



MOÏSE LINDOR

moiselindor76@gmail.com

Universidad Autónoma de Tlaxcala

ÉTICA PÚBLICA, VULNERABILIDAD Y CONFLICTOS SOCIALES
EN IXTENCO, TLAXCALA

DOI: [10.25009/clivajesrcs.i19.2778](https://doi.org/10.25009/clivajesrcs.i19.2778)

Clivajes. Revista de Ciencias Sociales. Año X, número 19, julio-diciembre 2023, pp. 71-102

<https://clivajes.uv.mx/index.php/Clivajes/article/view/2778/4568>

Instituto de Investigaciones Histórico-Sociales, Universidad Veracruzana

Clivajes. Revista de Ciencias Sociales/ISSN: 2395-9495/IIH-S, UV/Xalapa, Veracruz, México

Aceptado:

18/09/2023



ÉTICA PÚBLICA, VULNERABILIDAD Y CONFLICTOS SOCIALES EN IXTENCO, TLAXCALA

Moïse Lindor*

Resumen

Este artículo analiza la situación socioeconómica y administrativa actual y los conflictos sociales que han afectado la estabilidad social, paz y tranquilidad en el municipio de San Juan Ixtenco, perteneciente al estado de Tlaxcala. Asimismo, se examina la integridad pública y el grado de confianza ciudadana en el gobierno local, bajo la perspectiva de ética pública. Se utilizan la metodología mixta y entrevista semi-estructurada de 100 participantes de ambos sexos seleccionados, a partir del cual se logra analizar, observar y describir el comportamiento de los actores claves, así como presentar los datos cuantitativos del trabajo. Los hallazgos demuestran que los pobladores se encuentran en condiciones socioeconómicas difíciles y carecen de servicios públicos. De igual manera, una importante proporción no confía en las instituciones públicas y los políticos locales. Finalmente, se presentan las propuestas de solución para evitar los enfrentamientos entre pobladores, promoviendo la cohesión social y fomentando la integridad institucional en el estado de Tlaxcala, México.

Palabras clave: Conflicto social, Ética pública, Confianza ciudadana, Integridad pública, Vulnerabilidad

PUBLIC ETHICS, VULNERABILITY, AND SOCIAL CONFLICTS IN IXTENCO, TLAXCALA

Abstract

This article discusses the current socio-economic and administrative situation and the social conflicts that have affected social stability, peace, and tranquility in the municipality of San Juan Ixtenco, belonging to the state of Tlaxcala. Public integrity and the degree of citizen confidence in local government are also examined from the perspective of public ethics. The mixed methodology and semi-structured interviews of 100 selected sexes are used, from which it is possible to analyze, observe and describe the behavior of key actors, as well as present the quantitative data of the work. Findings show that villagers are in difficult socio-economic conditions and lack public services. Similarly, a significant proportion does not trust public institutions and local politicians. Finally, the proposals for a solution to avoid clashes between people, promote social cohesion, and promote institutional integrity in the state of Tlaxcala, Mexico, are presented.

Keywords: Social conflict, Public ethics, Citizen trust, Public integrity, Vulnerability

ÉTHIQUE PUBLIQUE, VULNÉRABILITÉ ET CONFLITS SOCIAUX À IXTENCO, TLAXCALA

Résumé

Cet article analyse la situation socio-économique et administrative actuelle et les conflits sociaux qui ont affecté la stabilité sociale, la paix et la tranquillité dans la municipalité de San Juan Ixtenco, appartenant à l'État de Tlaxcala. De même, l'intégrité publique et le degré de confiance des citoyens dans le gouvernement local sont examinés, du point de vue de l'éthique publique. La méthodologie mixte et l'entretien semi-structuré de 100 participants sélectionnés des deux sexes sont utilisés, à partir desquels il est possible d'analyser, d'observer et de décrire le comportement des acteurs clés, ainsi que de présenter les données quantitatives du travail. Les résultats montrent que les habitants se trouvent dans des conditions socio-économiques difficiles et manquent de services publics. De même, une proportion importante ne fait pas confiance aux institutions publiques et aux élus locaux. Enfin, les propositions de solutions sont présentées pour éviter les confrontations entre les résidents, promouvoir la cohésion sociale et favoriser l'intégrité institutionnelle dans l'État de Tlaxcala, au Mexique.

Mots clés: Conflit social, Éthique publique, La confiance des citoyens, Intégrité publique, Vulnérabilité

* Doctor en Desarrollo Regional, profesor-investigador de la Universidad Autónoma de Tlaxcala-Facultad de Trabajo Social, Sociología y Psicología. Miembro de Urban Affairs Association (UAA), Estados Unidos de América.

INTRODUCCIÓN

En las últimas décadas, los cambios sociales y las demandas ciudadanas han aumentado en México, lo que ha suscitado cuestionar el mayor impacto de las políticas públicas implementadas para responder a las necesidades reales de la población. Los servicios públicos requieren una mejor atención para responder a las necesidades sociales y colectivas en las comunidades, principalmente las más vulnerables. Sin embargo, la ausencia e ineficiencia de los servidores públicos y las acciones gubernamentales incongruentes han provocado la desconfianza ciudadana en las instituciones públicas y los representantes políticos, así como ciertos enfrentamientos sociales entre vecinos de una comunidad; por ejemplo, San Juan Ixtenco, uno de los 60 municipios pertenecientes al estado de Tlaxcala, México (Ver Gráfica 1).

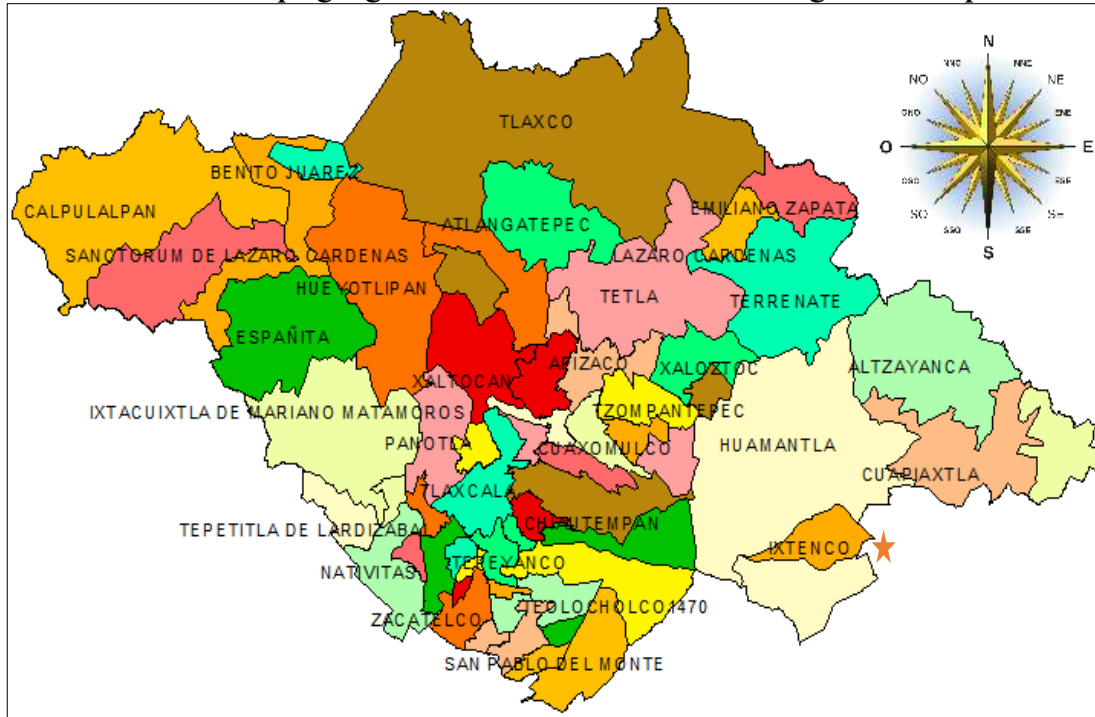
Recordamos que la confianza ciudadana y la inclusión social son indispensables para la consolidación democrática y la buena gobernanza; por lo tanto, hay reglas y principios éticos en materia administrativa que se deben respetar y cumplir. Para muchos de nosotros, la inclusión social es un derecho fundamental para asegurar la vida digna de los habitantes. No obstante, varios gobernantes federales, estatales y municipales no logran satisfacer las expectativas socioeconómicas de su población, lo que afecta el buen desempeño gubernamental e impide el bienestar y la paz social. Por tal motivo la población de San Juan Ixtenco se encuentra en situaciones de vulnerabilidad social que impacta en su calidad de vida, pero también genera conflictos y demandas repetitivos entre residentes y autoridades.

De ahí la importancia de la indagación y una profunda reflexión respecto a la relación entre los conflictos sociales, la vulnerabilidad social y la desconfianza ciudadana en dicho municipio. Por ende, las acciones gubernamentales eficientes y eficaces contribuyen a fomentar el buen gobierno y el Estado de derecho, y de igual modo los quehaceres políticos adecuados se convierten en elementos indispensables para alcanzar los Objetivos de Desarrollo Sostenible para 2030. Esto implica promover la equidad, la participación ciudadana, el pluralismo, la transparencia en la acción gubernamental; la responsabilidad y el Estado de derecho. Una de las dimensiones clave de la gobernanza es la confianza del público en las instituciones públicas, ya que es un indicador de cómo la gente percibe la acción gubernamental (Instituto Nacional de Estadística y Geografía, 2018: 17).

Los servicios de calidad que brindan las instituciones públicas son, por consiguiente, primordiales para el desarrollo y el crecimiento comunitario, sin pasar por alto la implementación de políticas públicas congruentes y equitativas. Por esta razón, la crisis de la verdad institucional se ha convertido en un desafío y una preocupación para representantes

políticos y empresarios privados y públicos, pues los servicios públicos siguen siendo inefectivos para hacer frente a los problemas sociales de la población en pleno siglo XXI.

Gráfico 1. Mapa geográfico del estado de Tlaxcala, según municipio



Fuente: Elaboración propia.

Obviamente no todos los gobernantes son corruptos, pero podemos atestiguar que varios funcionarios sorprenden con sus acciones políticas y administrativas desmesuradas e inconsistentes, las cuales se convierten en amenazas constantes para el bienestar colectivo, la democracia y el respeto a los derechos humanos. Asimismo, estas conductas y situaciones perjudiciales hacen que los vecinos no se sienten a gusto con las acciones gubernamentales. En consecuencia, cuantiosos habitantes de la zona rural, principalmente indígenas, pasan toda su vida en contextos de vulnerabilidad, pobreza y discriminación, lo que les impide satisfacer siquiera la canasta básica y garantizar un futuro prometedor para su familia. Ante las frustraciones, desilusiones y desesperaciones provocadas por diversas promesas no cumplidas y discursos lenitivos, los habitantes recurren esporádicamente a movimientos sociales, conflictos y comportamientos bélicos, como opciones para que las autoridades escuchen sus reivindicaciones o demandas sociales.

Por lo anterior, este trabajo analiza el impacto de la crisis administrativa sobre la cotidianidad, el bienestar y la paz social en el municipio de Ixtenco. En la primera sección,

se presenta una revisión de la literatura en torno a la confianza ciudadana y la integridad pública, y su efecto sobre el bienestar social y administrativo desde una visión crítica: la relación existente entre la ética pública y los conflictos sociales derivados de dicha crisis en el contexto municipal. En el segundo apartado, se despliega los métodos y técnicas utilizados. Los resultados e interpretación de éstos se encuentran en la cuarta sección. Las discusiones relevantes sobre los hallazgos del estudio y la conclusión, se muestran en el tercer y último apartado.

