

## ANÁLISIS CUANTITATIVO DE LA OPINIÓN CIUDADANA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES EN EL AÑO 2016

Recibido: 08/09/2016  
Aceptado: 25/09/2016

G.M. Wild Santamaría<sup>1</sup>,  
S.E. Barrios Mendoza<sup>2</sup>,  
J.I. Martínez Corona<sup>3</sup>,  
A. Hernández Ramos<sup>4</sup>

### RESUMEN

Uno de los elementos esenciales de la democracia es la participación ciudadana y la medición cualitativa y cuantitativa de su opinión en diversos temas de interés comunitario. En el municipio de Ciudad Valles, S.L.P. se consultó su opinión a una muestra estadística de 383 ciudadanos representativos proporcionalmente al sexo y a 3 grupos de edad que constituyen la ciudadanía municipal sobre diversos servicios públicos como agua potable, seguridad pública, recolección de basura, alumbrado público y otros. Los resultados nos muestran que la calificación más alta de la encuesta la obtuvo el tema de agua potable con 6.57 en una escala de 0 a 10, seguido por el de recolección de basura con 5.29 y el de alumbrado público con 4.96. La calificación más baja la obtuvo el tema de presidente municipal con 3.55 debido quizá al momento político que vive el país en donde la clase política y los partidos están en un muy bajo nivel de aceptación ciudadana.

**Palabras Clave:** Participación ciudadana, Opinión, Servicios Públicos.

### ABSTRACT

One of the essential of democracy is citizens involvement and the qualitative and quantitative measure of its opinion in different community affairs. In the county of Ciudad Valles, S.L.P. we did consult their opinion to a statistical sample of 383 citizens proportionally representing sex and three different groups of age about different municipal services like potable water, public security, garbage collection, public lighting and others. Results show that potable water obtained the highest rank with 6.57 in a 0 to 10 scale followed by garbage collection with 5.29 and public lighting with 4.96. The lowest grade was gotten by the major with a 3.55 due perhaps at the political moment that the country is living in which politicians and its parties are in a very slow level of citizens acceptance.

**Keywords:** Citizen participation, Opinion, Public services

### Para Citar este artículo:

Wild Santamaría, Guillermo., Barrios Mendoza, Silvia Elena, Martínez Corona, J. H. (mayo de 2017). Análisis Cuantitativo de la Opinión Ciudadana de los Servicios Públicos Municipales en el Año 2016. Tectzapic, Vol. 3 No. 1, pág. 8 - 18. En línea: <http://www.eumed.net/rev/tectzapic/2017/01/servicios-ciudad-valles.html>

<sup>1</sup>Docente del Instituto Tecnológico de Ciudad Valles, guillermowild\_itv@hotmail.com

<sup>2</sup>Docente del Instituto Tecnológico de Ciudad Valles, silvia.barrios@tecvalles.mx

<sup>3</sup>Docente del Instituto Tecnológico de Ciudad Valles, isaias.martinez@tecvalles.mx

<sup>4</sup>Estudiante de la Carrera de Gestión Empresarial del Instituto Tecnológico de Ciudad Valles, alehernandes1993@outlook.es

## INTRODUCCIÓN

En la consolidación de la democracia es fundamental la participación ciudadana (Grau, 2010) para coadyuvar de manera permanente en la búsqueda de fórmulas que permitan a la comunidad gobernada verse representada cotidianamente en el ejercicio del gobierno, acción que, además de implicar un esfuerzo dirigido de incluir a todos los ciudadanos en la toma de decisiones de carácter público, esto crea nuevos espacios de expresión que son suficientes para formar una ciudadanía que comparta la responsabilidad, el éxito o el fracaso del desarrollo social del sistema gobernante. Pero el dar vida a esta tesis implica el echar a andar una compleja y enmarañada red de voluntades individuales, grupales e institucionales, que al realizarlo van generando nuestra cultura política, esto se plantea en el Plan Nacional de Desarrollo 2013-2018 en la Estrategia 2.2.1. la cual dice: Generar esquemas de desarrollo comunitario a través de procesos de participación social (Gobierno de México, 2013).

