

# **Injusticia espacial: percepción ciudadana sobre el acceso a los servicios públicos en Tonalá, Jalisco, administración municipal 2015-2018**

Diana Melchor Barrera<sup>1</sup>

## Resumen

Este documento analiza la percepción de las y los ciudadanos de Tonalá, Jalisco, acerca del acceso a los servicios públicos durante la administración municipal 2015-2018. Desde la perspectiva cualitativa se examinaron los resultados a partir de la aplicación de cien entrevistas semiestructuradas a los habitantes de veintisiete colonias del municipio y del registro de datos derivados de la observación directa en las colonias mencionadas. De igual forma, se estudiaron los resultados de diversas encuestas elaboradas por instituciones públicas y privadas con el objeto de establecer parámetros de comparación con lo expresado por la ciudadanía en las entrevistas. En Tonalá existe un espacio geográfico injusto que se muestra en el precario o nulo acceso a los servicios públicos básicos en algunas de sus colonias.

Palabras clave: justicia espacial, servicios públicos, administración pública municipal, Tonalá, Jalisco.

## **Spatial injustice: citizen perception about public services access in Tonalá, Jalisco, Municipality administration 2015-2018**

## Abstract

This paper analyzes the perception of citizens of Tonalá, Jalisco, toward access to public services during the municipal administration 2015-2018. From a qualitative perspective, were analyzed results obtained from the application of one hundred semi-structured interviews with

---

<sup>1</sup> Profesora investigadora del Centro Universitario de Tonalá de la Universidad de Guadalajara, Doctora en Ciencias Sociales con Orientación en Sociología Política por la Universidad de Guadalajara. Correo: [diana.melchor@academico.udg.mx](mailto:diana.melchor@academico.udg.mx)

the inhabitants of twenty-seven colonies of the municipality and data recording from direct observation in the mentioned colonies. Also, were studied results of different surveys applied by public and private institutions in order to establish parameters of comparison with that was expressed by citizenship in interviews. There is an unjust geographical space in Tonalá, results shown a precarious or null access to basic public services in some of its colonies.

Keywords: spatial justice, public services, municipal public administration, Tonalá, Jalisco.

## **Introducción**

La segregación refleja una erosión del espacio público y es la principal característica de la urbanización de la injusticia; el desarrollo geográfico desigual implica significativas desigualdades espaciales (Soja, 2014: 90). La distribución de las viviendas con base en una diferenciación social a partir de sus características y equipamiento muestra la segregación urbana existente en los núcleos de población (Castells, 2014: 203 y 204). La desigualdad distributiva constituye una expresión de la injusticia espacial. Un ejemplo de esta desigualdad se observa en la distribución de los servicios públicos básicos como son: educación, transporte colectivo, policía, prevención de la delincuencia, vivienda y empleo. La desigualdad en la distribución de los servicios públicos es el resultado de una discriminación espacial que se construye a partir de múltiples decisiones individuales de diferentes actores. Las geografías urbanas han sido moldeadas con base en dichas decisiones, mismas que proveen de una mejor condición a los residentes urbanos más ricos frente a los más pobres (Soja, 2014: 80 y 81). El acceso a una vida urbana se fundamenta en el derecho a la ciudad que poseen sus habitantes (Lefebvre, 1978: 138). En las ciudades latinoamericanas los gobiernos locales cuentan con un presupuesto limitado que imposibilita la construcción de obras públicas de equipamiento básico en las colonias populares y localizadas en la periferia de la ciudad (Ziccardi, 2001: 106-107). De ahí que la carencia o el precario acceso a los servicios públicos necesarios para satisfacer las necesidades de los habitantes de la ciudad revelen una injusticia espacial.

En las ciudades en vías de desarrollo se consideran infraestructuras básicas a los sistemas de agua potable, la recolección de aguas residuales, la electricidad, las calles, las escuelas, los servicios de salud y los espacios de recreación. El hecho de que las personas vivan en colonias con la infraestructura básica señalada mejora las condiciones de vida de sus habitantes, principalmente en los rubros de salud y educación (Séguin, 2006: 198).

Para conocer la percepción de la ciudadanía en relación con el acceso a los servicios públicos se realizó una investigación de tipo cualitativa etnográfica. Ésta es congruente con el objetivo del estudio debido a que busca entender los fenómenos sociales desde el punto de vista del sujeto que los describe (Taylor y Bogdan, 1994: 16; Geertz, 1989: 153). Las técnicas de recolección de los datos empleadas fueron cien entrevistas semiestructuradas y la observación simple. Las entrevistas se aplicaron a ciudadanas y ciudadanos de veintisiete colonias<sup>2</sup> del municipio de Tonalá, entre el 17 de febrero y el 20 de marzo de 2015. Para elegir a los sujetos a los que se les aplicó la entrevista se realizó un muestreo no probabilístico selectivo (Rojas, 2003: 296). Esta selección obedeció a los siguientes criterios: a) persona mayor de edad, b) habitante de una colonia fuera de la cabecera municipal y c) mínimo un año de residencia en la colonia. La observación se realizó en el mismo periodo de las entrevistas debido a que se efectuaron en las viviendas de las personas o dentro de su colonia. Los lineamientos generales para la observación fueron el registro de las características del espacio natural en donde se aplicaron las entrevistas y los gestos, tonos de voz y movimientos corporales que utilizaron los sujetos al responder a las preguntas.

