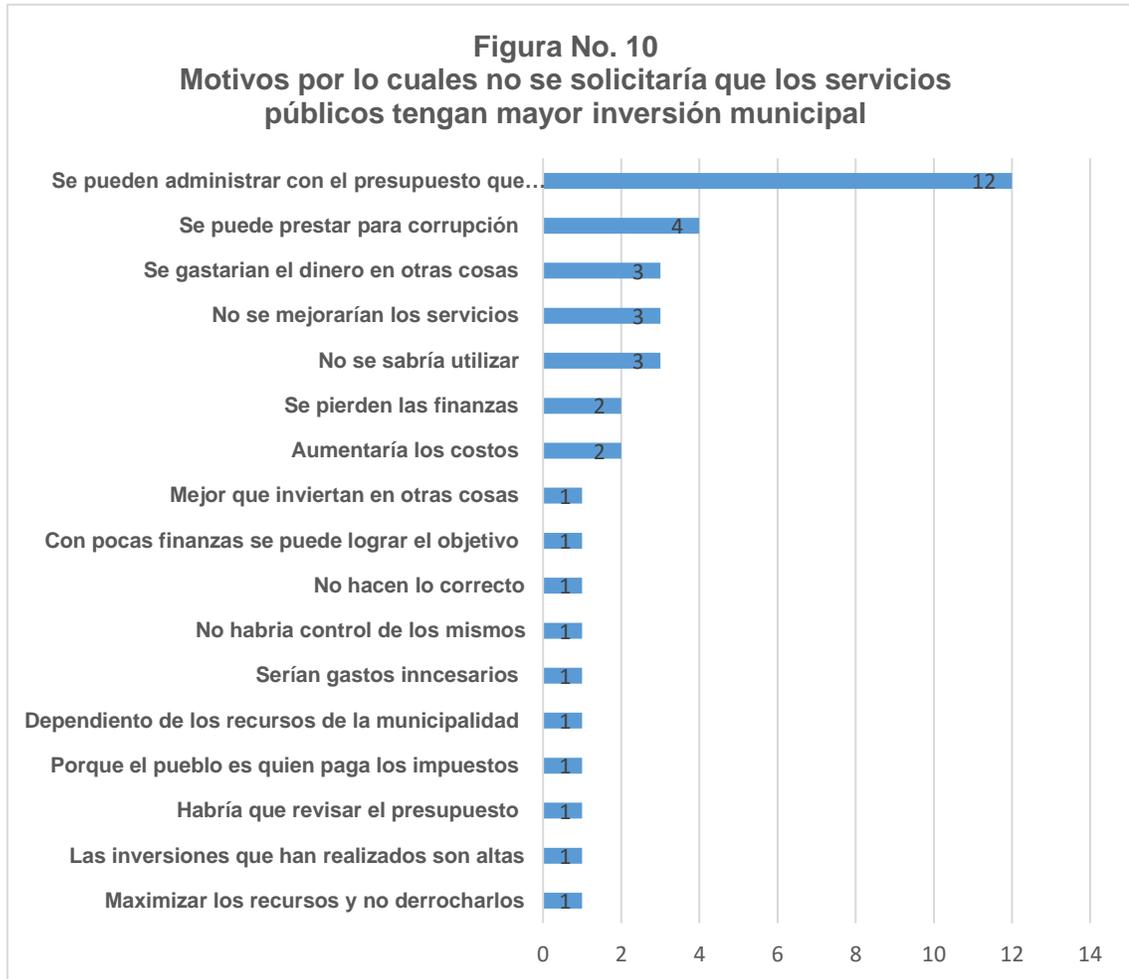
De acuerdo con la gráfica se puede observar que 78 personas encuestadas respondieron si y por lo cual solicitarían que los servicios tengan mayor inversión municipal con el propósito de mejorarlos y prestar un buen servicio. 51 personas consideran según su opinión, si se necesita mayor inversión para los servicios con el objeto de tener mayor eficiencia y calidad. Con un número reducido de respuestas con relación a los datos anteriores, se observa que 20 personas dijeron que si solicitarían a las autoridades que designen mayor inversión a los servicios actuales porque se tendrían mejores beneficios. De las personas encuestadas 13 respondieron que se necesita mayor inversión municipal porque

habría mejor desarrollo en el municipio; otro número poco significativo de respuestas 10 en total se refiere que se necesita mayor inversión porque serían mejor administrados y se tendría mayor cobertura de los servicios en mención.

En posiciones de nivel intermedio de la gráfica se observa que un número reducido de personas encuestadas considera que solicitaría lo antes descrito en la pregunta, 4 respuestas en total con la propuesta de que con mayor inversión serviría para el servicio de alcantarillado, calles y limpieza, siempre con el mismo número de respuestas se menciona que estarían de acuerdo, aunque no se invierta bien, pero otros 4 consideran que es necesario para bienestar de todos.

Según se observa en la gráfica en el nivel intermedio están las respuestas de 3 personas, que consideran que si es necesario que los servicios tengan mayor inversión porque si el empleado recibe buen salario y puntual trabaja mejor, con el mismo número de personas que respondieron y que están de acuerdo con mayor inversión porque consideran que la gente necesita vivir mejor pero hace falta mucho por hacer, otras 3 personas también están de acuerdo y mencionan que se invierta en los servicios que necesitan mayor atención y las 3 últimas respuestas de este nivel corresponden que están de acuerdo con la inversión y con esto aumentaría el costo de los servicios y serviría para actualizar los servicios.

En las últimas posiciones de la gráfica se encuentran las respuestas que corresponden a 2 personas por cada una de estas respuestas, quienes afirmaron que están de acuerdo con mayor inversión de los servicios; porque los actuales no llenan las expectativa; asimismo mencionan que sería para mejorar el sueldo de los empleados y más empleos; otra de las respuestas dice: y que los usen para lo que es, y no para otras cosas; en las tres últimas consideraciones de las personas dicen: para tuberías y mercado, para el servicio de policía municipal de tránsito y bomberos, si hay presupuesto estaría bien.



Fuente: Elaboración propia.

Villa Canales Guatemala 2014.

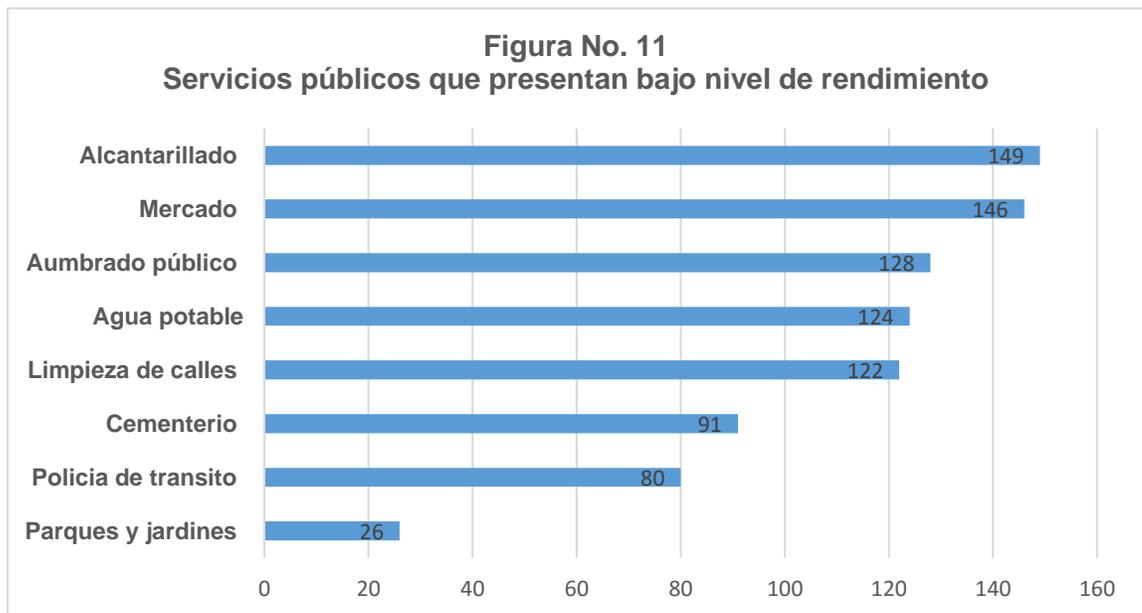
Según puede observarse 12 personas encuestas, no solicitaría a las autoridades que los servicios tengan mayor inversión porque se pueden administrar con el presupuesto que tienen; en segundo lugar, de la gráfica se observa que 4 personas respondieron que no solicitarían más inversión para los servicios porque se podría prestar para corrupción. Con tres personas por cada una de las respuestas expresaron: se gastarían el dinero en otras cosas, no se mejorarían los servicios y no se sabría utilizar.

Como se puede apreciar en la gráfica, 2 personas encuestadas mencionan que no solicitarían mayor inversión para los servicios porque se pierden las finanzas;

el mismo número de personas expresaron que aumentaría los costos de los servicios.