No existe una definición exacta de la participación ciudadana (Guillen, 2009) debido a que este término es demasiado amplio como para tratar de abarcar todas sus connotaciones posibles en una sola definición. Participar, en principio, significa "tomar parte": convertirse uno mismo en parte de una organización que reúne a más de una sola persona. Pero también significa "compartir" algo con alguien o, por lo menos, hacer saber a otros alguna noticia. De modo que la participación es siempre un acto social: nadie puede participar de manera exclusiva, privada, para sí mismo.

Para los gobiernos municipales la participación ciudadana (Mellado Hernández, 2001) debe incluir, entre otros elementos la opinión de los ciudadanos en temas coyunturales y estructurales de la vida cotidiana a través de cuestionarios anónimos dirigidos a hombres y mujeres mayores de 18 años a lo largo y ancho del territorio municipal.

En la actualidad existen muchas opciones para conocer la opinión ciudadana (Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública, D.R. ©, 2009), en diversos temas del orden municipal siendo los más conocidos los de la Coordinadora Estatal para el Fortalecimiento Institucional de los Municipios (CEFIM) (Coordinación Estatal para el Fortalecimiento Institucional de los Municipios, 2015) quien sugiere a los municipios la manera de realizar las encuestas, sin embargo, en nuestra muy particular opinión son largas (22 preguntas) y muy elaboradas por lo que se dificulta su manejo al momento de encuestar al ciudadano y son difíciles al momento de interpretar los resultados.

Así pues, el presente trabajo de investigación propone una encuesta ciudadana muy amigable con el encuestado, que aborda temas coyunturales y estructurales de la administración pública municipal y en la que los resultados son de fácil lectura y de rápida interpretación.

En tales circunstancias los objetivos generales de la Encuesta Ciudadana de julio del 2016 en el municipio de Ciudad Valles, S.L.P. son los de generar información estadística actualizada con el propósito de obtener elementos cualitativos y cuantitativos (Plata Caviedes, 2007) para el análisis y fortalecimiento de las acciones sociales, el impulso al desarrollo y la capacidad institucional del municipio, así como fortalecer un orden de gobierno capaz de responder eficaz y eficientemente a la problemática social del municipio. (UNAM Instituto de Investigaciones Sociales, 2004)

**Objetivo:**

Conocer la opinión ciudadana de los aspectos más relevantes en relación con el agua potable, eventos sociales, seguridad pública, recolección de basura, promoción del empleo, parques y jardines, pavimentación, alumbrado público y presidente municipal.

**METODOLOGÍA**

1. Se realizará un estudio poblacional, con un muestreo aleatorio estratificado.
2. Determinar a través de las fórmulas pertinentes el tamaño de la muestra (Cantoni Rabolini, 2009) de ciudadanos a encuestar.

Para el cálculo del tamaño de la muestra se emplea la siguiente fórmula:

$$n = \frac{k^2 N p q}{e^2 (N-1) + k^2 p q} = \frac{1.96^2 (108,008)(0.5)(0.5)}{0.05^2 (108,008-1) + 1.96^2 (0.5)(0.5)} = 382.8 \approx 383$$

Dónde:

n : Tamaño de la muestra, en este caso el resultado de la fórmula es de 383 encuestas

k : Nivel de confianza en los resultados del 95 % equivalente a 1.96

N : Tamaño de la población, en este caso es de 108,008 habitantes mayores de 18 años

p : Probabilidad de que el entrevistado responda, en este caso es del 50 % o 0.5

q : Probabilidad de que el entrevistado no responda, en este caso es del 50 % o 0.5

e : Error muestral o probabilidad de que las respuestas de la muestra sean diferentes a las de la población. En este caso es del 5 % o 0.05.

