



# **Evaluación complementaria con énfasis en la percepción del beneficiario**

**Fondo de Infraestructura Social Municipal**

**Municipio de San Pedro Tlaquepaque**

**Ejercicio 2017**

**Documento 2. Informe final**



**A3, POLÍTICAS  
PÚBLICAS**

**Dr. Alberto Arellano Ríos  
Mtro. Santos Joel Flores Ascencio  
Mtro. Roberto Iván Piedra Ascencio**

**Título de la Evaluación:** Evaluación complementaria con énfasis en la percepción del beneficiario del FAIS 2017 en el municipio de San Pedro Tlaquepaque, Jalisco.

**Tipo de Evaluación:** Evaluación complementaria

**Ejercicio anual evaluado:** 2017

**Fecha de publicación:** Junio de 2018

**Entidad Evaluadora:** A3 Políticas Públicas

**Investigadores:** Dr. Alberto Arellano Ríos (Coordinador)  
Mtro. Santos Joel Flores Ascencio (Evaluador)  
Mtro. Roberto Iván Piedra Ascencio (Evaluador)

## **1. Resumen ejecutivo**

El presente documento contiene el resultado de una investigación evaluativa de tipo complementaria con énfasis en la percepción de los beneficiarios realizada al ejercicio 2017 del FAIS en San Pedro Tlaquepaque, Jalisco. El FAIS es uno de los ocho fondos que conforman el Ramo 33 y tiene como objetivo financiar obras y acciones sociales básicas que beneficien directamente a sectores de la población en condiciones de rezago social y pobreza extrema.

En ese sentido, el Municipio llevó a cabo 95 obras en 43 colonias distintas, en las cuales se estima que se beneficiaron 119,172 personas en 26,909 hogares. De las 95 obras realizadas, predominan la construcción de líneas y redes de agua potable, el alcantarillado, la rehabilitación del sistema eléctrico, el mantenimiento de pozos y la pavimentación.

Así pues, se proyectó una investigación cuyo objetivo general fuera conocer la percepción de los beneficiarios directos de las obras realizadas con recursos del Fondo en relación a los diversos aspectos que implica su construcción. Para ello se diseñó una estrategia metodológica que comprende, además del trabajo de gabinete, tres mecanismos de recolección de datos: cinco entrevistas semi-estructuradas con liderazgos de las colonias beneficiadas por las obras, un grupo de enfoque con ocho beneficiarios directos de distintas comunidades, y dos estudios de caso en los que se entrevistó a diez vecinos más.

Luego, con el fin de organizar los temas que se convertirían posteriormente en hallazgos y resultados, se diseñó un modelo esquemático de percepción para los beneficiarios de infraestructura básica específicamente para el caso de Tlaquepaque. El modelo se compone de cinco dimensiones que reúnen y agrupan la gran diversidad de opiniones y aspectos encontrados en la investigación y son: roles condicionantes individuales; roles y organización intercomunitarios; roles y organización extracomunitarios; percepción del desempeño gubernamental sobre las obras; y resultados y efectos no intencionados.

Dicho lo anterior, es posible establecer que las obras de infraestructura son percibidas como positivas por las comunidades en la gran mayoría de los casos, en virtud de que se trata de personas cuya dinámica familiar se encuentra llena de carencias y dificultades para acceder a

una mejor calidad de vida. Además, se encontró que generalmente dichas obras fueron solicitadas por los vecinos, quienes las consideraron casi siempre como las más urgentes o necesarias, lo que les dota de un alto grado de legitimidad.

Desde luego, los cambios positivos en las personas se dan en una amplia diversidad de formas e intensidades, por ejemplo, los vecinos de una de las obras ya no tienen que caminar grandes distancias para acarrear agua y ahora la reciben más limpia; otra de las obras de pavimentación y construcción de banquetas permitió que los adultos mayores se pudieran integrar de nuevo a la comunidad y hacer sus propias actividades sin riesgo a sufrir un accidente por el estado de las calles; incluso, una de los informantes pudo tener un parto seguro gracias a que la pavimentación de sus vías permitió que llegara un taxi hasta la puerta de su vivienda.

Por otra parte, se encontró que el Municipio tiene un amplio margen de mejora en cuanto al aprovechamiento de las redes y relaciones vecinales, pues las personas combinan una situación económica apremiante con un intenso arraigo hacia el territorio y la comunidad, sin embargo, las obras de infraestructura no se han consolidado como un mecanismo por medio del cual el gobierno municipal estreche esos lazos sueltos para fortalecer el tejido social.

Asimismo, se detectó una profunda brecha de comunicación entre el gobierno municipal y los beneficiarios de las obras, principalmente por la ausencia de reuniones informativas en las que se comunique a los vecinos los tiempos de ejecución y beneficios de las obras. Un escenario de desconocimiento e incertidumbre entre los beneficiarios incrementa la probabilidad de quejas, las cuales, además, pueden llegar a no ser atendidas incluso cuando se manifiestan por medios escritos y oficiales.

Luego, si bien las obras traen múltiples beneficios a las personas en situación vulnerable y pobreza del municipio, también se descubrió que pueden llegar a empeorar la calidad de vida de las mismas al tiempo que intentan mejorarlas. Esto se debió a que algunas obras no concluyeron correctamente y dejaron la infraestructura en un estado de menor calidad que el inicial. Asimismo, se identificó que los tiempos de ejecución se prolongan con frecuencia en opinión de los beneficiarios, quienes dan cuenta de la intermitencia con la que los contratistas avanzan en su construcción, aunque reconocen que la espera por la obra vale la pena.

De manera similar, se detectaron algunos efectos negativos cuyo impacto pudo haber sido reducido por medio de una comunicación previa y eficiente, como el caso de un informante que asegura haber tenido que cerrar permanentemente un negocio debido a la suciedad que provocó la obra y a la disminución en la afluencia de tránsito por la vía rehabilitada.

Asimismo, se detectó que las actas de entrega-recepción, cuya esencia persigue la legitimidad y transparencia del proceso de construcción de las obras, han derivado en ocasiones en un incentivo perverso para los contratistas, pues aun cuando la obra no ha sido terminada, éstos pueden conseguir una firma y dar por terminado el proceso de manera administrativa. De hecho, en el caso de dos líderes vecinales, ellos manifestaron que se negaron a firmar el acta a pesar de la presión del contratista hasta que la obra fuera culminada, sin embargo, los documentos provistos por el Municipio permiten verificar que dichas obras cuentan con una firma y solventan un acta debidamente archivada.

A partir de los hallazgos, el equipo evaluador diseñó una serie de recomendaciones y aspectos susceptibles de mejora con el fin de que los ejercicios posteriores reduzcan el margen de error y las afectaciones en los beneficiarios, pero sobre todo, se juzga como deseable hacer del Fondo un proceso mucho más comunitario, cuyos puntos finos se tejen en las relaciones intervecinales y donde la comunicación activa entre el gobierno, la ciudadanía y el contratista pueden mejorar aún más las condiciones de vida de la población más necesitada.

## Índice

1.	Resumen ejecutivo .....	2
2.	Introducción.....	6
<b>3.</b>	<b>Tema I. Descripción y análisis del programa evaluado .....</b>	<b>8</b>
3.1	Descripción del programa público evaluado.....	8
3.2	Objetivos de la evaluación .....	11
3.3	Estrategia metodológica.....	12
3.4	Modelo esquemático de percepción para beneficiarios de obras de infraestructura básica .....	17
	Resultados de la evaluación.....	24
<b>4.</b>	<b>Tema II. Hallazgos y resultados .....</b>	<b>25</b>
<b>5.</b>	<b>Tema III. Recomendaciones y conclusiones .....</b>	<b>49</b>
5.1	Aspectos susceptibles de mejora .....	49
5.2	Recomendaciones.....	51
5.3	Conclusiones .....	58
6	Bibliografía.....	61
7	Glosario de siglas y acrónimos.....	62
8	Directorio de investigadores participantes.....	63
	ANEXOS .....	65
	Anexo 1. Matriz FODA.....	66
	Anexo 2. Matriz de recomendaciones .....	70
	Anexo 3. Ficha de identificación del programa .....	75
	Anexo 4. Instrumentos de recolección de información diseñados por la institución evaluadora. ....	77
	Anexo 5. Bitácora y notas de campo de los estudios de caso.....	80
	Anexo 6. Informe del grupo de enfoque.....	93
	Anexo 7. Matriz de entrevistas semiestructuradas.....	101
	Anexo 8. Formato de entrega-recepción de la obra sugerido por los evaluadores.....	119

## **2. Introducción**

De acuerdo con el Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social (CONEVAL)<sup>1</sup>, las evaluaciones complementarias son de aplicación opcional de acuerdo con las necesidades e intereses de las dependencias y entidades, con el fin de mejorar su gestión y obtener evidencia adicional sobre su desempeño.

En ese sentido, el Gobierno Municipal de San Pedro Tlaquepaque ha realizado evaluaciones externas del Fondo en los dos ejercicios anteriores; primero una evaluación de procesos en 2015 y luego una evaluación específica de desempeño al ejercicio 2016. En dichos trabajos se exploró de manera minuciosa la forma en que se opera el Fondo desde el análisis de documentos y desde la expresión de diversos actores de distintas dependencias y niveles jerárquicos dentro de la organización, sin embargo, en la Evaluación de Procesos al FAIS 2015 se incluyó una pequeña inmersión al campo para conocer la percepción del destinatario final de todos los esfuerzos: el beneficiario.

De ese breve ejercicio se obtuvo una serie de coartadas que podrían incidir de manera positiva en la forma de entender las necesidades de los beneficiarios por parte del gobierno y así mejorar la atención que se le da a la población de mayores carencias socioeconómicas. Entonces, el interés por conocer la percepción de los beneficiarios dio lugar a la necesidad de emprender una evaluación complementaria a las ya realizadas, toda vez que en ellas ya se han identificado los procesos, las poblaciones potencial, objetivo y atendida, las capacidades organizacionales y otros aspectos del Fondo, dejando ahora una oportunidad para avocarse directamente a la pregunta de investigación de esta evaluación: ¿cuál es la percepción de la población beneficiaria con relación al ejercicio del FAIS en 2017 en San Pedro Tlaquepaque?

Para responder la pregunta de investigación, el equipo de evaluadores siguió los términos de referencia de la evaluación emitidos por la Dirección General de Políticas Públicas (DGPP) del Gobierno Municipal de San Pedro, Tlaquepaque. El resultado es un documento conformado por cuatro partes sustanciales; la primera de ellas se aboca a describir las características y antecedentes del Fondo, así como la metodología de la evaluación.

---

<sup>1</sup> Véase [https://www.coneval.org.mx/Evaluacion/MDE/Paginas/Evaluacion\\_Complementaria.aspx](https://www.coneval.org.mx/Evaluacion/MDE/Paginas/Evaluacion_Complementaria.aspx)

La segunda sección aborda los resultados de la evaluación, a través de la búsqueda del cumplimiento de los objetivos de la misma y la aplicación de las técnicas de investigación descritas en el Documento 1<sup>2</sup>; esta representa la parte medular de la investigación evaluativa, dado que en ella se describen los hallazgos obtenidos por los consultores con relación a la percepción de los ciudadanos favorecidos con obras del FAIS en sus comunidades.

En la tercera parte del documento se identifican los principales aspectos susceptibles de mejora; en esta sección el equipo de evaluadores propone un método para contrastar, atender y dar seguimiento a la opinión ciudadana; asimismo, se incluyen recomendaciones para conformar una agenda de mejoras a la cual se le pueda dar seguimiento puntual.

Por último, en la cuarta parte del documento se abordan las conclusiones de la evaluación y se presentan los anexos que le dan sustento.

Así pues, el presente documento incluye los rubros requeridos en los términos de referencia, a través de los cuales se logra identificar y analizar la percepción subjetiva de los beneficiarios del FAIS 2017, tanto en sus fortalezas como en aquellos aspectos que los evaluadores identificaron como situaciones que se deben modificar para mejorar la operación y ejecución de este Fondo y por ende, la calidad de vida de los tlaquepaquenses.

---

<sup>2</sup> Se le denomina Documento 1 al producto protocolario que fue entregado previamente a la DGPP, y es parte complementaria de esta evaluación.



### **3. Tema I. Descripción y análisis del programa evaluado**

#### **3.1 Descripción del programa público evaluado**

De acuerdo con la Secretaría de Desarrollo Social del Gobierno Federal, el Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social (FAIS) es uno de los ocho fondos que conforman las Aportaciones Federales para Entidades Federativas y Municipios (Ramo 33), cuyo objetivo fundamental es el financiamiento de obras y acciones sociales básicas que beneficien directamente a sectores de la población en condiciones de rezago social y pobreza extrema.

Los recursos que se asignan al Fondo equivalen al 2.5294 por ciento de la Recaudación Federal Participable y se divide, bajo criterios geográficos, en el Fondo de Infraestructura Social Estatal (FISE) y el Fondo de Infraestructura Social Municipal (FISM). El porcentaje mencionado se asigna de tal manera que el 0.3066% de la recaudación federal se destina al Fondo Estatal y el 2.2228% restante corresponde al municipal.

Ambos Fondos cuentan con lineamientos generales que norman su operación de forma específica, de tal modo que se estipulan claramente los mecanismos por medio de los cuales las entidades y los municipios ejercen los recursos para traducirlos en obras públicas de agua potable, alcantarillado, drenaje, urbanización, electrificación, mejoramiento de vivienda, mantenimiento de infraestructura, entre otras.

Así pues, San Pedro Tlaquepaque ejerció recursos provenientes del Fondo para realizar un total de 95 obras en 2017, de acuerdo con el cuadrante de obras proporcionado por el Gobierno Municipal. En dicho documento aparecen originalmente 100 proyectos, sin embargo, para efectos de la evaluación sólo se consideraron aquellos que fueron numerados por el Comité de Planeación para el Desarrollo Municipal, mismos que tienen techo financiero asignado y además se han efectuado pagos para su culminación. Asimismo, otros cuantos proyectos fueron cancelados o no presentan avances financieros reportados, por lo que se asume que tampoco tienen adelantos físicos al momento de la revisión.

Las 95 obras se realizaron en 43 colonias diferentes, de las cuales las más beneficiadas en términos de cantidad fueron: Francisco I. Madero con 14 obras, Nueva Santa María con 7, La

Duraznera con 6, San Martín de las Flores de Abajo y El Órgano con 5 y Canal 58 con 4. Además, se estima que éstas beneficiaron a 119,172 personas (55,839 hombres y 63,333 mujeres) en 26,909 hogares.

Sobre los tipos de obras realizadas, el 33.7% fueron acciones de infraestructura de agua potable (construcción de líneas y redes), 26.3% de alcantarillado (instalación de redes y colectores), 16.8% de rehabilitación del sistema eléctrico, iluminación y electrificación de baja y media tensión, 8.4% de mantenimientos a pozos y 14.7% en obras varias como: 5 bocas de tormenta, 3 obras de pavimento empedrado zampeado, 3 instalaciones de drenaje y colectores pluviales, 2 intervenciones de equipamiento y señalización horizontal y vertical, 2 construcciones de banquetas, el suministro y la colocación de una cisterna de 10,000 litros para un plantel escolar, la construcción de una barda perimetral para una escuela y un filtro de ingreso y rehabilitación de exterior en otra más.

El total financiero modificado después de ajustes para el ejercicio 2017 es de \$68,715,570.87. El 35.3% de ese total fue invertido en las obras de alcantarillado, el 28.4% en infraestructura de agua potable, el 21% en lo que líneas arriba se ha catalogado como obras varias, otro 8% en el mantenimiento de pozos y el 7.3% restante en electrificación e iluminación. Sobre ese techo financiero modificado de \$68,715,570.87, se había pagado hasta el 8 de marzo de 2018 el 70.85%, es decir, \$48,687,580.84, de tal modo que, según el propio cuadrante de obras, restan por pagar \$20,126,723.36. Además, entre el techo financiero inicialmente proyectado para el ejercicio y el que se ha tenido a bien llamar techo financiero modificado, existe una diferencia de \$319,944.48.

Sobre el alcantarillado sanitario, se reporta la instalación de 9,886 metros lineales de red pública para dotar del servicio a 2,500 hombres y 2,697 mujeres de 1,201 hogares. Mientras tanto, para las obras de electrificación e iluminación se reporta la instalación de 25,530 metros lineales de materiales y la adquisición de 12 piezas<sup>3</sup> para una obra de electrificación de baja y media tensión con alumbrado público. Dichas acciones generan un total de 5,201 personas beneficiarias, de las cuales 2,490 son hombres y 2,711 son mujeres y habitan en 1,205 hogares

---

<sup>3</sup> El cuadrante de obras no especifica a qué producto se hace referencia.

distintos. Con los recursos del Fondo también se dio mantenimiento a 8 pozos en beneficio de 91,616 personas, de las cuales 42,538 son hombres y 49,078 son mujeres.

Por otra parte, a fin de sustentar la evaluación complementaria, se realizó un análisis de las peticiones ciudadanas que al respecto del FAIS y otros fondos se recibieron en el Gobierno Municipal durante 2017 (ver tabla 1), mismas que se concentraron en la DGPP; lo anterior para ilustrar el tipo de obras que más interesan a los tlaquepaquenses.

Se observa que durante el ejercicio que se evalúa, se recibieron un total de 276 peticiones de obra, mismas que fueron turnadas a través de diversos medios. El resultado más destacado es que una de cada 3 peticiones se relaciona con el mejoramiento de vialidades, lo que marca una clara tendencia y ubica a este rubro como el de mayor interés para la ciudadanía. Le sigue con 18.5% las solicitudes de obras de drenaje y alcantarillado, las de agua potable con 9.4% y las de alumbrado con 8.3%; estos tres tipos de obra son los que regularmente se atienden con el FAIS y que, como se apuntó líneas atrás, durante el 2017 concentraron la mayor parte de los recursos.

Tabla 1. Peticiones de obra 2017.

Tipo de obra solicitada	Número de solicitudes	Porcentaje
Pavimentación, empedrado y mejoramiento de calles	91	33.0
Drenaje, alcantarillado y bocas de tormenta	51	18.5
Agua potable	26	9.4
Alumbrado público	23	8.3
Mantenimiento de infraestructura y reparaciones diversas	19	6.9
Unidades deportivas, parques y espacios recreativos	10	3.6
Electrificación	8	2.9
Banquetas	7	2.5
Otras	41	14.9
<b>Total</b>	<b>276</b>	<b>100</b>

Por último, dada la naturaleza y características de la evaluación, el equipo de investigadores consideró pertinente conocer y analizar la totalidad de solicitudes de transparencia recibidas en

el ejercicio 2017 concernientes al FAIS. Al respecto, la Unidad de Transparencia del Gobierno Municipal localizó 3 expedientes, mismos que se detallan a continuación:

- Solicitud de 4 dictámenes internos de obras del FAIS, a la cual se le dio respuesta negativa dado que las áreas que participan en el proceso del Fondo no cuentan con información denominada o catalogada como “dictamen interno”.
- Solicitud de medidas y planos de una obra específica del FAIS, a la cual se le dio respuesta afirmativa, se proporcionó la información y los planos requeridos.
- Solicitud de planos, dictámenes y estudios de una obra específica del FAIS, a la cual se le brindó respuesta afirmativa y se proporcionó la información requerida en disco compacto.

### **3.2 Objetivos de la evaluación**

De acuerdo a los términos de referencia, los objetivos de la evaluación son los siguientes:

#### *Objetivo general*

Conocer la percepción de los beneficiarios directos de las obras realizadas con recursos del FAIS, con relación a los diversos aspectos de dicho Fondo antes, durante y después de la ejecución de las obras realizadas con los recursos del mismo.

#### *Objetivos específicos*

1. Realizar una valoración desde el punto de vista de la población atendida, de la actuación gestora y administrativa del FAIS del Gobierno Municipal con la finalidad de establecer retos en aquellos aspectos susceptibles de mejora, así como potenciar las habilidades y fortalezas que se detecten.
2. Conformar una agenda de mejoras que ofrezca retroalimentación y recomendaciones de política pública a los diversos actores, conforme a la percepción de los beneficiarios.
3. Verificar la correspondencia entre cobertura y satisfacción con relación al presupuesto aprobado para el ejercicio 2017, a la vez que se mide el grado de difusión del programa entre la población.

4. Valorar la satisfacción de la población beneficiaria con respecto a los tiempos de ejecución y la calidad de las obras.
5. Determinar las prioridades de la población atendida con relación a sus necesidades y a los tipos de obra de infraestructura que las satisfacen.
6. Identificar los mecanismos que utiliza la población beneficiaria para atraer el recurso y las obras hacia su comunidad.

### **3.3 Estrategia metodológica**

El diseño metodológico se adaptó a la naturaleza de la investigación evaluativa, es decir, se le dio particular énfasis a la obtención de datos e información que llevaron al equipo evaluador a determinar los distintos aspectos que conforman la percepción subjetiva de los beneficiarios con relación al Fondo. Así pues, la metodología integró los siguientes elementos característicos:

- A) Como marco conceptual, se utilizó la definición de evaluaciones complementarias del CONEVAL, que las define como aquellas que “...son de aplicación opcional de acuerdo con las necesidades e intereses de las dependencias y entidades, con el fin de mejorar su gestión y obtener evidencia adicional sobre su desempeño”.<sup>4</sup>
- B) La investigación es cualitativa con enfoque en el beneficiario, por lo que las técnicas de investigación utilizadas son el análisis documental, la entrevista semiestructurada, el grupo de enfoque y el estudio de caso. Con la primera de ellas se buscó compilar y estudiar el material documental, principalmente de índole institucional-administrativo del ejercicio, lo que aportó elementos útiles para el diseño de las herramientas a utilizar y posteriormente, ayudó a definir la estrategia de aplicación. Por otra parte, con la entrevista, el grupo de enfoque y el estudio de caso, se buscó profundizar en la percepción de la población atendida con el Fondo con relación a una diversa gama de aspectos, mismos que llevaron a determinar el nivel de satisfacción ciudadana con las acciones implementadas con los recursos del FAIS.

---

<sup>4</sup> Véase [https://www.coneval.org.mx/Evaluacion/MDE/Paginas/Evaluacion\\_Complementaria.aspx](https://www.coneval.org.mx/Evaluacion/MDE/Paginas/Evaluacion_Complementaria.aspx)

Los casos que se seleccionaron para el trabajo de campo no se razonaron estadísticamente, en el sentido que el equipo no se centró en la obtención de frecuencias, sino que persiguió la generación de un análisis detallado de los procesos ciudadanos resultantes de la intervención, por lo cual los evaluadores participaron directa y activamente en el levantamiento de la información, ya que como lo apunta Valles (2002:150), “en la fase de campo no hay únicamente «recogida» de material que luego se analizará. De hecho, se produce también actividad analítica”.

- C) La evaluación complementaria con énfasis en la percepción del beneficiario, giró en torno a la realización de las obras, es por esto que la investigación parte de la ejecución de las acciones financiadas con el Fondo para definir la percepción de las tres temporalidades: antes, durante y después.

Atendiendo a las características metodológicas antes descritas, la evaluación se desarrolla a través de tres etapas en las que participaron activamente los investigadores para asegurar la calidad de la información obtenida, ya que, como lo apunta Osorio (2001:207), “la investigación cualitativa convierte al sujeto investigador en parte de las herramientas de recolección de los datos”. En cada una de las etapas de la investigación se implementó una técnica específica, que aunque en todos los casos buscaban perfilar la percepción ciudadana sobre las obras, las diferencias y particularidades entre estas y el rol heterogéneo de los informantes, permitió profundizar en la misma. Las técnicas utilizadas se presentan a continuación:

1. *Trabajo de gabinete.* La compilación y estudio del material documental comprendió registros de índole institucional-administrativo, pero también incluyó información proveniente de la literatura, misma que brindó soporte analítico a la evaluación y permitió identificar y estructurar las acciones y componentes más relevantes del objeto de estudio.
2. *Entrevistas a profundidad.* Entrevistas semiestructuradas con 5 líderes locales o personas involucradas con la gestión de las obras, realizadas con el propósito de contar con información cualitativa que permitió al equipo evaluador trazar la ruta que siguieron y

su grado de participación en el proceso. Los instrumentos utilizados se presentan en el Anexo 4.