En las últimas respuestas de esta pregunta, 1 persona encuestada respondió que no solicitaría mayor inversión para los servicios porque mejor que inviertan en otras cosas; otra expresó que con pocas finanzas se puede lograr el objetivo, siempre con una respuesta se dice: no habría control de los mismos.

Según se observa en la gráfica, las siguientes respuestas corresponden a 6 personas encuestadas quienes respondieron que no solicitarían a las autoridades mayor inversión para los servicios porque serían gastos innecesarios, dependiendo de los recursos de la municipalidad, porque el pueblo es quien paga los impuestos, habría que revisar el presupuesto, las inversiones que realizan son altas, y que deben de maximizar los recursos y no derrocharlos.



Fuente: Elaboración propia
Villa Canales Guatemala 2014.

De las personas encuestadas 149 considera que el servicio de alcantarillado presenta bajo nivel de rendimiento; 146 expresó que el servicio de mercado es el

que presenta bajo nivel de rendimiento; otro número significativo 128 considera que es el servicio de alumbrado público es que presenta este problema, mientras que 124 dice que el servicio de agua potable es el que está más afectado con esta situación.

Acerca del bajo rendimiento de los servicios, 122 personas encuestadas consideran que el servicio limpieza es el que presenta este problema; otras 91 respondieron que el servicio de cementerio posee tal situación; en el penúltimo lugar se observa en la gráfica que 80 personas consideran que el servicio de policía de tránsito es que más presenta el problema de bajo nivel de rendimiento; en último lugar se observa que el servicio de parques y jardines es considerado por 26 personas como el servicio que presenta bajo nivel de rendimiento.



Fuente: Elaboración propia para el presente estudio Villa Canales Guatemala 2014.

De acuerdo con la gráfica se aprecia que 68 personas encuestadas consideran que los servicios que presentan bajo nivel de rendimiento se pueden mejorar con buena administración, planificación y mayor inversión; otras 47 respondieron que, prestando más atención, interés a los servicios se pueden mejorar; un número cercano al anterior expresó que se pueden mejorar con capacitación constante del personal de la municipalidad, 47 personas respondieron de esta forma.

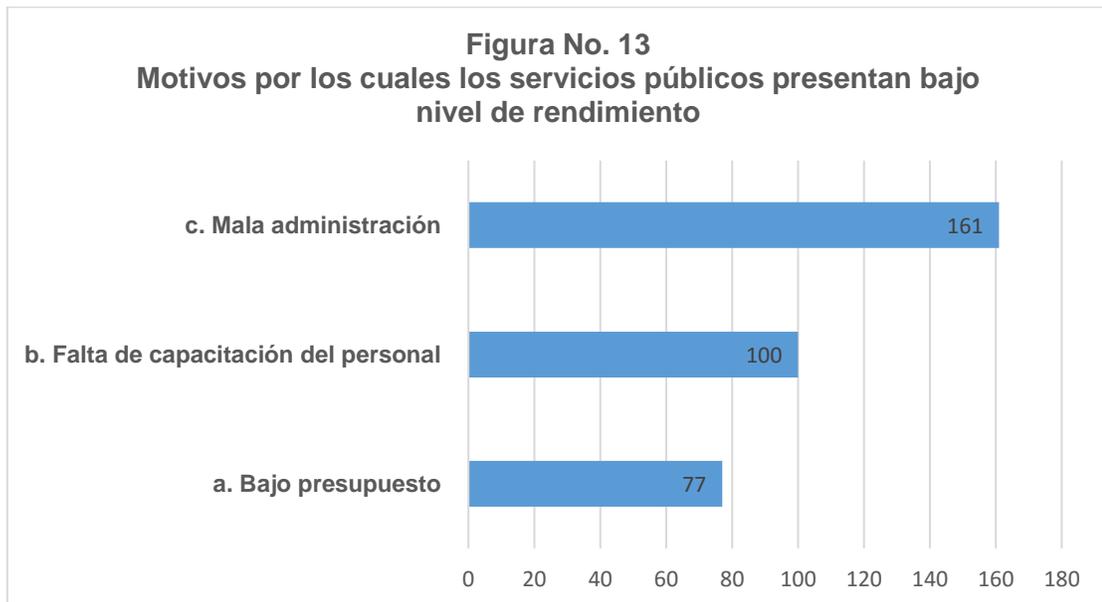
Con un número poco significativo, 20 personas respondieron que con limpieza y alumbrado en las calles y que la gente no tire basura se pueden mejorar los servicios que presentan bajo nivel de rendimiento; sobre el tema 15 personas encuestadas consideran que se puede mejorar o construir nuevo mercado municipal y basurero; otras 12 personas opinaron que mejorando el funcionamiento de los servicios y se debe de supervisarlos.

En el nivel intermedio de la gráfica se observa que con un número escaso de opiniones, se tienen las respuestas de 10 personas que consideran que los servicios se pueden mejorar con un constante mantenimiento de cada servicio, este mismo número de personas respondió que los trabajadores hagan bien su trabajo y supervisarlos; en el mismo nivel 8 de los encuestados respondieron que con limpieza o mantenimiento del cementerio se puede mejorar este servicio; con igual número de opiniones se obtuvo de respuesta la cual dice: invertir más en el sueldo de los empleados y contratar más; siguiendo en este nivel de la gráfica se observa que 7 encuestados respondieron que se pueden mejorar los servicios, evaluando cada servicio y aumentar su presupuesto; el mismo número de personas considera que se debe hacer más pozos y no desperdiciarla; 6 encuestados expresaron con proyectos o planes de desarrollo se podrán mejorar los servicios que presta la municipalidad.

En la parte final de la gráfica se observa una minoría de personas encuestadas, 3 de ellas opinaron que se debe de limpiar las calles para que no se llenen de agua; igual número de personas encuestadas respondió, se debe de pedir apoyo

económico del gobierno central o a otros países; siempre con este número de encuestados se obtuvo la respuesta la cual dice: con la ayuda del pueblo se puede mejorar; de esta forma consideran las personas que se mejoraría los servicios que presentan bajo nivel de rendimiento.

Según se visualiza en la gráfica con la respuesta de 2 de los encuestados se obtuvo la respuesta: poniendo quejas directamente al alcalde con esto consideran se pueden mejorar los servicios que presta la municipalidad. Otra respuesta que se obtuvo de 2 encuestados dice: mejorando o hacer más drenajes, esta respuesta es directa con relación al servicio de alcantarillado y drenajes. Este mismo número de personas opinó que se pueden mejorar los servicios haciendo estudios de infraestructura con la ayuda de la población; siempre con la respuesta de 2 encuestados se observa la respuesta: motivar a la gente del pueblo para que limpie por su cuenta; en el último lugar de la gráfica con la respuesta de 1 persona se menciona que se pueden mejorar los servicios no malgastando el dinero en fiestas.



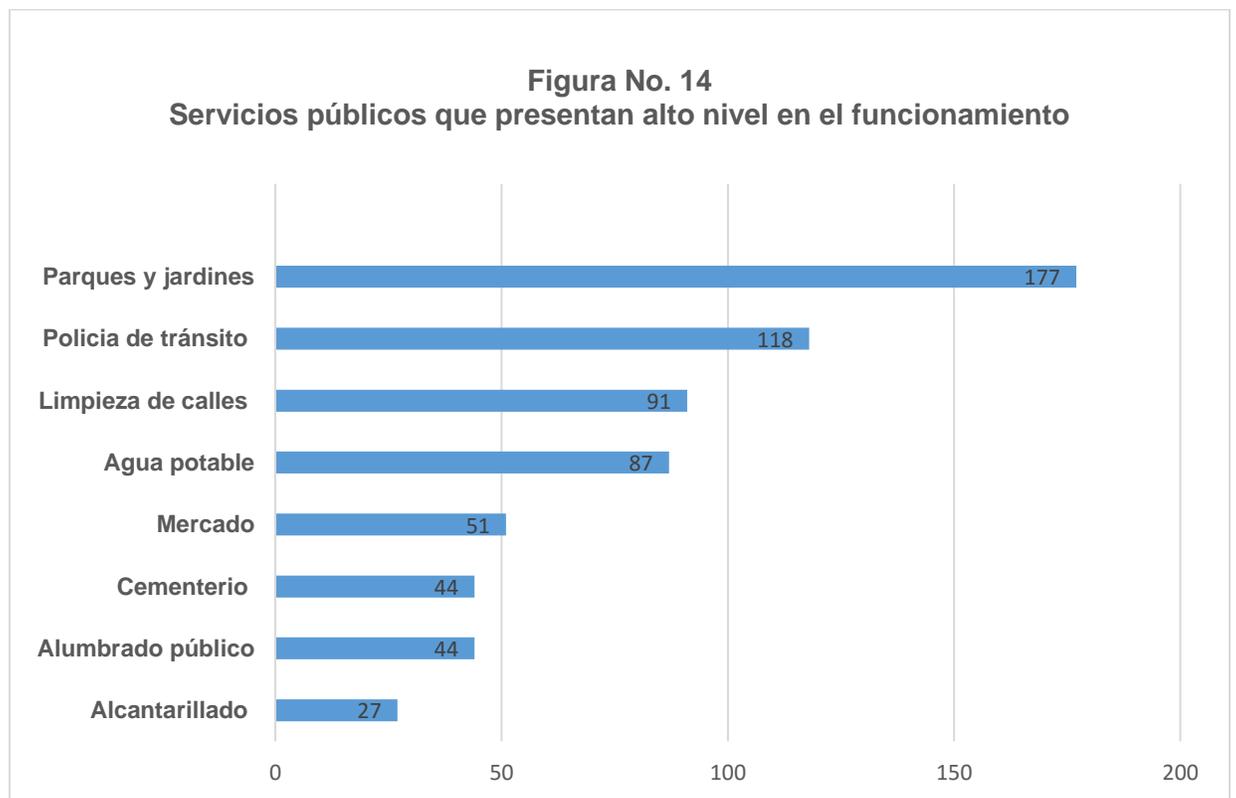
Fuente: Elaboración propia

Villa Canales Guatemala 2014.