3. Determinar la edad y género de los ciudadanos a encuestar como una relación proporcional a la de la población.

**Tabla 1. De distribución poblacional y encuestas**

GRUPO DE EDAD	CLASIFICACIÓN	POBLACIÓN						ENCUESTAS		TOTAL
		H	M	T	% H	% M	% T	H	M	
18-29	JÓVENES*	15,525	16,921	32,446	48	52	30	55	60	115
30-60	ADULTOS*	27,338	31,471	58,809	46	54	54	95	112	207
60 0 MAS	ADULTOS MAYORES*	8,160	8,593	16,753	49	51	16	30	31	61
TOTAL		51,023	56,985	108,008			100	180	203	383

\*Con información del Plan de Desarrollo Municipal 2012-2015. pp35.

4. Como Instrumento de recopilación se utiliza la encuesta, se elabora un cuestionario en donde el tiempo de encuesta no dure más de un par de minutos y la información obtenida nos permita encontrar áreas de oportunidad. Se elaboró de forma que cada pregunta son los temas que se consideran de más relevancia para la ciudadanía.

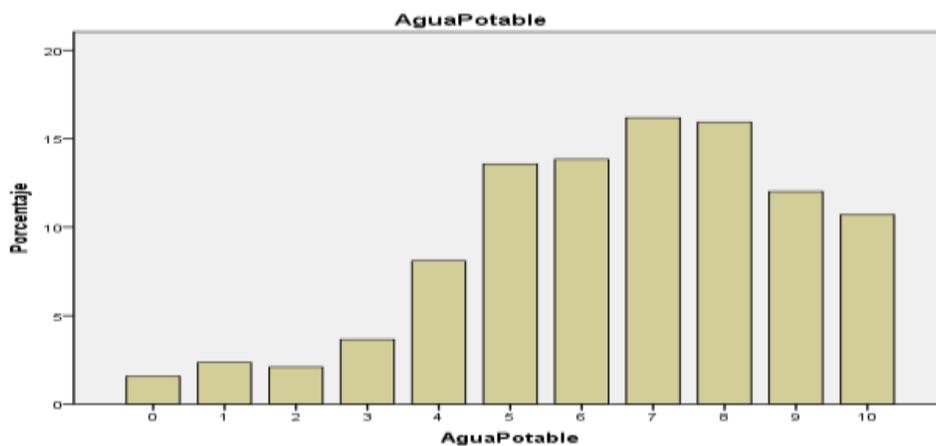
5. Se escoge generar una escala de medición para las preguntas de la encuesta una de 0 a 10 porque la gran mayoría, si no es que todos los ciudadanos en el municipio de Ciudad Valles, S.L.P. están familiarizados con esa escala.
6. Las encuestas las levantarán en campo alumnos del Instituto Tecnológico de Ciudad Valles en virtud de que viven aleatoriamente en las zonas urbanas y rurales del municipio de Ciudad Valles.

## RESULTADOS

Pregunta: Qué calificación del 0 al 10 le asigna al servicio municipal de:

### 1. AGUA POTABLE

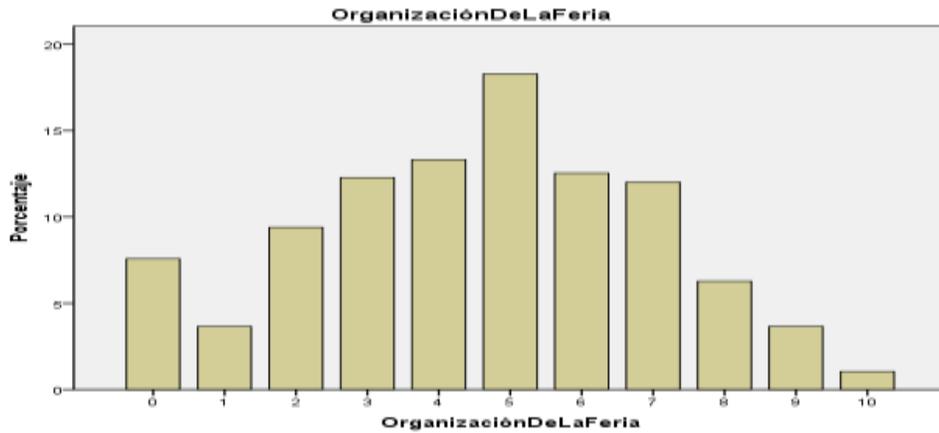
Estadísticos AguaPotable		
N	Válidos	383
	Perdidos	0
	Media	6.57
	Moda	7
	Desv. típ.	2.358



**Gráfica 1.** La calidad óptima en el servicio de agua potable en el municipio se ve reflejada en la calificación de 6.57 que le asigna la ciudadanía al rubro. Es importante considerar que el 17.8 % brindó calificaciones por debajo de 4.