La selección de los entrevistados se dio buscando las siguientes características:

- Se seleccionaron al azar 5 obras de diferente tipo realizadas con el Fondo en el ejercicio evaluado.
- Se turnó el listado de obras seleccionadas a la DGPP con la finalidad de acordar las citas con las personas que cubrían el perfil requerido<sup>5</sup>.
- Se gestionó la entrevista, misma que en todos los casos se verificó en el lugar y hora seleccionados por el entrevistado.
- Se consideraron solamente aquellas obras concluidas o en ejecución. Las obras que no han iniciado se excluyeron, dado que en estos casos aún no existe alguna acción de la cual se deriven beneficiarios.
- En todos los casos, los entrevistados fueron mayores de edad.

En la tabla 2 se muestra el listado detallado de entrevistas, omitiéndose los datos personales de los participantes en el ejercicio. La matriz resultante de esta etapa de la evaluación se puede consultar en el Anexo 7.

---

<sup>5</sup> Cabe destacar que dadas las políticas de protección de datos personales del Gobierno Municipal, el equipo evaluador no tuvo acceso al listado de presidentes de colonos y/o de los miembros de los comités del COPLADEMUN de las colonias seleccionadas.

Tabla 2. Entrevistas semiestructuradas realizadas para la evaluación.

Fecha	Colonia	Tipo obra	Perfil del entrevistado
01-may-18	San Juan (Zona II)	Red de agua potable	Presidenta de colonos
02-may-18	Las Juntas	Rehabilitación de sistema eléctrico de primaria	Director de escuela primaria del turno vespertino
02-may-18	El Campesino	Red de alcantarillado	Secretaria de la asociación vecinal
02-may-18	Tateposco (Canal 58 de acuerdo con la entrevistada)	Línea de alcantarillado	Presidenta de colonos
03-may-18	Arroyo seco	Mantenimiento de pozo	Presidente de comité de obra

3. *Grupo de enfoque.* Con apoyo de la Dirección de Participación Ciudadana y la DGPP se integró un grupo de 8 beneficiarios de las obras. Para la selección de los mismos se consideraron las siguientes premisas:

- Se definió la fecha y lugar de la sesión del grupo de enfoque<sup>6</sup>.
- Se seleccionaron al azar 5 obras de diferente tipo realizadas con el Fondo en el ejercicio evaluado (ver tabla 3).
- Se consideraron solamente aquellas obras concluidas o en ejecución. Las obras que no han iniciado fueron excluidas, dado que en estos casos aún no existe alguna acción de la cual se deriven beneficiarios.
- Se acudió al lugar para invitar a la dinámica a 2 personas de cada obra seleccionada.
- En total, atendieron la invitación 8 personas de las 5 colonias consideradas para esta dinámica.
- Los participantes seleccionados son mayores de edad.

<sup>6</sup> La sesión se verificó el viernes 25 de mayo de 2018 de 10 a 12 hrs. en la Sala de Cabildo de la Presidencia Municipal; para su ejecución los evaluadores se basaron en Hamui-Sutton, A. y Varela.



Tabla 3. Detalle sobre participantes en el grupo de enfoque

No.	Colonia	Tipo y ubicación de la obra	Número de participantes
1	El Vergel	Red de agua en calle Clavel	1
2	Santa Anita	Mantenimiento de pozo 1	2
3	Gigantera	Red de agua en calle Ojo de agua	1
4	Lomas del cuatro	Alcantarillado sanitario en calle Rosaura Zapata	2
5	Nueva Santa María	Empedrado y banquetas en calle San Odilón	2

El informe del grupo de enfoque se puede consultar en el Anexo 6 de este documento.

4. *Estudio de caso.* Con ésta técnica se logró conocer a fondo aspectos esenciales y de alta preeminencia para el Gobierno Municipal, que revelaron la opinión de los beneficiarios en cuanto a las acciones, efectos intencionados y no intencionados de las mismas y además se recabaron sugerencias de los ciudadanos que permitirán elaborar una agenda o plan de trabajo con miras a la corrección de las situaciones susceptibles de mejora. Se seleccionaron diez beneficiarios de dos obras realizadas con el FAIS 2017; para escogerlos se utilizaron los siguientes criterios:

- Alcance y tipo de la obra
- Ubicación de los casos
- Relevancia de la obra
- Los participantes son mayores de edad.
- Se consideraron solamente aquellas obras concluidas o en ejecución.
- La técnica se desarrolló físicamente en las inmediaciones de las obras seleccionadas, en el domicilio de los informantes<sup>7</sup>.

Toda vez realizado el levantamiento y la valoración de la información, el equipo de investigadores estructuró un informe de resultados (ver Anexo 5) en el que se asentaron los aspectos de mayor relevancia y utilidad para la investigación.

<sup>7</sup> Algunos de los informantes se entrevistaron en locales comerciales, cuidando siempre que fueran propietarios o empleados del negocio en cuestión.

Los casos seleccionados de manera aleatoria fueron los siguientes:

#### **Primer caso**

Colonia: Las Huertas

Ubicación de la obra: Calle Sandía, entre Azucena y Zapote

Descripción: Alcantarillado sanitario

Participantes: 5

#### **Segundo caso**

Colonia: Francisco Silva Romero

Ubicación de la obra: Calle Bandera, entre Independencia y Asamblea.

Descripción del proyecto: Construcción de línea de agua potable.

Participantes: 5

### **3.4 Modelo esquemático de percepción para beneficiarios de obras de infraestructura básica**

El cúmulo de información obtenida en la labor de campo representa la mayor riqueza de la investigación y soporta los aportes y hallazgos de esta evaluación. Estos datos llevan a configurar una aproximación a la percepción como un elemento determinado por la realidad social, misma que según Osorio (2001) puede ser desarmada y reconstruida en tres dimensiones: el espacio, el tiempo y el espesor. Así, los evaluadores se propusieron desmenuzar estas capas a fin de descifrar la percepción subjetiva de los beneficiarios del Fondo, pero además para explicar los niveles estructurales y superficiales que la configuran.

La percepción es, por definición, el conocimiento o idea que se tiene acerca de algo o alguien producto de la experiencia sensorial o de impresiones personales; y precisamente es el componente personal el que dota de subjetividad a las opiniones de los informantes, sin embargo, no por ello carecen de validez científica.

Es decir, en lugar de descartar la información que es vertida bajo condicionantes como los rasgos de personalidad, los roles sociales, las posiciones políticas y los gustos particulares de los informantes, es necesario construir un esquema en el que esas condicionantes se articulen de

manera lógica para dar sentido a la información que se provee. Al respecto, Torres (2004:26) apunta que la teoría “permite construir un correlato o modelo conceptual apropiado al objeto de investigación o a los hallazgos del análisis, siendo una base importante para la construcción de modelos conceptuales propios”.

Es por ello que para la evaluación complementaria al FAIS 2017 en San Pedro Tlaquepaque, se ha diseñado un modelo esquemático que se compone de cinco dimensiones de percepción y de una serie de roles condicionantes que explican al resto. El esquema adopta la forma de una cadena de causalidad formada por elementos interdependientes que se registran en un momento único, es decir, el ejercicio que supone el modelo es una fotografía y funciona para un momento y contexto determinados tomando en cuenta que la percepción es subjetiva y puede sufrir cambios repentinos con el tiempo y con los hechos.

El esquema fue diseñado con distintos propósitos. Primero, para detectar fallas y brechas en los procesos de construcción de obras públicas de infraestructura básica desde la percepción de sus beneficiarios, con el fin de que dichos diagnósticos puedan traducirse en aspectos susceptibles de mejora y en recomendaciones concretas.

En segundo lugar, el modelo permite someter a una explicación racional y secuencial aquellas discrepancias de información, pues frecuentemente las personas beneficiadas por las obras públicas que se efectuaron en un tiempo anterior al levantamiento de los datos, tienden a caer en inconsistencias o disparidades, que bien pueden ser producto de la memoria o de roles condicionantes como los que el modelo propone para explicarlas.

Además de que las percepciones y las opiniones se encuentran sesgadas por esos roles condicionantes, es necesario tomar en cuenta que las charlas que se llevan a cabo en las entrevistas semi-estructuradas, en los grupos de enfoque y en los estudios de caso, suelen abandonar con frecuencia el guion preestablecido, pues el interlocutor recoge retazos de información de forma espontánea y desorganizada en términos de contexto y tiempo. En ese sentido, el modelo y sus dimensiones de percepción permiten organizar la información que fue provista de forma desordenada y presentarla en una lógica secuencial que da un cauce más comprensible a los hallazgos.

Sobre la delimitación del modelo, éste no pretende otorgar una calificación numérica acerca de los aspectos de la opinión subjetiva de las obras, sino que es una ruta que funciona para evaluar cualitativamente esa percepción desde las dimensiones más relevantes de la infraestructura básica. Asimismo, la aplicación del modelo en un caso determinado no da como resultado una solución a las demandas sociales de la población por sí misma, sino que señala a los implementadores aquellos momentos y lugares que impiden un mejor ejercicio del Fondo; aunque también hay que decirlo: es probable que la percepción y los deseos de los beneficiarios no se empaten con las capacidades presupuestarias y técnicas del gobierno, como se demuestra más adelante en la investigación.

Finalmente, el modelo puede aplicarse para un solo caso (una sola persona informante) o para un número ilimitado de percepciones, siempre y cuando existan ciertas tendencias en las respuestas que se vierten en cada una de las dimensiones propuestas. En ese sentido, si se desea analizar una sola entrevista a la luz del modelo, puede hacerse e incluso otorga una mayor claridad y permite hacer inferencias científicamente más interesantes.

Figura 1. Modelo esquemático de percepción para los beneficiarios de infraestructura básica



### *I. Roles condicionantes individuales*

Como se ha dicho anteriormente, la percepción es dictada por una serie de características intrínsecas a la persona, que para el caso de los beneficiarios de las obras de infraestructura social básica, se refieren principalmente a: a) el arraigo que tiene la persona hacia su comunidad según el tiempo que tiene viviendo en ella; b) el rol que desempeña la persona al interior de su comunidad dependiendo de aspectos como su oficio o sus contactos; c) los motivos y razones a los que atribuyen las personas el deseo de participar en los procesos de su comunidad; d) sus preferencias políticas y partidistas que emergen con frecuencia en la conversación y e) rasgos de su personalidad, los cuales son valorados por los investigadores conforme a la postura que adopta durante la conversación.

Estos roles condicionantes son aplicables a las tres técnicas de levantamiento de información en campo que se emplearon en la evaluación, sin embargo, se manifiestan con mayor intensidad en las entrevistas semiestructuradas, toda vez que éstas se realizaron únicamente a personas con liderazgo en las comunidades.

### *II. Roles y organización intercomunitarios*

Obedeciendo a la cadena de causalidad, los rasgos de personalidad, el grado de participación de la persona informante y sus preferencias políticas condicionan las relaciones con el resto de los beneficiarios de las obras y la eficacia con la que el conjunto es capaz de comunicarse y organizarse entre sí. Esta dimensión de percepción está dada por aspectos tales como: a) la calificación que le otorga cada informante al grado de participación de sus vecinos en los procesos de construcción de obras públicas; b) los procesos internos para elegir liderazgos (formales e informales); d) las vicisitudes que se presentan cuando se convocan reuniones para discutir aspectos relacionados con las obras; y e) las relaciones humanas adversas entre el informante y sus vecinos.

### *III. Roles y organización extracomunitarios*

Toda vez que se registran en el esquema aquellos mecanismos de organización y comunicación al interior de las comunidades, la calidad, intensidad y asertividad de éstos condiciona una

siguiente dimensión de percepción, que hace referencia a las opiniones que guardan los beneficiarios de las obras acerca de la comunicación que mantuvieron con el gobierno, al tiempo que narran cómo se organizan al interior de la comunidad para hacer saber sus necesidades e inquietudes al Municipio.

Ésta dimensión está dada por aspectos como: a) la frecuencia y la forma en la que se comunican los beneficiarios con el Gobierno Municipal; b) la percepción que manifiestan hacia la organización y el trato del Municipio para con ellos; c) la fluidez de la información por parte del gobierno en cuanto al tiempo y los beneficios que tendría la obra antes de que ésta comenzara; y d) la frecuencia con la que se comunicaron quejas por parte de los beneficiarios y cómo éstas fueron atendidas por el gobierno.

#### *IV. Percepción del desempeño gubernamental sobre las obras*

En el proceso de construcción de obras de infraestructura existen principalmente dos partes: el gobierno y los beneficiarios. Se trata de una relación en la que existen mecanismos de organización y cooperación mutua, sin embargo, solo una de las partes evalúa el trabajo y el desempeño de la otra.

En ese sentido, una cuarta dimensión de la percepción subjetiva en el modelo utilizado se orienta a valorar: a) la percepción sobre las obras que se han hecho antes del ejercicio en cuestión; b) las diferencias que existen entre las obras anteriores y las actuales a juicio del interlocutor; c) si las obras que se realizaron eran las más urgentes o importantes para los beneficiarios; d) la calificación que se otorga al funcionamiento y la calidad de las obras; y e) qué aspectos mejorarían o harían de forma distinta las personas si ellas tomaran las decisiones en el gobierno en cuanto a las obras de infraestructura.

#### *V. Resultados y efectos no intencionados*

Finalmente, el desempeño del gobierno, evaluado en la dimensión anterior, inequívocamente remite a un apartado para los resultados y efectos no intencionados y lo hace en un sentido directamente proporcional, generalmente. Es decir, una tendencia en la percepción positiva sobre el desempeño del gobierno en la construcción de obras, muy probablemente se traduce

en una percepción igualmente positiva en cuanto a los cambios que han generado las obras en la vida de las personas, a menos, claro, que existan efectos no intencionados negativos; dicho de otro modo, que por medio de una acción en esencia benéfica se haya afectado a las personas de alguna forma.

Para evaluar esta dimensión se utilizan aspectos de la percepción subjetiva como: a) de qué manera mejoraron las condiciones de vida de las personas con las obras; b) qué rutinas han cambiado desde que éstas se terminaron; c) qué cambios han notado en las actividades y relaciones de la comunidad a partir de las obras; d) si las personas se sienten más seguras con el empedrado y el alumbrado o con mayor higiene a raíz de los servicios de agua, drenaje y alcantarillado; y e) si además de beneficiarles, las obras les han afectado en algún sentido.

Entonces, como se dijo al inicio del presente apartado, el esquema sirve para clasificar la información y presentarla de manera sistematizada, como se muestra a continuación.



## Resultados de la evaluación

## 4. Tema II. Hallazgos y resultados

Tal y como se apuntó en el apartado anterior, a fin de analizar y ordenar los datos obtenidos en la fase de trabajo de campo, los evaluadores diseñaron un modelo esquemático de percepción subjetiva para los beneficiarios de infraestructura básica, mismo que consta de 5 dimensiones, a saber: a) Roles condicionantes individuales; b) Roles y organización intercomunitarios; c) Roles y organización extracomunitarios; d) Percepción del desempeño gubernamental sobre las obras; y e) Resultados y efectos no intencionados.

Así pues, los hallazgos de la investigación se agruparon de acuerdo al modelo y se procedió a emitir una valoración para cada dimensión en una escala de Likert que va del 1 al 5, donde el 1 representa una situación “no deseable” y el 5 la condición o calificación óptima. A continuación los resultados:

### 4.1 Roles condicionantes individuales

Nivel	
4	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe un fuerte arraigo de los beneficiarios en sus comunidades.</li> <li>• Los líderes emergen de manera voluntaria y se muestran dispuestos a colaborar con el gobierno para cristalizar obras de infraestructura en beneficio de sus comunidades.</li> <li>• Las actividades económicas o laborales pueden impulsar a los vecinos hacia el liderazgo.</li> </ul>

A diferencia de las decisiones que las personas toman como consumidores, en las que pueden analizar varias opciones y decantarse por una de ellas, en su papel de “beneficiarios” no existe esa libertad y poder de decisión, ya que simplemente son los receptores de un bien o servicio. No por ello dejan de tener desde su individualidad, una opinión particular sobre “eso” que el gobierno les proveyó. Esa percepción, a pesar de ser particular y única, se construye de manera subjetiva tanto desde la experiencia propia (vivencias e historia personal), como desde el rol que el individuo juega en su comunidad (su papel en el hogar, su nivel de integración en la comunidad, responsabilidad formal o informal en organizaciones vecinales, etc.).

Al respecto, se observa que existe un fuerte arraigo de los tlaquepaquenses que habitan en zonas de atención prioritaria, lo que se puede explicar, generalmente, por medio de la cantidad de tiempo que han vivido en estas colonias. Por ejemplo en las entrevistas, tres de los cinco interlocutores tienen más de 17 años en sus respectivas comunidades; por su parte, los participantes del grupo de enfoque promedian 21 años de antigüedad en la colonia y la mitad de ellos han nacido en ella y nunca se han mudado.

Entonces, asumiendo que la antigüedad genera arraigo hacia el territorio, las personas anhelan cualquier obra que el gobierno realice en sus comunidades, ya que significa una mejora sustancial en su calidad de vida y la de sus familiares; además se trata de acciones que se han buscado a lo largo del tiempo y han tenido avances escasos y paulatinos.

Tanto en las técnicas de grupo de enfoque como en los casos de estudio, los informantes son ciudadanos comunes, sin cargos específicos en las asociaciones vecinales o los comités de obra. Ellos tienen una visión más general y menos informada de los acontecimientos que se suscitaron antes, durante y después de la ejecución de las obras, a diferencia de los líderes vecinales a los que se les realizaron entrevistas a profundidad. Estos últimos se encuentran más politizados y con frecuencia revelaron de forma directa o indirecta sus preferencias partidistas durante la entrevista, a pesar de que ese aspecto no está contemplado en la batería de preguntas, por ejemplo:

*“Han venido regidores de varios partidos, pero solo prometen, les piden que junten firmas, pero no sirve de nada. Solo el regidor Miguel Silva nos atendió y nos dejó claro que su gestión es para terrenos urbanos. Miguel Castro venía mucho aquí, él fue el que metió servicios”. (Presidenta de Colonia M)<sup>8</sup>*

Tanto los miembros de mesas directivas como los de comités de obra fueron nombrados en un acto oficial en la mayoría de las ocasiones. Los primeros a través de votación y los segundos se ofrecieron a participar durante la sesión de instalación. No obstante, las votaciones para elegir a los representantes no están libres de sobresaltos, como afirma una de las informantes:

---

<sup>8</sup> Para salvaguardar la identidad de los informantes, no se proporcionan nombres de personas ni colonias.

*“Hemos intentado hacer votaciones para elegir a los presidentes, pero han estado cargadas. Cuando hemos querido votar hubo personas que agredieron verbalmente e intentaron llevarlo a lo físico. Los partidos tratan de turbiar (sic) las relaciones vecinales y eso hace difícil el trabajo de los representantes”. (Presidenta de Colonia F)*

Al respecto de los nombramientos oficiales, la misma informante añade lo siguiente:

*“Ante el Ayuntamiento creo que yo no soy la presidenta oficial. Nunca me regresaron los papeles ni me notificaron si era yo, pero yo sigo haciendo mis gestiones igual que antes, no me importa si no tengo el nombramiento”. (Presidenta de Colonia F)*

Generalmente los liderazgos emergen de manera voluntaria, motivados en muchos casos por un interés particular, relacionado usualmente con la búsqueda de mejores condiciones de vida, como se cita a continuación:

*“Lo que me motivó a representar a la colonia fue la falta de servicios. Hemos visto que no hay servicios. Cuando llegamos a la comunidad, porque aún no somos declarados como colonia, solo había luz, pero no completamente. Paso a paso se ha electrificado”. (Presidenta de Colonia M)*

Además de la búsqueda de mejores condiciones de vida, se encontró que uno de los roles condicionantes de mayor relevancia para los individuos es su propia actividad económica u ocupación, de modo que los liderazgos en las colonias analizadas están relacionados con lugares y oficios, como el director de la escuela o la propietaria de la estética del barrio:

*“Este es mi primer ciclo escolar aquí. Llegué a la escuela en agosto de 2017 cuando la obra ya estaba avanzada. Las gestiones no las hice yo, pero sí le he estado dando seguimiento a las fallas de la obra” (Director de escuela O)*

*“Tengo una estética en la colonia, aunque está suspendida porque tuve un problema familiar y de salud. Ahí me fui relacionando con los vecinos y me di cuenta de las necesidades. El nivel de estudios que tengo me permitió ver carencias en madres solteras y adultos mayores. Voluntariamente me puse a gestionar apoyos y a orientar a las personas. También la iglesia me permitió conocer a la gente y ahí les daba aviso de apoyos y otras cosas.” (Presidenta de Colonia F)*

Similar a los casos del director de la escuela y de la propietaria de la estética, en ocasiones los liderazgos de colonia para efectos del Fondo, se deciden de manera voluntaria en aprovechamiento de que algunos vecinos tienen conocimientos técnicos de obras de ésta clase:

*“Estaba participando en una reunión vecinal en la que se estaban tratando temas variados, en la que estaban presentes algunos funcionarios del Ayuntamiento y un Regidor. En el evento se anunció la obra de mantenimiento del pozo y pidieron la integración del comité; ahí fue cuando me ofrecí para presidirlo... Me interesa la mejora de la comunidad ya que poseo varias propiedades en la colonia. Además, tengo conocimientos técnicos suficientes para verificar la obra, ya que me dedico al mantenimiento industrial. La motivación final es que mejoren las condiciones del pozo, porque le conviene a todos los vecinos”. (Presidente de comité de obra J)*

## 4.2 Roles y organización intercomunitarios

Nivel	
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No existe un canal de comunicación efectivo entre el gobierno y los beneficiarios.</li> <li>• Las relaciones interpersonales influyen en la efectividad de la comunicación.</li> <li>• La participación ciudadana tiende a ser baja.</li> <li>• Cuando emerge un tema que genera interés, existe alta capacidad de organización comunitaria.</li> </ul>

El primero de los aspectos a analizar dentro de los roles y la organización intercomunitarios tiene que ver con la comunicación hacia los funcionarios municipales, lo cual bien podría parecer algo del ámbito extracomunitario, sin embargo, se encontró que gran parte de la interacción que existe entre el Municipio y los beneficiarios tiene complejos procesos previos de organización al interior de la comunidad, que en un segundo momento efectivamente se convierten en interacciones bidireccionales.