CONFIANZA CIUDADANA, SOCIEDAD E INTEGRIDAD PÚBLICA

Respecto a la confianza institucional, Rubli y Vargas (2010:261) declaran que existe una estrecha relación entre igualdad y confianza, afirmando que la baja confianza institucional se debe a los altos niveles de desigualdad socioeconómica y de oportunidades. Por lo tanto, los países con bajos niveles de capital social pueden verse atrapados en una trampa: la confianza no puede aumentar porque predomina la amplia desigualdad social, pero las políticas públicas que podrían remediar esta situación no pueden llevarse a cabo precisamente porque falta confianza. Beramendi *et al* (2016: 2286-2288) afirman, por otro lado, que las instituciones son las encargadas de promover, regular y garantizar la acción social coordinada entre los ciudadanos. Desde hace varias décadas la confianza institucional ha ido descendiendo. Esto genera un problema importante, ya que la confianza institucional es necesaria para la formación de instituciones... La confianza en las instituciones cumple un rol fundamental, ya que condiciona la confianza de los ciudadanos. Cuando las instituciones propician un marco de legalidad, políticas de equidad social y justicia (e.g., derechos de propiedad, la independencia judicial, el cumplimiento de contratos, el desarrollo del estado del bienestar, entre otros), los individuos se sienten seguros en sus intercambios con los demás.

Desafortunadamente, la falta de coordinación entre los niveles de gobierno municipal y la desatención continua han ocasionado conflictos entre los pobladores y entre empleados. La corrupción no siempre es motivo de conflictos sociales, se destaca que la falta de acceso a un mínimo de servicios públicos y la redistribución desigual de la riqueza son los primeros estímulos de las comunidades y los pueblos más vulnerables, marginados y frustrados, aunque la corrupción y la desigualdad son la combinación perfecta para el subdesarrollo y la inseguridad. Coincidamos con el Banco Mundial (2016): cuando la mayoría de la gente sufre un estancamiento económico y social, la desigualdad representa una verdadera amenaza para el progreso de personas y países enteros. Por esta razón, la desigualdad elevada y persistente

no sólo es moralmente incorrecta, sino también un síntoma de una sociedad fracturada; puede conducir a una pobreza generalizada, asfixiar el crecimiento y provocar conflictos sociales.

Debemos reconocer que cuanto más alta es la prevalencia de la corrupción y la desconfianza ciudadana, mayores motivos tendrán los pobladores frustrados para exigir la rendición de cuentas a sus representantes con desagradables y violentos sucesos. Es entendible que la mejor forma para resolver los conflictos sociales y políticos no sea necesariamente recurrir a la violencia o tener comportamientos agresivos, sino promover el dialogo, la paz y la aplicación estricta de las leyes vigentes para entender, atender y ayudar a encontrar una solución satisfactoria para ambas partes. Lo señalado anteriormente nos obliga a presentar un breve marco histórico de la situación conflictiva actual y de la crisis administrativa en el municipio de San Juan Ixtenco.

Todo inició en 2018, cuando los Ixtencos se organizaron y decidieron tomar el control del ayuntamiento, pidiendo la destitución del presidente municipal. Unas semanas después del regreso del alcalde, el grupo antagónico al edil colocó barricadas en el acceso a la comuna, donde además incendiaron objetos y partes de vehículos a manera de protesta y medida de disuasión, provocando tensión en el oriente del estado, donde ya hubo presencia de efectivos policiales. Lo más sorprendente es que tanto los regidores y sindicatos como organizaciones sociales inconformes tomaron la presidencia y resguardaron el inmueble para impedir que el aún alcalde asumiera totalmente sus funciones. Todo sucedió por una confrontación política entre una síndica y el presidente municipal en 2017, por la prestación irregular de servicios públicos. La anterior legislatura había suspendido de sus funciones al edil y a la síndica, lo cual se ejecutó, pero el asunto se dejó olvidado y nunca se resolvió (González, 2018). Esta tensa situación ocasionó, asimismo, episodios de violencia entre policías y civiles, y entre vecinos del mismo municipio. Los sucesos violentos dejaron un saldo de cuatro patrullas bandalizadas y volteadas, la retención de un funcionario estatal, varios heridos y otros daños materiales importantes.

El principio sigue siendo el mismo para todos los pobladores de los territorios o municipios: *“Todo se puede resolver con el dialogo imparcial y la voluntad de progresar entre ambas partes”*. En este caso, el municipio de San Juan Ixtenco no puede ser la excepción a esa regla:

Si los habitantes se logran superar y buscar las estrategias, técnicas y destrezas para desafiar juntos los problemas sociales que pueden paralizar en un simple momento la normalidad de la vida cotidiana. De igual manera, las autoridades tienen la obligación de fomentar la confianza ciudadana e impedir los descontentos sociales para que sus acciones políticas y administrativas sean aprobadas por los vecinos.

De lo contrario, cualquier gobierno que no entienda el peligro de la desconfianza institucional y opte por el enfrentamiento social podría desencadenar su fin, porque nunca será un acto como cualquier otro.

Según la CEPAL (2018), la insatisfacción ciudadana ha llevado a la fractura del tejido social y la debilidad del gobierno en la región. La confianza en las instituciones, así como la satisfacción con los servicios públicos se han deteriorado, debilitando así el contrato social en la región. Por ejemplo, la proporción de la población satisfecha con los servicios de salud disminuyó del 57% en 2006 al 41% en 2016, estando muy por debajo de los niveles de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE), cerca del 70%. Del mismo modo, la satisfacción con el sistema educativo disminuyó del 63% al 56% para el mismo período. Esto contribuye al descontento social y a la falta de voluntad de los ciudadanos para pagar impuestos, también llamados “morales fiscales”.¹

Del mismo modo, las acciones gubernamentales y los servicios públicos prestados no coinciden con los discursos políticos y las promesas como estrategia electoral, sin ignorar los crímenes, la corrupción, los abusos de poder, el fraude y el soborno, entre otros eventos que crean la crisis de confianza en las administraciones públicas y luego los ciudadanos pierden sus intereses y la simpatía en éstas. Como afirma Heras-Gómez (2010: 1):

La confianza ciudadana en las instituciones políticas es una parte insoslayable de la agenda de democratización de los países democráticos recién facturados. Sin embargo, los niveles de verdad que se han logrado en países como México no parecen avanzar al ritmo necesario para dar mayor estabilidad y duración a las instituciones políticas representativas de la democracia, como congresos y poderes ejecutivos y judiciales.

La confianza ciudadana se define, igualmente, como una herramienta de reducción de la complejidad social, debido a que las personas, al depositar la confianza en las instituciones públicas, generan la expectativa de que estas cuidan de sus intereses y no les causarán daño (Luhmann, 2005). En consecuencia, la pérdida de confianza ciudadana en las instituciones públicas se ha convertido en un problema y a la vez en un desafío, tanto para los representantes políticos como para los profesionales del sector público... La calidad de las instituciones es clave para el desarrollo de los países y su bienestar (Universidad Camilo José Cela, 2018).

En el mismo orden de ideas, Durand (2006) señala que la confianza comienza con la existencia de la libertad, de la capacidad del actor para elegir libremente, incluso si actuar o

¹ El descontento social con los servicios públicos es aún mayor para los pobres y vulnerables porque no pueden acceder a otros servicios de mejor calidad, que generalmente son más caros y prestados por el sector privado. Véase: <https://lc.cx/0S1Hzb>

no en consecuencia; por lo tanto, en sociedades o áreas cerradas, donde la comunidad se impone a los individuos, ni la confianza ni la desconfianza tienen ninguna función o significado. Por lo tanto, la familiaridad es diferente de la confianza y, por lo que puede estar en su origen, son dos elementos diferentes de la interacción social. Parece que los gobiernos anteriores han dejado un mal sabor y grandes cicatrices en el sector público por actos de corrupción, soborno y fraude detectados y pocos castigos. Coincidimos con Chang y Chu (2008: 260) en que la corrupción es destructiva en lugar de funcional, ya que viola el principio básico de la democracia. Aparte de la conducta diaria inaceptable y corrupta de ciertos oficiales de policía, funcionarios poderosos y servidores públicos utilizan a la policía con fines personales para cubrir sus actos criminales y corruptos. Por esta razón Rubli y Vargas (2010: 260-261) declaran que:

La corrupción convierte a las instituciones políticas en instrumentos personales de líderes corruptos, creando así desconfianza. Estos argumentos han llevado a varios estudiosos a señalar que la caída de la confianza institucional que se ha observado en los últimos años está positivamente relacionada con el aumento de la corrupción dentro de los sistemas políticos... Se ha determinado que no sólo los ingresos son un determinante importante de la confianza, sino que también deben tenerse en cuenta la igualdad socioeconómica y de oportunidades.

También coincidimos con Barba y Sanginés (2010: 222) cuando afirman que, debido a la novedad de nuestro sistema democrático, los encargados de las instituciones deberán manejar las coyunturas con la mayor prudencia posible, puesto que las primeras experiencias de los ciudadanos con la democracia podrían determinar no sólo la confianza en cada institución en particular, sino la aprobación y estabilidad de todo el sistema.

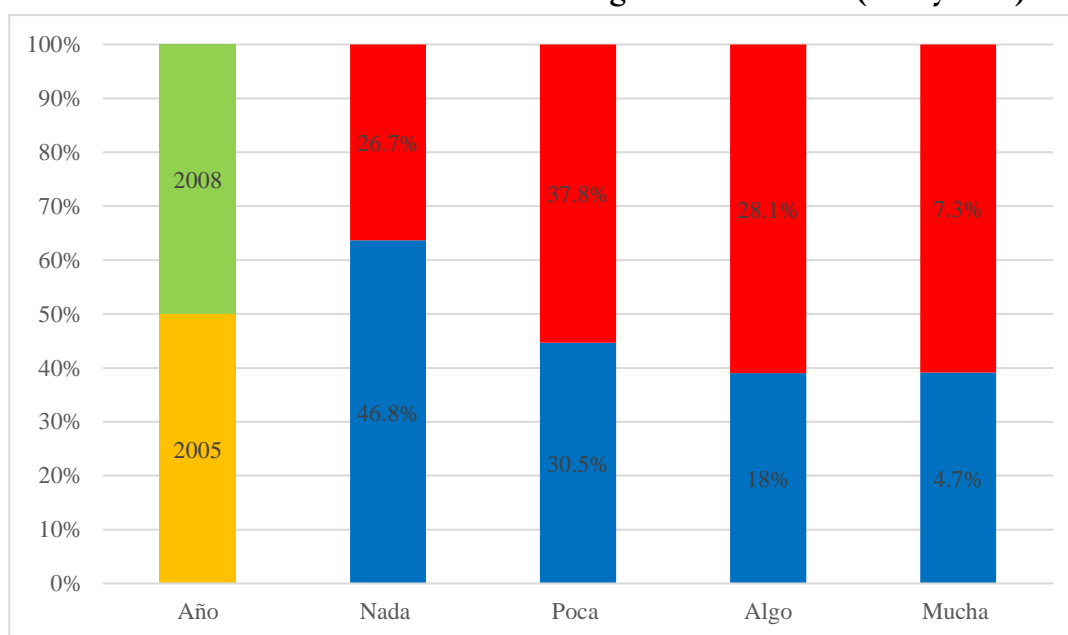
Recientemente, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2018) declaró que tres de cada cuatro ciudadanos de América Latina tienen poca o ninguna confianza en sus gobiernos. Y alrededor de un 80% creen que la corrupción está extendida en las instituciones públicas. Estas cifras se deterioraron desde niveles del 55% y 67% en 2010, respectivamente. La desconfianza ciudadana crece y está llevando a una desconexión entre sociedad e instituciones públicas, poniendo en riesgo la cohesión social y debilitando el contrato social. También podemos agregar que la corrupción, la violencia laboral y el acoso sexual están acabando con las instituciones públicas.