### 2. ORGANIZACIÓN DE LA FERIA

Estadísticos OrganizaciónDeLaFeria		
N	Válidos	383
	Perdidos	0
	Media	4.57
	Moda	5
	Desv. típ.	2.406

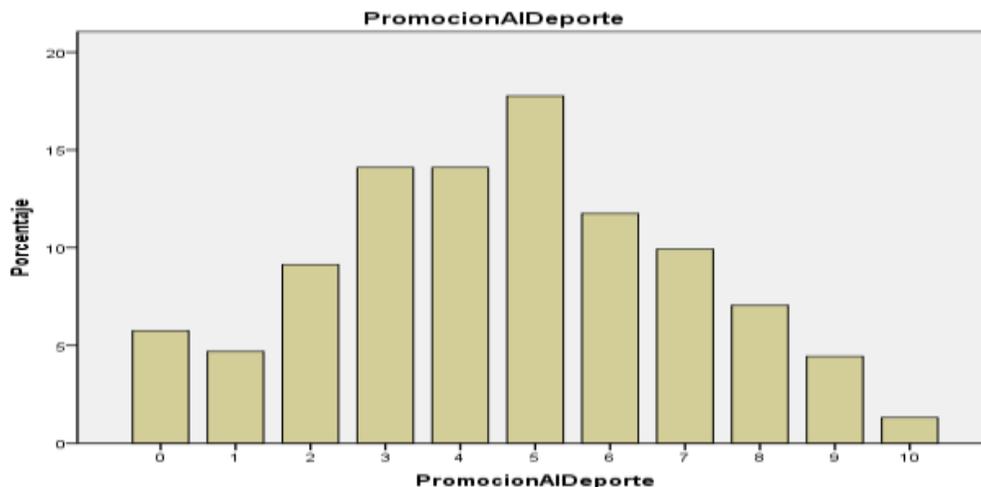


**Gráfica 2.** El rubro es calificado con 4.57 con una moda muy robusta en la calificación de cinco y una ligera tendencia al castigo. Se puede considerar con mucha seguridad que el 67 % de la población disfrutó la fiesta anual del municipio y que el 33 % simple y sencillamente no la disfrutó ya que le asignan calificaciones de 3 y menores.