La gráfica muestra que 161 personas consideran que el bajo nivel de rendimiento se debe a la mala administración de los servicios públicos que presta la municipalidad.

Según se observa en la gráfica 100 personas encuestadas opinaron que el bajo rendimiento de los servicios obedece a la falta de capacitación del personal que labora en los servicios públicos.

En el tema del bajo nivel de rendimiento de los servicios públicos, 77 personas consideran que se debe al bajo presupuesto de tienen los servicios por parte de las autoridades municipales.



Fuente: Elaboración propia

Villa Canales Guatemala 2014.

De acuerdo con la gráfica se observa que 177 personas encuestadas consideran que el servicio de parques y jardines posee buen nivel de funcionamiento. 118 encuestados respondió que el servicio de policía de tránsito es el servicio con buen nivel de funcionamiento. Según la gráfica 91 personas creen que el servicio de agua potable es el servicio que presenta este problema, mientras que otras 51 personas consideran que el servicio de mercado es el que tiene buen nivel de funcionamiento.

En la parte inferior de la gráfica se observa que 44 encuestados opinó que el servicio de cementerio es el servicio que también posee buen nivel de funcionamiento; el mismo número de personas mencionó que el servicio de alumbrado público tiene esta característica y 27 personas consideró que el servicio de alcantarillado es el servicio que posee buen nivel de funcionamiento.



Fuente: Elaboración propia

Villa Canales Guatemala 2014.

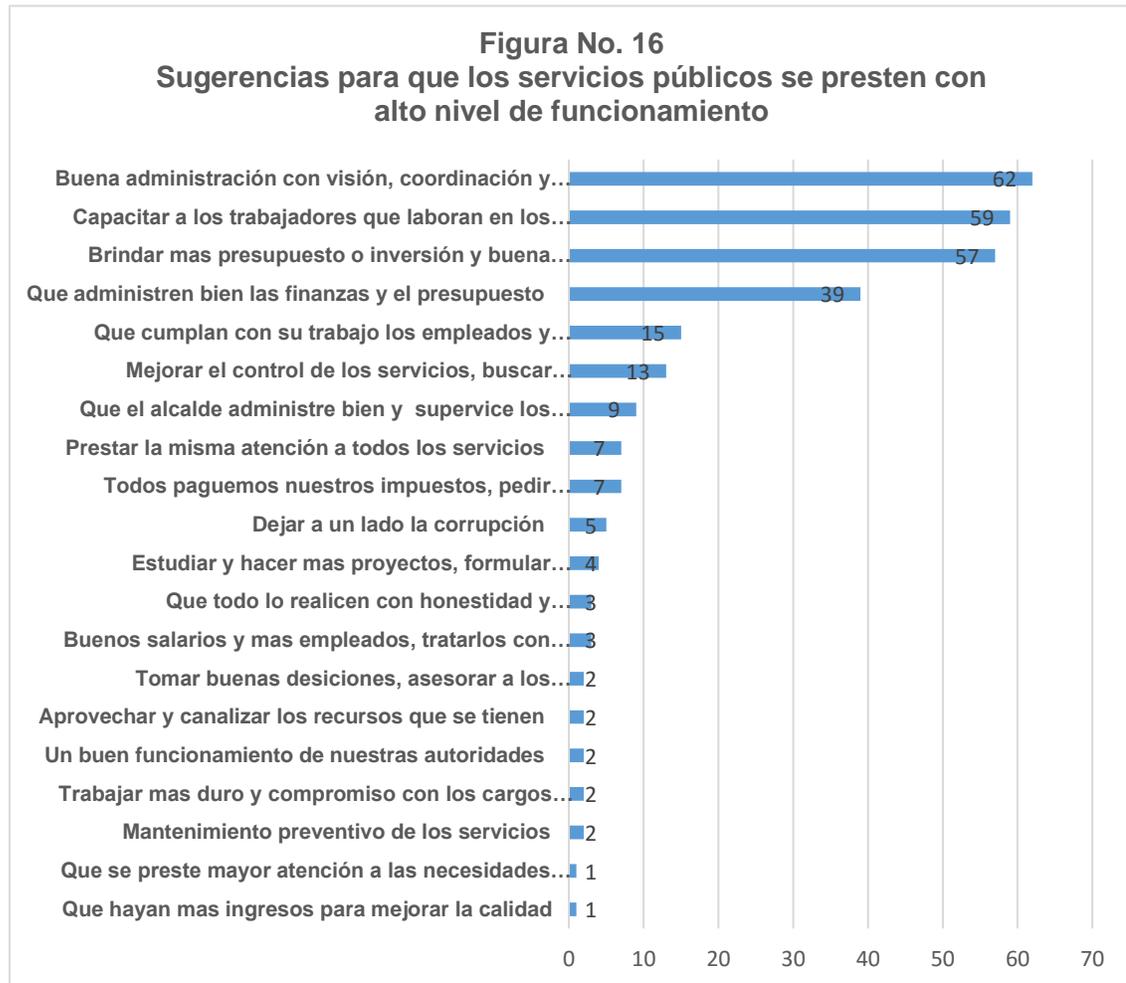
Como se observa en la gráfica 60 de las personas encuestadas considera que se ve en los parques y jardines, hay limpieza y más áreas verdes, el buen nivel de funcionamiento de los servicios que presta la municipalidad; 36 de los encuestados opinó que se le presta atención o interés a los servicios; siempre en el tema 33 personas creen que las calles y el municipio se ven limpios y poseen adecuado mantenimiento; 22 de los encuestados mencionan que el buen nivel de funcionamiento de los servicios se debe a que se está invirtiendo en ellos, hay buena inversión.

Según la gráfica 22 de los encuestados considera que el buen nivel de funcionamiento de los servicios se debe a que hay buena policía de tránsito y mejor ordenamiento, siempre en este mismo tema 20 personas opinaron que el buen nivel es porque el agua si es potable, funciona bien siempre cae y es abundante.

En el intermedio de la gráfica según se observa se tienen las respuestas de los encuestados, 18 de ellos opinaron que hay buena administración de la municipalidad, buen personal; 17 personas respondieron que el buen funcionamiento se da porque se puede ver el trabajo que realizan y el beneficio los resultados son positivos; este mismo número de personas respondió que hay buenos resultados, no hay fallas, los servicios son eficientes; 14 encuestados opina que hay limpieza en el mercado tiene buen funcionamiento; otro número menor al anterior, 10 en total respondió que existe buena iluminación de lámparas, buena presentación; siempre en este tema, 6 personas consideran que el alcalde está invirtiendo, y se ha mejorado el municipio.

En la parte final de la gráfica se observa las respuestas de un número reducido de encuestados, 5 opinaron que el buen nivel de funcionamiento de los servicios se debe a que hay empleados con buena capacitación; otras 4 personas dijeron que los servicios son satisfactorios, hay más ordenamiento; este mismo número de encuestados menciona que los servicios generan ganancias hay beneficios

monetarios; 2 respondieron que las autoridades han sabido manejar los presupuestos, buena inversión; el mismo número dijeron que se puede apreciar en el desarrollo del municipio; en la última posición de la gráfica y con 1 respuesta se menciona el buen nivel se debe a que las personas lo han exigido.



Fuente: Elaboración propia

Villa Canales Guatemala 2014.

Como se aprecia en la gráfica 62 personas encuestadas considera que con buena administración con visión, coordinación y planificación, se puede lograr que los servicios tengan alto nivel de funcionamiento; 59 personas opinó que se debe capacitar a los trabajadores que laboran en los servicios; otras 57 personas respondió: hay que brindar mayor presupuesto o inversión y buena

ejecución; se observa en la gráfica que 39 encuestados mencionan que se administren bien las finanzas y el presupuesto; siguiendo con el orden de la gráfica se aprecia que 15 personas opinan que cumplan con su trabajo los empleados y actitud positiva; 13 de los encuestados dijeron que se debe mejorar el control de los servicios y buscar alternativas.