Entonces, como se ha dicho, cada una de las dimensiones del modelo presentado es influida por la que le antecede, de modo que las formas en las que la comunidad se organiza tienen mucho que ver con las condicionantes individuales que se han descrito. Es decir, la forma en que las comunidades buscan satisfacer sus necesidades depende del estilo y de los rasgos de personalidad de sus liderazgos, de tal modo que hay representantes cuyo temperamento hace que nunca hayan interactuado directamente con funcionarios públicos, mientras otros prefieren canales como la escritura y firma de peticiones ante el gobierno y otros tantos prefieren presentarse directamente a las oficinas gubernamentales a gestionar los servicios:

*“Para comunicarme con el Gobierno Municipal prefiero usar la página de internet para levantar reportes. Me parece más sencillo que hablar con una persona, aunque ya ubico a unas personas de alumbrado, parques, aseo público.”. (Presidenta de Colonia F)*

*“Hemos metido oficios, pedido visitas y la obra finalmente se hizo. No sé si eso influyó realmente, o de quién haya sido la decisión que permitió que se hiciera la obra. Para conseguir que nos atiendan voy a buscar a la*

*presidenta, le llevo escritos, les pido audiencias.” (Presidenta de Colonia M)*

*“En la colonia aprovechamos que uno de los regidores vive ahí y siempre le estamos pidiendo que nos ayude. Nos dice que en Tlaquepaque hay muchas colonias que necesitan tanto como nosotros. Yo le digo que qué necesita, que yo hago lo que me diga y nos organizamos y sí nos han ayudado.” (Informante de grupo focal C)*

*“En El Vergel organizaron mesas con los vecinos para que dijéramos cuáles eran las necesidades y hacer las obras necesarias.” (Informante de grupo focal B)*

Asimismo, se detectó que la comunicación entre los liderazgos y el Municipio es tan frecuente y constante como el ciudadano lo decida, pues el Municipio por sí mismo no suele buscar el contacto, pero cuando el interlocutor (el ciudadano) busca a los funcionarios, la comunicación se incrementa, fortalece y en algunos casos se consolida, entonces, como el Gobierno Municipal no procura la comunicación, la participación vecinal tiende a mantenerse neutra y se pierden oportunidades para impulsar las relaciones entre la ciudadanía y el gobierno, pero sobre todo para mejorar la calidad de vida de las personas por medio de las obras.

*“La comunicación con el gobierno es constante, ya que la asociación de vecinos frecuentemente realiza gestiones ante el municipio. Normalmente las solicitudes son por escrito”. (Secretaria de asociación vecinal C)*

*“Cuando se les informa a los vecinos sobre las obras y los asuntos de la colonia, hay participación, pero como generalmente no se enteran ni les avisan, no participan”. (Presidenta de Colonia F)*

Desde luego, la organización interna para los procesos de obras es intensamente influida por las relaciones interpersonales en la comunidad, especialmente de las filias y fobias que las personas tienen entre sí:

*“Alicia N. era la presidenta de colonos anterior, pero ella vivía en otro sector de la colonia y era ajena a los problemas de los demás. Nos comunicábamos a través de ella, pero no teníamos buenos resultados. La quisieron destituir ante el Ayuntamiento, pero les dijeron que no se podía, que debía terminar su periodo”. (Presidenta de Colonia M)*

*“En nuestra colonia el presidente está de adorno, siempre nos pone excusas que no está, no nos contesta. Mejor nosotros nos hablamos por teléfono en caso de una emergencia”. (Informante grupo focal A)*

*“Teníamos un grupo de whatsapp en el que los vecinos nos comunicábamos, pero no les caía bien lo que yo les decía y me sacaron del grupo”. (Informante grupo focal B)*

Además de las relaciones entre los miembros de la comunidad, las orientaciones partidistas de los integrantes de las asociaciones vecinales influyen en el grado de participación de los ciudadanos en los procesos de organización comunitaria para efectos de las obras del Fondo, pues en ocasiones éstos podrían participar por el bien de la comunidad, pero prefieren mantenerse al margen de las cuestiones políticas:

*“En mi colonia no nos reunimos para organizarnos nunca porque nuestra mesa directiva solo se junta cuando nos quiere llevar a los políticos”. (Informante grupo focal C)*

*“Nosotros nos reunimos una vez a la semana como vecinos pero por fuera del comité oficial porque ellos solo se reúnen por colores (partidistas)”. (Informante grupo focal F)*

Luego, por lo que toca a la participación de los vecinos de forma independiente a las cuestiones partidistas y a las relaciones interpersonales que se acaban de esgrimir, las valoraciones que se otorgan entre sí al ser cuestionados sobre el grado de involucramiento en los procesos de obras es muy variable, que va desde algunas comunidades con absoluto desinterés hasta otras con una intensidad muy alta:

*“Los vecinos (padres de familia) que participan en las juntas que organizamos normalmente son entre 100 y 150 de un total de 400, aunque siempre son los mismos y el resto no participan o participan muy poco”. (Director de escuela O)*

*“Hay baja participación de los vecinos porque (los gobiernos) ya les han prometido mucho antes y se ha cumplido muy poco, entonces hay desconfianza por eso”. (Secretaria de asociación vecinal C)*

Ahora bien, las voces que califican la participación de los vecinos en los asuntos colectivos desde la posición de liderazgo de colonia y desde el grupo de enfoque, merecen un tratamiento



totalmente distinto a las personas que fueron entrevistadas sin previo aviso y en el lugar de las obras, por medio de los estudios de caso. Esta diferencia podría encontrar la razón en el hecho de que la intensidad de la participación varía entre una comunidad y otra, pero también puede obedecer a la libertad con la que responden las personas cuando no se encuentran en un ambiente controlado.

En los estudios de caso, en primer lugar fue posible detectar relaciones vecinales fragmentadas por razones muy diversas, como el caso de un informante de aproximadamente 70 años, quien se quejó del exceso de ruido de sus vecinos durante las madrugadas (de una edad considerablemente menor a la suya) debido a que no lo dejan descansar, pero se abstiene de reclamar porque no desea problemas. Por esa razón se niega a participar en las decisiones comunitarias, que de cualquier forma calificó de ser muy pocas, como se confirmaría con el resto de los informantes de esa calle (cuatro personas más), pues todos negaron que se hayan reunido recientemente de forma organizada.

En el segundo estudio de caso se observó la misma tendencia sobre la participación de los vecinos en los asuntos colectivos. Los argumentos principales para no hacerlo en ese lugar fueron la falta de un liderazgo que los aglutine, el hecho de que el único líder que existe es partidista y la configuración de la calle en la que la mayoría de las fincas son comercios y no viviendas, aunque la apatía de los mismos es palpable por medio de las conversaciones.

También, en ocasiones las obras de infraestructura pueden generar externalidades o trastocar intereses personales, de modo que es posible observar reticencia por parte de los miembros de la comunidad. En la gran mayoría de las obras y colonias analizadas, la necesidad del servicio es tal, que nadie se opone a su construcción, salvo un caso en la Colonia Las Huertas donde una proporción relevante de los vecinos se dedican a los paseos en calandria, de forma que el pavimento o el empedrado zampeado podrían lesionar a sus caballos y se han opuesto, según los vecinos, a que se realicen dichas obras, aunque refieren que su intención tampoco es afectarlos y ya se han acostumbrado a vivir en la terracería.

Finalmente, la organización intercomunitaria es deficiente en sentidos como la comunicación y la intensidad de la participación de los miembros en los asuntos colectivos como se ha dicho

en este apartado, sin embargo, se encontró un aspecto interesante: dichas deficiencias no radican en un asunto relacionado con las capacidades de organización de los beneficiarios e incluso tampoco con la falta de atención del Gobierno Municipal, que de hecho, puede ser la causa que genere un interés propio por mejorar sus condiciones de vida, aunque eso implique “robarse” los servicios ante las carencias que presentan:

*“Nos hicieron la obra de alcantarillado, pero ya teníamos servicios desde hace aproximadamente 18 años. Los vecinos de la cuadra nos cooperamos para instalar la red con nuestro dinero, aunque la neta nos la robábamos (el agua) (sic).” (Informante de estudio de caso 1.2)*

*“Las obra (de agua) es buena, porque antes la jalábamos nosotros con mangueras y nos fallaba mucho, se iba. Ahora ya el servicio está regular, aunque ya la tengamos que pagar” (Informante de estudio de caso 2.1)*

### 4.3 Roles y organización extracomunitarios

Nivel	
2	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Existe la percepción de que el gobierno no socializa las obras.</li> <li>• Se detectó un alto grado de desinformación entre los beneficiarios acerca de las obras.</li> <li>• Hubo quejas sobre la ejecución de las obras que no fueron atendidas.</li> <li>• El trato de los servidores públicos se pondera favorablemente por los ciudadanos.</li> </ul>

En continuación de la secuencia donde los roles individuales condicionan a la organización intercomunitaria, se llega a los roles y la organización extracomunitarios que hacen referencia a cuatro aspectos principales: a) la existencia (o inexistencia) de sesiones informativas organizadas por parte del gobierno previas a la ejecución de la obra; b) la difusión de tiempos y beneficios de las obras; c) las dudas, quejas y observaciones durante su ejecución; y d) la calificación que otorgan los informantes a la atención recibida por parte del personal del Municipio.

Sobre los primeros tres aspectos se observan debilidades en la implementación del Fondo. En cuanto a las reuniones previas a las obras, los informantes de los estudios de caso y del grupo de enfoque manifestaron que en ningún momento hubo un acercamiento específico para hablar de las obras por venir, mientras que en las entrevistas con liderazgos hubo dos casos en los que efectivamente se realizaron un par de reuniones.

Entonces, en la mayoría de los casos, la percepción es que el gobierno no socializa la obra con las personas y de entre ellas, existe una mayor probabilidad de estar enterado si se es líder en la colonia en comparación con ser uno de los beneficiarios directos ajenos a la representación de la comunidad, cuya información es nula o muy limitada.

Naturalmente, si el gobierno no organiza sesiones previas para tratar temas de las obras (como se percibe), difícilmente los beneficiarios tienen conocimiento de sus tiempos de ejecución y de los beneficios que traen a sus comunidades, salvo el caso de una informante de las entrevistas con liderazgos que afirmó que la Dirección de Participación Ciudadana y el delegado difundieron la información cuando la obra fue autorizada.

En los demás casos, los beneficiarios simplemente vieron llegar a los obreros un día, quienes se dispusieron a trabajar sin mayor información al respecto:

*“El gobierno nunca se acercó para nada. Cuando hicieron la obra de rehabilitación del jardín de niños, nos enteramos que la iban a hacer porque los maestros vinieron al templo a pedirnos que los niños tomaran las clases aquí mientras terminaban la obra”. (Presidenta de Colonia F)*

*“No se acercó nadie del Ayuntamiento y no nos dieron información sobre los alcances de la obra, ni los planos ni lo que se iba a realizar, por eso yo no he firmado el acta de entrega-recepción”. (Director de escuela O)*

Luego, al respecto de las quejas, dudas u observaciones que suscitan las obras entre las personas, de nuevo se ratifica la importancia de los roles individuales como condicionantes de las relaciones extracomunitarias con el gobierno. Específicamente se encontró que, al estar más familiarizados con los aspectos técnicos de las obras, los líderes de colonia manifiestan más sus inquietudes en comparación con los beneficiarios, pues si bien desde ambas perspectivas algunas obras no se concluyeron satisfactoriamente, solo dos de ellos intentaron hacer algo para remediarlo:

*“Hice una queja formal por oficio por una obra inconclusa (presenta copia al entrevistador), pero nunca la atendieron y se terminó con recursos propios”. (Director de escuela O)*

*“Solicitamos una reunión con el Municipio por las fallas de la obra; estuvo presente el Secretario General y le planteamos nuestras inconformidades, sobre todo que hayan abierto la calle y nunca la hayan reparado. Ahí los encargados de la obra se comprometieron a repararla en quince días, pero no lo hicieron”. (Secretaria de asociación vecinal C)*

Asimismo, es pertinente señalar que dos de las personas entrevistadas consideran como una queja el hecho de que, en su percepción, las obras no se terminen, sin embargo, el cuadrante de obras permite identificar que en muchos casos no se trata de una obra inconclusa, sino que los tramos que se realizaron (sobre todo en el caso de la pavimentación y las redes de agua) son efectivamente los que se habían proyectado, de modo que las necesidades son prácticamente ilimitadas y se identifican como una falta de capacidad gubernamental. Es decir, como el Gobierno Municipal no comunica de manera efectiva los alcances de las obras que realiza, aún

y cuando las termine, las personas creen que no lo hizo, pues observan que la pavimentación (por citar un ejemplo) llegó hasta un cierto cruce de calle cuando más allá aún quedaba un tramo por pavimentar.

*“Sí tuve queja porque los de arriba (otra sección de la colonia) también necesitan los servicios. He tratado de que los reciban en el Ayuntamiento, pero la persona que está supliendo a la presidenta municipal no los ha atendido”. (Presidenta de Colonia M)*

*“Creo que la obra (de pavimento) de la calle Tamiahua quedó inconclusa. Queremos que la pavimentación llegue hasta la otra secundaria porque así como está no todos se benefician y no sé a quién se pide la obra”. (Presidenta de Colonia F)*

Finalmente, a diferencia de los primeros tres aspectos, la atención y el trato del personal del Municipio hacia la ciudadanía es una fortaleza, pues la gran mayoría de los informantes refieren una opinión positiva, aunque en ocasiones los beneficiarios se encuentran más agradecidos con los obreros y contratistas que con el Gobierno Municipal:

*“Los trabajadores son muy amables, siempre nos atienden. Nunca nos han negado nada”. (Presidenta de Colonia M)*

*“El trato siempre ha sido bueno y se ha tenido acercamiento con personal del Ayuntamiento, de Participación Ciudadana, con el delegado anterior y el actual, así como con regidores y con todos se ha tenido buen trato.”. (Secretaria de asociación vecinal C)*

*“El trato es bueno. Cuando ya están trabajando y nos acercamos a hacerles preguntas, los trabajadores de la obra sí nos informan amablemente de qué se trata”. (Presidenta de Colonia F)*

*“Hubo quejas cuando estaban construyendo porque no pusieron las tapas en los registros y no terminaron las banquetas, reventaron unas mangueras también, pero le dijimos al ingeniero y dijo que tenía obras en otra parte pero sí lo compuso. Le ofrecimos dinero para que le diera prioridad y no lo aceptó.” (Informante de estudio de caso 1.2)*

#### 4.4 Percepción del desempeño gubernamental sobre las obras

Nivel	
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los beneficiarios legitiman las obras realizadas, ya que reconocen que las mismas eran necesarias y urgentes.</li> <li>• Existe una percepción positiva sobre la calidad de los materiales utilizados en las obras, así como de su funcionamiento final.</li> <li>• En general, el tiempo de ejecución se percibe como excesivo, sin embargo existe alta tolerancia de los beneficiarios, ya que reconocen que los beneficios son permanentes.</li> </ul>

Toda vez que el esquema ha dado cuenta de los roles individuales, la organización intracomunitaria y las relaciones extracomunitarias acerca del Fondo y sus obras, es pertinente dar paso a la fase más importante de la evaluación desde la perspectiva de los beneficiarios, cuya composición desarrolla en un primer momento la percepción subjetiva acerca del desempeño del gobierno para proveer de infraestructura básica y en un segundo, los resultados manifiestos en la vida de los beneficiarios.

Sobre el desempeño del gobierno para llevar a cabo infraestructura básica, el modelo desarrolla los siguientes aspectos principalmente: un recuento de las obras que se hayan hecho en la comunidad en cuestión en años anteriores y las diferencias que encuentran con las del ejercicio a evaluar; la consideración de los beneficiarios acerca de si las obras que se hicieron eran las más urgentes o importantes o no; juicios de valor relacionados con el funcionamiento y la calidad de la obra y; qué hubieran hecho diferente los beneficiarios si fueran el Gobierno Municipal.

En cuanto a las obras que se han hecho en las comunidades en años previos al ejercicio evaluado, en la mayoría de las ocasiones los vecinos no recuerdan obras anteriores (tres de las cinco entrevistas) ; otros tantos coinciden en recordar las de mayor impacto o visibilidad, como la pavimentación de calles aledañas, mientras que algunos más adoptan una postura de vulnerabilidad y aseguran que no se ha hecho nada por su comunidad, aunque los investigadores le puedan enlistar algunas obras que terminan por recordar:

*“Aquí no han hecho ninguna obra, pero sí vienen a podar árboles y dan mantenimientos menores y siempre responden bien”. (Presidenta de Colonia F)*

*-El investigador le enlista algunas obras que se realizaron en su colonia.*

*“Tiene razón, tengo muy mala memoria, pero sí, sí se hizo una obra en el jardín de niños y quedó muy bien. Se beneficiaron muchos vecinos y conocidos con esa obra. También hicieron obras para la gente que se inundaba y tenían riesgo de deslave y con la obra se solucionó”. (Presidenta de Colonia F)*

Con relación a las diferencias que guardan las obras del ejercicio 2017 con las de años anteriores, se esperaba entablar conversaciones que dieran luz para comparar el periodo en cuestión con los precedentes y así orientar a los informantes a emitir juicios acerca de si se habían hecho las cosas de mejor manera, tal como se esperaban o se había tenido un rendimiento deficiente. Sin embargo, como se ha dicho, en algunos casos no recordaron obras anteriores, o bien, se limitaron a responder de forma neutra, mientras que las comparaciones fueron muy pocas:

*“Hace unos años nos pavimentaron y quedó bien, luego nos pusieron ésta obra del agua y tienen unos días poniendo postes nuevos de luz de este lado de la calle. Lo que sí reconozco es que en ésta administración de la presidenta Limón agarran y terminan. En otros años y en otras obras era puro empezadero de obras por todos lados sin orden y aquí se han ido de pedazo en pedazo” (Informante de estudio de caso 2.3)*

Quizá el aspecto de mayor coincidencia entre los informantes es la urgencia que se tenía de que se realizaran estas obras en la comunidad, lo cual legitima en gran medida el ejercicio del Fondo, pues los propios beneficiarios reconocen que los recursos que invierte el gobierno para atender las carencias más apremiantes de la población más necesitada, efectivamente se destinan a tales fines y personas.

No obstante, es pertinente mencionar que, si bien cerca de la totalidad de los informantes (siete de los ocho participantes del estudio de caso) reconocieron que las obras realizadas eran las más urgentes, también añadieron atenuantes o aprovecharon el espacio para enlistar otras obras que consideran igual de importantes y necesarias:

*“Sí era una obra urgente (la que se hizo en su comunidad), aunque también hay otras necesidades. Por ejemplo, el desazolve o el entubamiento del arroyo de las inmediaciones de la colonia (cuenca del ahogado), ya que el agua estancada ocasiona mosquitos y enfermedades, por eso urge que se fumigue el canal y toda la colonia”. (Presidente de comité de obra J)*

*“Sí hay otras obras importantes pero estuvo bien que hayan hecho el alcantarillado, por eso no tengo quejas, pero hay calles que todavía no tienen empedrado ni pavimento, falta alumbrado, hay calles sin agua potable y se surten con pipas o jalan el agua con mangueras. Todas esas obras son muy importantes, pero nos han dicho que es difícil hacerlas porque estamos en la punta del cerrito”. (Presidenta de Colonia F)*

Asimismo, se encontró que los ciudadanos suelen identificar y priorizar las necesidades y resoluciones de sus comunidades de manera sistematizada. Es decir, podría parecer que existe una disonancia al reconocer como la principal problemática a la inseguridad y a la vez considerar que la obra de agua potable era efectivamente lo más urgente, sin embargo, se observó que los beneficiarios comprenden que los problemas públicos tienen grados de complejidad y mecanismos distintos para ser resueltos, de modo que el patrullaje puede tener efectos en la seguridad, pero las obras de infraestructura básica tienen resultados inmediatos en su calidad de vida.

Desde luego, los resultados dependen del funcionamiento y de la calidad con las que fueron hechas las obras, que para el caso del Fondo en San Pedro Tlaquepaque se encontraron dos tendencias principalmente: la primera, y que predomina, donde los beneficiarios consideran que las obras tuvieron un buen funcionamiento y que los materiales son de buena calidad (tres de las cinco personas entrevistadas y 100% de uno de los estudios de caso); y aquellos que consideran que la obra no fue terminada o es deficiente:

*“En sí la obra ha funcionado bien porque sí mejoró el alcantarillado y se instalaron registros que antes no existían.”. (Secretaria de asociación vecinal C)*

*“La obra sí nos benefició directamente, sí se nota la diferencia en el drenaje. Las descargas se hacen mejor. Vi los materiales cuando los estaban instalando y eran de muy buena calidad.” (Informante de estudio de caso 1.2)*



*“Pésimo. La obra (en la escuela) no ha concluido. Hay pendientes en la bodega de educación física, en los baños de maestros y en la biblioteca. Sobre los materiales, son de baja calidad y no se instalaron todas las lámparas, y de las que se instalaron ya se fundieron varias. En algunas conexiones no hay corriente y otras no las cambiaron, siguen las mismas que antes de la obra. Las lámparas de los pasillos no se pueden apagar y están prendidas todo el tiempo, además son de muy baja intensidad y no iluminan lo suficiente para el turno vespertino”. (Director de escuela O)*

*“Cuando hicieron la obra de alcantarillado en la calle Rosaura Zapata ya habían avanzado y tuvieron que cambiar todo y empezar de nuevo por las fallas”. (Informante de grupo focal C)*

Al respecto de la agilidad y los tiempos de ejecución de las obras, los beneficiarios también identificaron áreas de oportunidad, especialmente los entrevistados por medio de los estudios de caso. Sin embargo, en dos ocasiones, las recomendaciones o quejas acerca de los tiempos de ejecución fueron acompañadas de un comentario acerca de cómo vale la pena la espera para obtener un servicio. De ese modo, la necesidad de infraestructura puede llegar a ser tan apremiante, que los beneficiarios descartan los costos implícitos que puede tener una obra con tal de que se realice:

*“Los trabajadores iban y venían. Dejaban de venir varios días y por eso se retrasaron. En total se tardaron más de 3 meses y me parece excesivo.” (Informante de estudio de caso 1.2)*

*“Los trabajos no eran constantes y por eso se tardaron más de 3 meses. Si yo estuviera a cargo de la obra hubiera tratado de agilizarla y dejarla correctamente terminada en todos los aspectos”. (Informante de estudio de caso 1.3)*

*“La obra duró mucho y debería haberse agilizado, si yo fuera el encargado nombraría a alguien que dirija y lleve la batuta de la obra para que le dé información a los vecinos y escuche sus opiniones”. (Informante de estudio de caso 2.2)*

*“Las obras no se tardaron mucho y si se tardaron en todo caso valió la pena. Total, tenemos años con la necesidad y buscando que nos apoyen, entonces lo que se tarden no importa”. (Informante de grupo focal C)*

*“Cuando estaban haciendo la obra del pozo pensamos que se iban a tardar en hacerlo y nos íbamos a quedar sin agua, pero mientras estaban trabajando ahí nos trajeron todas las pipas que necesitábamos. Yo hasta regalaba a los vecinos el agua de las pipas que venían a surtirnos gratis”.  
(Informante de grupo focal H)*

Luego entonces, toda vez que las personas beneficiarias han juzgado la calidad de la obra, resultó pertinente preguntarles qué hubieran hecho para mejorar el ejercicio del Fondo si fueran parte del Gobierno Municipal y así construir una agenda de aspectos susceptibles de mejora desde la perspectiva del destinatario final de los recursos. Al respecto, las opiniones fueron muy variadas, aunque destacaron aquellas relacionadas con mejorar la comunicación entre el gobierno y la ciudadanía:

*“Hubiera tenido mayor control y seguimiento de la obra, hubiera mandado auditores y hubiera previsto tiempo. Además, hubiera proporcionado más información a las autoridades de la escuela donde se hizo la obra”.  
(Director de escuela O)*

*“Haría que la opinión de la gente fuera escuchada, que se le den prioridad a las necesidades de todas las colonias, porque siempre les dan preferencia a las mismas personas que ya tienen todos los servicios”. (Secretaria de asociación vecinal C)*

*“Si estuviera en el gobierno yo vendría y hablaría con las personas y escucharía sus verdaderas necesidades de viva voz. Que nos pidan la opinión de manera abierta, aunque sea una oportunidad o que sea esporádica. Tal vez hacer una encuesta y a partir de ahí que filtren información y vean las prioridades”. (Presidenta de Colonia F)*

*“Establecería un canal efectivo de comunicación con los colonos para contar con todos los datos de la obra, cuidaría los detalles para que la obra se hiciera bien y trataría de hacer los trabajos con más agilidad”.  
(Presidente de comité de obra J)*

#### 4.5 Resultados y efectos no intencionados

Nivel	
3	<ul style="list-style-type: none"> <li>• No existe una tendencia marcada en la percepción acerca de la utilidad de las obras.</li> <li>• Las modificaciones en las rutinas de los beneficiarios fueron en lo general positivas.</li> <li>• Hubo casos en los que las obras redundaron en un detrimento de la calidad de vida.</li> <li>• Las obras de pavimentación mejoran la percepción de seguridad en las comunidades.</li> <li>• Las obras generaron efectos no intencionados, tanto positivos como negativos.</li> </ul>

La dimensión más relevante de la evaluación es la relativa a la percepción subjetiva de los beneficiarios en torno a los resultados que han tenido las obras en su calidad de vida, en las rutinas propias, en cambios observados en la seguridad y salud públicas e incluso en afectaciones, pues en ocasiones las acciones de gobierno tienen efectos distintos a los planeados, conocidos como no intencionados.