### 3. PROMOCIÓN AL DEPORTE

**Estadísticos**  
PromocionAlDeporte

N	Válidos	383
	Perdidos	0
	Media	4.60
	Moda	5
	Desv. típ.	2.399

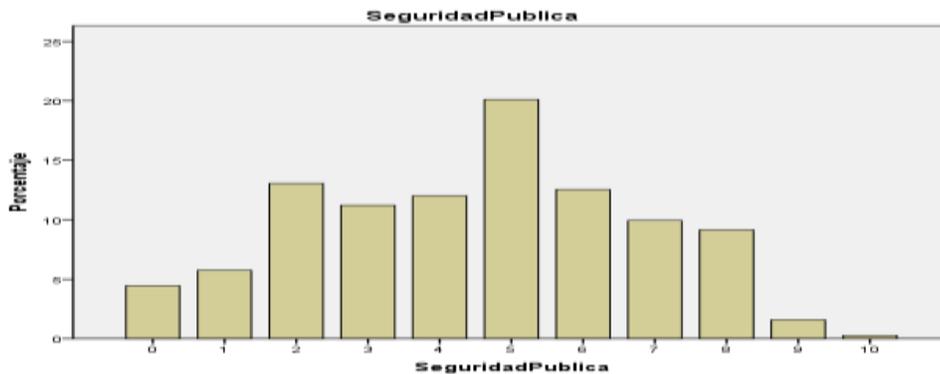


**Gráfica 3.** Se observa una calificación pobre de 4.60 en la promoción al deporte.

#### 4. SEGURIDAD PÚBLICA

**Estadísticos**  
SeguridadPublica

N	Válidos	383
	Perdidos	0
	Media	4.49
	Moda	5
	Desv. típ.	2.276

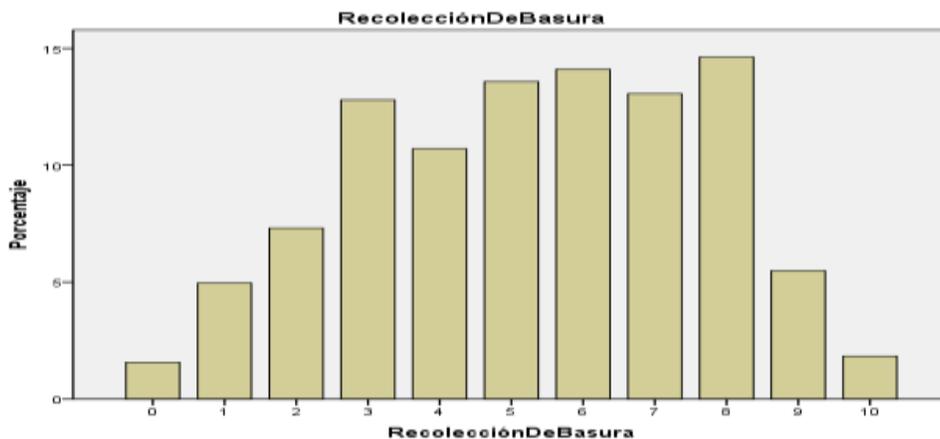


**Gráfica 4.** Como en otros temas, el de la seguridad pública está en muy bajos niveles en la percepción ciudadana. Brinda una calificación de 4.49, y también se observó que un 34.5 % asigna calificaciones de 3 y menos.

#### 5. RECOLECCIÓN DE BASURA

**Estadísticos**  
RecolecciónDeBasura

N	Válidos	383
	Perdidos	0
	Media	5.29
	Moda	8
	Desv. típ.	2.388

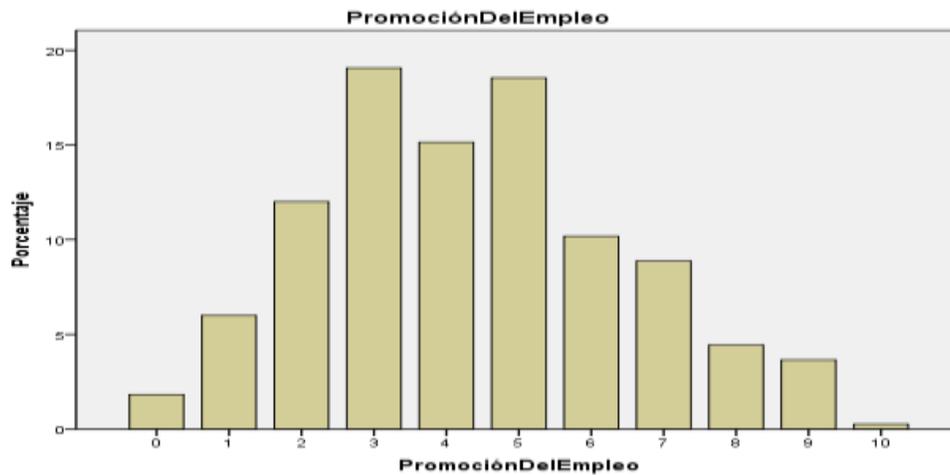


Gráfica 5. La limpieza del municipio es una actividad en la que cuando se hace bien nadie lo ve, pero cuando se hace mal el castigo ciudadano es magnificado. La ciudadanía califica el rubro con 5.29 lo que dadas las circunstancias pudiera considerarse como excelente.