Para la validación de los datos obtenidos de las entrevistas y la observación se revisaron cifras provenientes de diferentes encuestas, tales como: *Segunda Encuesta de Percepción Ciudadana sobre Calidad de Vida 2012 ¿Cómo nos vemos los tapatíos?*; *Encuesta de Percepción Ciudadana sobre Calidad de Vida 2013 ¿Cómo nos vemos los jaliscienses?*; *Encuesta de Percepción Ciudadana 2014 ¿Cómo nos vemos los tapatíos?*; *Encuesta de Bienestar Subjetivo del Gobierno del Jalisco 2015; ¿Cómo nos vemos los tapatíos?*; *Encuesta de Percepción Ciudadana sobre Calidad de Vida 2016; ¿Cómo nos vemos los tapatíos?*; *Encuesta de Percepción Ciudadana sobre Calidad de Vida 2018; Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE) 2014, Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE) 2015 y Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE) 2019.*

<sup>2</sup> 20 de Noviembre, Altamira, Basilio Vadillo, Centro, Coyula, El Zapote, Hipódromo, Infonavit la Soledad, Jalisco, La Calma, La Ladrillera, La Providencia, Loma Dorada, Loma Dorada Ejidal, Lomas de la Soledad, Lomas del Manantial, Pachagüillo, Pinar de las Palomas, Quinta Catalina, Rey Xólotl, Rinconada San Francisco, San Elías, San Francisco de la Soledad, San Gaspar, Santa Cruz de las Huertas, Santa Paula y Tonaltecas II.

En el análisis de los datos se utilizó el concepto de justicia espacial de Edward Soja en lo relativo a la producción de geografías endógenas injustas. Para este autor la justicia espacial es un objetivo político que parte de lo siguiente: 1) la justicia y la injusticia se extienden a través de las diferentes escalas geográficas, desde los hogares hasta la desigualdad de la economía global; 2) las geografías socializadas de la injusticia afectan significativamente la vida de las personas debido a que producen estructuras duraderas de ventajas y desventajas distribuidas de manera desigual; y 3) estas geografías y sus efectos pueden modificarse a través de la acción social y política para que las personas que residen en la ciudad alcancen un acceso más equitativo a las ventajas que provee la ciudad (Soja, 2014: 49 y 62).

Soja señala que las geografías injustas se producen en tres contextos de acción social: exógenos, endógenos y mesogeográficos. Las geografías exógenas se originan por conveniencia administrativa e imposición de poder político; las geografías endógenas injustas se derivan de la toma de decisiones a nivel local que influyen en la distribución espacial desigual de los servicios urbanos básicos como policía, educación y vivienda; y las mesogeografías que revelan desigualdades regionales en las escalas supranacional, nacional, subnacional y metropolitana (2014: 50-70). Las geografías endógenas injustas son las que se abordan en este trabajo.

El documento se divide en tres apartados: el primero expone el derecho a los servicios públicos; el segundo muestra un perfil sociodemográfico de Tonalá; y el tercero trata sobre la percepción de la ciudadanía en relación con el acceso a los servicios públicos.

## **El derecho a los servicios públicos**

Más de la mitad de la población mundial vive en zonas urbanas<sup>3</sup> lo que genera diversas problemáticas derivadas de la ordenación de estas zonas y el acceso a servicios públicos (Organización de la Naciones Unidas [ONU], 2014: 26 y 27). En este contexto, las ciudades no ofrecen las mismas oportunidades para todos sus habitantes y esto ha favorecido el surgimiento de algunas problemáticas urbanas. En 2001, entidades de la sociedad civil se reunieron en el Primer Foro Social Mundial y asumieron el compromiso de luchar por ciudades justas, democráticas, humanas y sustentables. A partir de este foro se sentaron las

---

<sup>3</sup> De 1994 a 2014 la población urbana mundial pasó de 2,300 a 3,900 millones de personas y se prevé un ascenso a 6,300 millones en 2050 (ONU, 2014: 27).

bases para la generación de la *Carta Mundial de Derecho a la Ciudad* (Foro Social de las Américas, 2004: 1). En ese documento se contempló como un derecho colectivo de los habitantes el acceso a los servicios públicos.<sup>4</sup>

En 2015 se aprobó la *Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible* por la Asamblea General de las Naciones Unidas. En la cual se establecieron diecisiete objetivos de desarrollo sostenible (ONU, 2016: 5). En varios de éstos se estipularon como metas un mayor acceso y mejorar la calidad de los servicios básicos. Particularmente, el objetivo once “lograr que las ciudades y lo asentamientos humanos sean inclusivos, seguros, resilientes y sostenibles”, se centró en las problemáticas que enfrentan los asentamientos urbanos. Dicho objetivo colocó como primera meta el “asegurar el acceso de todas las personas a viviendas y servicios básicos adecuados, seguros y asequibles y mejorar los barrios marginales” (ONU, 2016: 29).

En 2016 se aprobó la *Nueva Agenda Urbana* en la Conferencia de las Naciones Unidas sobre Vivienda y el Desarrollo Urbano Sostenible. Esta agenda estableció normas y principios dirigidos a lograr espacios urbanos más sostenibles y en el que sus habitantes accedieran a los beneficios que ofrecen éstos (ONU, 2017: 6). En la *Nueva Agenda Urbana* se contempló, entre otras cuestiones, los compromisos de: fomentar un medio ambiente limpio mediante la promoción del acceso a servicios públicos adecuados, inclusivos y de calidad<sup>5</sup>; velar por una coherencia entre objetivos y medidas políticas sectoriales en materia de prestación de servicios públicos<sup>6</sup>; promover mecanismos de cooperación intermunicipal y las alianzas entre las zonas rurales y urbanas para prestar servicios públicos<sup>7</sup>; promover el acceso universal al agua potable y a servicios de saneamiento e higiene<sup>8</sup> (ONU, 2017: 27, 36, 37 y 43).

En el plano legislativo federal el artículo 4º de la *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos* contempla que “toda familia tiene derecho a disfrutar de vivienda digna y decorosa” (Cámara de Diputados del Honorable Congreso de la Unión [Cámara de Diputados], 2019: 10). Si bien, dicho artículo no especifica las características de una vivienda digna y decorosa.

---

<sup>4</sup> Artículo II, numeral 6; artículo III, numerales 3 y 4; artículo XII, numerales 1 y 2; artículo XIV, numeral 2; y artículo XVIII, numerales 2 y 3 (Foro Social de las Américas, 2004: 2, 3, 5 y 7).

<sup>5</sup> Numeral 55.

<sup>6</sup> Numeral 88.

<sup>7</sup> Numeral 96.

<sup>8</sup> Numeral 120.