En el intermedio de la gráfica se observa que 9 de los encuestados considera que el alcalde administre bien y supervise los servicios, con esto todos los servicios se prestarán con alto nivel de funcionamiento según su opinión; 7 personas dijeron que se debe de prestar la misma atención a todos los servicios; el mismo número de personas menciona que todos paguemos nuestros impuestos y pedir apoyo al pueblo. En este nivel de la gráfica se aprecia la respuesta de 5 personas, quienes mencionaron que se debe dejar a un lado la corrupción.

Siguiendo con el tema de la prestación de los servicios con alto nivel de funcionamiento, según la gráfica, 4 personas consideran que se debe estudiar y hacer más proyectos, formular iniciativas; 3 encuestados opinaron: que todo lo realicen con honestidad y transparencia, refiriéndose a las autoridades encargadas de la prestación de los servicios; el mismo número de encuestados considera que con buenos salarios y más empleados, tratarlos con respecto; 2 personas respondieron que se deben de tomar buenas decisiones y asesorar a los administradores; igual número de encuestados respondió que se debe de aprovechar y canalizar los recursos que se tienen; siempre el mismo número anterior opina que espera una buen funcionamiento de nuestras autoridades.

En la parte final de la gráfica se observa las cuatro últimas respuestas de las personas encuestadas, 2 mencionaron que se debe de trabajar más duro y el compromiso con los cargos públicos, otras 2 dijeron que se debe de dar mantenimiento preventivo a los servicios; 1 persona opinó que se preste mayor atención a las necesidades del pueblo y que haya más ingresos para mejorar la calidad de los servicios que presta la municipalidad.

CAPÍTULO IV

4. Discusión y análisis de resultados

A continuación, se realiza un análisis de los resultados presentados en el capítulo anterior, en el cual explican a profundidad las respuestas obtenidas en cada una de las preguntas realizadas en la encuesta, en relación al tema de los servicios públicos que presta la municipalidad de Villa Canales. El total de encuestados fue de trescientas personas vecinas y residentes de la cabecera municipal de Villa Canales, a quienes se les pidió su opinión en cuanto a sus demandas, eficiencia y calidad de los servicios públicos que reciben.

4.1. Demandas de la población

Una de las preocupaciones de todo residente de un determinado territorio es su nivel de vida, esto va en relación directa de cómo vive y dónde vive, de los servicios públicos que recibe de parte de los administradores. De lo anterior se deduce que los servicios públicos son importantes y necesarios para los habitantes de una comunidad en particular, por lo que les corresponde a los residentes del lugar demandar los servicios a quien corresponde, la prestación de los servicios vitales para la subsistencia o comodidad.

Cuando ya existe la prestación de servicios en una comunidad, es importante que estos servicios cuenten con las calidades que se ameriten de acuerdo a los estándares de eficiencia, los vecinos son quienes tienen que demandar la calidad de los mismos. Estas demandas varían de acuerdo al sector y la necesidad de la población en cuanto a qué tipo de servicio público es el que se requiere.

Al respecto Varona (2002) dice: 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 de ser capaces de relacionarse con sus ciudadanos y con las demás administraciones locales y gubernamentales y actuar en un entorno cambiante.

En la encuesta realizada para el estudio, según la gráfica número uno, 199 personas encuestadas respondieron que solicitarían a las autoridades municipales el mejoramiento de los servicios públicos que presta la municipalidad de Villa Canales; una menor cantidad de encuestados 68 en total respondieron que solicitarían que se amplíe la cobertura de los servicios y 51 opinaron que se mantenga el costo actual, esto indica que la mayoría de la población estaría más interesada en solicitar a las autoridades el mejoramiento de los servicios que ampliar la cobertura y mantener el costo. Estas demandas de los vecinos de Villa Canales son importantes porque dan a conocer las necesidades que se tienen en cuanto a la prestación de los servicios por parte de las autoridades encargadas de los mismos.

Existe una clara evidencia que la mayoría de la población no le interesaría el costo de los servicios, sino más bien las mejoras de los servicios, esto porque cabe la posibilidad que haya algún tipo de deficiencia en la prestación, otra opinión de los encuestados es sobre la ampliación de los servicios; en este aspecto se deduce que hay algún sector de la población aún no cuenta con los servicios que presta la municipalidad, por tal motivo la cantidad de encuestados indicados en el párrafo anterior solicitarían a la autoridades ampliar la cobertura de los servicios.

En cuanto a mejorar el funcionamiento de los servicios la mayoría de la población, según la gráfica número dos, solicitaría que se mejore el servicio de agua potable, siendo esta, la principal demanda de la población por ser el agua

el líquido vital para la población. En una comunidad debe existir desarrollo, por tal razón se necesita de todos los servicios básicos, situación que debe ser tratada a base de estudios, que permitan obtener toda la información necesaria, involucrando a todos los sectores afectados por la falta de recursos esenciales, tal es el caso de la administración del servicio de agua potable, recurso natural del cual depende la vida humana, la salud alimentaria y la salud del ecosistema Garay (2005).

Otra de las demandas de la población de mayor importancia es el mejoramiento del servicio de alumbrado público, del cual según la gráfica número dos; 42 de los encuestados menciona que solicitaría a las autoridades el mejoramiento de este servicio. Esta solicitud la realizarían los vecinos no porque sea un servicio vital sino, más bien por la misma seguridad que expresan los encuestados se necesita en la población de Villa Canales.

Uno de los servicios que la población del municipio solicitaría que se mejore es la limpieza de calles, puesto que 38 de los encuestados opinó al respecto, dado que este tipo de servicio ayuda con el ornato y que el actual no llena las expectativas de la población. Siempre con el tema de mejorar el funcionamiento de los servicios, 37 de las personas encuestadas considera que solicitaría a las autoridades que el servicio de mercado entraría en el listado de los servicios que necesitan mejorar.

Con números de opinión menores de personas encuestadas según la gráfica número 2, con cantidades similares se obtuvo que 27 personas opinaron que el servicio de alcantarillado y drenajes pluviales debe mejorar su funcionamiento, 26 encuestados opinaron que el servicio de seguridad y otras 25 mencionaron que el servicio de cementerio. Estas opiniones son significativas e importantes por la cantidad y porque revelan la intensión de los vecinos de solicitar a quien corresponda sobre el tema antes descrito.

Las opiniones con números reducido de diez o menores de diez, no son

significativas, porque son pocas las personas que solicitaría mejorar el funcionamiento de los servicios, y esto puede ayudar a los encargados de la prestación de los servicios en cuanto a vigilar que se mantenga la calidad de estos, siendo los servicios: policía de tránsito, educación, parques y jardines, basurero municipal, salud y clínica móvil, atención al público, señalización de túmulos, ordenamiento de buses y transporte, bomberos y limpieza de ríos.

En cuanto al tema de ampliar la cobertura se encontró que las opiniones son poco significativas, porque el número de personas que respondieron fueron de diez o menores de diez, de ello se deduce que la cobertura de los servicios que presta la municipalidad de Villa Canales es alta, pero que aún falta para lograr cubrir con los servicios a la totalidad de la población, siendo los servicios de: alumbrado público, alcantarillado, servicio de agua, seguridad, educación, mercado, recolección de basura, limpieza de calles, arreglo de calles, policía de tránsito, alumbrado en el cementerio y servicios sanitarios.

En la opinión de los encuestados, el mantener el costo de los servicios no es de suma importancia porque se evidencia en la gráfica número 4, que solamente 24 personas consideran que solicitarían a las autoridades que se mantenga el costo actual de los servicios que presta la municipalidad de Villa Canales, y otras diez opinaron que el impuesto único sobre inmuebles, ocho mencionaron que la tasa municipal de energía eléctrica, 2 expresaron que alcantarillado y cementerio y solamente uno por cada servicio de los siguientes: cementerio, boleto de ornato, extracción de basura y servicio de transporte.

La poca preocupación de los encuestados en solicitar el mantener el costo actual de los servicios públicos, recae en que los vecinos no creen que las autoridades municipales actuales, tengan como política municipal, el alza a los servicios que se prestan en el municipio, más bien solicitarían mejorar el funcionamiento como lo indicaron en las preguntas anteriores.

En lo referente a pedir otro u otros servicios que preste la municipalidad, los encuestados respondieron que solicitarían a las autoridades la prestación de seguridad municipal, escolar y cámaras, 37 de los encuestados mencionaron al respecto. Otros de los servicios que pedirían los vecinos del municipio de Villa Canales son: asilo de ancianos, atención al adulto mayor y guarderías, 32 personas respondieron con esta afirmación. Un servicio que actualmente lo prestan las empresas privadas es la extracción domiciliar de basura, pero en la encuesta 23 encuestados dijeron que solicitarían que el servicio lo preste la municipalidad. El mantenimiento de carreteras le corresponde al Estado por medio de sus dependencias, en la encuesta efectuada, los vecinos pedirían que las autoridades municipales sean las que presten este servicio, 18 personas afirmaron lo antes mencionado. Con respecto a servicios que no presta la municipalidad de Villa Canales, 15 consideran que sea las autoridades municipales las que presten el servicio de hospital o centro de salud amplio y ambulancias. Un servicio que ya se presta, pero en la encuesta mencionaron que se dé, el servicio de áreas recreativas y canchas de fut bol.