En primer lugar, sobre la percepción de la utilidad de las obras no se observó una sola tendencia, sino que existen tres grandes líneas de opinión: a) que las obras trajeron cambios favorables y significativos en sus vidas; b) que no trajeron ningún cambio (con una frecuencia menor a las otras dos); y c) que empeoraron la situación anterior a su construcción.

En cuanto a los cambios favorables, éstos combinan resultados directos con efectos no intencionados, tanto para los beneficiarios como para el propio Gobierno Municipal:

*“Desde que hicieron la obra de agua potable nosotros tenemos un mejor servicio. Ahora pagamos el agua, es cierto, pero gastábamos más en reponer mangueras que se reventaban. Hasta el gobierno ahorra con toda esa agua que ya no se desperdicia y que nadie pagábamos por ella”.  
(Informante de grupo focal B)*

*“Antes nadie llegaba con nosotros. Ni la policía, ni las ambulancias, ni los taxis. Mi mujer estaba embarazada y nos pudimos ir al hospital en taxi, que*

*por la pavimentación pudo llegar hasta la puerta de la casa y tuvo un buen parto”. (Informante de grupo focal E)*

*“La obra de pavimentación nos benefició mucho. Muchas cosas han cambiado. Los carros se maltratan menos, los niños pueden ir a la escuela y antes tenían que faltar en tiempo de lluvias”. (Presidenta de Colonia F)*

*“En nuestra colonia hay muchos adultos mayores, entonces desde que pusieron el empedrado y construyeron las banquetas estas personas se beneficiaron mucho. Ahora salen a la calle, a la tienda y lo hacen solos, conviven con los demás, van y vienen. Antes necesitaban de la caridad, de que alguien fuera a ver qué se les ofrecía y ayudarles”. (Informante de grupo focal F)*

Por su parte, quienes manifestaron que las obras realizadas no tuvieron cambio alguno en su calidad de vida, argumentan que es porque ya contaban con el servicio anteriormente y había sido provisto por sí mismos, generalmente “jalando” de manera clandestina el agua o instalando sus propias redes de alcantarillado:

*“Supe que hicieron la obra de agua, aquí estuvieron afuera haciéndola, pero no he notado ninguna diferencia. Siempre ha habido agua y sale igual que antes”. (Informante de estudio de caso 2.4, cuya ocupación es atender una purificadora de agua)*

En una tercera postura en el espectro de la percepción sobre los cambios en las condiciones de vida, existe una proporción considerable de beneficiarios que manifestaron haber empeorado su situación con las obras (100% de los informantes del segundo estudio de caso). Se trata de uno de los aspectos más alarmantes, pues de ningún modo una acción de gobierno que invierte recursos para mejorar el bienestar de los ciudadanos, debe terminar por empeorarlo debido a las fallas en su implementación.

Principalmente, se trata de errores de los contratistas y no del Gobierno Municipal directamente, aunque éste comparte la responsabilidad en sentido de que la dirección encargada debería supervisar y auditar las obras, lo cual, a decir de los beneficiarios pudo darse de mejor forma:

*“La obra estuvo pésima en su ejecución. Estábamos mejor antes, pues todas las lámparas servían y eran de buena intensidad. Las nuevas no iluminan lo suficiente y como no se pueden apagar, tienen que estar prendidas todo el día”. (Director de escuela O)*

*“Yo siempre he tenido servicio de alcantarillado, entonces no mejoré en nada, pero sí empeoré porque no terminaron la obra y dejaron mi registro abierto, y destruyeron mi banqueta y no la volvieron a hacer. Yo tuve que volver a hacer la rampa que tenía porque antes metía aquí un carrito (sic)”. (Informante de estudio de caso 1.3)*

*“Agua siempre ha habido aquí. Vinieron e instalaron, pero lo que quedó mal fue el pavimento. Antes ésta calle era la mejor de la colonia, como puedes ver pasa mucha gente por aquí pero antes pasaba más por lo mismo. Metieron el agua y la echaron a perder, ha habido accidentes, se hace un polvadero... Mira esa camioneta como se va a hacer cuando pase por los hoyos de la calle. Así es con todos los carros, es muy peligroso y los desgasta muy rápido”. (Informante de estudio de caso 2.3)*

Las obras, independientemente del juicio del beneficiario acerca de su eficacia para mejorar sus condiciones de vida, suelen generar cambios en las rutinas de las personas de manera individual y en la comunidad en general. En éste apartado, la mayoría de los cambios que trajeron las obras fueron positivos para las personas y para las comunidades, salvo dos casos en los que se vieron afectados los alumnos de una escuela y los transeúntes de ciertas calles.

*“Al poco tiempo de que se terminó la obra se tuvieron que suspender clases en el turno vespertino, porque varias aulas estaban totalmente a oscuras hasta que en noviembre (2017) se contrató a un tercero para que terminara lo que el gobierno dejó a medias. También dejaron algunos registros y tapas abiertas y cables pelones, entonces se restringió la entrada de los niños a algunas zonas”. (Director de escuela O)*

*“La rutina de muchas personas cambió, porque como la calle quedó en mal estado ya no puede transitar el transporte público y muchos vecinos que usaban la calle ya tienen que usar rutas alternas porque no pueden pasar por esa”. (Secretaria de asociación vecinal C)*

No obstante, como se ha dicho, la mayoría de los cambios observados fueron positivos para las personas. Desde quienes pueden tener acceso a agua potable con la simpleza de abrir un

grifo al interior de su casa, hasta quienes ya pueden asistir a la escuela en tiempo de lluvias, pasando por los adultos mayores que se han reincorporado a las actividades de la comunidad debido a la posibilidad de salir de sus viviendas sin un alto riesgo de caer o sufrir un accidente.

*“Antes bajábamos con nuestros baldes a llenarlos cada dos o tres días a donde podíamos. Ya tenemos agua potable en la casa y no tenemos qué cargar nada, está más limpia y no dependemos de que vengan las pipas a vendernos el agua”. (Informante de grupo focal G)*

*“Cuando no había pavimento en las calles se inundaba toda la avenida principal y es la única que da acceso a la colonia y las escuelas quedan del otro lado. Si se encharcaba o hasta se volvía arroyo, los niños no podían ir a la escuela. Ahora todos pueden ir y venir sin problemas”. (Presidenta de colonia F)*

Después, a partir de experiencias anteriores e incluso de las primeras inmersiones al campo realizadas para la presente investigación evaluativa, se encontró el indicio de que las obras de infraestructura básica pueden repercutir de alguna forma en la seguridad pública o al menos en su percepción, especialmente las de pavimentación y alumbrado.

Al respecto, solo una de las informantes entrevistadas considera que se siente más segura como efecto de las obras realizadas en su colonia, pues ahora pueden acceder las patrullas cuando antes no lo hacían, mientras que para otros beneficiarios la seguridad es el problema más acuciante e incluso las obras han contribuido a incrementar las incidencias de forma inesperada.

*“Claro que me siento más segura (con la obra de pavimentación), porque en temporada de lluvias fuertes ningún vehículo de emergencia podía llegar rápido o no podían llegar para nada. Sí noto más a la policía por la avenida principal, aunque a las calles aledañas siguen sin meterse”. (Presidenta de colonia F)*

*“En El Vergel la seguridad no ha mejorado nada, las patrullas no se meten. Al contrario, cuando llevaron la maquinaria para hacer las obras, las patrullas se quedaron ahí todo el día para cuidarla de que no se la robaran. Entonces para el gobierno es más importante cuidar a la máquina que a la colonia”. (Informante de grupo focal B)*

*“La seguridad en la colonia no mejora nada. Aquí afuera de la casa hace no mucho tiempo mataron a un chavo (señala una cruz conmemorativa al pie de su casa) y algunas de las balas se metieron aquí (señala un orificio de bala en la puerta de entrada). También me robaron una camioneta que tenía. Estaba estacionada aquí afuera y no la he podido recuperar”. (Informante de estudio de caso 2.3)*

Finalmente, se buscó profundizar en los efectos no intencionados negativos de las obras, pues si bien en otros apartados ya se ha hecho una revisión de las fallas en la implementación y de los resultados negativos que tuvieron en las personas, en las siguientes líneas se sintetiza una serie de afectaciones relevantes con el objetivo de que su ocurrencia sea reducida en los próximos ejercicios del Fondo.

*“Además de las afectaciones que he dicho, la obra nos afectó porque la hicieron en periodo vacacional (rehabilitación de una escuela) y reventaron los candados para hacerlo. Cuando regresamos a clases, les dimos llaves para que entraran y salieran mientras terminaban, pero no las regresaron y tuvimos que cambiar todas las chapas. De parte de la escuela invertimos \$6,800.00 en reponer todas las omisiones que dejaron”. (Director de escuela O)*

*“La obra de pavimentación nos perjudicó a todos mientras la hacían porque es el único acceso, pero sin duda valió la pena. Lo que si nos afectó mientras terminaban fue que las personas, especialmente las jovencitas y los niños, tenían que andar por las calles interiores y ahí se volvieron presa fácil de los maleantes y los asaltaron y acosaron muchas veces”. (Presidenta de colonia F)*

Asimismo, existen efectos no intencionados de las obras cuya incidencia es temporal, como en el caso recién enlistado, al cual le acompañan también algunos relacionados con la salud, como lo son las alergias infantiles, y con gastos imprevistos que tienen que hacer los beneficiarios, cuando incluso tienen que dejar su vivienda mientras se culminan las obras.

*“Mientras construían la obra hubo muchas alergias. Los niños se ponían mal por tanta tierra”. (Informante de grupo focal D)*

*“En mi caso, el empedrado y la banqueteta que pusieron levantaba mucho polvo y tierra, era difícil estar ahí. Me tuve que ir a vivir un mes a otra parte pero valió la pena”. (Informante de grupo focal F)*

Por último, hay un segmento importante de efectos de las obras que impactan en los ingresos y el poder adquisitivo de los beneficiarios, en sentido que interrumpen las dinámicas de sus negocios y del tránsito de clientes por los mismos, como se manifestó en dos de las cinco observaciones recopiladas en la misma calle y obra.

*“Las excavaciones para instalar las tomas de agua levantaron mucho polvo y tierra y la gente dejó de pasar por aquí. Varios negocios de por aquí cerraron. Yo tenía una tienda de ropa y la tuve que cerrar y no la he vuelto a abrir”. (Informante de estudio de caso 2.2)*

*“Sí vendo menos desde que la gente evita pasar por aquí. Además, mientras estaban construyendo cerré por varios meses y me afectó”. (Informante de estudio de caso 2.2, dueño de un bazar)*



### **Consideraciones sobre los resultados y hallazgos**

Después de estudiar y valorar los resultados de cada una de las dimensiones del modelo, los investigadores ponderaron las calificaciones obtenidas, resultando un promedio general de 2.8 en una escala de Likert de 1 a 5, mismo que se cataloga como “regular”. A pesar de esto, es recomendable hacer una lectura individual de cada una de las dimensiones, pues al ser tan heterogéneas, analizan diversos aspectos intrínsecos al beneficiario y a la percepción del mismo sobre las acciones financiadas con el FAIS.

Así pues, la información obtenida y presentada en el presente apartado sustenta la respuesta a la pregunta de investigación que guía esta evaluación, y que es la siguiente:

*¿Cuál es la percepción de la población beneficiaria con relación al ejercicio del FAIS en 2017 en San Pedro Tlaquepaque?*

A la luz de los datos, la percepción de los beneficiarios del FAIS no es claramente positiva, como tampoco lo es negativa, sin embargo está llena de matices. Queda claro que, de inicio, las obras son bien recibidas y a partir de ese punto, la percepción puede mejorar, mantenerse o empeorar, obedeciendo a su ejecución en aspectos tales como su duración, materiales utilizados, funcionamiento, seguimiento a quejas y su conclusión. Estos aspectos varían entre cada obra y son valorados por los beneficiarios de acuerdo a sus construcciones mentales individuales, es decir, de manera subjetiva.

## **5. Tema III. Recomendaciones y conclusiones**

### **5.1 Aspectos susceptibles de mejora**

Las áreas de oportunidad y las debilidades del ejercicio del Fondo en 2017, desde el punto de vista de los beneficiarios, emanan de tres grandes temas. La primera debilidad, y a partir de la cual derivan en parte las otras dos, radica en las fallas de comunicación que sostiene –en algunos casos- el Gobierno Municipal con los beneficiarios, incluso antes de iniciar la construcción de las obras, pues las reuniones informativas son poco difundidas, en los casos en que éstas se celebran.

Esta falta de acercamiento representa una falla de origen, en virtud de que los beneficiarios no están predispuestos a recibir súbitamente una obra de infraestructura que los obligará a cambiar sus rutinas durante cierto tiempo. Al respecto del tiempo, a los beneficiarios del Fondo casi nunca se les da a conocer cuánto tardará la obra en terminarse ni qué beneficios le traerá a su familia y a su comunidad.

Esta carencia de la información comienza a distorsionar en cierto modo la relación entre el gobierno y la ciudadanía, pues el beneficiario termina acercándose a los trabajadores de la obra (que no forman parte del gobierno), para resolver sus inquietudes e interactuar de manera activa, de modo que se fertiliza un campo estéril, pues no se desea fomentar una buena percepción del beneficiario hacia el contratista, sino hacia su gobierno.

Asimismo, el Gobierno Municipal observa una baja capacidad de adaptación al contexto en el cual se desarrollan las obras, pues se trata de personas con un alto sentido de pertenencia hacia el espacio que habitan y que, dadas las álgidas carencias que presentan, se encuentran ávidas de conocer qué beneficios obtendrán con la obra, de qué se trata, e incluso en algunos casos, en qué pueden ayudar.

También, el Gobierno Municipal y el contratista han pasado por alto el hecho de que se trata de colonias altamente conflictivas en términos de seguridad pública, por lo que tienden a desconfiar de las personas ajenas a la comunidad, lo cual fue experimentado por uno de los evaluadores del equipo, a quien el informante citó en un sitio distinto a su vivienda, le pidió

identificarse, se hizo acompañar de un tercero y tardó unos minutos después de iniciada la charla, en confiar en la veracidad del ejercicio; en otro caso, el informante no autorizó que la charla se grabara. Entonces, para los beneficiarios, el hecho de que lleguen personas ajenas a su colonia a realizar obras sin previo aviso ni socialización, no es una buena manera de iniciar una relación que paso a paso se torna más compleja.

Más adelante en el proceso de la obra, la comunicación entre el gobierno y la ciudadanía continúa siendo deficiente en virtud de que no se aprovecha el alto potencial para la construcción de comunidad a través de los comités de obra, pues como ilustran algunos casos, la representación vecinal es fortuita, eventual e informal.

El segundo aspecto susceptible de mejora está relacionado con las fallas en la implementación de las obras y a su vez se encuentra íntimamente ligado a un tercero, que son falencias en el seguimiento por parte del municipio. Es decir, el éxito del ejercicio del Fondo en San Pedro Tlaquepaque –desde la óptica del beneficiario- depende de la correcta ejecución de las obras, que en ocasiones es percibida como negativa por los mismos.

En el caso de tres obras, la percepción negativa alcanzó el punto en el que los informantes coincidieron en que las intervenciones empeoraron su situación lejos de mejorarla y en todos estos casos la inconformidad estuvo relacionada con que la obra no fue terminada, o bien, con que su ejecución fue deficiente.

Al respecto, es cierto que la ejecución no se encuentra a cargo del Gobierno Municipal directamente, sin embargo, no se le exime de su deber de supervisar adecuadamente las obras y el desempeño de las empresas que contrata para llevarlas a cabo. Al respecto, destaca el acta de entrega-recepción como un instrumento cuya esencia es positiva, pero que ha derivado en un incentivo negativo para el contratista, quien tiene la posibilidad de legitimar en cierto modo una pobre ejecución con solo conseguir una firma, de tal suerte que, al menos en las tres obras mencionadas, se da por terminada administrativamente una obra cuando físicamente se encuentra lejos de estarlo.

## **5.2 Recomendaciones**

### 5.2.1 Reconfigurar los mecanismos de entrega-recepción de las obras

#### *Líneas de acción*

- Establecer e implementar el nuevo formato de entrega-recepción (ver propuesta en Anexo 8).
- Recopilar la documentación comprobatoria del beneficiario directo firmante (identificación oficial).
- Medir la percepción de los beneficiarios sobre la calidad, funcionamiento y utilidad de las obras.

#### *Viabilidad de implementación*

- Alta

#### *Dependencias responsables y actores involucrados*

- Dirección General de Políticas Públicas
- Dirección General de Obras Públicas (supervisores de obra)
- Liderazgos vecinales
- Beneficiarios de la obra
- Contraloría Ciudadana

#### *Efectos buscados*

- Los procesos de entrega-recepción disminuyen su opacidad.
- Se contribuye a garantizar que las obras que se entregan cuentan con el aval de todas las partes.
- Se formalizan las responsabilidades de cada uno de los actores en el proceso.
- Los beneficiarios incrementan su confianza en los procesos del Fondo.

*Comparación entre situación actual vs resultado esperado*

La investigación dio cuenta de al menos dos representantes vecinales que fueron ofuscados para firmar actas de entrega-recepción de obras que no se encontraban terminadas, o bien no estaban satisfechos con su calidad, e incluso habían sido objeto de quejas interpuestas mediante oficio ante las autoridades. Esta situación podría estarse replicando entre el resto de las obras, y si fuese así, es posible inferir que el acta y los mecanismos actuales permiten incentivos perversos por parte del contratista, quien probablemente tiene la posibilidad de deslindar responsabilidades y legitimar una obra deficiente mediante una firma.

5.2.2 Crear la figura Enlace FAIS

*Líneas de acción*

- Concentrar las quejas, denuncias y observaciones en una figura, que opere diversos canales de comunicación, tales como línea telefónica, cuenta de *whatsapp*, correo electrónico, oficios y atención presencial.
- Dar a conocer la información básica de la obra en lonas y volantes en los lugares aledaños a donde ésta se construirá, junto con la información de contacto del Enlace FAIS.
- Facultar al Enlace FAIS para coordinar a supervisores de obra, líderes vecinales y beneficiarios.
- Crear una descripción de puesto para la figura de Enlace FAIS.

*Viabilidad de implementación*

- Media-Alta

*Dependencias responsables*

- Dirección General de Políticas Públicas
- Dirección de Recursos Humanos

*Efectos buscados*

- La comunicación entre el Gobierno Municipal y los beneficiarios es más eficiente y se disminuye la pérdida de información.
- El beneficiario tiene la posibilidad de rastrear una solicitud y conocer su estado de avance.
- La percepción ciudadana mejora al contar con canales de comunicación cercanos y eficientes.

*Comparación entre situación actual vs resultado esperado*

Como se da cuenta en los hallazgos de la evaluación, las demandas ciudadanas y su atención dependen de los canales que se utilicen por parte de los beneficiarios, además, los contactos y los rasgos de personalidad de los ciudadanos juegan un papel importante, de modo que algunos tienen mejores efectos que otros. El resultado esperado es que todos los ciudadanos, sin importar si son representantes de colonia o no, tengan la posibilidad de externar sus inquietudes acerca de la obra y expresar sus necesidades en igualdad de condiciones, al tiempo que puedan dar seguimiento a la solicitud ante una sola instancia sin tener que triangular información.

Por parte del gobierno, se mejora el tratamiento que se le da a la información, pues actualmente los beneficiarios envían comunicaciones a dependencias sin tener la certeza de que es la indicada para atender la petición y se pierde la oportunidad de registrarla, darle seguimiento y resolución.

5.2.3 Proyectar posibles efectos no intencionados

*Líneas de acción*

- Analizar ejercicios anteriores, con sus respectivas evaluaciones externas, para detectar posibles resultados imprevistos y evitar o disminuir afectaciones.
- Socializar los posibles efectos no intencionados con los beneficiarios.

*Viabilidad de implementación*

- Alta

*Dependencias responsables*

- Dirección General de Políticas Públicas

*Efectos buscados*

- Las obras que requieren construcciones abiertas (agua, drenaje, alcantarillado, pavimentación) observan una menor probabilidad de ocasionar enfermedades.
- Los vecinos con actividades económicas en los sitios de las obras son advertidos de la posible baja temporal en sus ventas e ingresos.

*Comparación entre situación actual vs resultado esperado*

Actualmente, existe incertidumbre acerca de las afectaciones que pueden tener las obras en las dinámicas individuales y colectivas. Una proyección con base en experiencias previas, permitirá disminuir su intensidad, o bien, advertir a los beneficiarios para afectar sus actividades lo menos posible.

5.2.4 Institucionalizar la comunicación previa al inicio de la obra

*Líneas de acción*

- Establecer la obligatoriedad de la realización de reuniones vecinales previas al inicio de las obras, en las que se expongan aspectos tales como su descripción, su localización, nombre de la constructora que la ejecutará, duración esperada y presentación de *renders*.
- Localizar a los liderazgos formales e informales de la colonia, a fin de establecer canales de comunicación y facilitar la distribución de la información entre los beneficiarios de las obras.
- Publicar en lugares estratégicos la información básica de las obras, así como el contacto del *Enlace FAIS*, en donde los beneficiarios tendrán la posibilidad de obtener información o resolver quejas y sugerencias.

*Viabilidad de implementación*

- Media

*Dependencias responsables*

- Dirección General de Obras Públicas
- Dirección General de Políticas Públicas
- Dirección de Participación Ciudadana

*Efectos buscados*

- Los vecinos se encuentran informados de los pormenores de las obras
- El gobierno genera confianza entre los beneficiarios y la percepción es positiva

*Comparación entre situación actual vs resultado esperado*

Actualmente los trabajos inician sin previo aviso, llegando a ocasionar molestias innecesarias y una percepción de imposición y desorganización, que demerita la opinión positiva que el inicio de una obra de infraestructura genera *per se*. Se espera que la percepción de los ciudadanos sea favorable a las obras, que disminuyan las quejas y que se mejoren los canales de comunicación.

5.2.5 Promover los mecanismos vigentes de participación ciudadana en el Municipio

*Líneas de acción*

- Solicitar a la Dirección de Participación Ciudadana que realice labores de capacitación en las colonias en las cuales se realizan o realizarán obras del FAIS, sobre los mecanismos de participación vigentes.
- Facilitar el ejercicio de implementación de mecanismos de participación ciudadana.

*Viabilidad de implementación*

- Alta



*Dependencias responsables*

- Dirección de Participación Ciudadana
- Dirección General de Políticas Públicas

*Efectos buscados*

- Los beneficiarios utilizan los mecanismos de participación ciudadana para asegurarse de que las obras se llevan a cabo de la mejor manera.
- Los vecinos se involucran activamente en el seguimiento y evaluación de las obras del FAIS.