Ésta desde la perspectiva de los derechos humanos debe contemplar: la calidad de los materiales con los que fue construida; la disposición de espacio adecuado para las personas que la habitan; así como la disposición de los servicios públicos de agua potable, energía eléctrica, telefonía, drenaje, alcantarillado, alumbrado público, calles pavimentadas, transporte y seguridad pública (Olivos, 2018: 339 y 340). De igual forma, el artículo 115, fracción III establece que los municipios tendrán a su cargo los siguientes servicios públicos: agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales; alumbrado público; limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos; mercados y centrales de abasto; panteones; rastro; calles, parques y jardines y su equipamiento; seguridad pública y las demás que las legislaturas locales determinen (Cámara de Diputados, 2019: 114).

En el ámbito legislativo local el artículo 50, fracción XVIII de la *Constitución Política del Estado de Jalisco* señala dentro de las facultades del gobernador la de celebrar convenios con los municipios para la prestación de servicios públicos. De igual manera, el artículo 79 menciona los servicios públicos a cargo de los municipios; y el artículo 81 establece la facultad para la celebración de convenios con el Estado y coordinación con otros municipios para la eficaz prestación de los servicios públicos (Poder Legislativo del Estado de Jalisco, 2019a: 37 y 49-51). En este mismo sentido, en la *Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco* dentro de las obligaciones de los ayuntamientos se contemplan en el artículo 37, fracciones V y X a las siguientes: “cuidar de la prestación de todos los servicios públicos de su competencia”; y “atender la seguridad en todo el municipio y dictar medidas tendientes a mantener la seguridad, el orden público y la preservación de los derechos humanos”. En ese mismo ordenamiento jurídico el artículo 94 señala que se consideran servicios públicos los que se enuncian a continuación: agua potable, alcantarillado, tratamiento y disposición de aguas residuales, alumbrado público, recolección de basura, mercados, rastros, estacionamientos municipales, panteones, calles, parques y jardines, seguridad pública, centros deportivos y culturales municipales, protección civil, así como los que el Congreso del Estado de Jalisco determine (Poder Legislativo del Estado de Jalisco, 2019b: 10 y 29).

De este modo, en el plano internacional, federal y local se encuentra contemplado el derecho al acceso a los servicios públicos indispensables en el desarrollo urbano de los municipios. En este sentido, la justicia espacial parte de un respeto a los derechos civiles y humanos.

## Perfil sociodemográfico de Tonalá

En 2005 los municipios con mayor urbanización en Jalisco eran Guadalajara, Zapotlán el Grande, Tlaquepaque, Zapopan, Puerto Vallarta, Tonalá y Ocotlán. En estos municipios más del 90% de la población residía en localidades de más de 15 mil habitantes (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD], 2009: 11). En ese mismo año, la desigualdad estatal en el ingreso se observó principalmente en los municipios de Guadalajara (8.3%), Zapopan (7.0%), Tlaquepaque (2.8%) y Tonalá (1.9%) (PNUD, 2009: 44).

En México subsiste una elevada desigualdad entre las personas, a pesar de que en las últimas décadas ha aumentado de manera constante su nivel de desarrollo. Éste es el conjunto de oportunidades de las personas para realizar acciones que consideran valiosas en su vida. El Índice de Desarrollo Humano (IDH) contempla tres dimensiones: “la capacidad de gozar de una vida larga y saludable; la de adquirir conocimientos; y la capacidad de contar con un ingreso que permita vivir dignamente”. Los valores del IDH se establecen entre cero y uno. Entre más cerca se encuentre el valor a cero las oportunidades de las personas serán menores y entre más se acerque a uno éstas serán mayores (PNUD, 2016: 13 y 25).

En 2005 el Índice de Desarrollo Humano (IDH) de Tonalá fue de 0.8279 que lo colocó en la posición décima quinta en la entidad después de los municipios de Zapopan (0.8905), Guadalajara (0.8882), Puerto Vallarta (0.8761), Zapotlán el Grande (0.8568), Tlaquepaque (0.8470), Chapala (0.8466), Autlán de Navarro (0.8414), Ocotlán (0.8388), Tlajomulco Zuñiga (0.8353), Acatlán de Juárez (0.8338), Sayula (0.8329), El Grullo (0.8320), Colotlán (0.8286) y Unión de Tula (0.8283) (PNUD, 2009: 156-160).

El IDH de Jalisco se incrementó de 0.733 en 2008 a 0.751 en 2012. En este último, Jalisco ocupó la décima tercera posición nacional de acuerdo con el valor del IDH (PNUD, 2015: 9). México a nivel mundial mostró un desarrollo humano alto; sin embargo, el análisis detallado del panorama municipal de 2010<sup>9</sup> reveló una desigualdad en el desarrollo (PNUD, 2014: 24). En 2010, Zapopan (0.816) fue el municipio con mayor desarrollo humano de Jalisco y el de menor desarrollo fue Mezquitic (0.440) (PNUD, 2014: 62).

<sup>9</sup> Análisis del desarrollo humano de 2,456 municipios y delegaciones de México elaborado con base en la nueva metodología propuesta en el *Informe sobre Desarrollo Humano 2010* (PNUD, 2014: 24).

Tonalá es uno de los municipios que integran la Zona Metropolitana de Guadalajara (ZMG). Las carencias sociales de la ZMG en 2010 fueron las siguientes: 16.8% de rezago educativo; 36.5% de carencia por acceso a los servicios de salud; 47.1% de carencia por acceso a la seguridad social; 5.7% de carencia por calidad y espacios de la vivienda; 8.6% de carencia por acceso a los servicios básicos en la vivienda; y 19.9% de carencia por acceso a la alimentación (Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social [CONEVAL], 2012: 49).

En 2010 la población de Jalisco alcanzó los 7,350,682 de habitantes con 51% de mujeres y 49% de hombres (Instituto Nacional de Estadística y Geografía [INEGI], 2011: 36). En 2015 la población de Jalisco aumentó a 7,844,830 con 51.1% de mujeres y 48.9% de hombres (INEGI, 2015a: 16).