Las demandas de la población hacia las autoridades municipales son variadas, porque según los resultados obtenidos en la pregunta anterior en la que se refiere que otro u otros servicios solicitarían que preste la municipalidad, dentro de las respuestas dadas por los encuestados están: ayudas solidarias, donativos para familias pobres, servicio de internet y cable, extensión universitaria, cursos libres y capacitación, servicios sanitarios, transporte urbano municipal y parqueo para buses, planes o campañas de salubridad, limpieza de ríos, construcción de mercado o centro comercial, establecimientos de nivel medio y alfabetización, albergue para animales callejeros, centro para alcohólicos, salón municipales y gimnasio sin costo, oficina de atención al vecino canaleño y funeraria municipal. En cada una de estas respuestas el número de personas que opinaron fue menor que diez, por lo que su valor de opinión es válido, pero no representativo para toda la población.

Las demandas de la población acerca de servicios públicos son altas, dependerá de la capacidad administrativa y financiera de cada municipalidad el cubrir las necesidades públicas, aunque existen otras situaciones específicas tal como lo dice Portales (2006); factores sociales como el crecimiento demográfico causado por la inmigración, afectan el desarrollo de las actividades de la municipalidad, porque no se pueden atender todas las demandas de la población de los servicios públicos.

Los servicios públicos que prestan las municipalidades, son administrados por personal de las mismas, estos trabajadores son los responsables de la prestación directa de los servicios a los vecinos, quienes son los que califican el producto final. Una de las demandas de la población en el tema de los servicios públicos es la capacitación de los trabajadores que laboran en estos. Una de las preguntas de la encuesta se refiere, si los encuestados estarían de acuerdo en solicitar a las autoridades municipales, que los trabajadores reciban capacitación constante. Dentro de las respuestas dadas por los encuestados un número significativo considera que sí, solicitaría que los trabajadores reciban capacitación.

En la gráfica número 6, se observa que 62 personas encuestadas respondieron que sí, estarían de acuerdo para que desempeñen mejor su trabajo, otras 50 personas mencionan que con la capacitación prestarían mejor servicio y se beneficiaría a la población. Siempre con el tema, 31 de los encuestados dicen que sí, porque tendrían mejor educación y preparación para prestar los servicios públicos. Otro número considerable de encuestados mencionan que con la capacitación se tendría mejor atención al público y servicio al cliente, con estas repuestas de los encuestados se puede considerar que estarían demandando calidad de los servicios que presta la municipalidad de Villa Canales.

Las respuestas de los encuestados del porque solicitarían que los trabajadores reciban capacitación, ya con un número menor de respuestas según la gráfica

número 6, se puede determinar que las respuestas son similares, siendo las opiniones las siguientes: tener más conocimiento, mejorar la relaciones humanas y la ética profesional, tendrían orientación y experiencia, que estén actualizados con los cambios, para evitar prepotencia en la atención a los vecinos, tendrán mayor eficiencia y rendimiento, mejorar el desarrollo del empleado, para que puedan devengar su salario, para evitar abusos de la policía de tránsito.

Todas las demandas descritas en el párrafo anterior, están directamente relacionadas con la calidad de los servicios que la población requiere. Los programas de capacitación mejoran el desarrollo del recurso humano, además incrementarían la productividad en las funciones de los empleados municipales y es una alternativa para mejorar los servicios que presta la municipalidad, Ávila (2009).

Un número minoritario de encuestados, según se observa en la gráfica número 6, respondieron que no estarían de acuerdo en solicitar a las autoridades municipales que los trabajadores reciban capacitación, porque se debería buscar personas ya capacitadas, otra persona encuestada respondió que nunca prestarían una mejor servicio, siempre con este pesimismo se tienen las siguientes respuestas: se perdería el tiempo, de igual forma no mejorarán el servicio, mejor deben de velar por otras necesidades, no hay motivación para recibir capacitación, se tendrían que invertir más fondos, se refleja en los resultados y siempre darán un mal servicio.

De acuerdo a lo anterior se puede evidenciar que un grupo poco significativo de la población no estaría de acuerdo en solicitar que los trabajadores reciban capacitación constante, se deduce que este pequeño grupo es pesimista por las objeciones descritas en el párrafo anterior. Incluso se menciona que se tendría que invertir más fondos de la municipalidad y según su parecen mejor que se invierta en otras necesidades.

Las necesidades públicas van en relación directa con los servicios que la población demanda de las autoridades, aunque esta población tiene prioridades con la prestación de los servicios. La pregunta número 5 se refiere directamente a que servicio o servicios pediría que se le preste mayor atención, siendo la principal solicitud de los encuestados, que se le preste mayor atención al servicio de agua potable, 93 de los encuestados respondieron con esta respuesta según la gráfica número 8. Otro número considerable de encuestados, 53 en total respondieron que el servicio de alumbrado público es el que pedirían se le preste mayor atención por parte de las autoridades. Siempre con un número significativo de respuestas por parte de los encuestados dijeron que la limpieza y mantenimiento de calles 43 opinaron al respecto, otro servicio que le preocupa a la población en cuanto a que se le preste atención es el servicio de alcantarillado y drenajes pluviales, 34 personas dijeron sobre este servicio. Ya con un número menor de encuestados, 29 de ellos opinaron que el servicio de seguridad pública es el servicio que solicitarían a las autoridades. En las respuestas dadas en esta pregunta sobresalen las anteriores por la cantidad de encuestados que respondieron al respecto, aunque otras 28 personas demandarían de las autoridades mayor atención al servicio de mercado y la basura que genera, asimismo 14 de los encuestados considera que demandaría mayor atención al servicio de cementerio. Todas estas demandas son importantes y relevantes por el número de personas que opinaron al respecto, por lo que las autoridades estarían obligadas a analizarlas.

Con números menos significativos de personas que opinaron sobre el tema anterior, en el cual se menciona que se les preste mayor atención a los servicios, los encuestados indicaron los siguientes: educación, salud pública, extracción de basura, policía municipal de tránsito, transporte público y ordenamiento de vías, las carreteras, atención al público, a todos los servicios, centros deportivos, bomberos voluntarios, parques y jardines, catastro y biblioteca municipal.

Las demandas del párrafo anterior, aunque son mínimas pueden llegar a ser importantes porque mientras mayor atención se le preste a cada uno de los servicios, mejor será la prestación de ellos, puesto que los mismos vecinos son los que opinaron al respecto y forma indirecta están solicitando calidad en la prestación de los servicios públicos. Algunos servicios no satisfacen las necesidades y expectativas de los usuarios, existen inconformidades por parte de los vecinos por la falta de calidad en la prestación de los servicios. Hernández (2009)

Uno de los temas más relevantes en el tema de la prestación de los servicios públicos, es la inversión que se requiere, son las finanzas municipales, las cuales en la mayoría de instituciones municipales son escasas, por lo que dependerá de la administración municipal que esté a cargo, el uso racional de estos recursos que provienen de la recaudación de tasas y arbitrios. Tal como lo dice Ordoñez (2011): Hay esfuerzos en la búsqueda de tasas y arbitrios para la recaudación de fondos financieros, siendo necesaria una conciencia de fortalecimiento del poder local de descentralización y de participación de la población como contribuyente tributario para el desarrollo del municipio.

En la pregunta número nueve de la encuesta, se menciona si los encuestados solicitarían que los servicios tengan mayor inversión municipal, de lo cual 78 personas consideran que sí, para mejorarlos y prestar un buen servicio, según la gráfica número 9 que corresponde a esta pregunta, 51 de los encuestados respondió afirmativamente y que con mayor inversión se tendría mayor eficiencia y calidad, 20 personas consideran que si, y que con ello se tendrán mejores servicios, otras 13 personas encuestadas mencionan que con mayor inversión habría mejor desarrollo del municipio.

Con cantidades menos relevantes de respuestas por parte de los encuestados, con relación a las anteriores, según la gráfica número 9, se tuvieron las siguientes respuestas: serían mejor administrados y mayor cobertura, para que

puedan tener los recursos necesarios, para el servicio de alcantarillado y limpieza de calles, aunque no se invierten bien, es necesario para bienestar de todos, si el trabajador recibe buen salario y puntual trabaja mejor, la gente necesita vivir mejor, falta mucho por hacer, para los servicios que necesitan mayor atención, para aumentar el costo actual y actualizar los servicios, los actuales no llenan las expectativas, mejor sueldos para los empleados y más empleos, y que lo usen para lo que es y no para otras cosas, para tuberías y mercado, para el servicio de policía de tránsito y bomberos y si hay presupuesto estaría bien.

La mayoría de la población demanda más inversión para cada uno de los servicios públicos que presta la municipalidad de Villa Canales, consideran que la inversión actual no es suficiente para la mayoría de servicios, y que con esta inversión se mejorarían los servicios, asimismo se prestarían con más eficiencia y calidad.