7. PROMOCIÓN AL EMPLEO

**Estadísticos**  
PromociónDelEmpleo

N	Válidos	383
	Perdidos	0
	Media	4.35
	Moda	3
	Desv. típ.	2.122

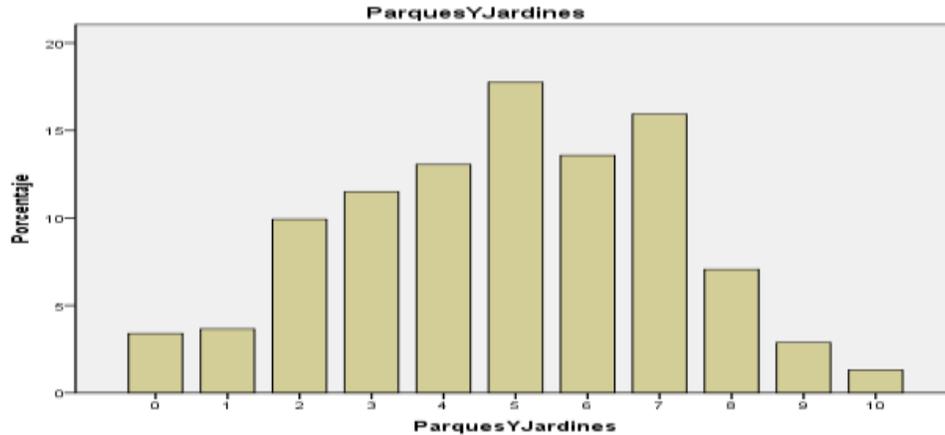


Gráfica 6. La promoción del empleo es una labor que el municipio realiza de manera permanente, pero con escasos resultados. La calificación de 4.35 que la ciudadanía en general asigna al rubro con una moda de 3.

7. PARQUES Y JARDINES

**Estadísticos**  
ParquesYJardines

N	Válidos	383
	Perdidos	0
	Media	4.87
	Moda	5
	Desv. típ.	2.260



**Gráfica 7.** Con una calificación media de 4.87 y a pesar de que poco más del 10 % de los encuestados castiga el tema asignando calificaciones de 0 y 1 se diagnostica como un rubro con trabajo ligeramente satisfactorio en la percepción ciudadana, sin embargo, amerita una respuesta más amplia por parte de las autoridades municipales.

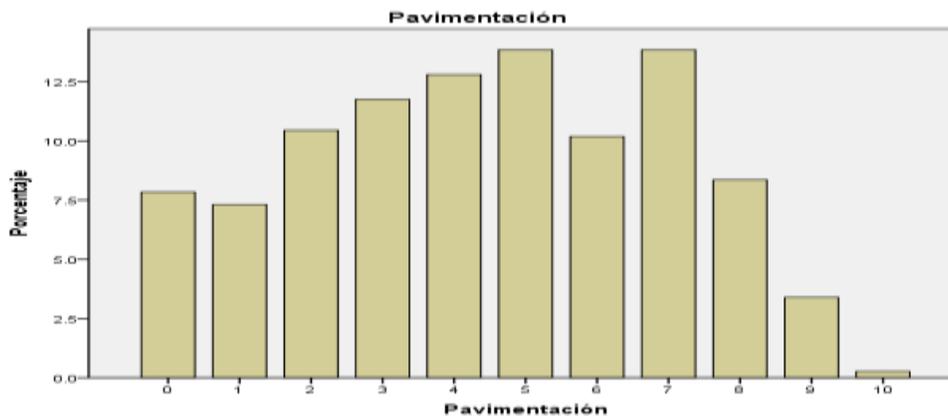
## 8. PAVIMENTACIÓN

### Estadísticos

#### Pavimentación

N	Válidos	383
	Perdidos	0
	Media	4.42
	Moda	5ª
	Desv. típ.	2.522

a. Existen varias modas. Se mostrará el menor de los valores.