Bajo esta lógica, las quejas y la crisis de confianza ciudadanas demuestran el descontento del pueblo no sólo en las instituciones públicas, sino también en los representantes políticos. Como afirma Moreno (2010: 16), una creciente desconfianza debería ser una señal para alertar a los gobernantes y representantes populares sobre el

descontento y empujarlos a reformar y mejorar el contexto institucional, tal como en el Congreso de la Unión (2005 y 2008).

Así, se ha encontrado que los niveles de confianza en el Congreso de la Unión entre 2005 y 2008, han disminuido, pasando de 46.8% a 26.7%. En 2008, 37.8% de los ciudadanos, contra 30.5% en 2005, dijo que tenía poca confianza en esta instancia. En el mismo lapso, 28.1% de los ciudadanos, contra 18%, contestó tener algo de confianza, y 7.3% contra 4.7% declaró haber tenido mucha confianza en el Congreso de la Unión. En consecuencia, se ha encontrado que los niveles de confianza en el Congreso de la Unión, entre 2005 y 2008, han pasado de 46.8% a 26.7%. En 2008, 37.8% de los ciudadanos, contra 30.5% en 2005, dijeron que tenían poca confianza en esta instancia. En el mismo periodo, el 28.1% de los ciudadanos, contra 18%, contestó tener algo de confianza, y 7.3% contra 4.7% declaró haber tenido mucha confianza en el Congreso de la Unión (Ver gráfico 2).

Gráfico 2. Niveles de confianza en el congreso de la Unión (2005 y 2008)



Fuente: Elaboración propia con datos de la CEPAL, 2018.

He aquí los motivos para escribir este artículo científico, que pretende contribuir al proceso democrático, promoviendo la participación ciudadana en la toma de decisiones y la confianza institucional que caracterizan el gobierno abierto y la gestión pública de calidad en México. De acuerdo con el INEGI, en 2018 más del 60% de la población manifestó confiar en las instituciones públicas de educación, salud, en el ejército y la marina; y de acuerdo con la

Encuesta Nacional de Calidad e impacto Gubernamental 2017, en la cual se recabaron las opiniones de la población de 18 años y más en áreas urbanas, alrededor de 2 de cada 10 personas expresó tener confianza en los partidos políticos o en los diputados y senadores (INEGI, 2018).

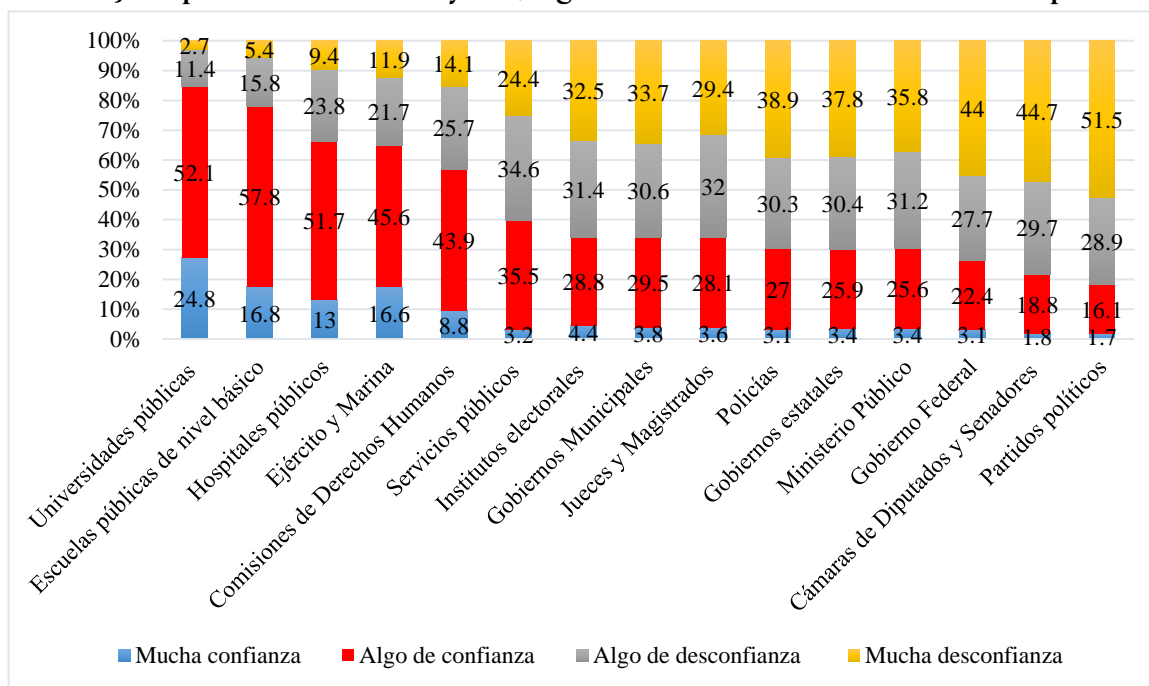
Los datos demuestran que las instituciones de educación pública recibieron el mayor grado de confianza: 76.9% de los ciudadanos reveló sentir algo o mucha confianza en las universidades públicas y 74.6% en las escuelas de nivel básico. He aquí las instituciones que obtuvieron niveles altos de confianza: el sector salud (64.7%), el Ejército y la Marina (62.2%), y las comisiones de Derechos Humanos (52.7%). Como vimos anteriormente, las dependencias legislativas o el ejercicio del poder llevaron los niveles más bajos de confianza; de igual manera, 51.5% de los entrevistados manifestaron sentir mucha desconfianza hacia los partidos políticos y el 28.9% algo de desconfianza. Asimismo, 74.4% expresó sentir mucha o algo de desconfianza en las Cámaras de Diputados y Senadores, y 71.7% en el Gobierno Federal (Ver gráfico 3).

Podemos ver que los agentes policiacos, los jueces y magistrados, así como los gobiernos estatales se encuentran entre las instituciones públicas con los niveles más inferiores de confianza ciudadana. La policía, en particular, tiene como misión garantizar la seguridad pública, poner orden e inspirar confianza en la población, en lugar de generar miedo y descontento. La incidencia delictiva, el temor a la victimización, la desconfianza hacia las instituciones democráticas y la insatisfacción con las instituciones de justicia se encuentran interrelacionadas y, aunque de manera aislada no son *per se* generadoras de desconfianza, constituyen una constelación de dimensiones que, de manera conjunta, se asocian con la sensación de desconfianza hacia las instituciones de seguridad, entre las que se encuentra la policía (Mascott-Sánchez, 2002). La desconfianza hacia la policía, en especial en contextos de elevada criminalidad, tiene consecuencias negativas para la comunidad, tales como la creciente desintegración social y, en última instancia, el desligamiento en la comunidad, lo que se asocia con una importante pérdida de bienestar y el cuestionamiento de la democracia (Ávila et al, 2010: 154).

Al parecer, los políticos se encuentran entre los servidores públicos que menos inspiran confianza. Además, un alto porcentaje de la población sigue teniendo una percepción negativa de las personas que se dedican a los asuntos políticos y los partidos políticos. En sus bases de datos, el INEGI (2018^a: 4) ha incluido una sección sobre confianza en personas, instituciones o actores de la sociedad, con la cual se ha podido estimar que las personas confían más en sus familiares y las universidades públicas, con 87.3% y 76.8%, respectivamente. El menor grado de confianza se presenta en los partidos políticos, con

17.8%, lo cual ha generado pérdida del sentido cívico y el interés de la población para salir a cumplir, de modo responsable y patriótico, el derecho y deber de votar en las elecciones populares.

Gráfico 3
Porcentaje de población de 18 años y más, según nivel de confianza en instituciones públicas

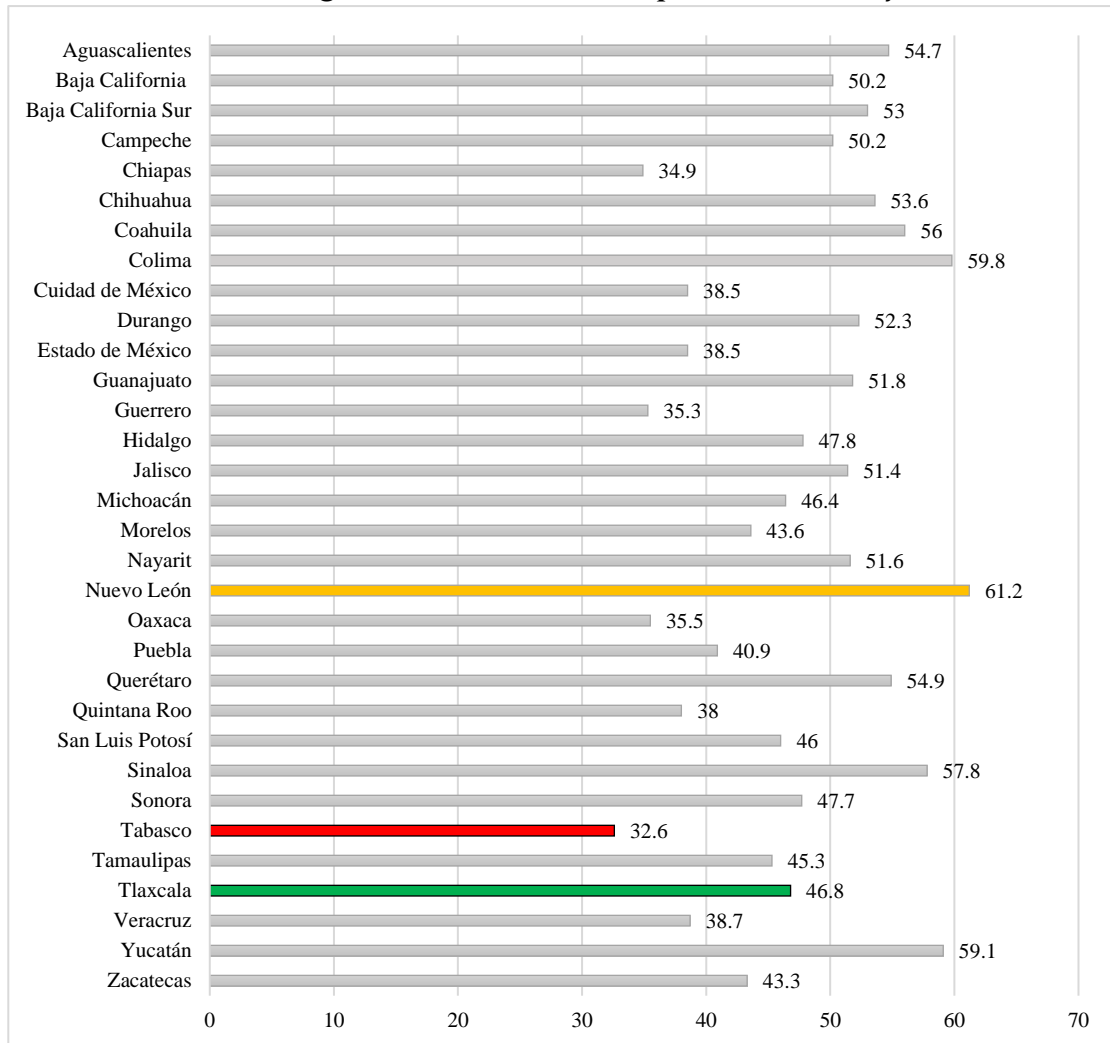


Fuente: Elaboración propia con base en la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (INEGI, 2018).