La población de Tonalá en 2010 fue de 478,689 habitantes (INEGI, 2010). En 2015 la población del municipio fue de 536,111 con 51% de mujeres y 49% de hombres. Las viviendas habitadas en 2015 llegaron a 129,922 y el promedio de habitantes por vivienda fue de 4.1. En cuanto a la disponibilidad de servicios en la vivienda, el 94.2% de ellas contó con agua potable, el 98.6% con drenaje, el 99.4% con servicio sanitario y el 99.8% con electricidad (INEGI, 2015a: 220).

En 2015 la población de Tonalá de 15 años y más según el nivel de escolaridad se distribuyó de la siguiente manera: 3.7% sin escolaridad, 58.8% con básica, 23.2% con media superior y 14.2% con educación superior. La población económicamente activa en el municipio alcanzó el 57.6%, en donde el 36.6% fueron mujeres y 63.2% hombres (INEGI, 2015a: 221).

A pesar de que las cifras de acceso a los servicios públicos por vivienda como son agua entubada, drenaje, servicio sanitario y electricidad mostraron porcentajes altos en el municipio. En lo que respecta a los servicios a cargo del ayuntamiento se observó en la visita a las colonias diversas problemáticas como la carencia de pisos (calles), alumbrado público, servicio de recolección de basura, saneamiento, drenaje, agua potable, alcantarillado, seguridad pública, entre otros. Estas problemáticas se detectaron a partir de la observación y el registro de lo siguiente: calles de terracería o empedrado con evidente deterioro; alumbrado público deficiente o inexistente; basura tirada en las calles y acumulada en diferentes zonas; arroyos de aguas negras a cielo abierto; falta de tubería de agua y alcantarillado; uso de fosas sépticas y arroyos de aguas grises en las calles por falta de drenaje; no se observó patrullaje de la policía en las colonias; en donde existían módulos de seguridad pública estaban deteriorados y no se encontraban funcionando.

Además de lo anterior, se advirtió un desigual acceso a los servicios públicos municipales comparativamente entre las colonias que integran el municipio. Mientras que en la cabecera municipal cada administración se renuevan los pisos de las calles principales y cuenta con todos los servicios públicos; existen colonias alejadas de la cabecera municipal en donde se carece de agua potable, drenaje, alumbrado público, pisos en sus calles y seguridad pública. De acuerdo con algunas entrevistas, los habitantes asentados a un costado de la carretera Libre a Zapotlanejo y que pertenecen a la colonia San Francisco de la Soledad presentan esta problemática desde hace más de veinticinco años, a pesar de las gestiones realizadas ante las autoridades municipales y estatales.

En esta situación es probable que influyan factores como: el menor número de habitantes en relación con la cabecera municipal; la ubicación del asentamiento humano en predios irregulares, es decir, fraccionados o subdivisiones sin autorización de la autoridad municipal; así como el débil vínculo entre los habitantes y el Ayuntamiento de Tonalá. Lo anterior conforma espacios divergentes en una misma demarcación municipal. Las consecuencias de la segregación espacial tienden a reforzarse con la práctica de políticas de equipamiento en función de los intereses del grupo político dominante en la administración pública (Castells, 2014: 217).

La injusticia espacial trasciende a través de diferentes escalas, esto se observa en el ámbito global, nacional y local. Los niveles de desigualdad social muestran la construcción de injusticia en un espacio determinado como es el caso del municipio de Tonalá. Estas condiciones de desventaja social para los habitantes persisten a través del tiempo. De tal modo, que en Tonalá existen colonias en las no se observan mejoras significativas, con el paso de los años, en el acceso y calidad de los servicios públicos como en el ejemplo antes referido.

### **Percepción ciudadana sobre el acceso a los servicios públicos en Tonalá**

De acuerdo con los resultados de las encuestas de percepción ciudadana de calidad de vida realizadas por el Observatorio Ciudadano de Calidad de Vida Jalisco Cómo Vamos entre 2012 y 2018, los servicios públicos fueron medianamente aceptables. La ciudadanía de Tonalá manifestó un promedio de satisfacción en torno a los servicios públicos de 57% en 2012 (Observatorio Ciudadano de Calidad de Vida Jalisco Cómo Vamos [OCCVJ], 2012: 160),

71% en 2013 (OCCVJ, 2013: 398) y 63% en 2014 (OCCVJ, 2014: 4). En 2017 la encuesta referida empleó una escala de 1 a 7, en donde 1 significó “totalmente insatisfecho” y 7 “totalmente satisfecho”, la ciudadanía de Tonalá mostró en promedio 3.9 de nivel de satisfacción con los servicios públicos (OCCVJ, 2017: 377). La aplicación de este mismo instrumento para 2018 reveló que en Tonalá el 25.6% y el 23.9% de la ciudadanía encuestada se encontró “poco satisfecha” y “nada satisfecha” respectivamente con los servicios públicos recibidos (OCCVJ, 2018: 101).

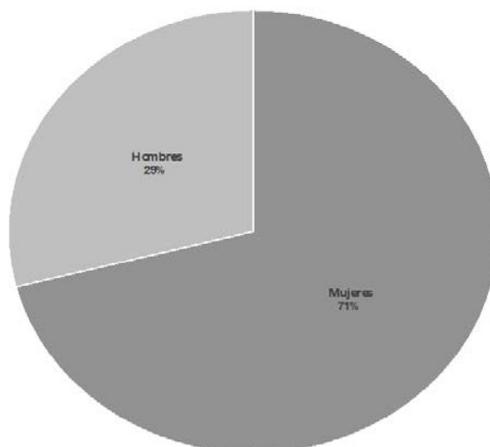
Las encuestas antes mencionadas arrojan también otros datos relevantes. La *Segunda Encuesta de Percepción Ciudadana sobre Calidad de Vida 2012 ¿Cómo nos vemos los Tapatíos* mostró que el porcentaje de insatisfacción de los servicios públicos en Tonalá fue de 18% y que el servicio de policía resultó reprobatorio en todos los municipios de la ZMG (OCCVJ, 2012: 160 y 161). En 2013 el porcentaje de insatisfacción con el servicio de policía en Tonalá fue de 15% de acuerdo con la *Encuesta de Percepción Ciudadana sobre Calidad de Vida 2013 ¿Cómo nos vemos los jaliscienses?* (OCCVJ, 2013: 405). En 2014 el grado de insatisfacción con el servicio de policía en los municipios de la Zona Metropolitana de Guadalajara fue de 45% (OCCVJ, 2014: 5). En 2018, 37.4% de las personas encuestadas manifestó sentirse “poco seguro” y el 17.5% “nada seguro” en Tonalá (OCCVJ, 2018: 102).