Otra de las demandas de la población, según la gráfica número diez, en cuanto que los encuestados, no solicitarían a las autoridades municipales, que los servicios tengan mayor inversión municipal. Doce de las personas que opinaron al respecto mencionan que no estarían de acuerdo porque los servicios se pueden administrar con el presupuesto que tienen, aunque este número de encuestados es poco significativo, las autoridades pueden tomar en cuenta esta y otras de respuestas de la población para su análisis propio y toma de decisiones municipales. Las respuestas fueron diversas en cuanto a esta pregunta en las cuales los encuestados mencionan: no porque se puede prestar para corrupción, se gastarían el dinero en otras cosas, no se mejorarían los servicios, no se sabría utilizar, se pierden las finanzas.

Las personas encuestadas, según se puede deducir no estaría de acuerdo que los servicios tengan mayor inversión, porque consideran por ejemplo que habría que aumentarle el costo del servicio que se le presta a la población, por ende,

aumentarle directamente a las tasas y arbitrios por servicio prestado, tal como lo indicaron 2 de los encuestados al responder: que aumentaría los costos de los servicios. Diez de las personas encuestadas respondieron: mejor que inviertan en otras cosas, con pocas finanzas se puede lograr el objetivo, no hacen lo correcto, no habría control de los mismos, serían gastos innecesarios, dependiendo de los recursos de la municipalidad, porque el pueblo es quien paga los impuestos, habría que revisar el presupuesto, las inversiones que han realizado son altas, maximizar los recursos y no derrocharlos.

Todas las respuestas anteriores están inclinadas a que no se deben de invertir más en los servicios públicos que presta la municipalidad de Villa Canales, siendo la respuesta más considerable la cual menciona que se pueden administrar con el presupuesto que tienen. Por ello es importante fortalecer la administración en materia de prestación de servicios, para atender las demandas de la población y enfrentar los desafíos que, en términos de desarrollo y de modernización institucional, se encuentran plasmados en el Código Municipal. Municipalidad de San Diego Zacapa (2008)

4.1.2 Deficiencias en los servicios públicos

Los servicios públicos municipales son esenciales para la contribución del nivel de vida de los habitantes del municipio, uno de los fines de los servicios es satisfacer las necesidades colectivas de la población. Cuando estos servicios no se prestan con calidad como la población lo demanda, y siendo una de las competencias de toda administración municipal de establecerlos, mantenerlos, ampliarlos y mejorarlos se estaría cayendo en algún tipo de deficiencia de la prestación.

Las deficiencias en los servicios pueden se pueden dar por diferentes causas, por ejemplo, una mala administración en general, falta de recursos financieros, pero compete directamente a las Corporaciones Municipales, quienes le den

solución a las deficiencias que pueden afectar la prestación de los servicios públicos. Estas posibles deficiencias pueden afectar directamente la calidad de vida de la población, tal como lo indica Gobierno de Guatemala (2008): La calidad deficiente y/o carencia de estos servicios públicos está vinculada con diferentes factores que inciden de manera directa en calidad de vida de la población, especialmente en los niños y mujeres de las poblaciones más pobres e indígenas del país.

El bajo nivel de rendimiento de un servicio público es la más clara evidencia de la deficiencia en la prestación del servicio, por lo que la gráfica número se muestra las respuestas a la pregunta número siete, la cual dice: ¿cuál o cuáles de los siguientes servicios públicos considera usted que presentan bajo nivel de rendimiento?, por lo que 149 de las personas encuestadas consideran que el servicio de alcantarillado es que presenta este problema, 146 expresó que el servicio de mercado posee lo antes indicado, mientras que 128 dijeron el alumbrado público, 122 mencionan el servicio de limpieza de calles. Con números menos significativos están los servicios de cementerio, policía de tránsito y parques y jardines.

La mayoría de personas encuestadas considera que los servicios que presentan bajo nivel de rendimiento son en primer lugar: el servicio de alcantarillado, por lo que se deduce que presenta algún tipo de deficiencia en la prestación, en segundo lugar, está el servicio de mercado, en tercer lugar, alumbrado público, seguidamente el agua potable y limpieza de calles. Por la cantidad de personas que consideran que estos servicios presentan algún tipo de deficiencia en la prestación, los mismos usuarios expresaron que estos son los servicios que consideran existe falta de eficiencia, por ende, afecta la calidad de vida de los habitantes de la cabecera municipal de Villa Canales.

En la gráfica número 12, los encuestados dan sugerencias a la interrogante, de cómo se pueden mejorar los servicios que presentan deficiencias en la

prestación, por lo que 68 personas mencionan que con buena administración, planificación y mayor inversión se pueden mejorar los servicios que presta la municipalidad de Villa Canales, 49 de los encuestados consideran que, prestando más atención, interés a los servicios, 47 mencionan que con capacitación constante del personal de la municipalidad. Todas estas respuestas se pueden considerar relevantes por la cantidad de personas que opinaron al respecto. Siendo las más sugerencias más importantes, que los servicios se pueden mejorar con buena administración, inversión y capacitación del personal que labora en la municipalidad.

Con un número más reducido de opiniones, pero con validez por las respuestas, los encuestados mencionan que se pueden mejorar los servicios, limpiando y alumbrado de calles y que la gente no tire basura, construyendo un nuevo mercado y basurero, mejorando el funcionamiento de los servicios y supervisarlos, con un constante mantenimiento de cada uno de los servicios, que los trabajadores hagan bien su trabajo supervisarlos, mantenimiento o limpieza del cementerio. Estas opiniones resultan válidas porque cada una de ellas es un aporte, y por ende son demandas de la población sobre la calidad de servicios que están recibiendo.

Siguiendo con el tema de posibles deficiencias que pueden presentar los servicios que presta la municipalidad de Villa Canales, se percibe que los vecinos están conscientes de la falta de calidad de algunos servicios por lo que en las respuestas de cómo se pueden mejorar los servicios, los vecinos indicaron que se debe invertir más en el sueldo de los empleados y contratar más, evaluar cada servicio, aumentar su presupuesto, con respecto del servicio de agua opinaron que se deben hacer más pozos de agua potable y no desperdiciarla, en general de los servicios que se hagan mejores proyectos o planes de desarrollo.

Las opiniones de los vecinos son acertadas por quien puede dar sugerencias, de

cómo se pueden mejorar los servicios, son los propios vecinos quienes son los que reciben los servicios y paga por ellos, dentro de esos aportes de la población podemos mencionar: que se limpien las calles para que no se llenen de agua, pedir apoyo económico del gobierno central o a otros países, con la ayuda del pueblo se puede mejorar, poniendo quejas directamente al alcalde, mejorando o hacer más drenajes, hacer estudios de infraestructura con ayuda de la población, motivar a la gente del pueblo para que no tire basura y no malgastar el dinero en fiestas. Con esto se puede deducir que la gente sabe cómo se pueden mejorar los servicios que recibe, incluso mencionaron que con la ayuda del pueblo se puede mejorar, esto nos indica que la población pide ser tomada en cuenta para la toma de decisiones municipales.

Los servicios públicos que prestan las municipalidades deben de estar de acuerdo a las necesidades de la población, pero estos servicios se tienen que prestar con los principios de eficacia y eficiencia, descentralización, desconcentración y participación comunitaria, Código Municipal (2012). Esto concuerda con lo descrito anteriormente, donde los mismos vecinos pidieron ser tomados en cuenta de acuerdo a las respuestas de la pregunta número ocho.

La mayoría de los encuestados considera que las posibles deficiencias en la prestación de los servicios, se debe a la mala administración de los servicios, según la gráfica número trece donde 161 personas mencionó al respecto. Con un número menor de respuestas de los encuestados opinaron que el bajo rendimiento de los servicios se debe a la falta de capacitación del personal que labora en la prestación de los servicios, creen que los empleados son los responsables de posibles deficiencias en los servicios. En tercer lugar, de los puestos según la gráfica número trece, los encuestados mencionaron el bajo presupuesto como responsable del bajo rendimiento de los servicios, por que corresponde a las autoridades municipales velar por las finanzas y la buena administración de los servicios.

4.1.3 La calidad de los servicios públicos

Los servicios públicos que prestan las municipalidades de deben de prestar con eficiencia y eficacia de acuerdo con las demandas de los usuarios de los servicios, toda administración municipal tiene como fin primordial el bienestar común dentro de su territorio. De esta forma se expresa Presidencia Municipal Acambaro Guanajuato (2010): Desde el inicio de las administraciones municipales, se ha tenido la necesidad de prestar servicios para satisfacer las demandas que a través del tiempo han requerido sus habitantes, también menciona que se debe responder oportuna y eficazmente las demandas ciudadanas ofreciendo servicios públicos municipales de calidad.

Uno de los servicios públicos que presta la municipalidad de Villa Canales, es el servicio de parques y jardines, el cual según la mayoría de los encuestados presenta buen nivel de funcionamiento, esto lo evidencia la gráfica número 14. Otro de los servicios que consideran los vecinos que poseen calidad en la prestación es el servicio de policía municipal de tránsito, las cantidades de encuestados y que respondieron al respecto, da a conocer que los servicios mencionados se están prestando con eficiencia por parte de la municipalidad de Villa Canales

Los servicios de limpieza de calles y agua potable se pueden consideran con alto nivel de funcionamiento, puesto que por el número de encuestados que opinaron al respecto creen que estos servicios no poseen deficiencias y se están prestando con calidad hacia los vecinos de Villa Canales. Los servicios de mercado, cementerio, alumbrado público y alcantarillado fueron calificados por los vecinos, según se aprecia en la gráfica número 14 con buen nivel de funcionamiento, pero por el número de encuestados que opinaron a favor, se puede considerar que presentan algún tipo de deficiencia según lo confirma la gráfica número 11.