Son algunas de las cuestiones que provocan la crisis de confianza en las instituciones públicas y en los políticos, y que atrasan el proceso democrático y el respeto a los derechos humanos en México. En este sentido, podemos deducir que la confianza institucional y la participación ciudadana son pilares importantes para fomentar el Estado de Derecho. Por tal razón, se debe crear instituciones eficaces y transparentes que rindan cuentas a todos los niveles. La cultura de imparcialidad y legalidad ayuda a constatar que existen dependencias gubernamentales, instituciones públicas y organizaciones de la sociedad civil genuinamente comprometidas con innovar en materia de transparencia y rendición de cuentas, para ofrecer a la ciudadanía mejores servicios públicos, una mejor calidad de vida y una perspectiva más favorable para las generaciones futuras (PNUD, 2017). Ahora bien, afirmamos que, para que exista una sana y fructífera relación entre un gobierno pretendidamente representativo y sus gobernados, es necesario contar con un grado suficiente de confianza ciudadana en las instituciones estatales. Se ha detectado los niveles de satisfacción general de los ciudadanos

con los servicios públicos básicos y su baja demanda. Los resultados demuestran una decadencia en algunas entidades federativas, tales como Chiapas: 34.9%; Quintana Roo: 38.0%; Oaxaca: 35.5%; Guanajuato: 35.3%, y Veracruz: 38.7% (ver Gráfico 4).

Gráfico 4
Nivel de satisfacción general con los servicios públicos básicos y bajo demanda



Fuente: Elaboración propia con base en INEGI, 2018.

Como podemos ver, el estado de Tlaxcala no se encuentra en una buena posición, pero tampoco entre los más altos, con un nivel de satisfacción respecto de los servicios públicos básicos y bajo demanda de 46.8%. En cambio, he aquí los estados con altos niveles de satisfacción: Chihuahua (53.6%), Nuevo León (61.2%), Coahuila (56.0%), Sinaloa (57.8%), Baja California (53.0%), Yucatán (59.1%), Aguascalientes (54.7%), Colima (59.8%), Querétaro (54.9). Asimismo, el estado de Tabasco ocupa el último lugar de la

clasificación, con 32.6% de satisfacción. En este caso, las autoridades deben actuar, de manera preventiva y eficiente, para impedir quedar entre los estados con menor grado de satisfacción, combatiendo la corrupción, los sobornos y fraudes en las instituciones, lo que evitaría incrementar o generar el descontento popular hacia las administraciones públicas y el gobierno actual.

En efecto, la integridad pública genera confianza en las instituciones estatales. En las dependencias públicas, los empleados éticos fortalecen y aprueban los esfuerzos consentidos para promover la corresponsabilidad, la transparencia, los valores y las conductas positivas, que emanen de una educación familiar sólida desde temprana edad. Son aquellos principios y valores morales que permiten a los individuos modelar y moldear sus comportamientos en la sociedad, principalmente en el entorno laboral. Coincidamos con la OCDE (2017), en que la corrupción obstaculiza la productividad de los sectores público y privado, y perpetúa la desigualdad y la pobreza, afectando el bienestar y la distribución de los ingresos, y socavando las oportunidades de participar por igual en la vida social, económica y política. La integridad es esencial para construir instituciones sólidas y asegurar a los ciudadanos que el gobierno está trabajando en su interés, no sólo para unos pocos. La integridad no es únicamente una cuestión moral, también se trata de hacer las economías más productivas, los sectores públicos más eficientes, las sociedades y las economías más inclusivas. Se trata de restablecer la confianza, no sólo confiar en el gobierno, sino de confiar en las instituciones públicas, los reguladores, los bancos y las empresas.

Por ello, la integridad pública se refiere a la alineación consistente y la adhesión a valores, principios y normas éticos compartidos para mantener y priorizar el interés público sobre los intereses privados en el sector público. Esa definición permite entender claramente no sólo la necesidad de aplicarla en nuestra vida cotidiana, sino también en el ámbito político-administrativo. Además, aporta motivos para priorizar, colaborar y garantizar de forma rigurosa y cuidadosamente los intereses colectivos, independientemente del sector en cuestión (público o privado), aunque los datos recientes confirman que los actos morales y éticos son bastante restringidos y los políticos honestos casi inexistentes. En este sentido, podemos afirmar que la integridad pública es un fiel aliado de la transparencia, la rendición de cuentas, el razonamiento administrativo y el juicio moral.

De acuerdo con la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC, por sus siglas en inglés) (2019: 9-10), las organizaciones también pueden fortalecer la conciencia ética, promoviendo conversaciones continuas sobre la integridad, la ética y la calidad del trabajo. Dichos diálogos podrán ayudar a construir la motivación para el servicio público y evitar la desvinculación moral. pueden crear valores compartidos, un entorno

seguro y de confianza en las organizaciones. En este tenor, la gestión de la integridad pública puede conceptualizarse como un proceso que utiliza incentivos racionales, materiales y emocionales para garantizar la conducta ética de individuos y organizaciones. Este proceso combina incentivos basados en reglas (externos) con incentivos basados en valores (internos) que fortalecen la motivación del personal para cumplir los objetivos de la organización. Ambos son necesarios para la integridad del servicio público.²

Por ende, los códigos de ética se establecen para fortalecer los valores y la motivación intrínseca de los servidores públicos. Los rituales organizacionales y las conversaciones sobre ética en el lugar de trabajo aumentan la conciencia de los servidores públicos sobre consideraciones éticas y aumentan las posibilidades de que los problemas y dilemas éticos sean reconocidos como tales, y no se les esconda bajo la alfombra debido a la desvinculación moral o a las respuestas automáticas y tecnocráticas. El clima ético resultante crea una presión positiva de los compañeros y la comunidad que aumenta las recompensas sociales por actuar éticamente (UNODC, 2019: 10).

Es evidente que la integridad pública se vincula con la ética pública; por tanto, estos elementos sirven como códigos disciplinarios basados en valores intrínsecos para motivar y regularizar las conductas humanas en las administraciones públicas y privadas. Conjuntamente, es indispensable el buen ejemplo de transparencia e integridad de los directivos o líderes de las organizaciones para que los demás empleados tomen su modelo ético para actuar de forma apropiada. Es el mismo principio para las niñas y los niños (futuros funcionarios públicos), cuando sus padres o tutores actúan adecuada y éticamente, pues la mejor manera para educar a los individuos es por el buen ejemplo.

La actitud de los directivos es uno de los requisitos más importantes para la integridad pública en cualquier organización. Es muy poco probable que los servidores públicos de un ministerio, hospital u otra organización pública se comporten de una manera ética si el liderazgo no sirve como un modelo ético. Esto plantea la cuestión sobre si los códigos de ética deberían aplicarse a los políticos (que dirigen ciertas organizaciones públicas durante un tiempo limitado durante su mandato) y no solo a los servidores públicos (que trabajan en la organización de forma permanente). A menudo se requieren declaraciones de posesiones e intereses de los políticos, pero los códigos de ética no siempre están vigentes (UNODC, 2019: 11).

² Además, un instrumento clave para fortalecer la integridad en cualquier organización pública es el código de ética o código de conducta. Estos códigos son formulados para capturar el carácter distintivo de los dominios y profesiones del servicio público, y guiar el comportamiento de los actores.

De igual manera, las cosas pueden cambiar drásticamente en las instituciones, si los directivos no respetan las reglas o los códigos de ética. Ahora bien, la integridad pública es fundamental para la confianza institucional: inspira, motiva y fomenta las funciones desempeñadas por el servidor público con valores morales, disciplina y responsabilidad. Como señala el Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT, 2019), la Integridad pública son los valores que norman la conducta y el comportamiento del servidor público al desempeñar sus funciones con responsabilidad, disciplina, respeto, honestidad, rectitud y honradez.

Tomando en cuenta las conductas negativas de ciertos funcionarios, con el tiempo, la integridad pública y los valores políticos han sido rebasados por los actos de corrupción recurrentes en las comunidades, lo cual ha contribuido al auge de sucesos violentos, condiciones socioeconómicas inequitativas y a desigualdades, perjudicando los procesos democráticos y el respeto a los derechos humanos en los municipios.

VULNERABILIDAD SOCIAL, POBREZA Y CALIDAD DE VIDA

La situación de vulnerabilidad y de pobreza crónica sigue siendo un tema preocupante en todo el país, donde muchas personas con medios económicos limitados no alcanzan a satisfacer sus necesidades básicas: salud, educación, alimentación, servicios en el hogar, vivienda digna y, por lo tanto, su calidad de vida está perjudicada y sus posibilidades de desarrollo y autorrealización pueden ser reducidas por barreras sociales y otras prácticas de exclusión, sobre todo en los pueblos y las comunidades indígenas.

Uno de los sectores de población con más desventajas es, sin duda, el de los indígenas. Esta condición se refleja en los niveles de pobreza de este segmento de población: menores niveles educativos, menores ingresos e indicadores de salud más precarios que la población no indígena. La pobreza en México, especialmente la pobreza extrema, tiene un componente indígena muy fuerte... Las condiciones sociales que regularmente se asocian a la población indígena –por ejemplo, baja educación, bajos ingresos y residencia en localidades rurales marginadas– aumentan de manera importante la posibilidad de ser pobre (Mena, 2012: 151-153).

Coincidimos con Ponce (2012: 15), en que uno de los factores que influye en el grado de pobreza futura de las personas son las situaciones en las que están desarrollando su vida los integrantes del hogar, en la medida en que éstas reducen o incrementan las posibilidades de recibir una educación adecuada y de adquirir y desarrollar sus capacidades. De esta forma,

los factores o recursos con que cuenten los hogares en esta etapa tienen una influencia positiva o negativa en el futuro económico de las personas del hogar.

En consecuencia, existe una relación estrecha entre la vulnerabilidad social, la pobreza y la exclusión, las cuales inciden en el desarrollo económico familiar y nacional de generación en generación. Cuando estos factores se intensifican o se acumulen, suelen provocar daños irreparables en el desarrollo humano, la salud y el bienestar colectivo. En este sentido, la pobreza extrema y la vulnerabilidad social consisten en la destrucción lenta del organismo y de la salud mental; es decir, llevan consigo trastornos psicosomáticos, frustraciones, y generan conflictos en diversos espacios y ámbitos. De igual modo, la pobreza refiere la denegación de las oportunidades y alternativas más básicas asociadas con el desarrollo humano; por ejemplo, tener una vida larga, saludable y creativa, y disfrutar de un estándar de vida decente, de libertad, autoestima y respeto por los otros (PNUD, 1997).