En marzo de 2015 se realizó la *Encuesta de Bienestar Subjetivo del Gobierno de Jalisco* en la cual se revisó la percepción del bienestar de las y los jaliscienses respecto de su nivel de satisfacción en los siguientes dominios de vida: familia, amigos, alimentación, vida social, salud, educación, vida espiritual, vivienda, calidad del ambiente, tiempo libre, situación económica, transporte, vida sexual, servicios públicos, trabajo, lugares para recreación, seguridad, actividades artísticas o culturales y trato de servidores públicos. En una escala de 0 a 10 los servicios públicos alcanzaron un promedio de 6.4 y la seguridad 6.2. Estos dominios se colocaron entre los de menor promedio y ocuparon la décima cuarta y décima séptima posición respectivamente dentro de los diecinueve antes indicados (Gobierno del Estado de Jalisco, 2016: 57 y 58).

Antes de abordar la percepción de la ciudadanía de Tonalá se revisará el perfil sociodemográfico de las personas entrevistadas. El 71% de estas éstas fueron mujeres y 29% hombres (gráfico 1). La edad de las personas osciló entre los 19 y 75 años, con un promedio de 39.3 años de edad. En cuanto al tiempo de residencia en el municipio, las respuestas variaron entre 1 y 52

años, con un promedio de 16.7 años. El 81% de las personas resultaron ser originarias del estado de Jalisco y el resto de los estados de Aguascalientes, Baja California, Distrito Federal, Durango, Guanajuato, Hidalgo, Michoacán, Nayarit, Oaxaca, Sinaloa y Zacatecas.

**Gráfico 1. Proporción de personas entrevistadas por sexo**

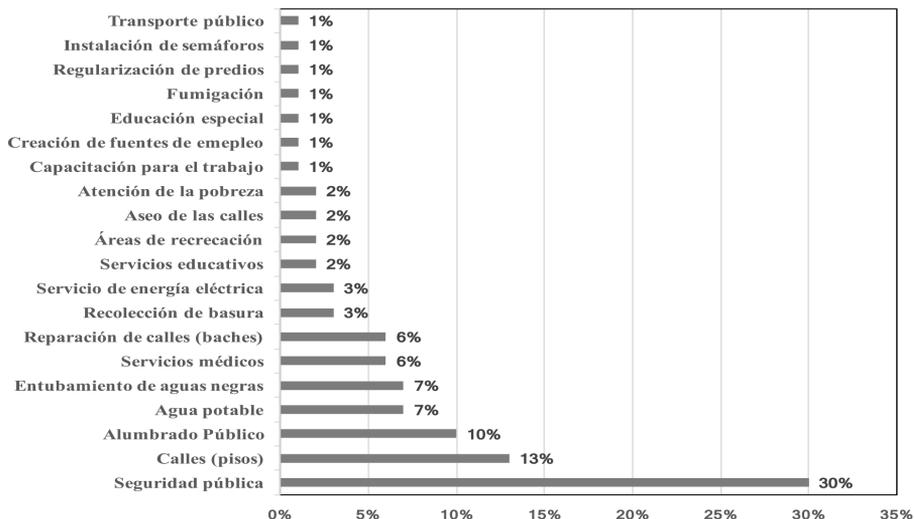


Fuente: Elaboración propia a partir de datos derivados de entrevistas realizadas del 17 de febrero al 20 de marzo de 2015 a ciudadanas y ciudadanos de Tonalá, Jalisco.

En cuanto al grado de estudios de las personas entrevistadas, el promedio fue de 8.7 años, es decir, una cifra cercana al promedio del municipio (8.5 años) (INEGI, 2010: 30). La ocupación de las personas fue variada, en total se encontraron veinte diferentes actividades laborales: afanador, asesor educativo, auxiliar de administración, cocinero, comerciante, estudiante, empleado, empleado doméstico, empresario, enfermero, estilista, dibujante, herrero, hogar, ladrillero, litigante, obrero, servidor público, técnico de gasolineras y voceador. Asimismo, algunas de las personas entrevistadas mencionaron estar desempleadas.

Respecto a los servicios públicos prioritarios en Tonalá, las personas entrevistadas identificaron veinte diferentes. Para la ciudadanía los servicios públicos que requieren mayor atención por parte de la autoridad municipal fueron los de: seguridad pública (30%), calles (pisos) (13%), alumbrado público (10%), agua potable (7%), entubamiento de aguas negras (7%), servicios médicos (6%) y reparación de calles (baches) (6%) (gráfico 2).

**Gráfico 2. Percepción sobre los servicios públicos prioritarios en Tonalá, administración municipal 2015-2018**



Fuente: Elaboración propia a partir de datos derivados de entrevistas realizadas del 17 de febrero al 20 de marzo de 2015 a ciudadanas y ciudadanos de Tonalá, Jalisco.

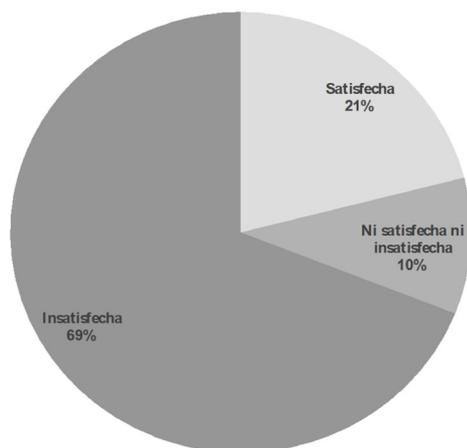
Tal como se observa en el gráfico 2 la seguridad pública fue identificada como una prioridad en el municipio. Este dato coincide con la información arrojada por las encuestas de percepción ciudadana de calidad de vida realizadas por el Observatorio Ciudadano de Calidad de Vida Jalisco *Cómo Vamos* entre 2012 y 2018, en las que se identificó a la seguridad pública como uno de los servicios que más preocupa a la ciudadanía y de la cual en 2018 el 54.9% de las personas encuestadas se consideraron “poco satisfechas” y “nada satisfechas” (OCCVJ, 2012: 160; OCCVJ, 2013: 398; OCCVJ, 2014: 4; OCCVJ, 2017: 377).