Los vecinos que reciben los servicios por parte de la municipalidad de Villa Canales, mencionaron en sus respuestas sobre el porqué del buen funcionamiento de los servicios públicos, la mayoría expresó que se aprecia en los parques y jardines, hay limpieza y más áreas verdes, otros mencionaron que se les ha prestado atención a los servicios que presta la municipalidad y que las calles y el municipio se ven limpios, tienen adecuado mantenimiento, además se está invirtiendo en ellos hay buena administración, asimismo mencionaron que la policía de tránsito es buena y existe mejor ordenamiento. Esto indica que la población está consciente que la administración municipal está haciendo lo posible por hacer que los servicios se presten con calidad, y por ende mejorar el nivel de vida de los vecinos de Villa Canales.

Con respecto del servicio de agua potable, siendo este un servicio esencial para la vida humana, los encuestados mencionaron que el agua potable de Villa Canales, sí es potable que funciona bien, siempre cae y es abundante, expresaron que hay buena administración municipal y buen personal que labora en los servicios, se ve el trabajo que realizan y el beneficio, los resultados son positivos, que no hay fallas y que los servicios son eficientes. Estas respuestas son las que validan que los servicios se están prestando son de calidad, siendo responsabilidad directa de la municipalidad de Villa Canales.

Los servicios que presentan buen nivel de funcionamiento en la prestación, tuvieron distintos calificativos por los encuestados dentro de los cuales están: hay buena presentación, buen funcionamiento, hay ordenamiento, buena inversión, personal calificado, el municipio ha mejorado, han sabido manejar los presupuestos y que los servicios son satisfactorios. Todo esto da sustento para verificar porque los vecinos calificaron con buen nivel de funcionamiento los servicios de la gráfica número 14.

En el municipio los vecinos pueden aportar ideas que ayuden en la solución de posibles problemas que afronte los servicios públicos, por lo que en encuesta

realizada y según la gráfica número 16, los vecinos opinaron sobre la pregunta, cómo se pueden hacer para que los servicios se presten con alto nivel de rendimiento, de lo cual la mayoría, expresó que, con buena administración, con visión, coordinación y planificación se puede lograr lo antes descrito. Esto es importante porque todo servicio público va a depender de una administración, de cual se brindará un mal o buen servicio.

La capacitación de los trabajadores es esencial para el fortalecimiento de los servicios, tal como lo expresaron los encuestados quienes dijeron que para que los servicios se presten con alto nivel de funcionamiento, se debe de capacitar a los trabajadores que laboran en los servicios públicos. Esto concuerda con lo que dice Ávila (2009), que los programas de capacitación mejoran el desarrollo del recurso humano, además incrementan la productividad en las funciones de los empleados municipales.

Un grupo menor de encuestados considera que con brindar más presupuesto, y administrando bien las finanzas, se podrán brindar servicios con alto nivel de rendimiento, asimismo expresaron que los trabajadores deben de cumplir con su trabajo y que el alcalde municipal supervise los servicios. Lo anterior evidencia la preocupación de los vecinos, quienes opinaron que el alcalde debe de velar en forma directa del buen funcionamiento de todos los servicios que presta la Municipalidad de Villa Canales, siendo él, responsable directo de la administración municipal a su cargo.

La cultura tributaria es de suma importancia en el tema de la administración de los servicios públicos, porque de la tributación de los vecinos y de la buena administración a nivel municipio va a depender la calidad de los servicios que se prestan en el municipio, tal como lo indicaron los encuestados y según la gráfica número 16, en la cual mencionaron que todos debemos de pagar nuestros impuestos, esto con referencia que pagando los impuestos municipales vamos a tener servicios con alto nivel de funcionamiento.

Una de las preocupaciones de la población del municipio de Villa Canales, es la corrupción en la administración municipal, por lo que según se observa en la gráfica número 16, los encuestados respondieron que para que haya buenos servicios públicos, se debe de dejar a un lado la corrupción, y que todo lo realicen con honestidad y transparencia. Es responsabilidad de la administración municipal, velar porque todos los que laboran en los servicios públicos cumplan con el cometido de trabajar con honestidad y transparencia, ya que con esto se estará colaborando para que los servicios de presten con alto nivel de funcionamiento.

CONCLUSIONES

Demandas de la población, son todas las peticiones o solicitudes que realizan los vecinos del municipio a las autoridades municipales, acerca de brindar, mejorar o ampliar los servicios que prestan a través de los diferentes departamentos o secciones de la municipalidad, el presente estudio revela que las principales demandas de la población son: mejorar el funcionamiento de los servicios, específicamente los servicios de agua potable, alumbrado público, limpieza de calles, mercado y alcantarillado. Otras demandas de la población son, que solicitarían a las autoridades, seguridad municipal, asilo de ancianos y guarderías. Asimismo, que los trabajadores municipales reciban capacitación constante, con el objeto que desempeñen mejor su trabajo. De las personas encuestadas 93 mencionaron que pediría que se le preste mayor atención al servicio de agua potable, y 78 opinaron que solicitaría mayor inversión para los servicios con el propósito de mejorarlos. Se evidencia la preocupación de los vecinos, por la prestación del servicio de agua potable, este servicio por ser vital o primario en la vida del ser humano.

Deficiencias en los servicios públicos, es el bajo rendimiento que pueden presentar los servicios en la prestación por parte de los administradores municipales, comprende la insatisfacción que los vecinos tengan de determinado servicio que reciben; en el presente estudio los vecinos mencionan que los servicios que presentan bajo nivel de rendimiento en la prestación son: el alcantarillado, mercado, alumbrado público, agua potable y limpieza de calles. 63 de las personas encuestadas mencionaron que con buena administración se pueden brindar mejores servicios a la población. Es evidente y específica la opinión de los vecinos en indicar cuáles son los servicios que consideran que poseen algún tipo de deficiencia en la prestación de estos.

Calidad de los servicios públicos, es el nivel de excelencia o buen funcionamiento de los servicios que presta la municipalidad a través de sus

diferentes dependencias, comprende la satisfacción de los usuarios que reciben los servicios públicos. Los servicios que la mayoría de los encuestados mencionaron que presentan calidad en la prestación son: parques y jardines y policía municipal de tránsito, consideran que se les ha prestado atención porque se puede apreciar en la limpieza y hay más áreas verdes, asimismo opinaron que con buena administración con visión se tendrían servicios con alto nivel de funcionamiento en la cabecera municipal de Villa Canales. De esta forma los vecinos estarían satisfechos con todos los servicios que presta la municipalidad.

RECOMENDACIONES

Se recomienda a las autoridades municipales, hacer estudios o consultas a la población del municipio, con el propósito de establecer si hay inquietudes sobre el tema de la prestación los servicios públicos, de ser posible se sugiere realizar cabildos abiertos con los vecinos para establecer algún tipo de quejas o solicitudes acerca de los servicios públicos y la administración de estos.

En cuanto a las posibles deficiencias que señalaron los vecinos, se recomienda hacer estudios técnicos, con el objeto de verificar lo indicado por los encuestados, donde manifestaron sobre los servicios que consideran presenta bajo nivel de rendimiento de en la prestación. En estos estudios se puede involucrar voluntariamente a la población, para que sean testigos directos de los posibles problemas que afrontan los servicios públicos.

Hacer comparaciones de cómo administrativamente se han mejorado los servicios de parques y jardines y la policía municipal de tránsito, con los demás servicios que según los vecinos consideran que presentan bajo nivel de rendimiento. Con esto tener una visión sobre servicios que han mejorado y servicios que aún falta por mejorar y buscar estrategias administrativas y financieras con el objeto de brindar mejores servicios a la población.

REFERENCIAS

- Aceituno, M. (2006), Estrategias Administrativas para el reordenamiento del mercado municipal de la ciudad de Jutiapa. (Tesis de grado), Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Agencia de Evaluación de Calidad, 2013 “La importancia de los servicios públicos en el bienestar de los ciudadanos. España. Ministerio de Hacienda y Administración Pública.
- AGUILAR VILLA NUEVA Luis F, “El Estudio de las políticas Públicas”, 1ra edición, Editorial Miguel Ángel Porrúa, México 1992.
- Alcántara, M (1994) Gobernabilidad crisis y cambio. Centro de estudios constitucionales Madrid.
- ASSIES, (1993) El municipio y la participación del vecino, año 8 No.7, Guatemala.
- Ávila, L. (2009), Capacitación para el desarrollo del recurso humano en los servicios municipales. (Tesis de grado), Universidad Rafael Landívar, Guatemala.
- Banco Mundial, 2008. “Prestación de los servicios públicos” Colombia. Mayol Ediciones, S. A.
- Bidart Campos, Germán, Derecho Político, 2da Edición, Editorial, Aguilar Argentina, Buenos Aires 1969
- Bixcul, M. (2016). “Contratos de Conseción de los Servicios Públicos Municipales y la Participación de Vecinos”. (Tesis de Grado). Universidad Panamericana. Guatemala.
- Cahueque, O. (2008), Diagnóstico de necesidades de capacitación para el personal administrativo de la municipalidad de San Miguel Chicaj, Alta Verapaz. (Tesis de grado), Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Calderón, H. (2010), Derecho administrativo, parte general, litografía Orión, Guatemala C.A.
- Cardillo, A. (2013), “Seguridad e Higiene Industrial de los Mercados Municipales de la Cabecera del Departamento de Retalhuleo”. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landivar, Guatemala.