Ante la marginación y la desigualdad provocadas por la pobreza extrema, la población no está lista para enfrentar los grandes desafíos y obligaciones del hogar, a menos que acceda a una educación de calidad y gratuita para asegurar su bienestar futuro, ¡si puede! A veces, la única vía para expresar incomodidad es la violencia o el conflicto social. Para Chambers (2006), en atención a la amplia gama de factores influyentes en la condición de bienestar de las personas y hogares, plantea la existencia de una red de desventajas asociadas a la pobreza, donde cada una de las carencias materiales e inmateriales que padecen las personas son sólo una más de una serie de dimensiones que mutuamente refuerzan la red. Entre las carencias que destaca, se encuentran las asociadas a la educación y capacidades, el acceso a instituciones, la baja o nula influencia política, la inferioridad adscrita y legal, la inseguridad, el malestar físico y la salud deficiente.

En este trabajo, el concepto de vulnerabilidad social corresponde a la situación de riesgo que enfrentan las personas o los hogares, esencialmente los más pobres, y regularmente en las zonas rurales, incapaces de mantener sus niveles de bienestar, así como satisfacer ciertas necesidades fundamentales como efecto de determinados contextos de crisis, de inseguridad y/o condiciones socioeconómicas; permutas que afectan considerablemente su calidad de vida. Según la CEPAL (2001), la vulnerabilidad social es el resultado de los impactos provocados por el patrón de desarrollo vigente, pero también expresa la incapacidad de los grupos más débiles de la sociedad para enfrentarlos, neutralizarlos u obtener beneficios de ellos. Frecuentemente se identifica la condición de pobreza de la gente con vulnerabilidad. Sin embargo, la inseguridad e indefensión que caracterizan a ésta no son necesariamente atribuibles a la insuficiencia de ingresos, propia a la pobreza.

Ahora bien, podemos afirmar que una vulnerabilidad puede adoptar distintas formas y características, incluso una vulnerabilidad puede generar otros riesgos y/o situaciones de inseguridad, hasta problemas psíquicos, alteraciones emocionales y conductuales. Pensándolo bien, las condiciones de vulnerabilidad social y económica conducen a desórdenes psicológicos (trastornos conductuales, episodios depresivos recurrentes, ansiedad, ira, problemas de autoestima, estrés, insomnio, cefalea, frustración, etc.) por la situación de indefensión e inclinación a daños, amenazas y eventos discriminatorios que generan escenarios desfavorables. De acuerdo con Mariano González (2009), los individuos o familias pobres son más vulnerables que otro, según la posesión y utilización de los distintos activos sociales. La vulnerabilidad social se identifica con el conjunto de limitaciones o desventajas que las personas encuentran para acceder y usar los activos que se distribuyen en la sociedad. Se trata de condiciones dinámicas que afectan las posibilidades de integración, movilidad social ascendente o desarrollo (Cruz-Castillo, 2014). Por lo tanto, un individuo, hogar o comunidad es vulnerable como producto del efecto conjunto de múltiples factores de riesgo, que configuran situaciones de vulnerabilidad social (González de la Rocha y Escobar, 2008).

De igual forma, la vulnerabilidad social es el resultado de los impactos provocados por los múltiples factores que se han señalado. También es la expresión de la incapacidad de los grupos, familias y ciudadanos más débiles de la sociedad para enfrentarlos, neutralizarlos y revertirlos. Finalmente, es la manifestación de las lagunas en el sistema de bienestar, que falla en la provisión de la protección necesaria (Cruz Roja Española, 2006). Por consiguiente, es fundamental la implementación de políticas públicas congruentes que respondan a las necesidades reales para garantizar la calidad de vida de la población.

ÉTICA PÚBLICA Y CONFLICTO SOCIAL EN EL CONTEXTO MUNICIPAL

La nueva gestión pública ha venido revolucionar la forma de administrar en lo público para lograr los objetivos colectivos y sociales. Por desgracia, aún queda mucho camino por recorrer para que las prestaciones de servicios de calidad, la amabilidad y la transparencia en la administración pública se vuelvan realidad. Para ello, tratamos de vincular la ética pública con la confianza ciudadana en este apartado, porque pensamos firmemente que las instituciones públicas deben contar con personas éticas para lograr fomentar una gestión pública eficiente, eficaz y transparente en la región. De ahí surge la importancia de la disciplina, la solidaridad, la flexibilidad, la profesionalización y la ética de los trabajadores públicos para ofrecer un servicio público de calidad en Tlaxcala.

Asimismo, los conflictos sociales advierten a los futuros gobiernos sobre ser más precavidos en la forma de disponer de los fondos públicos y la manera de responder a las demandas sociales. Ciertamente, los gobiernos no actúan de modo igualitario y transparente al momento de ejecutar los programas y acciones sociales. Las quejas de los grupos más vulnerables van en aumento; por lo tanto, la desconfianza ciudadana en las instituciones estatales, municipales y los actores políticos también ha producido la desobediencia, la violencia por mano propia y el irrespeto por parte de las autoridades. Los servidores y funcionarios públicos deberán ser representantes *éticos*, comprometidos y transparentes para satisfacer las necesidades sociales con *equidad*. Por tanto, los comportamientos éticos en la administración pública ponen en evidencia los valores y las conductas éticas para ofrecer servicios de calidad a toda la población sin distinción.

Algunos empleados públicos actúan de manera injusta, mientras que otros se esfuerzan para dar testimonios de su integridad, honestidad, responsabilidad, profesionalismo y espíritu de servicio, considerando el respeto mutuo entre el usuario, ciudadano o cliente y el servidor público, realizando las tareas y actividades orientadas al bien colectivo. Son aspectos fundamentales para llevar a cabo cualquier actividad de servicio, aparte de nutrir y reforzar los valores y facilitar la productividad y la convivencia social. Es un trabajo que sólo realizan los individuos que han aprendido, desde la infancia, los valores morales y principios éticos para evitar comprometer su prestigio en cualquier condición o circunstancia. Es obvio que el individuo que aspira a cualquier cargo público debe conocer las responsabilidades y poseer los valores de un buen servidor público.

Cabe recordar que la ética lleva consigo elementos que los ciudadanos comparten, sea cual sea su creencia religiosa, relación familiar, profesión u oficio, elementos comunes que ayudan a la sociedad a vivir en armonía conforme a principios de justicia, libertad, igualdad y solidaridad, a fin de hacer más satisfactoria la convivencia humana (Naessens, 2010: 2114). Aquí debemos señalar que los valores y principios éticos valen tanto en la administración pública como en la privada, aunque los objetivos sean distintos. De igual modo, la idea de servicio a la colectividad, a la sociedad, en definitiva, a los demás, es el eje central de la ética pública, como lo es la conservación del bien común. Esta idea de servicio al público es el fundamento constitucional de la Administración y debe conectarse con una Administración Pública que presta servicios de calidad y promueve el ejercicio de los derechos:

Una Administración que se mueva en esta doble perspectiva, debe ser una Administración compuesta por personas convencidas de que la calidad de los servicios que se ofertan tiene mucho que ver con el trabajo bien terminado y de que

es necesario encontrar –cuando así sea menester– los intereses legítimos de los ciudadanos en los múltiples expedientes que hay que resolver (Rodríguez-Arana, 2017: 76).

En este sentido, los comportamientos éticos favorecen el desempeño correcto y justo de los empleadores públicos; por tanto, la satisfacción ciudadana es una de las mejores formas de medir la creación de valor público y la capacidad del gobierno, lo cual no es sencillo. Desde un pensamiento equilibrado y profundo, no siempre los pobladores manifiestan su complacencia por las prestaciones eficientes de los gobiernos. Son muchos los ciudadanos que se quejan de la prestación de un servicio, pero muy pocos manifiestan su satisfacción cuando las cosas van bien. Tampoco la prestación de servicios públicos de calidad debe ser considerada un lujo o favor del estado; al contrario, es un acto administrativo y ético que parte de la idea de cumplir, atender las necesidades colectivas y garantizar los derechos sociales, la *ética pública*. Por ello, creemos que las prestaciones de los servicios públicos de calidad endurecen la relación Estado-Ciudadanía.

Aquí, la ética pública significa que los comportamientos éticos facilitan al servidor público adquirir conocimientos, habilidades, valores morales y destrezas que lo llevan a desenvolverse de una determinada manera en circunstancias distintas, reforzando sus disposiciones intrínsecas para elegir alcanzar el bien colectivo y la satisfacción personal. En este caso, el servidor público no actúa por conveniencia, sino que su comportamiento ético y el bienestar social están encima de cualquier comodidad e interés personal. Por esta misma razón, Diego-Bautista (2018: 10) manifiesta que:

un servidor público que posee valores éticos actúa con prudencia, mantiene el dominio sobre sí mismo, cumple con las obligaciones propias de su condición en cualquier ocasión y ante cualquier circunstancia. Hay que apostar porque los valores de servicio público se tornen principios para que se antepongan a toda decisión adoptada por cualquier servidor público.

De igual forma, los gobiernos que quieran ser considerados justos deben tener individuos éticos e íntegros, y es justamente aquí donde entra la ética, al tener en sus manos la selección y formación de servidores públicos que actúen con responsabilidad, eficiencia y moralidad. Con la desaprobación colectiva de los vecinos de las comunidades o municipios de los comportamientos poco éticos de los servidores públicos, los conflictos sociales pueden transcurrir más rápido de lo pensado. Pero, ¿cómo entendemos los conflictos sociales? Para nosotros, *el conflicto social es un desacuerdo o incomodidad, entre dos partes, que persiste a través del*

tiempo afectando la convivencia sana y provocando enfrentamientos entre grupos sociales y/o autoridades.

En el mismo sentido, Martínez (2015: 91) afirma que el conflicto es una interacción básica entre actores, fines y medios. Sobresalen aspectos como la comunicación de expectativas, que no tiende a ser completa, y lo normativo, que tiende a guiar fines y medios. En este sentido, el conflicto social es resultado de una ruptura, es decir, de una situación donde no existe congruencia y consenso entre medios adecuados y fines. De igual modo, la palabra conflicto implica una falta de acuerdo entre dos o más personas, pero cuando esa falta de acuerdo persiste en el tiempo y afecta a un grupo grande de individuos o hace que varios grupos sociales se enfrenten, podemos hablar de *conflicto social*. En determinadas zonas de un país puede faltar la figura de un Estado que favorezca la existencia de servicios públicos como la educación o la sanidad, lo que provoca conflictos entre la población debido a las desigualdades (Agencia de la ONU para los Refugiados, 2018).

Ahora bien, se puede admitir que la insatisfacción de las demandas sociales, los actos de corrupción y la falta de ética pública pueden provocar una ola de quejas, protestas y enfrentamientos violentos. Como menciona Pérez (2017: 30), el buen funcionamiento del gobierno frente a los requerimientos sociales eleva el nivel de confianza en las instituciones, y lo más importante: se observa un mejoramiento a partir de que se produce un sentido de pertenencia expresado a través de la participación de la ciudadanía en éstas. La ciudadanía obtiene una seguridad subjetiva al verse rodeada de relaciones de confianza y legalidad, lo que impacta en los niveles de cohesión social y, al mismo tiempo, significan un recurso importante del Estado ante un posible escenario de crisis. En este sentido, los conflictos sociales revelan un malestar y una posible falla en el funcionamiento del estado o del mercado, pero hay que asumirlos como oportunidades para comprender realidades diversas y resolver problemas complejos. Una sociedad democrática debe escuchar atentamente las voces que reclaman algo. De por medio están los derechos, la gobernabilidad democrática, el desarrollo y la cultura de diálogo y paz (Defensor del Pueblo, 2015).