De igual manera, la *Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE)* 2014, reveló que en Jalisco el 57.5% de la población de 18 años y más consideró a la inseguridad como el problema más importante que aqueja a la entidad. De 2014 a 2015 la percepción respecto la situación de inseguridad en la entidad se incrementó de 68% a 69.6% (INEGI, 2014; INEGI, 2015b). En 2019 dicha percepción alcanzó el 77.7% en la población de Jalisco de acuerdo con la *Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE)* (INEGI, 2019).

Un estudio realizado por la Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales advirtió que dentro de las estrategias para prevenir la inseguridad en el ámbito municipal se encuentran: el acceso a equipamiento urbano que ofrezca seguridad en los espacios públicos y el proveer de servicios básicos. Esta estrategia señala que el incremento en la calidad en los servicios públicos en todas las colonias del municipio no solo reducirá la desigualdad entre las mismas, sino que también fortalecerá la convivencia ciudadana (Carrión, Pontón y Arminjos, 2009: 69).

El 69% de las personas entrevistadas dijeron no sentirse satisfechos con la autoridad municipal, ya que han realizado diversos trámites ante ella con una nula atención de su parte. El 10% mencionaron que en ocasiones la autoridad recibe sus peticiones, pero les atiende de forma tardía por lo que no se encuentran satisfechos ni insatisfechos. El 21% advirtieron que sí se sienten satisfechos por la atención de la autoridad municipal (gráfico 3). Estos últimos señalaron que han realizados diversas gestiones en el ayuntamiento y éstas han sido atendidas de manera adecuada.

**Gráfico 3. Percepción de la ciudadanía de Tonalá respecto la atención que reciben de la autoridad municipal**

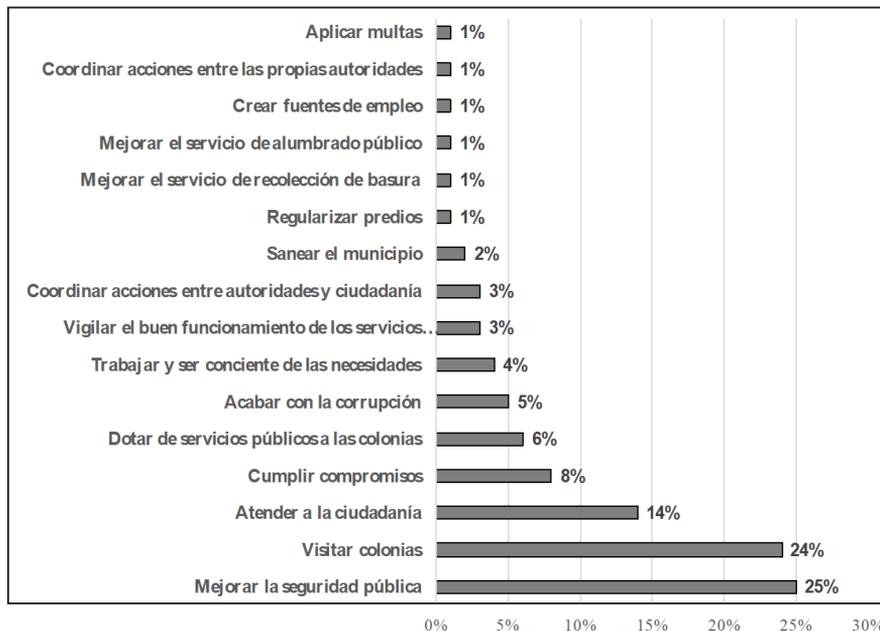


Fuente: Elaboración propia a partir de datos derivados de entrevistas realizadas del 17 de febrero al 20 de marzo de 2015 a ciudadanas y ciudadanos de Tonalá, Jalisco.

El 100% de las personas entrevistadas señalaron estar dispuestas a cooperar con la autoridad municipal para resolver las necesidades de su colonia.

Asimismo, indicaron que les gustaría que la autoridad municipal llevara a cabo acciones encaminadas a mejorar la seguridad pública (25%), visitar las colonias para observar las necesidades de éstas (24%) y atender a la ciudadanía (14%) (gráfico 4).

**Gráfico 4. Acciones que, de acuerdo con la ciudadanía de Tonalá, la autoridad municipal debe realizar**



Fuente: Elaboración propia a partir de datos derivados de entrevistas realizadas del 17 de febrero al 20 de marzo de 2015 a ciudadanas y ciudadanos de Tonalá, Jalisco.

Los problemas urbanos como la segregación socioespacial requieren de la participación del Estado y el activismo comunitario para implementar una planificación participativa de mejoras en las viviendas, los servicios y la infraestructura urbana (Mohammed, 2006: 193). De esta manera, los efectos de la injusticia espacial pueden ser modificados a través de la acción social y política, a fin de que las personas accedan a más servicios públicos y de mejor calidad. En Tonalá la ciudadanía está dispuesta a trabajar, de manera conjunta con la autoridad municipal, para configurar espacios en los que se distribuyan de manera justa los servicios públicos indispensables para mejorar su calidad de vida.

## Conclusión

La percepción ciudadana sobre el acceso a los servicios públicos en Tonalá reveló una injusticia espacial que se refleja en un precario acceso a los servicios públicos indispensables para atender las necesidades de la población.

A pesar de que el acceso a los servicios públicos se contempla como un derecho estipulado en diferentes convenciones y cuerpos legislativos aplicables en la esfera internacional, federal y local, en Tonalá existen colonias que carecen de los servicios públicos que ofrecen las ciudades.