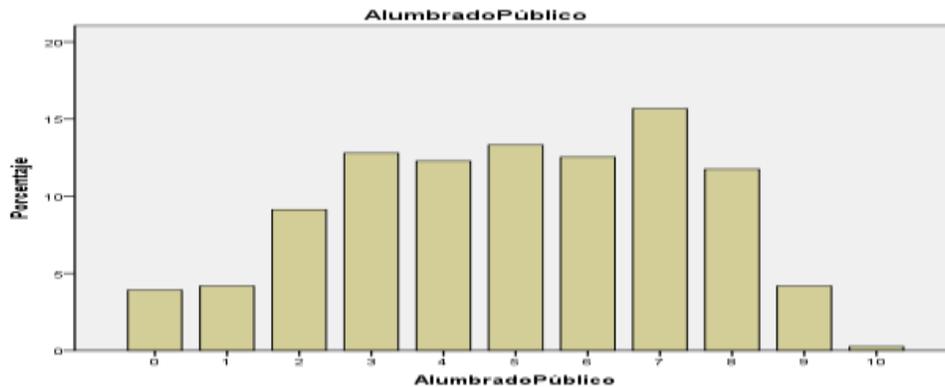
**Gráfica 8.** La calificación media asignada de 4.42 permite visualizar que a pesar de los esfuerzos que se hacen en materia de pavimentación nada es suficiente para abatir el rezago.

## 9. ALUMBRADO PÚBLICO

### Estadísticos

#### AlumbradoPúblico

N	Válidos	383
	Perdidos	0
	Media	4.96
	Moda	7
	Desv. típ.	2.379



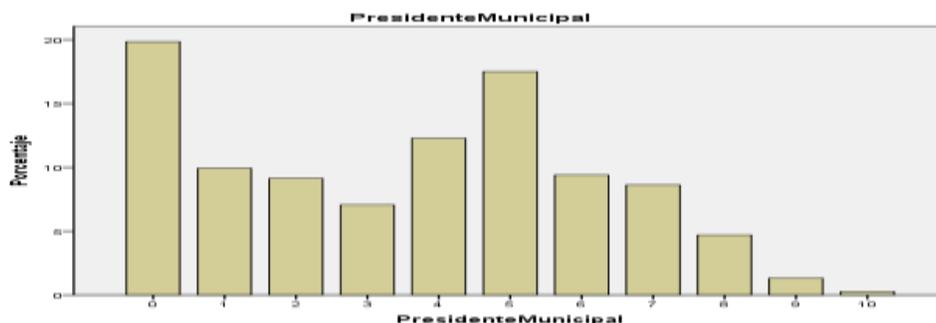
**Gráfica 9.** Alumbrado es una de las calificaciones más altas 4.96 que asigna después de AGUA POTABLE y RECOLECCIÓN DE BASURA. Aunque hay áreas del municipio que es necesario atender la calificación sostiene lo que se ha encontrado en otros estudios del tema en donde 70 % de las lámparas del municipio funcionan de manera correcta.

## 10. PRESIDENTE MUNICIPAL

### Estadísticos

#### PresidenteMunicipal

N	Válidos	383
	Perdidos	0
	Media	3.55
	Moda	0
	Desv. típ.	2.610



**Gráfica 10.** La Calificación de 3.55 que le asigna la ciudadanía al presidente municipal.

## CONCLUSIONES

El análisis cuantitativo de la opinión de la ciudadanía del Municipio de Ciudad Valles, S.L.P. de los servicios públicos municipales en julio del 2016, arroja información objetiva e importante además de brindar un espacio de oportunidad para desarrollar estrategias bien dirigidas en las áreas que muestran más inconformidad por parte de la población.

Si bien en el rubro más alto fue para el “Agua Potable” con 6.57, obviamente no hay que descartar que 17.8 % de la población no da calificaciones mayores de cuatro, por lo que es menester hacer el trabajo necesario para solucionar esa amenaza.

No parece ser que la ciudadanía opine de manera muy favorable en lo relacionado con la promoción al deporte al asignarle una calificación de 4.60 por lo que habría que generar una estrategia amplia e incluyente que permita a la gran masa poblacional y no solo a sectores específicos disfrutar de los beneficios del deporte.