Mientras haya políticos y funcionarios corruptos en el sector público, la tarea de impulsar la tranquilidad, la confianza y la participación ciudadana se hará más compleja en dichos territorios. Como resultado de la falta de integridad pública, los habitantes, normalmente pacíficos, pueden convertirse en la peor pesadilla de los gobernantes, uniéndose a otros grupos u organizaciones para defender sus intereses, y exigiendo soluciones a sus perdurables demandas para mejorar su calidad de vida. Además, los más vulnerables pueden ser los primeros. Cuando casi no queda nada que negociar a causa de la inatención permanente de los gobiernos dominantes y negligentes, los habitantes pueden

actuar de manera violenta para hacer escuchar sus *protestas*. Una buena e imparcial negociación entre todos los actores clave de situaciones políticas tan difíciles, sería mejor. Aun podría ser muy tarde para remediar la situación cuando los enfrentamientos sociales debilitan el poder político; entonces, la única esperanza para regresar a la normalidad podría ser la destitución parcial o definitiva del líder político, como sucedió en el municipio de San Juan Ixtenco. Quienes logran llegar tan lejos, hasta a desafiar a los representantes, consideran sagrados los derechos a la libertad y el derecho a una vida digna, y para muchos es la única manera de supervivencia, pues la historia nos enseña una regla de oro en la sociedad democrática: *“donde hay funcionarios corruptos, los revoltosos se encuentran a un lado esperando el momento oportuno para enfrentarlos, a medida que la corrupción aumente casi todos son atraídos al conflicto por la ausencia de credibilidad o confianza en la administración”*.

Coincidimos con Diego Bautista (2009: 15) cuando declara que la ética de la función pública es la ciencia del buen comportamiento en el servicio a la ciudadanía; es además un importante mecanismo de control de la arbitrariedad en el uso del poder público, un factor vital para la creación y el mantenimiento de la confianza en la administración y sus instituciones; por tanto, es un factor clave para elevar la calidad de la administración pública mediante la conducta honesta, eficiente, objetiva e íntegra de los funcionarios en la gestión de los asuntos públicos. Naessens (2010: 2115) ha señalado, al respecto, que la ética pública es un instrumento fundamental para evitar la corrupción, al elegir a los representantes más idóneos para gobernar. Los cargos públicos deben ser ocupados por las personas más capaces, por aquellas que son leales a la constitución política y que tengan un gran sentido de justicia. La ética permite establecer la justicia o injusticia de las acciones humanas, elevando así la cultura política de un pueblo o estado.³

Indiscutiblemente, el estado tiene la obligación de asegurar el funcionamiento adecuado de las instituciones públicas, así como la ejecución y gestión debida de los recursos públicos destinados al mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes. La transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana son elementos clave para prevenir las situaciones frustrantes y agresivas en las comunidades, y sólo así se aumentarán las posibilidades de aprobación de las acciones gubernamentales por los habitantes, principales concededores de sus necesidades reales y cotidianas. Por tanto, la gestión de las organizaciones y los recursos públicos constituye uno de los principales desafíos que, en lo específico, debiera enfocarse al aumento de la calidad de la función pública, la disminución de la

³ La autora afirma: “Cuando un servidor público adopta estos elementos como principios de vida se ubica más allá del poder y no se deja llevar por los apasionamientos, realizando buenas obras para con su comunidad. Es conveniente recuperar los valores y principios éticos con el fin de superar los conflictos y dilemas a los que servidores públicos de toda índole se enfrentan a diario”.

burocracia y la elevación de la transparencia como elementos que sustentan un nuevo modelo de gestión pública orientada a los resultados y que garantice el impacto en las áreas de política pública y de paz social planteadas en este trabajo.

METODOLOGÍA

Por la naturaleza del artículo, se emplea la metodología mixta para analizar, presentar y describir el comportamiento de los actores sociales o la situación actual del municipio de San Juan Ixtenco con reconocimiento oficial como “Último reducto Indígena Otomí en el Altiplano Tlaxcalteca”, con el fin de salvaguardar las condiciones de vida creadas por el pueblo originario, reconocimiento que condena cualquier rasgo de discriminación y garantiza el derecho a la diferencia. De igual forma, se aplica el método cuantitativo para analizar y procesar los datos. La metodología mixta implica “recoger, analizar e interpretar tanto los datos cualitativos como cuantitativos en un solo estudio, o en una serie de estudios que investigan el mismo paradigma subyacente” (Leech y Onwuegbuzi, 2009). Mientras que Creswell y Plano Clark (2011) proponen formular conjuntos separados de preguntas cuali y cuanti seguidas por una pregunta de metodología mixta que integre ambas estrategias, es decir, partir de lo particular a lo general; por ejemplo, se puede indagar hasta qué punto es posible ampliar los resultados cuali (entrevistas con residentes) para confirmar los resultados cuanti (listas de cotejo, encuestas, etc., aplicadas a los residentes).

Asimismo, los métodos mixtos nos parecen una vía legítima en la búsqueda investigativa, a condición de formalizarlos, desarrollarlos y explicitarlos de modo reflexivo y aplicado a la singularidad del contexto de estudio (Núñez, 2017). Bajo los apelativos de “multi-métodos” (multi-methods), “multi-estrategia” (multi-strategy), o “metodología mixta” (mixed-methodology), los métodos mixtos se basan en el empleo simultáneo de métodos cualitativos y cuantitativos (Bryman, 2006).

Descripción del muestreo

El muestreo corresponde a 100 participantes de ambos sexos (60 hombres y 40 mujeres) seleccionados al azar en el municipio de San Juan Ixtenco. Cabe mencionar que la investigación fue realizada entre diciembre 2018 y febrero 2019, y se calculó un máximo de 15 minutos por entrevistado para llenar el cuestionario.

Diseño de la encuesta y técnica

Específicamente para el estudio, se utilizó un cuestionario semi-estructurado con 20 preguntas abiertas, semi-abiertas y cerradas para evaluar las variables elegidas y ver su relación con el riesgo de vulnerabilidad, la percepción sobre la situación socioeconómica, la ética pública, el conflicto social y el grado de confianza ciudadana, así como la recopilación de datos y la interpretación del análisis, considerando el procedimiento de Hansen, de formar una submuestra con algunos de los participantes que no han respondido al cuestionario por ellos: “Entonces haz todo lo que puedas, no importa lo que sea necesario, hasta que obtengas tu respuesta. Es la representatividad de todo el grupo con las características similares y, por lo tanto, se extiende a él” (García, 2003: 21). Estamos de acuerdo con López-Roldan y Fachelli (2015:10) cuando afirma:

En la entrevista semidirigida (semidirectiva, semiestructurada o también llamada en profundidad, y que incluiría métodos biográficos) el tema se organiza y desglosa en áreas o subtemas cuyo orden y cómo introducirlos a través de preguntas o sugerencias no se fijan necesariamente rígidamente, hay una gran flexibilidad, sino también un requisito para recopilar esa información que se plantea de la investigación con la ayuda de un guión de entrevista.

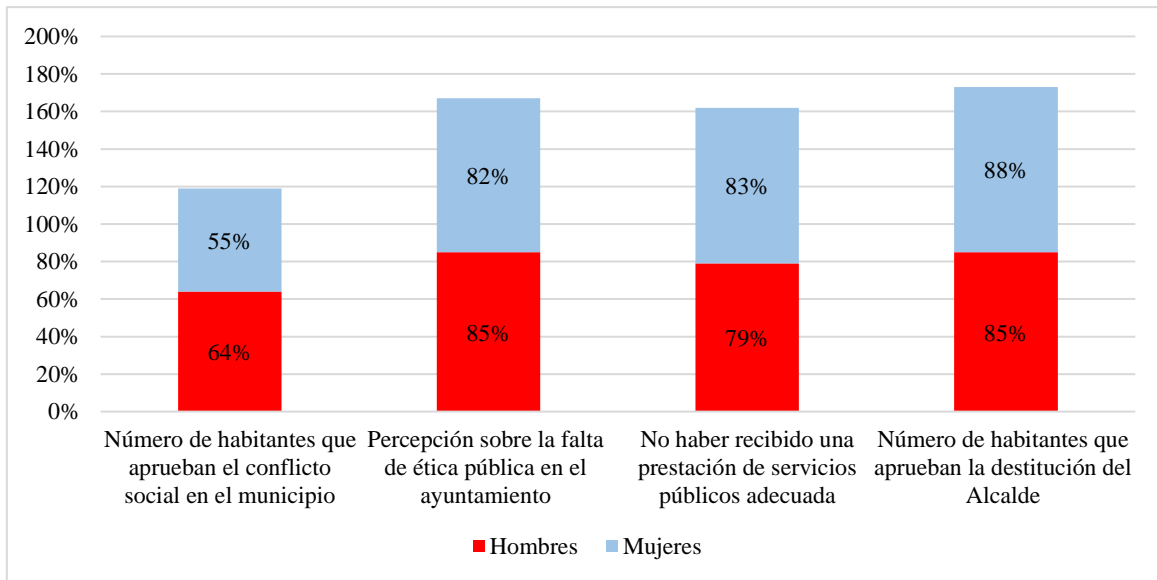
Por ello, se utiliza la fórmula: $n = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N-1)+Z^2PQ}$ donde, el tamaño de la población N: 6791 habitantes, Z: valor obtenido mediante el uso de niveles de confianza (1.96), E: límite aceptable del error de muestreo (se considera un error del 5%), P = 50%(. 5), Q = 50% (. 5), d=.5.

RESULTADOS

Los resultados de la investigación revelan que 85% de hombres y 82% de mujeres reprueban la ética pública en el ayuntamiento de Ixtenco. De igual forma, 79% de varones contra 83% de mujeres manifiestan no haber recibido una prestación de servicios adecuada durante este periodo. Por tanto, el 85% de hombres contra 88% de féminas aprueba la destitución inmediata del presidente municipal. Asimismo, el 64% de hombres contra 55% de mujeres ratifica el conflicto social en dicho municipio (ver Gráfico 5). Se puede apreciar una correlación significativa respecto a la reprobación de la ética pública y la prestación de los servicios públicos. Aunque en todos los casos, las opiniones son diversas. Al parecer, tanto

mujeres como hombres participan en los asuntos sociopolíticos y defienden los intereses colectivos de su comunidad.