Tonalá es un municipio mayormente urbano, de acuerdo con el panorama sociodemográfico de 2015, posee un alto porcentaje en el acceso a los servicios de agua entubada, drenaje, servicio sanitario y electricidad (entre 94.2% y 99.8%) (INEGI, 2015: 220); sin embargo, algunas colonias muestran una geografía endógena injusta derivada de la distribución inequitativa de los servicios públicos. Como en el caso de las colonias visitadas, en las que se identificaron diversas necesidades de la ciudadanía en relación con los servicios básicos. Las personas que habitan estas colonias tienen precarios servicios o carecen de los siguientes: pisos (calles), alumbrado público, recolección de basura, energía eléctrica, saneamiento, drenaje, agua potable, alcantarillado, seguridad pública, entre otros.

La injusticia espacial que se aprecia en algunos asentamientos humanos de Tonalá coloca a sus habitantes en una situación de desventaja social. La cual puede prolongarse a través de diferentes administraciones municipales, como en el caso de las colonias visitadas. En este punto se advierte una discriminación de éstas, cuando la autoridad municipal realiza una distribución desigual de los servicios públicos. Un ejemplo de ello se observa en los servicios de recolección de basura y de seguridad pública. Existen colonias en las que se recoge la basura todos los días y en las que las patrullas hacen recorridos programados a diferentes horas del día. Por otro lado, en la mayoría de las colonias, en las que se aplicaron las entrevistas, las personas almacenan su basura hasta por una semana a la espera del camión recolector de basura; en lo que respecta al patrullaje de la policía, éste se realiza de manera esporádica y cuando se solicita un servicio de apoyo policiaco derivado de la inseguridad en el área.

La injusticia espacial que se observa en Tonalá puede modificarse a través de acciones por parte de la ciudadanía y de la autoridad municipal. En las entrevistas se advirtió la disposición de las personas para trabajar de manera conjunta con la administración pública municipal para mejorar el espacio en

donde viven. Lo cual puede sentar las bases para hacer más justa la distribución de los servicios públicos.

En la medida en que las y los residentes de la ciudad accedan a los servicios públicos que esta ofrece se caminará hacia una justicia espacial.

## **Bibliografía**

- CÁMARA de Diputados del Honorable Congreso de la Unión [CÁMARA DE DIPUTADOS] (2019). Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. En *Diario Oficial de la Federación*, 09 de agosto de 2019, disponible en: [http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1\\_090819.pdf](http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/1_090819.pdf) [Accesado el 28 de octubre de 2019]
- CARRIÓN, F.; Pontón, J. y B. Arminjos (2009). *120 estrategias y 36 experiencias de seguridad ciudadana*. Quito, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales.
- CASTELLS, M. (2014) [1974]. *La cuestión urbana*, décima quinta reimpresión. Ciudad de México, Siglo XXI.
- CONSEJO Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social [CONEVAL] (2012). *Pobreza urbana y de las zonas metropolitanas de México*. [En Línea], disponible en: [http://www.coneval.org.mx/Informes/Pobreza/Pobreza%20urbana/Pobreza\\_urbana\\_y\\_de\\_las\\_zonas\\_metropolitanas\\_en\\_Mexico.pdf](http://www.coneval.org.mx/Informes/Pobreza/Pobreza%20urbana/Pobreza_urbana_y_de_las_zonas_metropolitanas_en_Mexico.pdf) [Accesado el 20 de enero de 2019]
- FORO Social de las Américas (2004). ONU Habitat. *Carta Mundial de Derecho a la Ciudad*. [En Línea]. Disponible en: <http://www.hic-gs.org/content/cartaderechociudad.pdf> [Accesado el 19 de julio de 2020]
- GEERTZ, C. (1989). *El antropólogo como autor*. Barcelona, Paidós.
- GOBIERNO del Estado de Jalisco (2016). *Plan Estatal de Desarrollo Jalisco 2013-2033*. Guadalajara, Gobierno del Estado de Jalisco.
- INSTITUTO Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (2010). *Principales resultados del Censo de Población y Vivienda 2010 Jalisco*. Aguascalientes, Instituto Nacional de Estadística y Geografía.
- INSTITUTO Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (2011). *Panorama sociodemográfico de México*. Aguascalientes, Instituto Nacional de Estadística y Geografía.
- INSTITUTO Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (2014). *Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE) 2014*. [En Línea]. Disponible en: <https://www.inegi.org.mx/con>

- tenidos/programas/envipe/2014/doc/envipe2014\_jal.pdf [Accesado el 12 de julio de 2020]
- INSTITUTO Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (2015a). *Panorama sociodemográfico de Jalisco 2015*. México, Instituto Nacional de Estadística y Geografía.
- INSTITUTO Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (2015b). *Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE) 2015*. [En Línea]. Disponible en: [https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/envipe/2015/doc/envipe2015\\_presentacion\\_nacional.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/envipe/2015/doc/envipe2015_presentacion_nacional.pdf) [Accesado el 12 de julio de 2020]
- INSTITUTO Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (2019). *Encuesta Nacional de Victimización y Percepción sobre Seguridad Pública (ENVIPE) 2019*. [En Línea]. Disponible en: [https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/envipe/2019/doc/envipe2019\\_presentacion\\_nacional.pdf](https://www.inegi.org.mx/contenidos/programas/envipe/2019/doc/envipe2019_presentacion_nacional.pdf) [Accesado el 10 de julio de 2020]
- LEFEBVRE, H. (1978) [1969]. *El derecho a la ciudad*, cuarta edición. Barcelona, Península.
- MOHAMMED, A. (2006). “La segregación socio-espacial: ¿Desempeña u papel la planificación participativa?” en Séguin, Anne Marie (ed.), *La segregación socio-espacial urbana: una mirada sobre Puebla, Puerto España, San José y San Salvador*. San José, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales.
- OBSERVATORIO Ciudadano de Calidad de Vida Jalisco Cómo Vamos (OC-CVJ) (2012). *¿Cómo nos vemos los tapatíos? Segunda encuesta de percepción ciudadana sobre calidad de vida 2012*. [En Línea]. Disponible en: <http://www.jaliscocomovamos.org/publicaciones/encuestas-de-percepcion> [Accesado el 11 de febrero de 2019]
- OBSERVATORIO Ciudadano de Calidad de Vida Jalisco Cómo Vamos (OC-CVJ) (2013). *Encuesta de percepción ciudadana sobre calidad de vida 2013 ¿Cómo nos vemos los jaliscienses?* [En Línea]. Disponible en: <http://www.jaliscocomovamos.org/publicaciones/encuestas-de-percepcion> [Accesado el 31 de enero de 2019]
- OBSERVATORIO Ciudadano de Calidad de Vida Jalisco Cómo Vamos (OC-CVJ) (2014). *Encuesta de percepción ciudadana 2014 ¿Cómo nos vemos los tapatíos? Servicios públicos*. [En Línea]. Disponible en: <http://www.jaliscocomovamos.org/publicaciones/encuestas-de-percepcion> [Accesado el 31 de enero de 2019]