*Comparación entre situación actual vs resultado esperado*

En la actualidad existen pocos incentivos a la participación de los ciudadanos en el seguimiento de las obras, además se percibe desconocimiento de los mecanismos establecidos en el Reglamento de Participación Ciudadana para la Gobernanza. Se espera que los ciudadanos utilicen medios tales como las comparecencias públicas, audiencias públicas y asambleas ciudadanas para dar un mejor seguimiento a las obras.

5.2.6 Involucrar como enlaces a los liderazgos formales de las comunidades

*Líneas de acción*

- Establecer comunicación con líderes de las colonias.
- Realizar reuniones periódicas de trabajo con los liderazgos vecinales, a fin de informar sobre los pormenores de las obras.
- Delegar actividades a los líderes vecinales, tales como socialización, distribución de volantes informativos, instalación del buzón de quejas y sugerencias, etc.

*Viabilidad de implementación*

- Media

*Dependencias responsables*

- Dirección de Participación Ciudadana
- Dirección General de Políticas Públicas

*Efectos buscados*

- Los representantes vecinales y líderes informales de las colonias participan activamente en la difusión de información entre los vecinos y beneficiarios.
- Los beneficiarios cuentan con un enlace de comunicación conocido, cercano y confiable.

*Comparación entre situación actual vs resultado esperado*

En la actualidad los líderes vecinales tienen un grado marginal de participación y difusión en el proceso de socialización de las acciones del Fondo, así como una influencia débil en sus comunidades al respecto; se espera un impulso en el grado de compromiso y acción por parte de los liderazgos, que facilite la comunicación y establezca un contacto directo, conocido y confiable entre vecinos y gobierno.

### **5.3 Conclusiones**

La percepción ciudadana sobre las obras realizadas con el “Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social Municipal” (FAIS) es de claroscuros. Por un lado, los beneficiarios están ávidos de la realización de obras de infraestructura en sus comunidades, ya que éstas representan una mejoría en su calidad de vida, y por ello observan una percepción favorable a su construcción, además de que tienden a minimizar los pormenores y molestias causados por la ejecución de las mismas, pues saben que son necesarios, inevitables y temporales. Sin embargo, se encontró que la percepción favorable inicial tiende a tornarse negativa si las contrariedades generadas por la obra son relevantes, su tiempo de ejecución es prolongado o los resultados finales no son los que el beneficiario hubiese esperado.

Por otra parte, se observó que la comunicación entre autoridades y beneficiarios antes, durante y después de la ejecución de las obras es exigua y deficiente, tornándose esta situación en un claro aspecto susceptible de mejora que, si se atiende, incrementará considerablemente la percepción positiva de los ciudadanos beneficiados con las obras del FAIS, redundará en un fortalecimiento de la relación entre gobierno y ciudadanía y permitirá una mejor valoración de los beneficiarios hacia el Fondo y quienes lo ejecutan. Hasta el momento, puede decirse que los beneficiarios interactúan más con los trabajadores de la obra y con el contratista que con el Municipio.

Los líderes de las colonias, tanto formales como informales, se muestran dispuestos a colaborar en las obras y acciones que se emprendan en las comunidades, en especial en aquellas de infraestructura básica como las del FAIS. Esta apertura representa una fortaleza exponencial que no se ha aprovechado del todo por parte del Gobierno Municipal, que de llegar a explotarse, solventaría en gran parte los problemas de flujo de información entre beneficiarios y gobierno.

El Gobierno Municipal de San Pedro Tlaquepaque tiene mecanismos establecidos para la priorización de las obras a realizar con recursos del FAIS, que a pesar de ser poco conocidos entre la población demostraron ser muy atinados, ya que los ciudadanos se encuentran

conformes y con posturas favorables al respecto de la selección de obras, pues se reconoce que las acciones realizadas eran necesarias y urgentes.

Con relación a los cambios y beneficios ocasionados por las obras del FAIS, la mayoría de opiniones coincide en que éstas resolvieron una necesidad y tuvieron efectos positivos, que van desde el bajo impacto hasta un cambio radical en la calidad de vida de los beneficiarios. También la mayoría reconoce que los trabajos se realizaron con buenos materiales y funcionan de forma adecuada, aunque existe una proporción importante de beneficiarios inconformes con estos aspectos.

Sin embargo, algunos tlaquepaquenses beneficiados no detectaron modificaciones trascendentes (principalmente porque los servicios dotados ya los recibían de manera clandestina). Asimismo, se detectaron casos en los que los vecinos afirman que las obras empeoraron su calidad de vida, situación por demás grave, pues en ningún caso una política pública debe redundar en resultados opuestos a los esperados, aunque se insista discursivamente en que todas ellas traen consigo ganadores y perdedores.

Quienes tienen una percepción general favorable hacia las obras realizadas con recursos del FAIS son aquellos que reconocen que las obras han mejorado su calidad de vida y van desde los que pueden tener acceso a agua potable con la simpleza de abrir una llave en su vivienda, hasta aquellos que ya pueden asistir a la escuela en tiempo de lluvias, pasando por los adultos mayores que se han reincorporado a las actividades de la comunidad debido a la posibilidad de salir de sus casas sin un alto riesgo de caer o sufrir un accidente, por mencionar algunos ejemplos.

Por su parte, quienes observan una percepción negativa hacia el Fondo y sus acciones son aquellos que se vieron afectados seriamente por las obras –en su patrimonio, comodidad o intereses- o quienes consideran que las mismas no concluyeron de manera satisfactoria.

Por otra parte, los investigadores detectaron que el formato de entrega-recepción de las obras puede ser utilizado de manera maliciosa por los contratistas, representando esto un riesgo para

el proceso del Fondo y un eslabón débil en la cadena de actividades que permiten asegurar la conclusión de las obras a entera satisfacción de beneficiarios y gobierno.

Así pues, el objetivo general de la evaluación queda cubierto y la pregunta de investigación respondida, al revelarse la percepción de los beneficiarios directos de las obras realizadas con recursos del FAIS, con relación a una amplia gama de aspectos de dicho Fondo antes, durante y después de la ejecución de las obras realizadas con los recursos del mismo.

## 6 Bibliografía

CONEVAL.(n.d.). *Evaluación de la política social*. Evaluaciones Complementarias. Extraído el día 15 de abril de 2017 del sitio: [https://www.coneval.org.mx/Evaluacion/MDE/Paginas/Evaluacion\\_Complementaria.aspx](https://www.coneval.org.mx/Evaluacion/MDE/Paginas/Evaluacion_Complementaria.aspx)

Hamui-Sutton, A., & Varela, M. (2012). La técnica de grupos focales. Elsevier. Investigación en educación médica. Extraído el 26 de abril de 2015 del sitio: [http://riem.facmed.unam.mx/sites/all/archivos/V2Num01/09\\_MI\\_HAMUI.PDF](http://riem.facmed.unam.mx/sites/all/archivos/V2Num01/09_MI_HAMUI.PDF)

Salazar Arenas, Oscar Iván (2005) “Métodos, técnicas de investigación y la apertura de las ciencias sociales”, *Revista Colombiana de Sociología*. pp. 199-212

Torres Carrillo, Alfonso y Jiménez Becerra, Absalón (2004). “La construcción del objeto y los referentes teóricos en la investigación social”. *La práctica investigativa en ciencias sociales*, Bogotá: Universidad Pedagógica Nacional.

Valles, Miguel (2002) Cap. 5: Análisis y síntesis de entrevistas cualitativas, *Entrevistas cualitativas*. Madrid, CIS, 2002. (Cuadernos metodológicos, 32). pp. 135-176.

## **7 Glosario de siglas y acrónimos**

CIESAS - Centro de Investigaciones y Estudios Superiores en Antropología Social.

CONACYT – Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología.

CONEVAL - Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social.

DGPP - Dirección General de Políticas Públicas del Gobierno Municipal de San Pedro Tlaquepaque.

FAIS - Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social.

FISE - Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social Estatal.

FISM – Fondo de Infraestructura Social Municipal.

ITESO - Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente.

PND – Plan Nacional de Desarrollo.

## **8 Directorio de investigadores participantes**

### **Dr. Alberto Arellano Ríos (Coordinador)**

Politólogo de formación por la Universidad de Guadalajara; es Maestro en Estudios sobre la Región por El Colegio de Jalisco y en Política y Gestión Pública por el Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente (ITESO). Cuenta con Doctorado en Ciencias Sociales por el CIESAS.

Profesor-investigador en El Colegio de Jalisco y miembro del Sistema Nacional de Investigadores del CONACYT, nivel I. Es autor de siete libros, coautor de tres y coordinador de cuatro obras colectivas, así como autor de 14 capítulos de libro. También cuenta en su haber con 40 artículos publicados en diversas revistas académicas nacionales e internacionales.

Sus temas de estudio y especialización son los procesos de cambio político, el campo judicial y las políticas públicas en Jalisco.

### **Mtro. Santos Joel Flores Ascencio**

Maestro en Políticas Públicas por El Colegio de Jalisco, grado obtenido con la tesis “Propuesta de un sistema de evaluación para los programas Mujeres jefas de familia y en condición vulnerable y Por ti adulto mayor del Gobierno Municipal de Zapopan, Jalisco vigentes en el período 2012-2015”, publicado como artículo por la revista Intersticios Sociales, indexada al padrón del CONACYT.

23 años de experiencia en administración pública municipal, ocupando entre otros, los cargos de Jefe del departamento de Información Estadística (Zapopan), Jefe del Centro de Información Municipal (Zapopan) y Coordinador de Medición y Evaluación (Tlajomulco de Zúñiga), encargado de la elaboración de varios informes de gobierno.

Como consultor externo ha realizado diversas evaluaciones a programas federales, estatales y municipales.



**Mtro. Roberto Iván Piedra Ascencio**

Licenciado en Ciencia Política y Administración Pública por la Universidad Autónoma de Guadalajara, titulado por excelencia académica con mención honorífica. Maestro en Políticas Públicas por El Colegio de Jalisco, grado obtenido con la tesis “Los efectos no intencionados de los programas sociales: el caso de Mochilas con los Útiles y el ramo papelerero de Zapopan (2013-2016)”. Actualmente se encuentra colaborando en diversos proyectos de publicaciones de libros y artículos científicos.

Ha laborado como Asesor en el H. Congreso del estado de Durango (LXV legislatura), así como Jefe de Sección en la Oficialía Mayor Administrativa del Gobierno Municipal de Zapopan, Coordinador en la Secretaría de Movilidad, consultor para empresas de tecnología y asesor externo del Instituto de Cultura del municipio de Tlajomulco de Zúñiga.

Ha colaborado en la realización de diversas evaluaciones de políticas públicas, principalmente a nivel federal y municipal.

## ANEXOS

## Anexo 1. Matriz FODA

<b>Formato FODA</b>			
<b>Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social</b>			
<b>Evaluación Complementaria del Ejercicio 2017 en San Pedro, Tlaquepaque</b>			
<b>Tema de evaluación</b>	<b>Fortaleza y oportunidades/ Debilidad o amenaza</b>	<b>Referencia</b>	<b>Recomendación</b>
<b>Fortalezas</b>			
<b>Complementaria</b>	Generalmente las obras realizadas con recursos del FAIS tienen el soporte de haber sido solicitadas por los vecinos, a través de líderes tanto formales como informales.	Página 29, párrafos 3 y 4, Página 30, párrafos 1 y 2.	No aplica
	Los vecinos tienen claros cuáles son los medios existentes para solicitar obras y servicios y los utilizan, aunque dan preferencia a la comunicación escrita (cartas y oficios).	Página 30, párrafo 1.	No aplica
	No existió oposición alguna por parte de los vecinos para la realización de las obras del FAIS, lo que habla de su aceptación social.	Página 32, párrafo 4.	No aplica
	El trato que brindan los funcionarios y empleados municipales a los beneficiarios de las obras es calificado por ellos como bueno.	Página 36, párrafo 3.	No aplica
	Los beneficiarios consideran que las obras realizadas con el Fondo eran urgentes y necesarias, lo que les da soporte en la comunidad.	Página 38, párrafo 6.	No aplica
	Los beneficiarios perciben que las obras se realizaron con buenos materiales y que funcionan adecuadamente.	Página 39, párrafo 4.	No aplica
	La mayoría de opiniones coincide en que las obras del FAIS resolvieron una necesidad y tuvieron efectos positivos, que van desde el bajo impacto, hasta un cambio radical en la calidad de vida de los beneficiarios.	Página 42, párrafo 3.	No aplica

Oportunidades			
Complementaria	Se observó un buen arraigo de los vecinos en la comunidad; muchos de ellos han vivido la mayor parte de sus vidas en la misma colonia.	Página 26, párrafo 1.	El equipo evaluador sugiere aprovechar el arraigo comunitario para futuras acciones del FAIS, a través de ejercicios de priorización de obras en la comunidad.
	Los liderazgos emergen de manera voluntaria, motivados en algunos casos por un interés particular, relacionado siempre a la búsqueda de mejores condiciones de vida. Asimismo, están dispuestos a invertir parte de su tiempo en actividades a favor de la dotación de servicios en sus colonias y en lo general, se muestran participativos cuando se les facilita la comunicación con funcionarios y personal del Municipio.	Página 27, párrafo 4.	Se recomienda establecer, formalizar e impulsar un canal de comunicación directa entre los funcionarios del Gobierno Municipal y los liderazgos de las colonias en donde se llevan a cabo las obras del Fondo. Para ello se sugiere la creación de la figura "Enlace FAIS".
	Las diferentes técnicas utilizadas dan cuenta del fenómeno de que a mayores carencias en la colonia, mayor es el grado de participación vecinal.	Página 33, párrafo 1.	Potenciar el interés de los beneficiarios en participar, facilitando y promoviendo los mecanismos de participación ciudadana en la colonia.

Debilidades			
Complementaria	Las sesiones informativas con los vecinos sobre las obras del FAIS son insuficientes y poco difundidas.	Página 34, párrafo 4.	Establecer mecanismos de socialización para la difusión de las sesiones informativas o de conformación de comités de obra. Se sugiere involucrar a los liderazgos formales de las colonias.
	No se le dio seguimiento a las quejas sobre las obras realizadas por escrito o directamente con funcionarios municipales.	Página 35, párrafo 4.	Implementar un buzón de quejas y sugerencias ciudadanas para cada obra del FAIS, a cargo de la Dirección de Políticas Públicas, para asegurar un adecuado seguimiento. Se sugiere que se instale en un lugar de interés público y que esté vigente durante el transcurso de la obra.
	Se detectó la inexistencia de un canal de comunicación entre el Gobierno Municipal y los beneficiarios durante la obra, por lo que estos establecen comunicación directamente con los contratistas u obreros para conocer los pormenores de la misma.	Página 48, párrafo 3.	Se sugiere implementar labor de socialización en los lugares en los que se realizarán las obras (apoyados por los liderazgos formales), en la que se entregue un volante personalmente en cada vivienda ubicada en el perímetro de las obras, que contenga información básica sobre las mismas, así como los números telefónicos, correos electrónicos y direcciones en donde los ciudadanos pueden informarse sobre sus pormenores.

<b>Amenazas</b>			
<b>Complementaria</b>	Se detectaron casos en los que las obras empeoraron la calidad de vida de los beneficiarios, dado que las obras no concluyeron correctamente y dejaron peor la infraestructura con la que antes contaban; esto ocasionó que la percepción favorable que se dio entre los beneficiarios al iniciar la obra, transmutara en percepción negativa.	Página 49, párrafo 4.	Establecer mecanismos efectivos de supervisión de la calidad de las obras, que permitan detectar fallas o irregularidades. Cuando esto suceda, se debe asegurar que se solventen por parte del responsable.
	En los casos en los que el tiempo de ejecución de la obra es prolongado, la percepción se torna negativa.	Página 40, párrafo 3.	Vigilar el cumplimiento de los tiempos establecidos en los contratos con las constructoras.
	Se detectaron algunos efectos negativos no intencionados de las obras, por ejemplo, algunos negocios tuvieron que cerrar definitivamente ante la disminución de ventas derivada de la inconclusión de obras o su prolongada ejecución.	Página 47, párrafo 2.	Se recomienda analizar ejercicios anteriores, con sus respectivas evaluaciones externas, para detectar posibles resultados imprevistos y evitar o disminuir afectaciones.
	En varios casos, el acta de entrega-recepción ha derivado en un incentivo negativo para el contratista, quien tiene la posibilidad de legitimar en cierto modo una pobre ejecución con solo conseguir una firma.	Página 35, párrafo 3.	Establecer e implementar el nuevo formato de entrega-recepción, que mida la percepción de los beneficiarios sobre la calidad, funcionamiento y utilidad de las obras.



Recomendación	Líneas de acción	Viabilidad	Dependencias y actores involucrados	Efectos buscados	Situación actual vs resultado esperado
<b>Reconfigurar los mecanismos de entrega-recepción</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer e implementar el nuevo formato de entrega-recepción.</li> <li>Recopilar la documentación comprobatoria del beneficiario directo firmante (identificación oficial).</li> <li>Medir la percepción de los beneficiarios sobre la calidad, funcionamiento y utilidad de las obras.</li> </ul>	Alta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección General de Políticas Públicas</li> <li>Dirección General de Obras Públicas (supervisores de obra)</li> <li>Liderazgos vecinales</li> <li>Beneficiarios de la obra</li> <li>Contraloría Ciudadana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los procesos de entrega-recepción disminuyen su opacidad.</li> <li>Se contribuye a garantizar que las obras que se entregan cuentan con el aval de todas las partes.</li> <li>Se formalizan las responsabilidades de cada uno de los actores en el proceso.</li> <li>Los beneficiarios incrementan su confianza en los procesos del Fondo.</li> </ul>	La investigación dio cuenta de al menos dos representantes vecinales que fueron ofuscados para firmar actas de entrega-recepción para obras que no se encontraban terminadas, o bien no estaban satisfechos con su calidad, e incluso habían sido objeto de quejas interpuestas mediante oficio a las autoridades. Esta situación podría estarse replicando entre el resto de las obras, y de ser así, es posible inferir que el acta y los mecanismos actuales permiten incentivos perversos por parte del contratista, quien probablemente tiene la posibilidad de deslindar responsabilidades y legitimar una obra deficiente mediante una firma.
<b>Crear la figura Enlace FAIS</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Concentrar las quejas, denuncias y observaciones en una línea telefónica, un correo electrónico y mediante una persona para su atención vía oficio.</li> <li>Dar a conocer la</li> </ul>	Media-Alta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección General de Políticas Públicas</li> <li>Dirección de Recursos Humanos</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La comunicación entre el Gobierno Municipal y los beneficiarios es más eficiente y se disminuye la pérdida de información.</li> <li>El beneficiario tiene la posibilidad de</li> </ul>	Como se da cuenta en los hallazgos de la evaluación, las demandas ciudadanas y su atención dependen de los canales que se utilicen por parte de los beneficiarios, además, los contactos y las personalidades de los ciudadanos juegan un papel importante, de modo que algunos tienen mejores resultados que otros.



Recomendación	Líneas de acción	Viabilidad	Dependencias y actores involucrados	Efectos buscados	Situación actual vs resultado esperado
	<p>información básica de la obra en lonas y volantes en los lugares aledaños a las obras, junto con la información de contacto de Enlace FAIS.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Crear una descripción de puesto para la figura de Enlace FAIS.</li> <li>• Facultar al Enlace FAIS para coordinar a supervisores de obra, líderes vecinales y beneficiarios.</li> </ul>			<p>rastrear una solicitud y conocer su estado de avance.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La percepción ciudadana mejora al contar con canales de comunicación cercanos y eficientes.</li> </ul>	<p>El resultado esperado es que todos los ciudadanos, sin importar si son representantes de colonia o no, tengan la posibilidad de externar sus inquietudes acerca de la obra y expresar sus necesidades en igualdad de condiciones, al tiempo que pueden dar seguimiento a la solicitud ante una sola instancia sin tener que triangular información.</p> <p>Por parte del gobierno, se mejora el tratamiento que se le da a la información, pues actualmente los beneficiarios envían comunicaciones a dependencias sin tener la certeza que es la indicada para atender la petición y se pierde la oportunidad de darle seguimiento y resolución.</p>
<p><b>Proyectar posibles efectos no intencionados</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Analizar ejercicios anteriores, con sus respectivas evaluaciones externas, para detectar posibles resultados imprevistos y evitar o disminuir afectaciones.</li> <li>• Socializar los posibles efectos no intencionados con los beneficiarios.</li> </ul>	<p>Alta</p>	<p>Dirección General de Políticas Públicas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Las obras que requieren construcciones abiertas (agua, drenaje, alcantarillado, pavimentación) observan una menor probabilidad de ocasionar enfermedades.</li> <li>• Los vecinos con actividades</li> </ul>	<p>Actualmente, existe incertidumbre acerca de las afectaciones que pueden tener las obras en las dinámicas individuales y colectivas. Una proyección con base en experiencias previas permite disminuir su intensidad, o bien, advertir a los beneficiarios para afectar sus actividades lo menos posible.</p>





Recomendación	Líneas de acción	Viabilidad	Dependencias y actores involucrados	Efectos buscados	Situación actual vs resultado esperado
				económicas en los sitios de las obras son advertidos de la posible baja temporal en sus ventas e ingresos.	
<b>Institucionalizar la comunicación previa al inicio de la obra</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Establecer la obligatoriedad de la realización de reuniones vecinales previas al inicio de las obras, en las que se expongan aspectos tales como la descripción de la obra, su localización, nombre de la constructora que la ejecutará, duración esperada y presentación de <i>renders</i>.</li> <li>• Localizar a los liderazgos formales e informales de la colonia, a fin de establecer canales de comunicación y facilitar la distribución de la información entre los beneficiarios de las obras.</li> <li>• Publicar en lugares estratégicos la información básica de las</li> </ul>	Media	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dirección General de Obras Públicas</li> <li>• Dirección General de Políticas Públicas</li> <li>• Dirección de Participación Ciudadana</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Los vecinos se encuentran informados de los pormenores de las obras</li> <li>• El gobierno genera confianza entre los beneficiarios y la percepción es positiva</li> </ul>	<p>Actualmente los trabajos inician sin previo aviso, llegando a ocasionar molestias innecesarias y una percepción de imposición y desorganización, que demerita la opinión positiva que el inicio de una obra de infraestructura genera <i>per se</i>. Se espera que la percepción de los ciudadanos sea favorable a las obras, que disminuyan las quejas y que se mejoren los canales de comunicación.</p>



Recomendación	Líneas de acción	Viabilidad	Dependencias y actores involucrados	Efectos buscados	Situación actual vs resultado esperado
	obras, así como el contacto del <i>Enlace FAIS</i> , en donde los beneficiarios tendrán la posibilidad de obtener información o resolver quejas y sugerencias.				
<b>Promover los mecanismos vigentes de participación ciudadana en el Municipio</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Solicitar a la Dirección de Participación Ciudadana que realice labores de capacitación en las colonias en las cuales se realizan o realizarán obras del FAIS, sobre los mecanismos de participación vigentes.</li> <li>Facilitar el ejercicio de implementación de mecanismos de participación ciudadana.</li> </ul>	Alta	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección de Participación Ciudadana</li> <li>Dirección General de Políticas Públicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los beneficiarios utilizan los mecanismos de participación ciudadana para asegurarse que las obras se llevan a cabo de la mejor manera.</li> <li>Los vecinos se involucran activamente en su seguimiento y evaluación de las obras del FAIS.</li> </ul>	En la actualidad existen pocos incentivos a la participación de los ciudadanos en el seguimiento de las obras, además se percibe desconocimiento de los mecanismos establecidos en el Reglamento de Participación Ciudadana para la Gobernanza. Se espera que los ciudadanos utilicen medios tales como las comparecencias públicas, audiencias públicas y asambleas ciudadanas para dar un mejor seguimiento a las obras.
<b>Involucrar a los liderazgos formales en las comunidades como enlaces</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Establecer comunicación con líderes de las colonias.</li> <li>Realizar reuniones periódicas de trabajo con los liderazgos vecinales, a fin de informar sobre los pormenores de las obras.</li> </ul>	Media	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dirección de Participación Ciudadana</li> <li>Dirección General de Políticas Públicas</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Los representantes vecinales y líderes informales de las colonias participan activamente en la difusión de información entre los vecinos y</li> </ul>	En la actualidad los líderes vecinales tienen un grado marginal de participación y difusión en el proceso de socialización de las acciones del Fondo, así como una influencia débil en sus comunidades al respecto; se espera un impulso en el grado de compromiso y acción por parte de