Gráfico 5
Percepción sobre ética pública y conflicto social. Municipio de San Juan Ixtenco, 2019



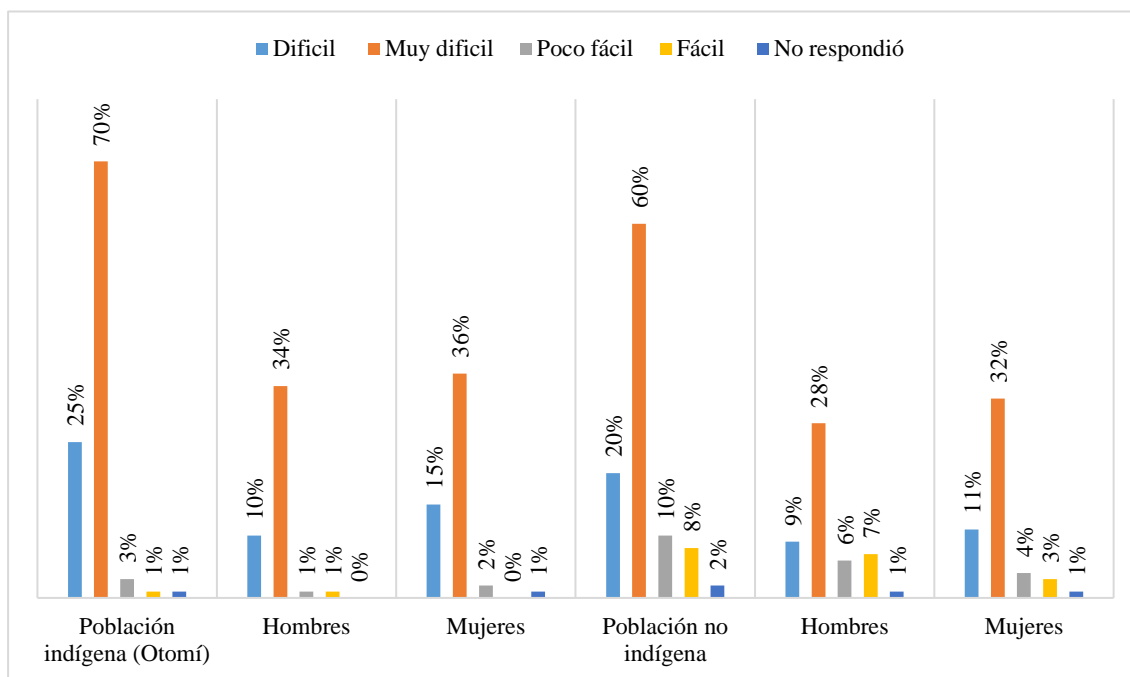
Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos en campo.

Los resultados del siguiente gráfico (6) muestran que 70% de la población indígena manifestó estar en una situación socioeconómica muy difícil y 25% que vive en condiciones difíciles, mientras que 60% de la población no indígena experimenta un contexto muy difícil; en cambio, el 20% de ellos afirmó estar en una situación difícil. Cabe recordar que los pueblos y comunidades indígenas son más propensos a la pobreza y discriminación en México.

Según la ONU (2020), los pueblos indígenas comprenden cerca del 30% de las personas que viven en pobreza extrema. El promedio mundial de poblaciones indígenas en esa situación es de 19%. Los pueblos autóctonos de América Latina son tres veces más proclives que otros grupos de población a padecer ese flagelo. Las mujeres indígenas dependen desproporcionadamente de un empleo informal y más del 85% de ellas sólo consigue trabajo en la economía informal. Además, los pueblos indígenas tienen pocas oportunidades de conseguir un empleo de calidad y un 31,5% más probabilidades que los trabajadores no indígenas de trabajar en la economía informal, lo que supone la mayor brecha de informalidad en todas las regiones. El salario de las personas indígenas con empleo remunerado está un 31% por debajo del de otros trabajadores, la mayor brecha salarial de las personas indígenas en el mundo. Uno de los principales problemas de los

pueblos indígenas es la desigualdad en materia de educación, con casi el 32% de los adultos que trabajan sin ningún tipo de estudios, un número que contrasta con el 13% de adultos no indígenas que no tienen formación alguna.

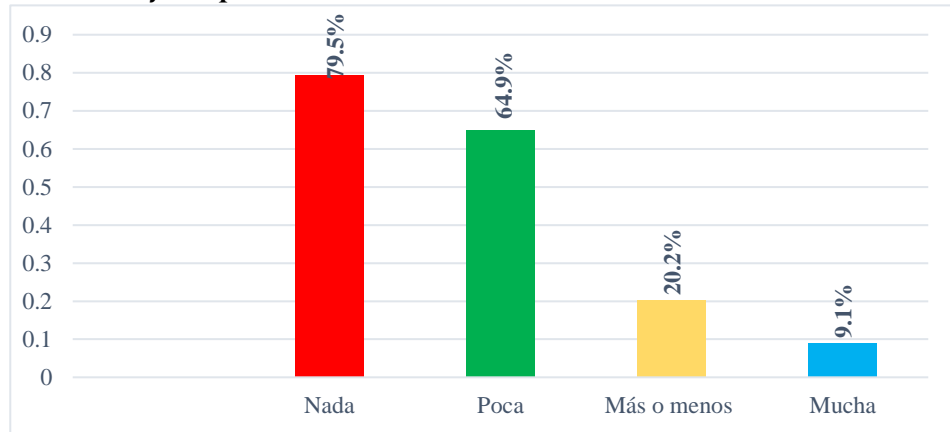
Gráfico 6
Percepción sobre la situación socioeconómica actual de los pobladores de San Juan Ixtenco, por población indígena y no indígena y sexo, 2019



Fuente: Elaboración propia con base en datos obtenidos en campo.

Respecto al grado de confianza ciudadana en las instituciones públicas y los políticos del municipio de San Juan Ixtenco, los resultados del gráfico 7 demuestran que el 79.5% de los habitantes no confían para nada en las instituciones públicas y los políticos. El 64.9% tiene poca confianza; asimismo, el 20.2% dijo haber confiado más o menos en ellos. En cambio, el 9.1% de los entrevistados manifestó haber tenido mucha confianza en las instituciones públicas y los políticos locales. El comportamiento ético profesional inadecuado ha generado la confianza institucional en diversos municipios. Se ha descrito varios delitos administrativos que frustran a los habitantes y, a la vez, les incitan a tener actitudes agresivas o sediciosas en la sociedad. Por ello, los principios éticos y valores morales son necesarios para promover la cultura de la transparencia, la confianza ciudadana, el respeto y la gestión debida de los recursos públicos.

Gráfico 7
Grado de confianza ciudadana en las instituciones públicas
y los políticos de San Juan Ixtenco, Tlaxcala, 2019



Fuente: Elaboración propia con base en datos obtenidos en campo.

A partir de los resultados del trabajo de campo podemos decir que los habitantes se preocupan mucho por sus intereses colectivos y necesidades básicas no satisfechas durante la Administración actual. Las respuestas sobre el grado de confianza ciudadana en las instituciones públicas y los políticos demuestran claramente su descontento y desaprobación; por lo tanto, las frustraciones suelen ser un factor determinante que explica los conflictos sociales en dicho municipio.

CONCLUSIONES Y DISCUSIÓN

El análisis emprendido permite concluir que el mayor reto de los gobernantes consiste en reponer la confianza ciudadana en las instituciones y los políticos. Se deduce que las prestaciones de servicios públicos de calidad a los ciudadanos-clientes facilitarían el ejercicio administrativo eficiente, la consolidación democrática y el gobierno abierto. De igual forma, la integridad pública, la transparencia y la rendición de cuentas son elementos fundamentales para promover el respeto a los derechos humanos, la cultura de la legalidad y la participación ciudadana, previniendo los *conflictos sociales*. Ahora bien, podemos revalidar que la ética pública y los valores morales son conductas apremiantes para garantizar el bienestar colectivo, desempeñar sus tareas con diligencia y espíritu de servicio, respondiendo debidamente a las demandas sociales para aliviar la crisis sociopolítica y administrativa en Tlaxcala, México.

Los hallazgos revelaron la existencia de una desconfianza institucional en Ixtenco donde la población manifestó estar en condiciones socioeconómicas muy difíciles. Para ello, las estrategias políticas y acciones sociales de los gobiernos municipales deben centrarse en cumplir con las expectativas socioeconómicas de todos los habitantes, sin distinción. Es imprescindible fomentar la tolerancia, la organización y la cooperación entre diversos actores sociales, principalmente los sindicatos, para prevenir los enfrentamientos sociales y establecer la tranquilidad y la paz social, un derecho inherente a la libertad y supervivencia del pueblo.

Sin duda alguna, todas estas estrategias político-administrativas permiten obtener resultados altamente significativos que facilitan la buena gobernabilidad y el combate de la corrupción en toda su formación. En este trabajo se explica cómo la falta de cooperación, liderazgo y tolerancia incluso el descontento popular puede provocar la inestabilidad sociopolítica y otros eventos agresivos en los municipios. Así bien, tenemos la certidumbre de que la negociación, el dialogo y la mediación eficiente son indispensables para evitar, resolver y superar los conflictos internos y externos de la administración pública y privada.

De cualquier manera, la negligencia política no puede ser explicada a simple vista, pero la transparencia, la rendición de cuentas y la municipalización de los servicios públicos de calidad son elementos que permiten frenar la desconfianza ciudadana y los enfrentamientos sociales en cualquier sociedad democrática sin hacerle publicidad. Además, la mayor preocupación de la Nueva Gestión Pública se basa en el acceso a los servicios de calidad, la ética pública y la transparencia y rendición de cuentas como mecanismos para erradicar la corrupción y las crisis administrativas en el sector público. Aquí, la observación de la transparencia en la función pública permite entender la necesidad de adoptar los principios y valores éticos, así como la cultura de la legalidad para afrontar los grandes problemas administrativos y fomentar la buena gobernanza en México y la región.

Estamos ante la deshumanización de las instituciones públicas y los grupos y comunidades indígenas, donde la exclusión por redistribución desigual de los recursos, bienes y servicios públicos, y los vacíos administrativos emanados de la ausencia de empatía, ética, atención, sensibilidad y compromiso político, social y moral hacia los colectivos más vulnerables, les impulsan a comportarse de forma agresiva y subversiva, incluso a sostener enfrentamientos y/o ataques a los patrimonios sociales para defender sus intereses y asegurar su supervivencia. En este contexto, la desigualdad y la pobreza desatan tensiones sociales; sobre todo, cuando la capacidad de los gobiernos es limitada

para gestionar y facilitar el diálogo y la negociación efectiva y oportuna, con el fin de abordar las principales causas de los conflictos sociales y las oportunidades de realizar transformaciones más equitativas y justas.

De acuerdo con lo expresado previamente, se debe atacar profundamente los problemas administrativos causados por la ausencia del espíritu de servicio, el comportamiento poco ético y profesional; el influyentísimo, el nepotismo, la mediocridad, el *cuatismo*⁴ y la impunidad: son las principales conductas de riesgo para brindar un servicio público de calidad, justo y cordial al ciudadano-cliente, y aplicar todo el peso de la ley contra los corruptos, de manera transparente y equitativa. Insistimos, los servidores públicos deben entender que están al servicio de la colectividad; por tanto, les corresponden actuar con ética, justicia, transparencia, empatía y equidad. Además, son trabajadores que únicamente pueden hacer aquello que expresamente les permita la ley; por ejemplo, la erradicación y castigo de cualquier forma de discriminación, corrupción, sobornos u otros delitos administrativos en los tres poderes.

De esta manera, los gobiernos democráticos se comprometen a reforzar las instituciones y reformular políticas congruentes que contribuyan al desarrollo humano y privilegien la inclusión de los grupos más vulnerables. Por ello, Aguilar (2006: 34) afirma que:

justamente los nuevos gobiernos democráticos sufren sus mayores dificultades en el asunto crítico de su capacidad para resolver problemas sociales, formular políticas adecuadas, prestar servicios de calidad, encuadrar conflictos, neutralizar los delitos y anticipar las adversidades. El bajo rendimiento de los gobiernos democráticos actuales puede deberse a que en el pasado se concentró la atención social en el proceso electoral más que en el gubernativo, por lo que no se construyeron las capacidades requeridas para que las democracias estuvieran en aptitud de gobernar.