La ciudadanía señala y castiga a la “Seguridad Pública” ya que asigna calificaciones bajas y es aquí donde las áreas de oportunidad son enormes, para actuar.

En “Recolección de Basura” como en “Alumbrado Público”, se puede decir que se está trabajando bien, pero también considerar no descuidar estas áreas.

En la “Promoción del Empleo”, al parecer no se está haciendo lo necesario en el rubro; ésta es otra área que la población opina que no se está trabajando adecuadamente, ya que los resultados son bajos.

En “Parques y Jardines” como en “Pavimentación” si bien tienen una calificación media arriba el 4.4 se visualiza que falta mucho trabajo. Ya no es tiempo de discursos, se necesitan acciones que satisfagan las demandas de la ciudadanía.

En esta consulta ciudadana donde se ve la calificación más baja, es en el tema de presidente municipal con 3.55, quizás no es necesariamente la calificación a su persona, sino que es el reflejo del momento político.

Esta información abre puertas para desarrollar otra investigación para identificar las causas o motivos por los cuales la población brinda la puntuación otorgada, pues quizás sea debido al momento político que vive el país, donde la clase política y los partidos están en un muy bajo nivel de aceptación ciudadana.

## Bibliografía

- Cantoni Rabolini, N. M. (2009). Técnicas de muestreo y determinación del tamaño de la muestra en investigación cuantitativa. *Revista Argentina de Humanidades y Ciencias Sociales*, Vol. 7(No. 2). Recuperado el 30 de enero de 2016, de [http://www.sai.com.ar/metodologia/rahycs/rahycs\\_v7\\_n2\\_06.htm](http://www.sai.com.ar/metodologia/rahycs/rahycs_v7_n2_06.htm)

- Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública, D.R. ©. (2009). *Situación de la competitividad en México* (2a edición ed.). (F. (. Sales Heredia, Ed.) México, México: Cámara de Diputados/ LX Legislatura.
- Coordinación Estatal para el Fortalecimiento Institucional de los Municipios. (2015). *S.L.P. Prosperemos juntos, Gobierno del estado 2015 - 2021*. Obtenido de Diagnostico de desarrollo Municipal de Ciudad Valles: <http://www.cefimslp.gob.mx/V2/>
- Gobierno de México. (2013). Plan Nacional de Desarrollo 2013 2018. *Diario Oficial de la Federación*. Recuperado el 18 de febrero de 2016, de [http://www.dof.gob.mx/nota\\_detalle.php?codigo=5299465&fecha=20/05/2013&print=true](http://www.dof.gob.mx/nota_detalle.php?codigo=5299465&fecha=20/05/2013&print=true)
- Grau, N. C. (febrero de 2010). Las políticas con enfoque de derechos y su incidencia en la institucionalidad pública. (CLAD, Ed.) *CLAD Reforma y Democracia*, 46. Obtenido de <http://old.clad.org/portal/publicaciones-del-clad/revista-clad-reforma-democracia/articulos/046-febrero-2010/cunill>
- Guillen, A. K. (Marzo de 2009). Origen, espacio y niveles de participación ciudadana. *International Journal of Good Conscience*, 179-193.
- Mellado Hernández, R. (2001). *Participación ciudadana institucionalizada y gobernabilidad en la ciudad de México*. México: Plaza Valdes, Editores.
- Plata Caviedes, J. C. (julio - diciembre de 2007). Investigación cualitativa y cuantitativa: una revisión del qué y el cómo para acumular conocimiento sobre lo social. *Universitas Humanística*(64), pp. 215-226. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=79106410>
- UNAM Instituto de Investigaciones Sociales. (2004). *Participación Ciudadana y Políticas Sociales del ámbito local*. (A. (. Ziccardi, Ed.) Recuperado el 04 de agosto de 2016, de <http://ru.iis.sociales.unam.mx/>:  
<http://ru.iis.sociales.unam.mx/jspui/bitstream/IIS/4420/1/Participacion%20ciudadana%20y%20politicas%20sociales%20en%20el%20ambito%20local.pdf>