Recomendación	Líneas de acción	Viabilidad	Dependencias y actores involucrados	Efectos buscados	Situación actual vs resultado esperado
	<ul style="list-style-type: none"><li>Delegar actividades a los líderes vecinales, tales como socialización, distribución de volantes informativos, instalación del buzón de quejas y sugerencias, etc.</li></ul>			<p>beneficiarios.</p> <ul style="list-style-type: none"><li>Los beneficiarios cuentan con un enlace de comunicación conocido, cercano y confiable.</li></ul>	<p>los liderazgos, que facilite la comunicación y establezca un contacto directo, conocido y confiable entre vecinos y gobierno.</p>

### Anexo 3. Ficha de identificación del programa

Tema	Variable	Datos
<b>Datos generales</b>	Ramo	Aportaciones Federales para Entidades Federativas y Municipios (33)
	Institución	Gobierno Municipal de San Pedro Tlaquepaque
	Entidad	Jalisco
	Unidad	Dirección General de Políticas Públicas
	Responsable	
	Nombre del Fondo	Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social
	Año	2017
	Responsable titular del fondo	Mtro. Antonio Fernando Chávez Delgadillo y Mtra. María Agustina Rodríguez Morán, encargados de la Dirección General de Políticas Públicas en distintos momentos del ejercicio
	Teléfono de contacto	38379300 – Ext. 2202-2206
	Correo electrónico del contacto	aferchavez@yahoo.com mariagustinarod@hotmail.com
<b>Objetivos</b>	Objetivo general del fondo	Realizar obras y acciones que atiendan prioritariamente las carencias sociales de la población en pobreza extrema, localidades con alto o muy alto nivel de rezago social
	Principal normatividad	Ley General de Desarrollo Social. Ley General de Contabilidad Gubernamental, art. 56, 71, 75 y 80. Ley de Coordinación Fiscal art. 33, apartado B, fracción II, inciso d), art. 48 y art. 49. Ley Federal del Presupuesto y Responsabilidad Hacendaria, art. 85. Lineamientos Generales para la Operación del Fondo de Aportaciones para la Infraestructura Social. Ley General de Salud Ley General de Asentamientos Humanos Ley General del Equilibrio Ecológico y la Protección al Ambiente
	Eje del PND con el que está alineado	Eje II. México Incluyente
	Objetivo del Plan Municipal de Desarrollo con el que está alineado	Eje Estratégico 1. Calidad de vida con las oportunidades reales de vivir, la ampliación de la Educación y la cobertura de salud.
	Propósito del fondo	Proporcionar financiamiento de obras a sectores en condiciones de rezago social y pobreza extrema

<b>Cobertura geográfica</b>	Territorio del Municipio	En específico, de aplicación primordial en los polígonos de las zonas de atención prioritaria
<b>Presupuesto para el año evaluado</b>	Techo financiero inicial	\$ 69,035,515.35
	Techo financiero modificado	\$ 68,715,570.87
	Presupuesto ejercido (según cuadrante de obras).	\$ 48,687,580.84
<b>Destino de los recursos</b>	Breve descripción del destino de los recursos	Exclusivamente al financiamiento de obras, acciones sociales básicas y a inversiones que beneficien directamente a la población en pobreza extrema, en localidades con alto o muy alto nivel de rezago social.

## **Anexo 4. Instrumentos de recolección de información diseñados por la institución evaluadora.**

### **Guía para entrevistas semi-estructuradas**

- ¿Cuánto tiempo tienen viviendo en esta colonia?
- ¿Cómo es que llega usted a representar a su comunidad ante el Gobierno Municipal?
- ¿Qué lo motiva a representar a su comunidad ante el Gobierno Municipal para la realización de obras de infraestructura?
- ¿Cómo es su comunicación con el Gobierno Municipal en términos de frecuencia y forma?
- ¿Qué obras recuerda que se hayan hecho en su comunidad en el año pasado (2017)?
- ¿Qué diferencias encuentra entre las obras realizadas en su colonia en 2017 y las de años anteriores?
- ¿Usted o sus vecinos habían pedido al Gobierno Municipal que se hicieran éstas obras? ¿Qué medio usaron para entregar esas peticiones? ¿Desde hace cuánto tiempo hicieron su petición?
- ¿Podría describirme el proceso en el que usted participó para pedir esta obra para su comunidad?
- ¿Cómo califica el grado de participación de los vecinos de su colonia en este proceso?
- ¿Se convocaron por su parte o por parte del Gobierno Municipal reuniones informativas con los vecinos para hablar de la obra? ¿Qué temas se trataron en estas reuniones?
- ¿Cómo califica la organización y el trato del Gobierno Municipal hacia con usted y sus vecinos para emprender esta obra?
- ¿Considera que las obras que se hicieron eran las más urgentes o importantes? ¿Había otras obras más relevantes que hacer primero?
- ¿Cómo mejoraron las condiciones de vida de usted y de su familia con esas obras?
- Desde que se hicieron las obras, ¿qué rutinas han cambiado en su vida? ¿qué ha hecho de forma distinta a como lo hacía antes?

- ¿Qué cambios ha notado en su comunidad y en las actividades de sus vecinos desde que hicieron las últimas obras?
- ¿Se siente más seguro desde que se realizó la obra de pavimentación o alumbrado (en caso de aplicar)?
- ¿Qué cambios ha observado en su salud desde que se realizaron obras para mejorar el servicio de agua, drenaje o alcantarillado (en caso de aplicar)?
- ¿Cómo califica el funcionamiento y la calidad de la obra? (considerar introducir la calidad de los materiales)
- ¿El gobierno se acercó con usted o con alguno de sus vecinos para explicarles los tiempos y beneficios de la obra?
- ¿Alguna persona o grupo de vecinos se opusieron a la realización de las obras?
- ¿Además de beneficiarle, las obras le han afectado en algún sentido?
- ¿Tuvo dudas, quejas u observaciones a las obras mientras se realizaban? ¿Externó de alguna forma esas dudas? ¿El Gobierno Municipal las atendió?
- ¿Si usted tomara las decisiones desde el Gobierno Municipal, qué haría diferente y qué mejoraría con respecto a las obras?

#### **Guía para grupo de enfoque y estudios de caso**

- ¿Cuánto tiempo tienen viviendo en su colonia?
- ¿Cuáles son las principales necesidades de sus colonias?
- ¿Cada cuándo se reúnen como vecinos para tratar temas de su comunidad o colonia?  
¿Asiste usted normalmente a esas reuniones?
- ¿Qué obras recuerdan que se hayan hecho en sus comunidades en el año pasado (2017)?
- ¿Cómo mejoraron las condiciones de vida de ustedes y de sus familias con esas obras?
- ¿El Gobierno Municipal les tomó en cuenta para decidir qué obras realizar?
- ¿Creen que las obras que se hicieron eran las más urgentes o importantes?
- A pesar de ser recientes, ¿ha detectado fallas en las obras o en la calidad de los materiales que se emplearon?

- Desde que se hicieron las obras, ¿qué rutinas han cambiado en su vida? ¿qué aspectos cambiaron y cómo?
- ¿El gobierno se acercó con usted o alguno de sus vecinos para explicarles los tiempos y beneficios de la obra?
- En su opinión, ¿cómo fue el tiempo que tardaron las obras en ser terminadas?
- ¿Cómo califica el funcionamiento y la calidad de la obra? (considerar introducir la calidad de los materiales)
- ¿Además de beneficiarle, las obras le han afectado en algún sentido?
- ¿Tuvo dudas, quejas u observaciones a las obras mientras se realizaban? ¿Externó de alguna forma esas dudas? ¿El Gobierno Municipal las atendió?
- ¿Si usted tomara las decisiones desde el Gobierno Municipal, qué haría diferente y qué mejoraría con respecto a las obras?



## **Anexo 5. Bitácora y notas de campo de los estudios de caso**

El trabajo de campo se realizó el sábado 28 de abril de 2018. Los investigadores se trasladaron al lugar donde se realizaron las obras y se estableció comunicación directamente con los beneficiarios. El cuestionario utilizado como base para el estudio de caso se presenta en el anexo 4. En todos los casos, se buscó que los informantes fueran mayores de edad y las entrevistas fueron realizadas *in situ*, en su domicilio o negocio. No se les solicitó información personal (nombre, edad, ocupación) a los entrevistados para provocar confianza y, por ende, un diálogo sincero y fluido, libre de cualquier intimidación, sin embargo, los investigadores recabaron el perfil visible de cada informante en el transcurso de las entrevistas. A continuación, se presenta la información obtenida de cada caso:

### **Caso 1: Instalación de red de alcantarillado en la calle Bandera, entre Independencia y Asamblea, en la colonia Las Huertas.**

**Características generales:** La obra se realizó en los primeros meses del 2018 y abarcó una cuadra, en la que además de existir viviendas sobre la calle, cuenta con una entrada a un terreno con dos casas pequeñas y justo enfrente se erige un edificio de departamentos que sobresale notablemente de la línea de las casas al que se accede por un pasillo angosto con automóviles que por el modelo y la marca no empatan con el estilo de vida de sus habitantes. La calle es de terracería medianamente plana y se observa que es principalmente habitacional, aunque existen algunos pequeños comercios, como abarrotes, dulces y un negocio de operación de calandrias jaladas por caballos. Al inicio de la calle habita una mujer de la tercera edad en una vivienda precaria montada encima de un montón de escombros, cuya base ocupa la mitad del camino en un tramo considerable, pero nadie se queja porque saben que no tiene recursos para arreglarlo, a pesar de que corre peligro de deslavarse y sufrir un accidente severo.

Durante los primeros minutos de haber llegado al lugar se observó una afluencia importante de personas caminando por la calle, sin embargo, todas lo hacían en el mismo sentido, lo que probablemente obedece a que el transporte público transita por la calle perpendicular a la de la visita.

*Entrevista 1.*

*Perfil del informante:* Mujer, casada, entre 30 y 40 años, comerciante (tienda de abarrotes).

La informante tiene aproximadamente 15 años viviendo en Las Huertas, aunque en su negocio tiene poco tiempo. Ella considera que la principal problemática de la colonia son las inundaciones que se presentan en el temporal de lluvias, mismas que espera disminuyan a raíz de la obra realizada, aunque ya se dieron los primeros casos de inundaciones a pesar de la construcción de la obra. Refiere que existe también el problema del polvo dado que la calle es de terracería, utilizando palabras como “se atasca” y “cochinerero” y, contraria a las opiniones del resto de los informantes, ella considera que la colonia no es nada insegura, aunque así lo aparente a ojos de visitantes como los entrevistadores.

Asimismo, reconoce que los vecinos no se encuentran debidamente organizados, por lo que no se reúnen periódicamente para buscar soluciones a la problemática de la comunidad. Tampoco recuerda que se haya realizado obra pública alguna en el tiempo que ella tiene habitando el lugar, además de la instalación del alcantarillado, que se inició y concluyó durante el 2018.

Se le pidió a la informante que hiciera un ejercicio mental en el que comparara su situación personal antes y después de la obra, concluyendo que no existen cambios significativos en su vida y rutina, dado que los vecinos se habían organizado años atrás para instalar la red de alcantarillado, misma que si bien ya había agotado su vida útil, aún proporcionaba el servicio. La ciudadana considera que la calidad y utilidad de la obra se observará en el temporal de lluvias, cuando se pondrá a prueba su capacidad para evitar inundaciones.

Ella se queja de que la obra no concluyó satisfactoriamente, ya que para la colocación del alcantarillado se destruyeron banquetas que no se reinstalaron, y se dejaron varios registros sin tapa. En su caso, ella fue afectada dado que tuvo que reinstalar la banqueta con su recurso dado que los contratistas no lo hicieron.

La ciudadana refiere que no hubo socialización de la obra, ya que nadie se les acercó para informarles los pormenores ni antes, ni durante ni después de su ejecución.

Con relación al tiempo que duró la ejecución de la obra, la informante refiere que fue de aproximadamente dos meses, lo cual califica como rápido a su parecer; por otra parte, considera que no hubo mayores molestias generadas durante la ejecución.

Para finalizar, la ciudadana considera que se le debe dar prioridad a obras que mejoren las calles y obras de ornato que ayuden a mejorar la vista, pues se carece de espacios recreativos y de espacios arbolados en las cercanías. Sobre todo, después de haber aclarado que “no sabe nada” de ingeniería, ella hubiera puesto primero empedrado antes que alcantarillado, aunque reitera que desconoce si ese sea el orden correcto o más adecuado de hacer ambas obras.

#### *Entrevista 2.*

*Perfil del informante:* Hombre, de entre 50 y 60 años, propietario de un negocio de calandrias jaladas por caballos.

En el momento de iniciar la conversación el informante era el único adulto en toda la calle y se encontraba acompañado de un joven y de tres niños que en conjunto preparaban y cortaban elotes sentados en un carro de calandria. Tiene 30 años viviendo en la colonia y considera que la principal problemática de la comunidad es la inseguridad, por lo que solicita que se incremente la vigilancia.

Aunque refiere que los vecinos no se reúnen para tratar de solucionar la problemática de la comunidad, también contó que ya se contaba con el servicio de alcantarillado dado que hace aproximadamente 18 años los habitantes de la cuadra se cooperaron para instalar la red con sus propios recursos, aunque según dice “la neta nos la robábamos”. Por otra parte, manifiesta que nadie del gobierno le informó sobre los pormenores de la obra y se enteró de ella cuando los trabajadores comenzaron a abrir la calle.

El informante observó una actitud positiva con relación a la obra recientemente concluida, pues considera que sí era una obra prioritaria que le benefició directamente pues las descargas son mejores y los materiales son de buena calidad.

Con relación a la ejecución de la obra, refiere que se trabajaba de manera intermitente, lo cual generó retrasos e hizo que el tiempo se prolongara hasta aproximadamente 3 meses, lo cual califica como excesivo.

El ciudadano comentó que hubo algunas quejas de vecinos durante la ejecución de la obra, principalmente porque no colocaron tapas en los registros y no se concluyeron las banquetas, además de que se reventaron algunas mangueras, quejas que fueron atendidas por el ingeniero encargado de la obra, quien se negó a aceptar el pago extra que le ofrecieron para concluir pronto la misma. A pesar de ello, hubo algunos vecinos que tuvieron que invertir de sus recursos para concluir banquetas y colocar tapaderas.

Para concluir, el informante manifestó que, si él hubiera estado al frente de la toma de decisiones de esta obra, no habría hecho nada diferente, pues la obra les dejó mejores condiciones de vida que las que tenían antes de hacerla. A diferencia de otros informantes, no refiere la importancia de instalar pavimento o empedrado, lo cual se debe muy probablemente a que sus caballos se resbalarían, aunque no lo manifiesta explícitamente.

### *Entrevista 3.*

*Perfil del informante:* Hombre, aproximadamente 70 años, atiende mesita de venta de dulces y botanas en el frente de su finca.

Con 9 años viviendo en la colonia, el informante identifica como los problemas principales la falta de pavimento y la inseguridad derivada de que casi nunca pasa la policía y llega después de varias horas cuando se le llama. Se queja del exceso de ruido de los vecinos durante las madrugadas que no lo dejan descansar, pero se abstiene de reclamar porque no desea problemas. Por lo mismo se abstiene de participar en las decisiones comunitarias, que de cualquier forma son pocas.

Según el entrevistado, la obra de alcantarillado es la única que se ha realizado en el lapso de tiempo que él tiene vecindado en el lugar, sin embargo, a su parecer, la obra estuvo mal ejecutada, dado que no concluyó, pues dejaron registros abiertos y no rehicieron las banquetas

que quitaron para la obra. En lo personal él tuvo que poner el registro y rehacer una rampa de acceso a su cochera, pues las destruyeron durante la colocación de la red de alcantarillado.

En cuanto a los registros que aún están abiertos, el informante manifiesta que existen personas que tiran basura ahí, por lo que es posible que en tiempos de lluvia se lleguen a obstruir. De hecho, contó que después de concluida la obra se presentaron olores fétidos y tuvo que acudir una máquina a arreglar el desperfecto.

Dado que antes de la realización de la obra en cuestión él ya contaba con el servicio de alcantarillado, manifiesta que nada en su rutina ha cambiado a raíz de la misma. Él cree que hubiera sido mejor instalar el pavimento o empedrado en su calle, aunque asume que a sus vecinos calandrieros les afectaría dicha superficie para el paso de sus caballos.

La duración de la obra fue excesiva, y pudieron terminarla antes según la apreciación del entrevistado, sin embargo, los trabajos no eran constantes y se prolongó a 3 meses, lo cual es mucho tiempo según su opinión. Por lo anterior, si él hubiera estado a cargo de la obra hubiera tratado de agilizarla y dejarla correctamente terminada en todos los aspectos.

#### *Entrevista 4.*

*Perfil del informante:* Mujer, casada, de entre 35 y 45 años, ama de casa.

La ciudadana es relativamente nueva en la colonia, ya que tiene apenas 4 años viviendo en el lugar. Ella identifica como principal problema de la comunidad el mal estado de la calle, que continúa siendo de terracería, además del robo a casas y vehículos. En particular han sido afectados varias veces con su mototaxi y se han metido a su casa tres veces.

A diferencia de los otros entrevistados, ella se ha enterado de que sí existen reuniones vecinales, pero asisten entre 2 y 3 personas y ella misma no ha asistido nunca.

Con relación a la obra de alcantarillado, la vecina la calificó como benéfica, ya que el drenaje dejó de taparse. Algunas de las vecinas con las que ha hablado le han dicho que sus casas ya no se han inundado. Cree que la obra si era necesaria y estuvo bien hecha, pues no ha fallado.

La obra no se socializó, pues nadie le comunicó los pormenores de la misma.

La informante calificó de manera favorable el tiempo que se tardó en concluir la obra, de la que no tuvo quejas durante su ejecución, aunque sí sabe de otros vecinos que se quejaron, pero resolvieron sus inconformidades. Considera que en general por el momento viven bien, pero los robos son alarmantes y la policía no acude cuando le llaman o lo hace después de dos horas.

#### *Entrevista 5.*

*Perfil del informante:* Hombre, camino a vender chatarra, visible efecto de droga o alcohol, 30 años.

El ciudadano tiene toda su vida viviendo en la colonia (30 años). Cree que la problemática más acuciante de su comunidad es la prevalencia de robos a casas y personas, perpetrados por jóvenes. Dice que la policía sí “se da sus vueltas” pero que no puede hacer mucho porque los delincuentes “son puros morros y se ponen al brinco” y ellos evitan ser atacados.

Manifiesta que nunca se había realizado obra pública en su calle, y la instalación de alcantarillado es el primer beneficio que reciben del gobierno, por lo que sí mejoró su calidad de vida y la de su familia. Él la califica como una obra importante.

Reconoce que los vecinos no se reúnen y no hay mucha participación de los mismos en los asuntos públicos. En el mismo sentido, asegura que no hubo comunicación o información oficial con relación a la obra, cuya duración le parece adecuada.

A partir de su instalación, el alcantarillado ha funcionado bien, por lo que no tiene quejas. En su momento los obreros dejaron basura, pero sí la recogieron.

A diferencia de otros vecinos, él prefiere que la calle no esté pavimentada o empedrada, para no perjudicar a los calandrieros de la cuadra.

### **Conclusiones sobre el caso 1**

Se trata de una comunidad reducida y con núcleos marcados. Uno lo constituyen las familias que se dedican a las calandrias y otro es el edificio de departamentos; cada uno de ellos con liderazgos particulares. Del liderazgo de los calandrieros se desprende la hipótesis, confirmada

por los propios informantes, de que una posible obra de pavimentación o empedrado de la calle vería reticencia de su parte por no convenir a sus actividades.

Sin embargo, el tema de la calle es uno de los pocos aspectos que difieren entre un informante y otro. Sobre las coincidencias destaca la urgencia de seguridad y patrullaje, o bien, la capacidad de pronta y eficaz respuesta de la policía a las situaciones de delito o conflicto, pues tardan más de dos horas en llegar cuando les llaman.

Los mecanismos de participación ciudadana son prácticamente nulos entre los habitantes, pues ninguno de los entrevistados identifica un liderazgo de esa clase en su colonia, aunque tampoco muestran interés por tenerlo. Del mismo modo, no suelen comunicarse con el Gobierno Municipal de forma individual y aislada a falta de organización colectiva. De hecho, en algunos casos la interacción se reduce a las visitas que tienen los candidatos ocasionalmente en los tiempos de campaña.

En general, la obra es calificada como necesaria y benéfica para la población, aunque algunos vecinos todavía se mantienen expectantes al funcionamiento de la misma en tiempos de lluvias, que –según dicen– es cuando en realidad ésta prueba su valía. Mientras tanto, los materiales son calificados como de buena calidad y el funcionamiento como bueno o suficiente.

Sobre la limpieza de la construcción, se suscitaron quejas acerca de problemas que aparecieron con la obra y no fueron resueltos como es el caso de las banquetas, pero también de otros tantos que sí fueron atendidos a la brevedad. En cuanto al tiempo de ejecución, se evalúa como positivo en general, aunque se mencionaron inconformidades por la intermitencia con la que se llevaron a cabo otras obras simultáneas a esta por parte de las mismas personas.

## **Caso 2: Instalación de red de agua en la calle Bandera, entre Independencia y Asamblea, en la colonia Francisco Silva Romero.**

**Características generales:** Esta obra se realizó en una calle que presenta alta carga vehicular que incluye varias rutas de transporte público, en la que predominan los locales comerciales. Anteriormente se contaba con el servicio de agua a través de una manguera conectada por vecinos, aunque no existe una versión sólida acerca de si pagaban o no por éste servicio

anteriormente. Varios meses después de concluida la obra, aun no se repara el pavimento, mismo que se abrió para la instalación de las tomas domiciliarias.

Durante el levantamiento de información se observaron tres nuevas luminarias y cerca de una decena de bases donde se instalarán otras tantas, aunque esto es solo de un lado de la calle; en el opuesto se encuentran luminarias antiguas, pero en buen estado. Del lado de las nuevas luminarias existe un extenso terreno baldío con publicidad política en las bardas, lleno de basura y con un penetrante olor a animales en descomposición. Este terreno es atravesado por una vereda que puede asumirse como un cruce de calle, aunque ninguno de los vecinos sabe si tiene nombre. Sobre el lado de las luminarias más antiguas existe una banquetta angosta hecha de terracería en la que solo puede transitar una persona a la vez, aunque es obstruida por los propios postes de las lámparas.

#### *Entrevista 1.*

*Perfil del informante:* Hombre, padre de familia, de entre 40 y 45 años.

Tiene 7 años viviendo en la colonia. En ese lapso, según recuerda se han realizado varias obras. La primera de ellas fue la pavimentación de la calle hace 5 años, posteriormente (2017-2018) se realizó la instalación de agua y en la actualidad hay una obra de colocación de lámparas led de alumbrado público.

Él percibe que no hay mayor problemática en la comunidad, cuyos vecinos no se reúnen regularmente salvo en torno al señor Rubén para fines partidistas del PRI.

Con relación a la obra de agua, el informante la considera benéfica, ya que gracias a ella ya se cuenta con el servicio de manera regular, pues anteriormente eran frecuentes las descomposturas; por lo anterior, considera que esta obra sí era más urgente que otras.