Es indispensable contar con personas *competentes*, éticas y comprometidas para gestionar y dirigir las dependencias públicas, promoviendo la inclusión social y la justicia equitativa, así como la participación activa de los ciudadanos en la toma de decisiones. De otra manera no es posible erradicar la corrupción, la impunidad, la mediocridad e las injerencias excedidas de lo público. Debemos reconocer que la Nueva Gestión Pública (NGP) permite modernizar el sistema administrativo gubernamental, combatir ciertas

⁴ El problema del cuate “efecto chum” sigue siendo uno de los retos de los gobiernos para acabar con la mediocridad, la improductividad, la corrupción y el soborno en las dependencias públicas y privadas en la región, ya que va en contra de las normas vigentes en materia de derecho laboral, *meritocracia*, ética pública, profesionalización y la igualdad de oportunidades, considerando los mismos criterios de ingreso y permanencia para todos en función de los objetivos preestablecidos que pretende alcanzar la administración.

prácticas cotidianas consideradas dañinas por la administración pública eficiente, eficaz y efectiva; por tanto, cuestiona el desempeño de los gerentes públicos (ética pública), la profesionalización y los valores personales y morales que les permiten diferenciar “*lo correcto de lo incorrecto o lo bueno de lo malo*”.

En nuestra opinión, no sólo la capacitación continua es fundamental para los servidores públicos, que tienen la responsabilidad y el compromiso de garantizar la satisfacción ciudadana mediante el desarrollo de estrategias para establecer una nueva organización administrativa, sino también el comportamiento ético, responsable e íntegro del empleado, durante su ingreso y permanencia, ya que influye mucho en la confianza institucional, la reputación y productividad de la administración pública en el contexto municipal o estatal.

Definitivamente, la credibilidad y la representatividad política de los actores políticos han sido fragmentadas debido a los escándalos administrativos tangibles, la corrupción y los gastos excesivos e injustificados durante las últimas décadas. Estas acciones poco éticas de los funcionarios públicos perjudican la visión, la misión y los valores de la buena gobernabilidad, cuya característica es la capacidad de tomar decisiones colectivas y concretas e implementar políticas públicas que respondan a las necesidades reales de los habitantes. He aquí donde la transparencia y la ética facilitan el mejoramiento de los procesos de desarrollo y administrativos estrictamente determinados.

Finalmente, la pobreza, la vulnerabilidad social y las desigualdades son los principales factores que afectan el desarrollo humano y el bienestar colectivo en el municipio. Se ha demostrado mediante los resultados de la investigación que los habitantes de San Juan Ixtenco viven en condiciones socioeconómicas precarias. Una situación que las autoridades competentes deben considerar para la consolidación democrática y el fomento de la *paz social*. Ahora bien, podemos colegir que la falta de acceso a los servicios públicos, la intolerancia y el comportamiento poco ético han provocado la desconfianza ciudadana, la crisis administrativa y los conflictos sociales en el municipio de San Juan Ixtenco, lo que constituye una violación palpable a los principios democráticos y los derechos innegables de los pobladores afectados y marginados.

REFERENCIAS

Agencia de la ONU para los Refugiados (2018). *Qué es un conflicto social y qué efectos puede tener*. Recuperado de: <https://lc.cx/3RO96v>

- Aguilar, V. L. F. (2006). *Gobernanza y Gestión Pública*. Fondo de Cultura Económica.
- Ávila, G. M. E., Vera, J. J. A., Martínez, F. B. y Bahena, R. A. (2016). Un análisis psicosocial de la confianza en los grupos policiales: el caso de Cuernavaca (México), *Revista Perfiles latinoamericanos*, 24(47), 151-174.
- Banco Mundial (2016). La desigualdad extrema es síntoma de una sociedad fracturada. Recuperado de: <https://lc.cx/wyGm0S>.
- Barba, S. y Sanginés, G. (2010). *Confianza y legitimidad de la Suprema Corte de Justicia de la Nación*. En Moreno, A. (Coord.), Centro de Estudios Sociales y Opinión Pública (CESOP) de la Cámara de Diputados y el Instituto Tecnológico Autónomo de México (ITAM).
- Beramendi, M. R., Delfino, G.I. y Zubieta, E. M. (2016). Confianza Institucional y Social: Una Relación Insoslayable. *Revista Acta de Investigación Psicológica*, 11(6), 2286-2301.
- Bryman, A. (2006). Integrating quantitative and qualitative research: how is it done? *Qualitative Research, Sage Journals*, 1(6), 97-113.
- Chambers, R. (2006). *What is Poverty Who asks? Who answers?* Institute of Development Studies, Sussex, UK, *Poverty in Focus journal*.
- Chang, E. C. C. y Chu, Y. (2008). Corruption and Trust: Exceptionalism in Asian Democracies? *The Journal of Politics*, 2(68), 259-271.
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) (2018). Recuperar la confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas es fundamental para retomar una senda de crecimiento inclusivo y de mayor bienestar para todos en América Latina y el Caribe. Recuperado de: <https://lc.cx/hMZPCN>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) (2001). *La vulnerabilidad social y sus desafíos: una mirada desde América Latina*. Recuperado de: <https://lc.cx/tc1Rpb>
- Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT) (2019). *Integridad Pública*. recuperado de: <https://lc.cx/LusSj0>
- Creswell, J. W. y Plano, C.V. L (2011). *Designing and conducting mixed methods research*, Sage Publications.
- Cruz, C. A.L. (2014). Activos sociales, vulnerabilidad y estructura de oportunidades. Aportes para los estudios de hábitat. *Revista Traza*, 5(9), 62-70.
- Cruz Roja Española (2007). Informe anual sobre la vulnerabilidad social. Recuperado de: <https://lc.cx/FbbNpq>
- Defensor del Pueblo (2015). *¿Qué es un conflicto social?* Recuperado de: <https://lc.cx/3TVZUW>
- Diego, B.O. (2018). La construcción de la ética pública en México en el inicio del siglo XXI. *Revista Internacional Transparencia e Integridad*, 1(8),1-12.
- Diego, B.O. (2009). *Ética pública y buen gobierno. Fundamentos, estado de la cuestión y valores para el servicio público*. Instituto de Administración Pública del Estado de México, A.C.
- Durand, P.V.M. (2006). Confianza y eficacia ciudadana en una sociedad con alta desigualdad. *Revista Opinión Pública, Campañas*, 12(2), 277-296.

- García, M.T. (2003). El cuestionario como herramienta de investigación/evaluación. Recuperado de <https://lc.cx/uAXx4G>
- González, A. (2018). Estalla de nuevo la violencia en Ixtenco. Recuperado de: <https://lc.cx/Pr4GQE>
- González de la Rocha, M. y Escobar T., A. (2008). Vulnerabilidad y activos de los hogares: el Programa Progres-a-Oportunidades en ciudades pequeñas. En Fernando, C., Agustín, E. y Mercedes, G. (comp.), *Método científico y política social. A propósito de las evaluaciones cualitativas de programas sociales* (pp.129-202). El Colegio de México.
- Heras, G.L.L. (2010). Confianza ciudadana en las instituciones políticas en México: una revisión de la primera década del siglo XXI. V Congreso Latinoamericano de Ciencia Política. Asociación Latinoamericana de Ciencia Política. Recuperado de: <https://lc.cx/lJGOXD>
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2018). Estadísticas a propósito del Día de la Administración Pública. Recuperado de: https://lc.cx/oBi_IR
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2018^a). Resultados de la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG) 2017. Recuperado de: <https://lc.cx/XaJr7W>
- Leech, N.L. y Onwuegbuzie, A.J (2009). A typology of mixed methods research designs, *Quality, and Quantity journal: International Journal of Methodology*, 43(2), 265-275.
- Luhmann, N. (2005). *Confianza*. Anthropos Editorial. Universidad Iberoamericana-Instituto de Sociología.
- López, R.P. y Fachelli, S. (2015). *Metodología de investigación social cuantitativa*. Universitat Autònoma de Barcelona.
- Mariano, G.L. (2009). Orientaciones de lectura sobre vulnerabilidad social. En Mariano, G.L. (comp.). *Lecturas sobre vulnerabilidad y desigualdad social*. Universidad Nacional de Córdoba-Centro Estudios Avanzados. https://lc.cx/V_0y86
- Martínez, T.E. (2015). Conflicto social: orientaciones colectivas y políticas. *Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales. DÍKÉ*. Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, 17(9), 1870-6924.
- Mascott, S.M. (2002). Seguridad pública: incidencia delictiva y sensación de Inseguridad en México. *Boletín CESOP*. Cámara de Diputados, LIX Legislatura. pp. 1-15.
- Mena, V.J. (2012). Reproducción de pobreza indígena. En Sales, H.F.J. (coord.), *Pobreza y factores de vulnerabilidad social en México* (pp. 151-174). Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública. Cámara de Diputados/LXI Legislatura.
- Moreno, A. (2010). *La confianza en las instituciones México en perspectiva comparada*. Editorial: Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública, Cámara de Diputados, LXL Legislatura.
- Naessens, H. (2010). Ética pública y transparencia. En Rey, T.E., Calvo, G.P. (coords.). *XIV Encuentro de Latinoamericanistas Españoles: Congreso internacional* (pp. 2113-2130). Consejo Español de Estudios Iberoamericanos. Centro Interdisciplinario de Estudios

- Americanistas “Gumersindo Busto”. Universidad de Santiago de Compostela, Santiago de Compostela.
- Núñez, M.J. (2017). Los métodos mixtos en la investigación en educación: hacia un uso reflexivo. *Cuadernos de Pesquisa*, 47(164), 632-649.
- Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC) (2019). *Integridad pública y ética*. Recuperado de: <https://lc.cx/LiDI4p>
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2017). *Recomendación de la OCDE sobre Integridad Pública*. Recuperado de <https://lc.cx/L37Guj>
- Organización de las Naciones Unidas (2020). *América Latina es la región del mundo con la mayor proporción de indígenas en la pobreza extrema*. Recuperado de: <https://lc.cx/2M4wRx>
- Pérez, F.G. (2017). Los desafíos sociales de la democracia en México. *Revista Estudios Políticos*, 41(9), 27-53.
- Ponce, S.G. (2012). Vulnerabilidad social y riesgo de caer en pobreza en México. En Sales-Heredia Francisco J. (coord.), *Pobreza y factores de vulnerabilidad social en México*. (pp. 15-53). Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública. Cámara de Diputados/LXI Legislatura.
- Programa para las Naciones Unidas para el Desarrollo (2017). *Edificar gobiernos e instituciones más sólidas y responsables*. Recuperado de: <https://lc.cx/HsSd3E>
- Programa para las Naciones Unidas para el Desarrollo (1997). *Informe de Desarrollo Humano*. Oxford University Press, Nueva York.
- Rodríguez, A.M.J. (2017). La ética pública constitucional y la buena administración. *Revista de Administración Pública (INAP)*, 144(52), 67-87.
- Rubli, A. y Vargas, D. (2010). Confianza en las instituciones de seguridad pública. En Moreno, A. (coord.), *La confianza en las instituciones México en perspectiva comparada* (pp. 249-339). Centro de Estudios Sociales y de Opinión Pública Cámara de Diputados/LXI Legislatura: CESOL/ITAM.
- Universidad Camilo José Cela (2018). *Comunicación política y el reto de recuperar la confianza institucional*. Recuperado de: <https://lc.cx/jITDAb>