

# Contraste de la percepción en la calidad del servicio público de ciudadanos y funcionarios en un municipio de México

Contrasting perceptions of the quality of public service among citizens and officials in a municipality in Mexico

Juana María Cura Hernández 

Universidad Autónoma de San Luis Potosí, San Luis Potosí, México

Correspondencia: jmariacuh@gmail.com

Sofía Echeverría Rivera 

Universidad Autónoma de San Luis Potosí, San Luis Potosí, México

Correspondencia: sofia@uaslp.mx

Beatriz Virginia Tristán Monrroy 

Universidad Autónoma de San Luis Potosí, San Luis Potosí, México

Correspondencia: beatriz.tristan@uaslp.mx

Isabel Cristina Flores Rueda 

Universidad Autónoma de San Luis Potosí, San Luis Potosí, México

Correspondencia: isabel.flores@uaslp.mx

**Resumen.** Con el fin de fomentar una nueva cultura que promueva la mejora continua en el servicio de los municipios, se llevó a cabo una investigación en Villa de Guadalupe, ubicado en el Altiplano Potosino, San Luis Potosí, México. Se utilizó una metodología cuantitativa con alcance descriptivo y se realizaron 228 encuestas. El objetivo principal fue conocer y describir la percepción de los ciudadanos y del personal del H. Ayuntamiento sobre diversos aspectos, como apariencia, equipamiento, tecnología, publicidad impresa, cumplimiento de promesas y la calidad del servicio brindado. Los resultados principales indican que el 48.2% de los encuestados eran menores de 25 años. Aunque los funcionarios consideran que sus actividades son eficientes, los ciudadanos ven esto como un área de mejora. Un punto en común entre ambos grupos es la necesidad de aumentar la eficiencia en la prestación de servicios.

**Palabras clave:** Gestión pública, calidad en el servicio, participación ciudadana.

**Abstract.** In order to promote a new culture that promotes continuous improvement in the service of municipalities, an investigation was carried out in Villa de Guadalupe, located in the Altiplano Potosino, San Luis Potosí, Mexico. A quantitative methodology with descriptive scope was used and 228 surveys were conducted. The main objective was to know and describe the perception of the citizens and staff of the H. City Council on various aspects, such as appearance, equipment, technology, printed advertising, fulfillment of promises and the quality of the service provided. The main results indicate that 48.2% of respondents were under 25 years of age. Although officials consider their activities to be efficient, citizens see this as an area of improvement. A common point between the two groups is the need to increase efficiency in the provision of services.

**Key words:** Public management, quality of service, citizen participation.

Recibido: 17/09/2024 / Aceptado: 24/04/2025 / Publicado: 24/09/2025





## 1. INTRODUCCIÓN

En la actualidad la gestión pública se encuentra desarrollando vislumbrando la innovación tecnológica y social como una pauta para rediseñar la forma en la cual se brindan los servicios a la ciudadanía, una forma de alcanzar este cambio puede ser a través de la consulta de la participación ciudadana por medio de evaluaciones que permitan sugerir los aspectos a mejorar en una primera etapa en la prestación del servicio público, ello solo puede gestarse si las instituciones tienen como pauta recabar información de forma confiable a través de un diagnóstico que nos pueda dar pie a identificar los aspectos que son prioritarios atender, cuando el ciudadano tiene la oportunidad de ser tomado en cuenta a través de la opinión que esta genuinamente ligada a la responsabilidad social del mismo como parte del cambio que vaya culturalmente cambiando la forma en la cual se gesta la participación ciudadana, esta debe ser una muestra del compromiso cívico que contrae cada uno de los ciudadanos al momento de los beneficios que le presta el estado.

Actualmente, no existe un estudio que permita realizar un comparativo sobre la evolución de la calidad del servicio en la gestión pública del municipio de Villa de Guadalupe. Esta falta de investigación impide que las administraciones públicas establezcan estrategias efectivas de mejora continua. Sin datos concretos que evalúen el desempeño a lo largo del tiempo, es difícil identificar áreas de oportunidades y aplicar las lecciones aprendidas en administraciones anteriores. Como resultado, las futuras gestiones pueden enfrentar desafíos similares sin contar con un marco sólido para impulsar cambios positivos en la calidad del servicio que se ofrece a la ciudadanía.

En la gestión pública, la percepción de calidad tiene un papel crucial en la legitimidad, eficiencia y efectividad de las políticas y servicios ofrecidos a los ciudadanos. La satisfacción y confianza de la ciudadanía en las instituciones de gobierno no solo afecta en la gobernabilidad, sino también en la participación ciudadana y la cohesión social. Por lo que, es importante desarrollar proyectos dirigidos a la evaluación, comparación y mejora de la percepción en la calidad de la gestión pública en el municipio de Villa de Guadalupe.

Se busca a través del siguiente artículo, conocer y describir a través de un análisis comparativo de percepción que de los ciudadanos y del personal de la calidad en el servicio de la administración pública del personal que labora en el H. Ayuntamiento de Villa de Guadalupe en cuanto a apariencia, equipamiento, tecnología, publicidad impresa, cumplimiento de promesas y tiempo, el servicio brindado, el interés, entre otros.

## 2. REFERENTES TEÓRICOS

En 1939 Dimock comentó que la gestión pública en América latina no se ha permanecido estática. A lo largo de los años, ha evolucionado al adaptarse a los nuevos arquetipos surgidos de los contextos políticos, económicos y sociales de cada época (Barzelay, 2001).