Manifestó que nunca recibió información sobre la obra, ni antes, ni durante ni después de su ejecución, misma que duró aproximadamente 2 meses, lo cual califica como rápido.

La obra se realizó de manera adecuada, y en ella se utilizaron buenos materiales, por lo cual no tuvo la necesidad de manifestar alguna queja al respecto.



Hasta el momento, la obra ha funcionado bien y no ha fallado, pero lamentablemente no se reparó el pavimento toda vez que se abrió para la instalación de las tomas domiciliarias, lo cual ha generado algunas incomodidades para vecinos y automovilistas desde hace ya 4 meses.

Como principal afectación, el vecino refiere que antes el servicio del agua, al estar conectados de manera irregular, no tenía costo. Ahora ya tienen que pagar, pero está consciente de que es lo correcto.

Al preguntársele qué haría diferente si tuviera la oportunidad, el entrevistado manifestó que él hubiera terminado la obra y reparado el pavimento, además plantaría árboles y depósitos de basura para evitar la contaminación.

#### *Entrevista 2.*

*Perfil del informante:* Hombre, chatarrero, de entre 50 y 60 años.

El informante fue entrevistado en su local de compra-venta de chatarra, con el que tiene 10 años aproximadamente. Considera que la principal problemática de la colonia es que aún existen varias zonas de la misma que no cuentan con servicios básicos.

Apunta que los vecinos no acostumbran reunirse para buscar soluciones a los problemas de la comunidad y lo atribuye a la falta de un liderazgo identificable por todos y a que en la cuadra son más negocios que casas y así es más complicado organizarse.

Con relación a la ejecución de la obra de instalación de la red de agua, el vecino se muestra molesto, dado que la misma le ocasionó afectaciones que a la fecha no han terminado; por ejemplo, acusa que varios negocios incluyendo una tienda de ropa de su propiedad, se vieron en la necesidad de cerrar por el polvo que se generó con las excavaciones para instalar las tomas. A la fecha, el pavimento sigue abierto, sin repararse.

El informante nunca manifestó su inconformidad o se quejó ante las autoridades o los encargados de la obra, pero está molesto.

La instalación de la red de agua no le trajo beneficios, dado que ya contaba con el servicio, por lo que sus rutinas no cambiaron. Mucho menos la califica de urgente porque refiere que agua

siempre ha habido y siempre han pagado por ella, de hecho, dice que nada mejoró, sino que empeoró.

El cree que la obra duró mucho y debería agilizarse su conclusión, por lo que si él fuera el encargado nombraría a alguien que dirija y lleve la batuta de la obra, que ofrezca información a los vecinos y escuche sus opiniones.

### *Entrevista 3.*

*Perfil del informante:* Hombre, padre de familia, comerciante dueño de un bazar de artículos usados, aproximadamente 50 años de edad.

Si bien el informante tiene 20 años viviendo en la colonia, en su domicilio actual solamente ha vivido 5 años y medio.

Considera que la colonia tiene varios problemas, de entre los que sobresale la delincuencia e inseguridad (principalmente robos). Incluso, afuera de su domicilio hay una cruz que recuerda a una persona asesinada, y en la puerta de su cancel está un orificio ocasionado por una bala, además, le robaron una camioneta que no ha recuperado hasta el momento. También manifiesta que existen varias zonas de la colonia que no cuentan con los servicios básicos.

Apuntó que los vecinos normalmente no se reúnen para tratar los temas públicos, debido a que el delegado está más interesado en la política partidista que en la colonia.

Con relación a la obra, si bien reconoce su pertinencia, también cree que ha ocasionado efectos negativos, tales como polvo, ruido y afectaciones en los vehículos que transitan por la calle puesto que el pavimento no se reparó. En lo personal, la obra lo obligó a cerrar temporalmente su negocio.

En sí, la instalación de la red de agua no redundó en cambios significativos en su rutina, dado que antes ya contaba con el servicio.

La ejecución de la obra fue lenta, y cree que los trabajadores y maquinaria utilizados en la obra eran pocos e insuficientes. Además, toda vez concluida la instalación, el agua salió sucia y con olores fétidos, situación que se fue resolviendo con el paso del tiempo.

A pesar de lo anterior, tiene buena imagen del gobierno, dado que en otras administraciones sólo se hacían “empezaderos” de obras y no obras completas en su colonia y ahora se le está prestando atención.

El informante considera que, si él hubiera estado a cargo de la obra, la hubiera realizado por etapas a fin de minimizar las afectaciones a casas y negocios.

#### *Entrevista 4.*

*Perfil del informante:* Mujer, soltera, empleada de purificadora de agua. Aproximadamente 18 años de edad.

La ciudadana tiene un año trabajando en el local donde fue entrevistada. En su percepción, el problema principal es el estado deplorable de la calle.

Manifiesta que los vecinos no suelen reunirse para tratar asuntos de la colonia.

Con relación a la obra de instalación de agua, asegura que ocasionó afectaciones en el negocio y durante su ejecución las ventas bajaron. Además, la obra no se socializó, ya que nunca se recibió información previa a la ejecución de la obra.

Dado que ya se contaba con el servicio de agua, esta obra no provocó un impacto o cambio en las rutinas que como empleada desempeña en el negocio.

La informante cree que la obra ha durado mucho, y percibe que no ha terminado porque no se ha reparado el pavimento. Apuntó que la etapa que más afectó al negocio fue cuando se cerró la calle.

Por último, afirmó que, si ella hubiera estado a cargo de la obra, al terminar la instalación de las tomas hubiera reparado el pavimento.

#### *Entrevista 5.*

*Perfil del informante:* Mujer, madre de familia, propietaria de refaccionaria. Aproximadamente 45 años de edad.

Con 23 años viviendo en la colonia, identifica como la principal problemática a las inundaciones que se presentan en varias de sus calles, ocasionada por la falta de capacidad del drenaje. Además de lo anterior, se queja de las fallas en el alumbrado y del polvo ocasionado por la apertura del pavimento.

Al igual que el resto de informantes, asegura que los vecinos no suelen organizarse para tratar los problemas de la colonia.

Al respecto de la obra, la informante cree que es benéfica porque la capacidad de la infraestructura anterior estaba rebasada, sin embargo, en lo personal no ha generado cambios significativos, pues ya contaban con el servicio de agua y lo pagaban regularmente. Los materiales utilizados son de buena calidad y el tiempo que duró en hacerse fue de 2 meses, lo cual califica como rápido. La entrevistada no manifestó queja alguna durante la ejecución de la obra.

Apunta que por parte del gobierno no hubo comunicación o información previa a la ejecución de la obra.

La informante identificó que la obra ha ocasionado efectos no intencionados, tales como la disminución de las ventas en su negocio, el cambio de rutas de los automovilistas, que ahora prefieren utilizar otras calles más transitables, incremento de accidentes (sobre todo derrape y caída de motociclistas).

Para finalizar, manifiesta que debe mejorar la organización de las obras, pues ahora están abriendo de nuevo la calle para instalar el alumbrado público.

## **Conclusiones sobre el caso 2**

En general, la obra es vista como innecesaria por los vecinos hasta cierto punto, dado que la gran mayoría no perciben mejoría alguna en la provisión del servicio de agua al que aluden como constante desde siempre. Lo que sí identifican es una afectación debido a las condiciones en las que quedó el pavimento después de abrirlo para instalar los conductos de agua. A decir de los informantes, nada mejoró pero sí empeoró, pues tenían una de las mejores calles y ahora tienen una de las peores.

Al igual que en el primer caso la organización colectiva es muy intermitente, pues se limita a reuniones partidistas convocadas por un delegado, aunque en su momento los vecinos se organizaron para “robarse” el agua desde un colector cercano con mangueras propias.

En esta obra se percibe una socialización muy baja por parte del gobierno y de la constructora, pues no se les mencionó qué se iba a hacer, qué implicaciones y beneficios tenía o cuánto iba a tardar. Fueron los vecinos quienes hicieron preguntas a los obreros, aunque sus quejas acerca del estado de la calle no han sido resueltas todavía.

Finalmente, se trata de un proceso que refleja de manera notable el fenómeno de los efectos no intencionados. Es decir, mientras se realizó una acción por medio de la cual el gobierno pretendía mejorar las condiciones de vida de una población, ésta por el contrario percibe que se le afectó en un aspecto distinto.

## Anexo 6. Informe del grupo de enfoque

### Cuadro metodológico

<b>Fecha</b>	<b>25 de mayo de 2018</b>
<b>Lugar</b>	Sala de Cabildo (Presidencia Municipal)
<b>Duración</b>	1 hora con 29 minutos
<b>Número de asistentes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 8</li> </ul>
<b>Colonias de origen de los participantes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• El Vergel</li> <li>• Santa Anita</li> <li>• Gigantera</li> <li>• Lomas del cuatro</li> <li>• Nueva Santa María</li> </ul>
<b>Evaladores asistentes</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dr. Alberto Arellano Ríos</li> <li>• Mtro. Santos Joel Flores Ascencio</li> <li>• Mtro. Roberto Iván Piedra Ascencio</li> </ul>

### Criterios de selección de participantes

Con apoyo de la Dirección de Participación Ciudadana y la Dirección General de Políticas Públicas del Gobierno Municipal de San Pedro Tlaquepaque, se integró un grupo de 8 beneficiarios de las obras. Para la selección de los mismos se consideraron las siguientes premisas:

- Se definió la fecha y lugar de la sesión del grupo de enfoque<sup>9</sup>.
- Se seleccionaron al azar 5 obras de diferente tipo realizadas con el Fondo en el ejercicio evaluado.
- Se consideraron solamente aquellas obras concluidas o en ejecución. Las obras que no han iniciado fueron excluidas, dado que en estos casos aún no existe alguna acción de la cual se deriven beneficiarios.
- Se acudió al lugar para invitar a la dinámica a 2 personas de cada obra seleccionada.
- En total, atendieron la invitación 8 personas de las 5 colonias consideradas para esta dinámica.

<sup>9</sup> La sesión se verificó el viernes 25 de mayo de 2018 de 10 a 12 hrs. en la Sala de Cabildo de la Presidencia Municipal.

- Los participantes seleccionados son mayores de edad.

## **Principales resultados**

El diálogo se basó en el cuestionario presentado en el Documento 1, que consiste en 15 reactivos que aportan información y datos útiles para conocer las diferentes dimensiones de la percepción del modelo propuesto, a saber:

- a. Roles condicionantes individuales,
- b. Roles y organización intercomunitarios,
- c. Roles y organización extracomunitarios,
- d. Percepción del desempeño gubernamental sobre las obras y
- e. Resultados y efectos no intencionados.

Cabe hacer mención que el formato del *focus group* permite un diálogo comunitario entre todos los presentes (informantes y moderadores), y si bien la dinámica incluyó los reactivos básicos referidos, se incluyeron algunos adicionales que permitieron al equipo evaluador profundizar en temas de interés.

La sesión comenzó con una presentación tanto del equipo evaluador como de los ciudadanos participantes. Se les pidió que dijeran su nombre y colonia, sin embargo, en la mayoría de los casos en esta oportunidad las personas adicionalmente agradecieron las obras realizadas y hablaron de la problemática de sus comunidades.

Reactivos:

### ***1. ¿Cuánto tiempo tienen viviendo en su colonia?***

No se les preguntó la edad a los informantes, sin embargo, a juzgar por las apariencias, varios han vivido la mayor parte de sus vidas en la colonia en la cual habitan. Las respuestas fueron las siguientes: 12 años (de manera intermitente), 28 años, 15 años, 28 años, 23 años, 23 años, 23 años y 26 años.

## **2. ¿Cuáles son las principales necesidades de sus colonias?**

Dado que en la presentación algunos participantes hablaron de las necesidades de sus colonias, en esta pregunta se les pidió que complementaran las ideas expresadas anteriormente. Las respuestas fueron las siguientes:

- Cambiar instalaciones de alumbrado porque falla mucho
- Mayor presencia de la policía, porque hay mucha delincuencia
- Concluir las obras (hay partes que, al no estar debidamente concluidas, se prestan para ser utilizadas como escondite por los maleantes).
- Instalar alumbrado en las calles donde no hay, sobre todo en las avenidas principales
- Completar de empedrar o pavimentar las calles principales para facilitar el tránsito y que puedan acceder los servicios como patrullas, pipas, etc.

## **3. ¿Cada cuándo se reúnen como vecinos para tratar temas de su comunidad o colonia?**

### **¿Asiste usted normalmente a esas reuniones?**

- En algunos casos existen grupos de WhatsApp en el que los vecinos se comunican constantemente, aunque no todas las opiniones son bienvenidas.
- En otros casos, existen las mesas directivas, pero no son funcionales, no trabajan más que ocasionalmente, por lo que no se reúnen periódicamente.
- En uno de los casos, existe el contacto directo con un regidor. Con él se reúnen los vecinos frecuentemente para gestionar acciones y mejoras para la colonia.
- Otros tienen asociación vecinal que se reúne, pero solo con las personas allegadas a determinado partido político. Ante esto, los vecinos se organizaron de manera alternativa para buscar las mejoras para todos los habitantes de la colonia, no solo de un grupo específico.



**4. ¿Qué obras recuerdan que se hayan hecho en sus comunidades en el año pasado (2017)?**

Esta pregunta se hace para que los participantes se concentren en las obras del FAIS 2017, para que a partir de esto la conversación gire en torno a ellas. Al respecto, todos recordaron las obras realizadas en sus colonias, mismas que se enumeran a continuación:

- Red de agua
- Banqueta y empedrado (como parte de obra mayor de colector de aguas pluviales y renovación de drenaje)
- Mantenimiento de pozo de agua
- Red de alcantarillado

**5. ¿Cómo mejoraron las condiciones de vida de ustedes y de sus familias con esas obras?**

- El mejoramiento de las calles permite que los servicios de emergencias lleguen cuando se necesitan.
- El mejoramiento de calles ha facilitado la dotación de otros servicios hasta la puerta de la casa de las personas, que antes sufrían la carencia dado que los camiones de gas, pipas, agua embotellada, camiones recolectores de basura, etc. no acudían a ciertas zonas porque las calles eran intransitables.
- El mejoramiento de calles hizo que el transporte público como taxis y uber ya entren a las colonias, cuando antes los dejaban fuera de ella y tenían que caminar algunos tramos, exponiéndose a la delincuencia.
- La instalación de la red de agua cambió sustancialmente las condiciones de las familias, ya que antes se dedicaba mucho tiempo y esfuerzo en el acarreo de agua en botes.
- La instalación de la red de agua significó un ahorro para la gente, que ya no tiene que pagar por el servicio de pipas, mismas que a menudo no querían surtir por el mal estado de las calles.
- Ya no hay fugas de agua, que antes de la obra eran frecuentes dada la instalación clandestina de los vecinos.

- 6. ¿El Gobierno Municipal les tomó en cuenta para decidir qué obras realizar?**
- Sí, a través de funcionarios y regidores
  - En algunos casos se organizaron mesas de trabajo en las que los ciudadanos pudieron exponer sus necesidades.
  - Sí, a través de la Presidenta Municipal directamente, quien recorrió la colonia y escuchó a los vecinos.
  - Sí, a través del presidente de colonos, quien fungió como enlace entre autoridades y comunidad.
- 7. ¿Creen que las obras que se hicieron eran las más urgentes o importantes?**
- Tal vez no era la más importante, pero si era necesaria
  - Si eran obras necesarias
  - Si, dado que el agua es lo más indispensable
  - Si era la más importante, ya que se atendieron las calles que estaban rezagadas de la colonia.
- 8. A pesar de ser recientes, ¿ha detectado fallas en las obras o en la calidad de los materiales que se emplearon?**
- La constructora duró mucho tiempo realizando la obra
  - Han detectado cuarteaduras en las banquetas
  - Falta de conectar mangueras todavía
  - Ninguna
  - Todo bien y perfecto.
- 9. Desde que se hicieron las obras, ¿qué rutinas han cambiado en su vida? ¿qué aspectos cambiaron y cómo?**
- Ya no nos enlodamos los pies

- Los niños ya no pueden salir a jugar, porque al estar en buen estado la calle, el tránsito vehicular es mayor y más rápido. Esto es un riesgo en zonas escolares.
- Ahorro en tiempo, dinero y esfuerzo porque ya no compran mangueras (de conexión clandestina al agua).
- Ya no hay fugas de agua, y antes eran frecuentes.
- Las personas ya pueden usar carritos para cargar el mandado
- Los adultos mayores ya salen más a caminar. Antes solo salían a sentarse fuera de sus casas, ahora ya caminan.

**10. ¿El gobierno se acercó con usted o alguno de sus vecinos para explicarles los tiempos y beneficios de la obra?**

- Si, a través del Regidor Marco Fuentes, quien vive en la colonia, se estableció comunicación sobre la obra.
- Si hubo acercamiento, pero por parte de los vecinos hacia los funcionarios y contratistas, quienes les comunicaron los tiempos y pormenores de la obra, aunque no se cumplieron estos tiempos, pero sí se les informó.
- En tres casos no hubo acercamientos ni se les avisó. Solo llegaron un día con máquinas a comenzar las obras, sin embargo, los vecinos recibieron gustosos el inicio de los trabajos, dados que eran obras necesarias para las colonias.

**11. En su opinión, ¿cómo fue el tiempo que tardaron las obras en ser terminadas?**

- Si hubo retrasos, pero valió la pena
- Hubo pormenores, dado que las tomas de agua eran antiguas y estas se dañaron. Entonces, se hizo ese trabajo extra, pero fue dentro de un tiempo razonable.
- En la obra de reparación del pozo, el tiempo que duró la obra se les estuvo surtiendo del líquido por parte del Municipio a través de pipas.

**12. ¿Cómo califica el funcionamiento y la calidad de la obra?**

- Todo muy bien

- Se anotaron un diez, el agua sale con buena presión.
- En el caso de la pavimentación están surgiendo grietas en el concreto, aunque son pequeñas si son visibles.

**13. ¿Además de beneficiarle, las obras le han afectado en algún sentido?**

- Durante la construcción de la obra se manifestaron alergias en algunos casos, dado que los registros de drenaje quedaron descubiertos.
- Hubo mucha tierra y polvo que ensuciaban las casas. En uno de los casos la informante se fue un mes de su casa porque prácticamente no podía salir de su vivienda.

**14. ¿Tuvo dudas, quejas u observaciones a las obras mientras se realizaban? ¿Externó de alguna forma esas dudas? ¿El Gobierno Municipal las atendió?**

- Si. En el caso de instalación de red de drenaje algunos vecinos se percataron de que los registros que estaban dejando los contratistas eran muy pequeños, y acudieron con los contratistas, mismos que los trataron de forma déspota y no atendieron las dudas en principio, sin embargo, los vecinos tomaron fotos y hablaron con un Regidor, y al final de cuenta se solucionó el asunto.
- Si estuvieron vigilantes, pero al contar con información previa se tenían más herramientas para preguntar a los contratistas.

**15. ¿Si usted tomara las decisiones desde el Gobierno Municipal, qué haría diferente y qué mejoraría con respecto a las obras?**

- Buscaría mayor participación y compromiso de la ciudadanía, tanto en la gestión como en el cuidado de las obras.
- Establecer prioridades de cada comunidad en conjunto con la ciudadanía, e ir paso a paso o de manera escalonada. Primero agua y drenaje, después el arreglo de calles o empedrado.
- Buscar que las obras beneficien al mayor número de personas posible.
- Hacer que prevalezca el bien colectivo sobre el individual, sobre todo en casos donde existen opositores a las obras.

- Hubieran hecho todo igual. Hay buena comunicación, y eso ayuda para que todo esté bien.

### **Observaciones y comentarios adicionales**

- El tema de la seguridad salió a relucir en diversas ocasiones durante el ejercicio, lo cual denota que es una de las mayores preocupaciones de los ciudadanos. En algunos casos se reconoce que los delincuentes son personas que viven en la comunidad, y en otros vienen de otras colonias. De entre las situaciones que mencionan los vecinos están los robos de autopartes, asaltos a transeúntes y acoso sexual (mostrar partes íntimas). Los policías a veces no entran a algunas calles en mal estado o que no tienen alumbrado público.
- Los informantes reconocen los beneficios de las obras, pero en todos los casos esperan obras adicionales que ayuden a mejorar su calidad de vida.
- Se observó en varias informantes el deseo de participar de manera activa en las mejoras de su comunidad. Sugieren acciones en pro de la construcción de comunidad que favorezcan a los niños y jóvenes.
- También piden que haya más comunicación con los ciudadanos, sobre todo con relación a los tiempos y plazos de los programas públicos para que la mayor cantidad de gente pueda beneficiarse de ellos.

## Anexo 7. Matriz de entrevistas semiestructuradas

### Evaluación FAIS 2017 San Pedro Tlaquepaque

#### Matriz de Entrevistas a Liderazgos

Nota: La entrevista 2 fue realizada al director de una primaria, por lo que las preguntas se adaptaron a ese contexto.

#### 1. ¿Cuánto tiempo tienen viviendo en esta colonia?

E1	E2	E3	E4	E5
8 años	1 año laborando en la escuela	17 años	27 años	27 años

#### 2. ¿Cómo es que llega usted a representar a su comunidad ante el Gobierno Municipal?

E1	E2	E3	E4	E5
Por votación	Lo nombraron director al iniciar el ciclo 2017-2018	Se organizó con otros vecinos y fue electa como secretaria del comité vecinal.	Tiene una estética en la colonia, aunque está suspendida porque tuvo un problema familiar y de salud. Se fue relacionando con los vecinos y se dio cuenta de las necesidades. El nivel de estudios le permitió ver carencias en madres solteras y adultos mayores. Voluntariamente gestionaba apoyos y orientaba. La iglesia le permitió conocer a la gente. La gente no sabía lo que el gobierno ofrece porque los apoyos se dan políticamente y no a quienes lo necesitan, de hecho, a quienes no les caen bien a los líderes de colonia, no les llega información de los apoyos.	Estaba participando en una reunión vecinal en la que se estaban tratando temas variados, en la que estaban presentes algunos funcionarios del Ayuntamiento y un Regidor. En el evento se anunció la obra de mantenimiento del pozo y se solicitó la integración del comité; ahí fue cuando el entrevistado se ofreció para presidirlo.

			<p>Refiere que cuando se han intentado hacer votaciones para elegir los liderazgos, no han tenido éxito porque suelen “estar cargadas”. Cuando quisieron votar hubo personas que agredieron verbalmente e intentaron llevarlo a lo físico. Los partidos tratan de “turbiar” las relaciones vecinales y eso hace difícil el trabajo de la entrevistada como líder.</p>	
			<p>Algo notable es que, ante el Ayuntamiento, ella no sabe si es la Presidenta de la colonia de manera oficial, pues nunca le regresaron papeles ni le notificaron, pero no le da importancia para su labor dado que ella sigue gestionando como siempre.</p>	

3. ¿Qué lo motiva a representar a su comunidad ante el Gobierno Municipal para la realización de obras de infraestructura?

E1	E2	E3	E4	E5
Carencia de servicios	El bienestar de los niños	Mejorar la calidad de vida de los habitantes de la colonia, ya que desde que ella vive ahí siente que es una colonia olvidada de las autoridades.	Las carencias y la ignorancia de los vecinos. Sentía la necesidad de pasarles la información que ella obtiene de los programas de gobierno desde internet, donde encuentra las últimas convocatorias para becas y apoyos.	Está interesado en la mejora de la comunidad ya que posee varias propiedades en la colonia.
Cuando llegaron solo había luz	Él no gestionó la obra, pero si le ha dado seguimiento a las fallas		También habla de los asuntos públicos durante la misa con permiso del sacerdote, cuando va a la tienda o cuando las personas se van a cortar el cabello con ella.	Además, tiene conocimientos técnicos suficientes para verificar la obra, ya que se dedica al mantenimiento industrial.
				La motivación final es que mejoren las condiciones del pozo, porque le conviene a todos los vecinos.