- OBSERVATORIO Ciudadano de Calidad de Vida Jalisco Cómo Vamos (OC-CVJ) ((2017). *¿Cómo nos vemos los tapatíos? Encuesta de percepción ciudadana sobre calidad de vida 2016*. [En Línea]. Disponible en: [https://drive.google.com/file/d/1XZCY9ctunie22bqf\\_YLOR5-5Zr\\_i\\_qAY/view](https://drive.google.com/file/d/1XZCY9ctunie22bqf_YLOR5-5Zr_i_qAY/view) [Accesado el 18 de julio de 2020]
- OBSERVATORIO Ciudadano de Calidad de Vida Jalisco Cómo Vamos (OC-CVJ) (2017). *¿Cómo nos vemos los tapatíos? Encuesta de percepción ciudadana sobre calidad de vida 2018*. [En Línea]. Disponible en: <https://drive.google.com/file/d/1MOChrisac4jzw97tzK44ZIFrEWLC1-6R/view> [Accesado el 18 de julio de 2020]
- OLIVOS, J. R. [2016] (2018). *Derechos humanos y su garantías*, cuarta edición. Ciudad de México, Porrúa.
- ORGANIZACIÓN de las Naciones Unidas (ONU) (2014). *La situación demográfica en el mundo*. [En Línea]. Disponible en: <http://www.un.org/en/development/desa/population/publications/pdf/trends/Concise%20Report%20on%20the%20World%20Population%20Situation%202014/es.pdf> [Accesado el 20 de febrero de 2019]
- ORGANIZACIÓN de las Naciones Unidas (ONU) (2016). *Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible. Una oportunidad para América Latina y el Caribe*, Santiago, Organización de las Naciones Unidas.
- ORGANIZACIÓN de las Naciones Unidas (ONU) (2017). *Nueva Agenda Urbana*. Ecuador, Organización de las Naciones Unidas.
- PODER Legislativo del Estado de Jalisco (2019a). Constitución Política del Estado de Jalisco. En *Periódico Oficial El Estado de Jalisco*, 02 de octubre de 2019. [En Línea]. Disponible en: <http://congresoweb.congresojal.gob.mx/BibliotecaVirtual/legislacion/Constitucion/Constituci%C3%B3n%20Pol%C3%ADtica%20del%20Estado%20de%20Jalisco.doc> [Accesado el 22 de enero 2019]
- PODER Legislativo del Estado de Jalisco (2019b). Ley del Gobierno y la Administración Pública Municipal del Estado de Jalisco. En *Periódico Oficial El Estado de Jalisco*, 18 de mayo de 2019. [En Línea], disponible en: <https://congresoweb.congresojal.gob.mx/BibliotecaVirtual/legislacion/Leyes/Ley%20del%20Gobierno%20y%20la%20Administraci%C3%B3n%20P%C3%BAblica%20Municipal%20del%20Estado%20de%20Jalisco.doc> [Accesado el 22 de agosto de 2019]
- PROGRAMA de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) (2009). *Informe sobre desarrollo humano. Jalisco 2009*. Ciudad de México, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.

- PROGRAMA de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) (2014). *Índice de Desarrollo Humano Municipal en México: nueva metodología*. Ciudad de México, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
- PROGRAMA de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) (2015). *Índice de Desarrollo Humano para las entidades federativas. México 2015*. Ciudad de México, Programa Nacional de las Naciones Unidas.
- PROGRAMA de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD) (2016). *Informe sobre Desarrollo Humano México 2016*. Ciudad de México, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo.
- ROJAS, R. (2003). *Guía para realizar investigaciones sociales*, cuadragésima edición. Ciudad de México, Plaza y Valdés.
- SÉGUIN, A. (ed.) (2006). “Conclusión. La segregación socio-espacial o un acceso desigual al capital territorial” en *La segregación socio-espacial urbana: una mirada sobre Puebla, Puerto España, San José y San Salvador*. San José, Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales.
- SOJA, E. W. (2014). *En busca de la justicia espacial*, edición digital. Valencia, Tirant Humanidades.
- TAYLOR, S. J. y R. Bogdan (1994). *Introducción a los métodos cualitativos de investigación. La búsqueda de significados*. Segunda reimpresión. Barcelona, España, Paidós.
- ZICCARDI, A. (comp.) (2001). “Las ciudades y la cuestión social” en *Pobreza, desigualdad social y ciudadanía. Los límites de las políticas sociales en América Latina*. Buenos Aires, Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales.

## Entrevistas

Entrevistas aplicadas del 17 de febrero al 20 de marzo de 2015 a cien ciudadanas y ciudadanos residentes de las siguientes colonias del municipio de Tonalá, Jalisco: 20 de Noviembre, Altamira, Basilio Vadillo, Centro, Coyula, El Zapote, Hipódromo, Infonavit la Soledad, Jalisco, La Calma, La Ladrillera, La Providencia, Loma Dorada, Loma Dorada Ejidal, Lomas de la Soledad, Lomas del Manantial, Pachagüillo, Pinar de las Palomas, Quinta Catalina, Rey Xólotl, Rinconada San Francisco, San Elías, San Francisco de la Soledad, San Gaspar, Santa Cruz de las Huertas, Santa Paula y Tonaltecas II.