- Cameiras, B. (1987) El municipio en México, el colegio en Michoacán, México.
- Carrera, A y López, J. (1995) Servir al ciudadano, gestión de la calidad en la administración pública. Ediciones Gestión, Barcelona 1995.
- CARRILLO CASTRO, Alejandro. Administración pública. 1ra Ed. México: Ed. Miguel Ángel Porrúa, 1988.
- CARRILLO CASTRO, Alejandro. Administración pública. 1ra Ed. México: Ed. Miguel Ángel Porrúa, 1988.
- Castillo, M. (2009) Derecho administrativo, teoría general y procesal, Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Cifuentes, M. (2009), Evaluación del desempeño para mejorar la eficiencia en una Municipalidad del departamento de San Marcos, (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Co, I. (2016), "Criterios de Normalización de la Tasa Municipal, para Arrendatarios en el Mercado Municipal de la Villa de Tactic, Alta Verapaz. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar. Guatemala
- Código Municipal, (2002), Decreto 12-2002 del Congreso de la República de Guatemala
- Cojulun, M. (2000). Propuesta de diseño de la red de alcantarillado y planta de tratamiento de la aldea Los Mixcos, municipio de Palencia. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Coronado, A. (2013). "Organización Administrativa para la Eficaz Recaudación de Arbitrios en la Municipalidad de Salcajá. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar.
- DAHL. A Robert, "La poliarquía, 1ra edición, Editorial, Tecnos S.A, 1989, Madrid.
- Dirección General de Investigación, (2012), Una Aproximación a La Formulación de Propuestas de Investigación. Universidad de San Carlos de Guatemala.
- Escobar, M. (2007), Mercado Municipal de Villa Canales, Guatemala. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Fernández, J. (s/a), Servicios públicos municipales. Instituto Nacional de Administración, A. C. México.

- Garay, E. (2005), Estrategias administrativas para la distribución de agua potable en el municipio de Quezada, departamento de Jutiapa. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- García Del Castillo. 2003. "La política de servicios municipales en México: Casos y tendencias recientes en México". México
- García, C. (1990) El español, ministerio de cultura y deportes, editorial cultura.
- García, C. (1993) Los contextos actuales del poder local, gobernabilidad y municipalismo, instituto de relaciones internacionales y de investigación para la paz, Guatemala C.A.
- Giz, N. (2014) "La Regulación Legal de los Juzgados de Asuntos Municipales de Transito de la Ciudad de Guatemala" (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Gonzales, E (2009) Introducción a la ciencia política, ediciones universitarias AYAN, Guatemala.
- Granados, C. (2012). Diagnóstico de necesidades de capacitación de los agentes de la policía municipal de tránsito. (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Guzmán, L. (2012), Plan de tasas y arbitrios de la municipalidad de Guazacapán del de paramento de Santa Rosa, (Tesis de grado), Universidad Panamericana. Guatemala.
- Hernández, C. (2009), Servicio y atención al cliente en la municipalidad de la cabecera departamental de Huehuetenango, (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- INFOM, (1999), Administración y Finanzas Municipales. Guatemala.
- López, A. (2009), Proceso de cambio de Jardinería convencional a jardinería perceptual urbano paisajista con tendencia ecológica en el centro histórico de la metrópoli capitalina. (Tesis de grado), Universidad Rafael Landívar. Guatemala
- Maldonado M. (2013), Ausentismo y satisfacción laboral (Estudio realizado en la dependencia de aguas de la municipalidad de Quetzaltenango), (Tesis de grado). Universidad Rafael Landívar. Guatemala.
- Mendoza, M. (2015), "Proceso de Autorización Municipal y Recaudación de Arbitrios y Tasas Municipales, Derivados de la Explotación del Servicio de Transporte de Carga y Pasajeros en la Jurisdicción Municipal de San

Juan Chamelco, Alta Verapaz. (Tesis de grado) Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Ordoñez, E. (2011), La falta de un código municipal en el municipio de Patzún, departamento de Chimaltenango. (Tesis de grado). Universidad Panamericana. Guatemala.

Ossorio, M (2008) Diccionario de ciencias políticas jurídicas y sociales.

Pineda, E. (2007), Estudio técnico administrativo y legal para el establecimiento de un cementerio privado en el casco urbano del municipio de Zacapa. Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Pineda, M. (2007), Análisis Jurídico de las consecuencias que tiene para el municipio, el desconocimiento del procedimiento de la concesión de los servicios municipales, (Tesis de grado), Universidad de San Carlos de Guatemala.

PNUD y Agencia española de Cooperación Internacional. (1998) Gobernabilidad democrática en América Central, Guatemala. PNUD/ AECI.

Pu, M. (2011), Importancia de la administración financiera municipal para la toma de decisiones (Tesis de grado), Universidad Rafael Landívar. Guatemala.

Quiroa (s/a), La calidad del servicio en la administración municipal. Gaceta Mexicana de Administración Pública Estatal y Municipal.

Revista Venezolana de Gerencia. 2010. "Análisis de la prestación de los servicios municipales en la comunidad Anzoatiguense, Venezuela"

Seminario en Alta Administración Municipal. 2007. "Servicios públicos municipales". México

Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios. 2012. "Cartilla de Servicios Públicos para las Entidades Territoriales. Colombia.

Unicef, Segeplan. (2004) Realidad socioeconómica de Guatemala, con énfasis en la situación de la niñez y la mujer, Guatemala piedra santa.

UPME, (2007), Alumbrado Público Exterior, Universidad Nacional de Colombia

(www.consultoresdeinternet.com/portafolio/sitios_web/.../plan_2008.doc)

(www.munivillacanales.com/.../DMP%20INFORME%20ANO%202014.d...)

Anexos

Cuestionario de encuesta

Universidad de San Carlos de Guatemala –USAC-
Escuela de Formación de Profesores de Enseñanza Media
Licenciatura en Enseñanza de la Ciencias Económico Contables

ENCUESTA

El propósito de la presente es contribuir con la realización del estudio sobre el tema: La calidad de los servicios públicos que ofrece la Municipalidad de Villa Canales, por lo que su colaboración será de importancia para los resultados del mismo. (Servicios públicos: agua potable, alcantarillado, mercado, cementerio, alumbrado público, limpieza de calles, parques y jardines, policía de tránsito)

1. ¿Cuál de los siguientes aspectos solicitaría a las autoridades municipales en la prestación de los servicios públicos?

- a. Mejorar el funcionamiento _____
- b. Ampliar la cobertura _____
- c. Mantener el costo actual _____

2. ¿Qué servicio o servicios puede usted mencionar en cuanto a la pregunta anterior? _____

3. ¿Qué otro u otros servicios municipales pedirían usted que preste la ¿municipalidad? _____

4. ¿Solicitaría usted que los trabajadores municipales reciban capacitación constante?

Si _____ No _____

¿Por qué? _____

5. ¿Cuál o cuáles de los servicios que usted recibe pediría que se le preste mayor atención? _____

6. ¿Solicitaría usted que los servicios actuales tengan mayor inversión municipal? Si _____ No _____

¿Por qué? _____

7. ¿Cuál o cuáles de los siguientes servicios públicos considera usted que presentan bajo nivel de rendimiento?

Agua potable _____

Alumbrado público _____

Alcantarillado _____

Limpieza de calles _____

Cementerio _____

Parques y jardines _____

Mercado _____

Policía de tránsito _____

8. ¿Cómo se pueden mejorar los servicios que usted indica que prestan bajo nivel de rendimiento? _____

9. ¿Según su criterio a qué se debe el bajo nivel de rendimiento en los servicios públicos?

a. Bajo presupuesto municipal _____

b. Falta de capacitación del personal _____

c. Mala administración _____

10. ¿Cuál o cuáles de los siguientes servicios públicos considera usted que presentan un buen nivel en el funcionamiento?

Agua potable _____

Alumbrado público _____

Alcantarillado _____

Limpieza de calles _____

Mercado _____

Parques y jardines _____

Cementerio _____

Policía de tránsito _____

11. ¿Por qué considera que estos servicios poseen buen nivel de funcionamiento en la prestación? _____

12. ¿Qué se puede hacer para que todos los servicios públicos se presten con alto nivel de funcionamiento? _____