4. ¿Cómo es su comunicación con el Gobierno Municipal en términos de frecuencia y forma?

E1	E2	E3	E4	E5
<p>Hay una persona de enlace entre el Ayuntamiento y la mesa directiva</p>	<p>No ha habido mucho contacto. Solamente asistió con el Director de Educación (José de Jesús Gómez) para hacerle saber sus quejas sobre la obra, sin embargo le dijeron que no les correspondía y lo turnaron a Contraloría. Aún así, a través del Supervisor de Zona 136 Federal hizo llegar un oficio en el que se puntualizan las fallas de la obra.</p>	<p>La comunicación es constante, ya que la asociación de vecinos frecuentemente realiza gestiones ante el municipio, normalmente las solicitudes son por escrito.</p>	<p>Usa la página de internet para levantar reportes. Le parece más sencillo que hablar con una persona, aunque ya ubica a un par de personas de alumbrado, parques, aseo público.</p>	<p>Nula, ya que la única comunicación fue cuando lo nombraron presidente del comité de la obra, pero ya nunca hubo contacto, solo cuando lo buscaron los contratistas para firmar el acta de entrega-recepción, misma que no firmó.</p>
<p>La persona enlace los atiende y acude también a las asambleas</p>	<p>Por otra parte, ha hecho otras solicitudes que sí han sido atendidas, por ejemplo, solicitó la poda de árboles, misma que se efectuó satisfactoriamente. También el Municipio participó con mano de obra en la impermeabilización de aulas.</p>			
<p>Antes la comunicación no era eficiente, pues había otra presidenta de colonos que no atendía a un sector de la colonia</p>	<p>La Presidenta Municipal asistió al turno matutino de esta escuela a entregar paquetes escolares en el inicio del ciclo escolar 2017-2018.</p>			

5. ¿Qué obras recuerda que se hayan hecho en su comunidad en el año pasado (2017)?

E1	E2	E3	E4	E5
x	Se han realizado acciones como las mencionadas anteriormente, sin embargo obra pública en este ciclo no se ha realizado, solo la de sustitución de sistema eléctrico.	Solo el alcantarillado y la instalación de lámparas LED.	Recuerda que hicieron una obra de pavimento hidráulico con recurso federal en la calle Tamiahua, que es la principal en la colonia. Las personas de las colonias Portillo López y de las Huertas con las que mantiene comunicación dicen que no ha habido obras (en el cuadrante aparecen varias en estas 3 colonias).	Solo se hizo el mantenimiento del pozo, y hace algunos meses se reparó una parte de la calle porque se hacían encharcamientos en tiempo de lluvias.
			Reconoce que han ido a podar árboles y a ofrecer mantenimientos menores a los cuales han respondido bien. La entrevistada no recordó en un inicio al preguntarle por el alcantarillado, que es la obra de la cual se pretendía hablar principalmente, pero minutos después recordó que hicieron “algo profundo” de drenaje, pero pensó que era de lo mismo de pavimento.	

			<p>Luego en la conversación se le mencionan las obras que hicieron en la colonia, disculpándose de su mala memoria. Sobre todo, recuerda la obra de rehabilitación del jardín de niños cercano a su casa y dice que quedó muy bien y se beneficiaron varios conocidos suyos.</p>	
			<p>También ya recordó que se apoyaron obras para gente que se inundaba e incluso corrían riesgo de deslave y sus problemas se solucionaron.</p>	

6. ¿Qué diferencias encuentra entre las obras realizadas en su colonia en 2017 y las de años anteriores?

E1	E2	E3	E4	E5
X	No estaba como director en años anteriores, por lo que no puede responder esta pregunta.	Se han realizado pocas obras en el tiempo que tiene viviendo ahí.	Hay años en los que no se hace nada, pero últimamente hay pocas. Como les dijeron que era recurso federal, pensaban que el ayuntamiento no había hecho nada este año.	No conoce otras obras, por lo que no puede responder esta pregunta.
			Recuerda que hace pocos años hicieron rehabilitación de canchas, pintaron los juegos infantiles. También pusieron empedrado ahogado.	

7. ¿Usted o sus vecinos habían pedido al Gobierno Municipal que se hicieran éstas obras? ¿Qué medio usaron para entregar esas peticiones? ¿Desde hace cuánto tiempo hicieron su petición?

E1	E2	E3	E4	E5
Si, a través de escritos y solicitud de audiencias.	Desconoce cómo se realizó el proceso exactamente para esta obra, pues no estaba como director, pero normalmente se les dan pautas u opciones a los padres de familia y en conjunto con la Dirección de la escuela se decide qué obra se puede realizar.	Constantemente realizan peticiones, y la que más han realizado es la colocación de empedrado zampeado en varias calles, pero hasta el momento no se ha realizado. También se solicitó la de alcantarillado, que fue la que al final se realizó.	Nunca le ha pedido obras al Municipio	Sí se había solicitado por parte de los vecinos, pero desconoce el medio y el tiempo.

		Ellos propusieron la obra de pavimentación para el presupuesto participativo, pero no resultó favorecida.		Se requería porque la presión del agua ha ido disminuyendo paulatinamente, sin embargo la bomba falló y la presión disminuyó de nuevo. Se cambió la bomba pero la presión sigue muy baja.
--	--	---	--	---

8.- ¿Podría describirme el proceso en el que usted participó para pedir esta obra para su comunidad?

E1	E2	E3	E4	E5
Aunque no está segura que haya sido su gestión la que llevó a que se hiciera la obra, narra que ella y otros vecinos llevaron escritos y solicitaron audiencia para la realización de la obra.	No participó en ese proceso, sin embargo sí ha turnado oficios y ha acudido a las oficinas de la Dirección de Educación a solicitar que se concluya la obra satisfactoriamente.	Las solicitudes de obras se hacen a través de escritos oficiales de la asociación y se entregan en las oficinas gubernamentales.	No tuvo participación alguna en el proceso de obra.	En lo personal él no solicitó la obra, solo presidió el comité.

9. ¿Cómo califica el grado de participación de los vecinos de su colonia en este proceso?

E1	E2	E3	E4	E5
Excelente, la gente responde bien, antes hacían juntas semanales	Los padres que participan normalmente son entre 100 y 150 de un total de 400. Normalmente son los mismos siempre y el resto de padres no participan o lo hacen muy poco.	Los vecinos se encuentran escépticos ya que se les ha prometido mucho y se les ha cumplido poco, por lo que su participación es baja y con desconfianza.	Cuando a los vecinos se les informa, hay participación, pero cuando ni se enteran, no.	Hay vecinos muy participativos, pero la mayoría no asisten a las juntas y solo aceptan lo que se decide ahí. Aproximadamente acuden 30 vecinos a las juntas.

10. ¿Se convocaron por su parte o por parte del Gobierno Municipal reuniones informativas con los vecinos para hablar de la obra?

¿Qué temas se trataron en estas reuniones?

E1	E2	E3	E4	E5
Normalmente el Ayuntamiento no hace reuniones	Lo desconoce, pues el trámite no le tocó a él, pero se toma en cuenta al comité de participación social, a la mesa directiva, se hacen balances y se priorizan las acciones a realizar.	Sí se realizaron reuniones previas, fueron del ayuntamiento y se trataron temas de las obras.	Se dieron cuenta ya cuando habían empezado con las obras.	Sí, la reunión donde se anunció la obra, pero solamente esa, en donde se trataron además otros problemas de la colonia porque estaban presentes algunos funcionarios municipales.
Solo los ha atendido el Regidor Miguel Silva		Posteriormente también se realizó una reunión en la que estuvo presente el Secretario General, en la que se plantearon las inconformidades originadas por la obra, principalmente el que hayan abierto la calle y nunca la repararon.	Hace mucho tiempo sí pidieron la rehabilitación de Tamiahua a unas personas que venían de un partido. Desconoce si ellos fueron los que gestionaron.	
Otros solo van y prometen, pero no hacen nada		Los encargados de la obra se comprometieron en presencia del Secretario a reparar la calle en un plazo de 15 días, lo cual nunca sucedió.		

11. ¿Cómo califica la organización y el trato del Gobierno Municipal hacia con usted y sus vecinos para emprender esta obra?

E1	E2	E3	E4	E5
Muy amables	Desconoce antes, pero no se tuvo trato con personal del Gobierno Municipal durante la obra y con los que se entendían era con los responsables de la obra.	El trato siempre ha sido bueno, y se ha tenido acercamiento con personal del ayuntamiento, de Participación Ciudadana, con el delegado anterior y el actual, así como con Regidores y con todos se ha tenido buen trato.	El trato es bueno. Cuando ya están trabajando y se acercan las personas, los obreros sí les informan amablemente de qué se trata.	No hubo trato con el Gobierno Municipal (con excepción de la reunión inicial). Todo el trato fue con el personal que realizó la obra.
Siempre nos atienden				
Nunca nos niegan la atención				

12. ¿Considera que las obras que se hicieron eran las más urgentes o importantes? ¿Había otras obras más relevantes que hacer primero?

E1	E2	E3	E4	E5
Si eran importantes, pero también lo son el agua y el drenaje.	La obra sí era urgente, sin embargo como se hizo no resolvió la problemática de la escuela.	La obra sí era muy urgente, porque se trata de una avenida principal, sin embargo al no repararse la calle toda vez instalado el alcantarillado, ahora se hizo más urgente su pavimentación.	Sí hay otras obras importantes, pero estuvo bien que hayan hecho el alcantarillado, por lo que no tiene ninguna queja. Hay calles que todavía no tienen empedrado ni pavimento, faltan luminarias, hay calles sin agua potable y se suministran con pipas del Municipio o jalan el agua con mangueras, todas esas obras serían muy importante.	Sí era una obra urgente, aunque también tienen otras necesidades, por ejemplo el desazolve o entubamiento del arroyo de las inmediaciones de la colonia (cuenca del ahogado), ya que el agua estancada ocasiona mosquitos y enfermedades, por lo que urge

				que se fumigue el canal y toda la colonia.
		También urgen obras contra encharcamientos en varias calles de la colonia, en las que incluso en temporal de lluvias salen aguas negras en algunos domicilios.	Refiere que hace aproximadamente 8 años se les explicó que, por ser la punta del cerrito, es difícil hacer obras allí.	

13. ¿Cómo mejoraron las condiciones de vida de usted y de su familia con esas obras?

E1	E2	E3	E4	E5
Ahora puede evadir a los rateros	No mejoraron, ya que la obra estuvo pésima en su ejecución. Por ejemplo, las lámparas colocadas son de muy baja intensidad, lo que resulta insuficiente para el final del día en el turno vespertino.	Las obras no mejoraron la calidad de vida, puesto que ahora existen otros problemas, relacionados principalmente con el deplorable estado en el que dejaron la calle.	Califica con un alto beneficio la pavimentación de la entrada de la calle Tamiahua. Los autos se les dañan menos.	No han cambiado
Cuando no hay luz tiran los muertos en la colonia.	Estaban mejor antes, ya que todas las lámparas servían y eran de buena intensidad. Ahora, por ejemplo, las lámparas de los pasillos no se pueden apagar, por lo que día y noche están en funcionamiento.			



14. Desde que se hicieron las obras, ¿qué rutinas han cambiado en su vida? ¿qué ha hecho de forma distinta a como lo hacía antes?

E1	E2	E3	E4	E5
X	Al inicio, se tuvieron que suspender clases a las 6 de la tarde porque varias aulas estaban totalmente a oscuras. Esta situación se resolvió en noviembre de 2017, cuando se contrató a un externo para terminar lo que se dejó a medias.	Al no ser beneficiaria directa de la obra, no han cambiado sus rutinas.	Muchos alumnos ni iban a clases porque no podían cruzar el arroyo que se hacía, ahora ya todos pueden ir a la escuela.	No ha habido cambios de rutina

15. ¿Qué cambios ha notado en su comunidad y en las actividades de sus vecinos desde que hicieron las últimas obras?

E1	E2	E3	E4	E5
X	Como dejaron registros y tapas abiertos y cables pelones, se restringió la entrada de niños a ciertas áreas de la escuela	La rutina de muchas personas cambió, ya que el estado de la calle impide que transiten las rutas de transporte que antes lo hacían (Ruta 66 y la alimentadora del Macrobús).	Las actividades siguen siendo las mismas, pero ahora si las pueden hacer, las hacen más rápido o no dejan de hacerlas.	Todo sigue igual
	Tuvieron que implementar acciones para evitar o minimizar el riesgo de choques eléctricos para los niños y al final, se subsanaron estos detalles con recursos propios.	Los vecinos de la obra ahora tienen que limpiar con más frecuencia dado el polvo que se levanta.		
		Varios vecinos que transitaban por la calle, tuvieron que buscar rutas alternas dada la imposibilidad de circular por esta.		

16. ¿Qué cambios ha observado en su salud desde que se realizaron obras para mejorar el servicio de agua, drenaje o alcantarillado (en caso de aplicar)?

E1	E2	E3	E4	E5
X	X	De hecho la obra ha empeorado la salud de los vecinos, por el polvo que se genera.	Si cree que las condiciones de vida son más salubres con el alcantarillado.	No han existido mayores cambios en la salud de los vecinos.

17. ¿Se siente más seguro desde que se realizó la obra de pavimentación o alumbrado (en caso de aplicar)?

E1	E2	E3	E4	E5
Si, pues ahora puede evadir a los rateros	X	X	“Claro que me siento más segura, porque en temporadas fuertes de lluvias, ningún vehículo de emergencia podía llegar rápido o no podían llegar en absoluto”.	X
Cuando no hay luz tiran los muertos en la colonia.			Nota más presencia de la policía porque por esa avenida principal rehabilitada transitan más fácil las patrullas, mientras que en las vías aledañas de empedrado casi no circulan.	

18. ¿Cómo califica el funcionamiento y la calidad de la obra? (considerar introducir la calidad de los materiales)

E1	E2	E3	E4	E5
Muy bien en general.	Pésimo. La obra no ha concluido, pues hay pendientes en la bodega de educación física, los baños de los maestros y la biblioteca.	En sí, la obra ha funcionado bien, y sí mejoró el alcantarillado.	Todo ha funcionado bien	La obra aún no concluye. Todavía hace unas semanas estuvieron trabajando, por lo mismo le parece malo el funcionamiento, pues llevan mucho tiempo y no concluyen, y el problema del agua sigue, ya que cada vez más colonias se abastecen de este pozo.
	Los materiales utilizados son de baja calidad, no se instalaron todas las lámparas y varias ya se fundieron.	Se instalaron registros que antes no existían y ese aspecto de la colonia sí mejoró.		
	En algunas conexiones, no hay energía eléctrica.			
	Varias conexiones no se cambiaron. Quedaron como estaban antes de la obra.			
	Las lámparas de los pasillos permanecen encendidas las 24 hrs. porque no se pueden apagar.			

	Las lámparas son de baja intensidad, y la luz que emanan es insuficiente en el horario vespertino.			
--	--	--	--	--

19. ¿El gobierno se acercó con usted o con alguno de sus vecinos para explicarles los tiempos y beneficios de la obra?

E1	E2	E3	E4	E5
Nadie se acercó ni les explicó. No había fecha límite para terminar la obra.	No se acercó nadie del Ayuntamiento y no se proporcionó información sobre los alcances de la obra, ni los planos ni lo que se iba a realizar, por lo que él no ha firmado el acta de entrega-recepción, pero desconoce si el anterior director del turno matutino lo hizo.	Sí, a través de Participación Ciudadana y del Delegado, que les informaron que la obra había sido autorizada.	Nunca se acercó para nada el gobierno. En el caso de la rehabilitación del jardín de niños se dieron cuenta porque los maestros les pidieron permiso en el templo para que dieran clases ahí.	No hubo comunicación al respecto, solo se acercaron los contratistas para recabar la firma de entrega-recepción, pero no la firmó.
	El gobierno no revisó, no supervisó y no auditó la obra. Prácticamente no hubo seguimiento y la dejaron a medias.			

20. ¿Alguna persona o grupo de vecinos se opusieron a la realización de las obras?

E1	E2	E3	E4	E5
No se opusieron a la realización de la obra, pero sí a la conformación de la mesa directiva	No, los padres de familia son muy dóciles.	En esta obra en específico no, sin embargo en la otra zona sí hubo personas inconformes que querían que se instalara concreto hidráulico en vez de empedrado.	Nunca nadie se ha opuesto	No, todos están conscientes de la necesidad.

21. ¿Además de beneficiarle, las obras le han afectado en algún sentido?

E1	E2	E3	E4	E5
No, al contrario, todo muy bien.	Además de las afectaciones ya enumeradas, hubo una situación grave, ya que los contratistas comenzaron la obra durante el periodo vacacional, y reventaron los candados al no haber personal para abrirlos. Estos candados no se repusieron. Toda vez iniciado el ciclo escolar, se les proporcionaron llaves, mismas que no regresaron y tuvieron que cambiar chapas.	Sí, principalmente las afectaciones mencionadas por el mal estado en que dejaron la calle.	La de pavimento nos perjudico a todos durante un tiempo porque es la única entrada y salida, pero claro que valió la pena la espera.	No, porque no ha habido molestias mayores. Solo hubo cierres de la calle pero es normal que lo hagan porque están trabajando.

	Al no concluirse la obra y estar todo “a medias”, la escuela tuvo que invertir \$6,800.00 del T/M para subsanar las omisiones más urgentes (cerrar tapas, ocultar cableado, comprar lámparas, etc.)		Quando estaban pavimentando la calle principal, las personas tenían que tomar las calles aledañas del interior de la colonia y se hicieron presa fácil de delitos y acosos.	
--	---	--	---	--

22. ¿Tuvo dudas, quejas u observaciones a las obras mientras se realizaban? ¿Externó de alguna forma esas dudas? ¿El Gobierno Municipal las atendió?

E1	E2	E3	E4	E5
Sí, porque otra sección de la colonia (los de arriba) también requiere el servicio	Como se comentó, hubo una queja formal por oficio fechado el 18 de septiembre (del cual se proporcionó copia al entrevistador). La situación planteada nunca se atendió y se tuvo que subsanar con recursos propios.	No hubo quejas durante la obra, pero después cuando no se reparó lo que abrieron surgieron las inconformidades. Vinieron varios funcionarios a tratar de atenderlas y comprometerse a su solución, pero hasta ahora persiste el problema.	Sintieron que la obra de Tamiahua quedó inconclusa. Muchas personas se tuercen los tobillos o se caen.	No hubo quejas durante la obra, pero se dio cuenta que algunas cosas se hicieron sin cuidado, por ejemplo, al pintar el pozo no se tuvo cuidado por parte del personal, que pintó el follaje de los árboles cercanos.
Ha tratado de que la reciban en el Ayuntamiento, pero la persona que suple a la Presidenta no la ha atendido			Que la pavimentación llegue hasta la otra secundaria porque no todos se benefician.	
No ha buscado a otros funcionarios, dado que no entiende bien todavía la estructura del gobierno			No han manifestado esa necesidad, pues no sabe con quién acercarse porque creyó que solo la federación hacía ese tipo de obras.	

23. Si usted tomara las decisiones desde el Gobierno Municipal, qué haría diferente y qué mejoraría con respecto a las obras?

E1	E2	E3	E4	E5
<p>Utilizaría los recursos para poner luz donde no hay.</p>	<p>Hubiera tenido mayor control y seguimiento de la obra, mandado auditores y previsto tiempos. La obra comenzó en julio y sigue sin concluir.</p>	<p>Terminaría la obra satisfactoriamente dejando la calle como estaba, transitable.</p>	<p>Yo vendría y hablaría con las personas. Escucharía sus verdaderas necesidades de viva voz.</p>	<p>Establecería un canal efectivo de comunicación con los colonos, para contar con todos los datos de la obra, cuidaría los detalles para que la obra se hiciera bien y trataría de hacer los trabajos con más agilidad.</p>
<p>El gobierno dice que no pagamos impuestos, dando a entender que no tenemos derecho a quejarnos.</p>	<p>Además, hubiera proporcionado mayor información a las autoridades de la escuela y establecido un canal de comunicación.</p>	<p>Además, haría que la opinión de la gente fuera escuchada, que se prioricen las necesidades de todas las colonias, porque siempre se les da preferencia a las mismas que ya cuentan con todos los servicios.</p>	<p>Que lo hagan de manera abierta, una oportunidad, aunque sea esporádica para escuchar a la comunidad o que les hagan una encuesta que filtren información y vean las prioridades.</p>	

## Anexo 8. Formato de entrega-recepción de la obra sugerido por los evaluadores.



### ACTA ENTREGA-RECEPCIÓN COLONIA “NOMBRE DE LA COLONIA”

En la ciudad de Tlaquepaque, Jalisco, siendo las \_\_\_\_\_ horas del día \_\_\_\_\_ del mes de \_\_\_\_\_ del año \_\_\_\_\_, reunidos en la localidad de NOMBRE DE LA COLONIA los representantes de las dependencias del Gobierno Municipal, así como de los vecinos de la localidad señalada, a fin de efectuar la ceremonia de Entrega-Recepción de la obra que a continuación se detalla:

INFORMACIÓN GENERAL	
Dependencia a cargo	
Descripción del Proyecto	
Colonia	
Nombre del Presidente de la Asociación Vecinal	
Nombre del beneficiario directo de la obra (firmante)	
No. de asignación de obra	
Inversión total	
Fecha de inicio	
Fecha de término	

Recabar la siguiente información con el Presidente de la Asociación Vecinal correspondiente y con un beneficiario directo de la obra.

#### Presidente de Asociación Vecinal:

- a) Califique del 0 al 10 los siguientes aspectos de la obra, considerando que 0 es pésimo y 10 excelente.

Agilidad de los trabajos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Calidad de los materiales utilizados	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Aspecto final de la obra (¿cómo se ve?)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Funcionamiento de la obra	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Calidad general de la obra	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Comportamiento del personal que trabajó en la obra	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Beneficios de la obra para la colonia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Firma del Presidente de Asociación Vecinal: \_\_\_\_\_



**Beneficiario directo de la obra:**

b) Califique del 0 al 10 los siguientes aspectos de la obra, considerando que 0 es pésimo y 10 excelente.

Agilidad de los trabajos	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Calidad de los materiales utilizados	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Aspecto final de la obra (¿cómo se ve?)	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Funcionamiento de la obra	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Calidad general de la obra	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Comportamiento del personal que trabajó en la obra	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Beneficios de la obra para la colonia	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

Nombre y firma del beneficiario directo de la obra: \_\_\_\_\_

Conforme a lo anterior, se procede a la Entrega-Recepción de la obra en cuestión, observando lo siguiente:

- La obra se encuentra terminada al 100% y operando SI NO
- La obra está libre de fallas o vicios ocultos SI NO
- Se repararon los daños o afectaciones a la infraestructura pública o de particulares provocadas por la obra. SI NO

La obra se recibe a entera satisfacción por los beneficiarios de la localidad, quedando como compromiso de los vecinos el darle mantenimiento, conservación y vigilancia, así como sufragar su continua y adecuada operación. No habiendo más asunto que tratar, firman de conformidad los que en ella intervienen:

<b>DEPENDENCIA EJECUTORA</b>  (Nombre, firma y sello)	<b>PRESIDENTE DE ASOCIACIÓN VECINAL</b>  (Nombre y firma)	<b>BENEFICIARIO DIRECTO DE LA OBRA</b>  (Nombre, firma y domicilio) Anexar copia de su identificación oficial



*Evaluación complementaria con énfasis en la percepción del beneficiario del FAIS 2017 en el municipio de San Pedro Tlaquepaque, Jalisco.*



Gobierno de  
**TLAQUEPAQUE**



A3, POLÍTICAS  
PÚBLICAS