La democracia es una forma de organización social que da al conjunto de la sociedad el poder. No obstante, para que el pueblo realmente ejerza su poder, es necesario que los ciudadanos participen en las cuestiones públicas o que son del interés de todos, ya que, la participación permite que las opiniones de cada miembro de la nación sean escuchadas (Serrano Rodríguez, 2015).

El modelo de Estado de bienestar, establecido por los países industrializados y post-industrializados después de la segunda guerra mundial, se vio obstaculizado por la crisis económica mundial al final de los años sesenta del siglo XX. En respuesta a la crisis, surgió una propuesta de enfoque neoliberal-conservador que buscaba recuperar el equilibrio fiscal y la balanza de pagos de las naciones afectadas. Para lograrlo, se promovió la reducción del tamaño del gobierno y la adopción del mercado como herramientas principales para el progreso.

Sin embargo, en los años posteriores de la implementación de las políticas neoliberales, los problemas de desarrollo de la región se agravaron. Los mercados nacionales disminuyeron, el crecimiento económico fracasó, la pobreza tuvo un aumento, la gobernabilidad se redujo y el Estado, debilitado, perdió su capacidad para adaptarse a nuevos desafíos (Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, 2008).

El nuevo consenso administrativo escrito por Leonard White en 1926 fue resultado de los cambios acontecidos en el concierto mundial dirigido al ámbito económico y político dado también por el desarrollo tecnológico, así como los nuevos requerimientos y demandas sociales (Torres, 2008). Resultado de esta revolución, en Latinoamérica, en su totalidad, adquirieron experiencias de reformas en el sector público tomando ideas y prácticas gerenciales creadas por corrientes llamadas como Nueva Administración Pública o también conocida el consenso de la Organización de Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE), donde se está aplicando métodos, esquemas, prácticas y principios propios del sector industrial al sector público (Valdez Zepeda, 2019).

Esta nueva tendencia en la gerencia pública no consistió en una privatización de los servicios públicos, como ocurrió en los años ochenta y noventa en varios países latinoamericanos, como en el caso de México (Flores, 1988). En lugar de eso, se trata de una nueva forma de organizar, prestar y evaluar esos servicios, integrando un tercer modelo o tendencia gerencial. En otras palabras, no se busca una administración reducida, alineada con la perspectiva neoliberal del Estado mínimo, sino un Estado de calidad, excelencia y eficiente, incorporando una nueva racionalidad administrativa en los asuntos públicos (Valdez Zepeda, 2019).

### **Calidad en el servicio**

Un producto o servicio de calidad es aquel que cumple las expectativas del cliente. Si un producto o servicio no cumple todas las expectativas del cliente, el cliente se sentirá desilusionado, ya que no recibió lo que él quería. Sobre todo, en el caso particular de las empresas de servicios, es conveniente que el producto o servicio sobrepase ligeramente las expectativas del cliente, ya que de esta forma podrá quedar sorprendido y mantendrá su lealtad hacia el producto o servicio (Nebrera, 2008).

La calidad del servicio en el sector público es un factor importante en el bienestar social; es uno de los principales factores de bienestar social y forma parte de las políticas y estrategias gubernamentales, donde su evaluación es crucial para el control, la implementación de mejoras y la satisfacción de las necesidades de la sociedad (Torres, Vázquez y Luna, 2012).

Los indicadores de calidad se transforman en ventaja competitiva que consiste en tener conocimiento táctico que afectan la satisfacción del cliente. (González, Argelio y Gómez, 2015).

Los autores Zouari y Abdelhedi (2021) la calidad de servicio es un elemento importante para alcanzar la satisfacción del cliente. La verificación inferior que compone a cada persona de sus necesidades es la satisfacción de los clientes, con relación de si fueron o no cubiertas con el servicio brindado.

Para Izquierdo (2021), la calidad de servicio se construye en la mente de los consumidores, basada en las necesidades del cliente y la superación de las expectativas, lo que genera en ellos una gran complacencia y la convicción de volver a contribuir monetariamente con las organizaciones que se la brindaron.

Según Durán *et. al.* (2017), la calidad del servicio es un sistema utilizado por las organizaciones que buscan posicionamiento, liderazgo y, lo que es más importante, la satisfacción de sus consumidores. Toda empresa que presta un servicio debe tener en cuenta este factor, tomando en consideración su importancia.

Dentro de este contexto, Pride y Ferrell (2018) señalan la importancia y dificultad que se llega a tener como tarea cualquier organización de servicios es brindar servicios de alta calidad. También destacan que brindar servicios de alta calidad de manera consistente es megamente difícil dado el hecho de que todos los usuarios han experimentado ejemplos de servicios deficientes. Crean que los servicios funcionan como una analogía, la que integran un sencillo instrumento de racionalización.

En la Administración Pública, existen tres términos que evocan cambios, transformaciones y modificaciones en el aparato gubernamental: reforma, modernización e innovación. Cada uno representa una propuesta teórica diferente que tiene determinados alcances y limitaciones en su implementación. En el caso de México, la década de 1970 debe ser reconocida como la “era de la reforma administrativa”, mientras que las décadas de 1980 y 1990 pueden



ser bautizadas como la era de los “programas de modernización”, y, por último, la década de 2000 como la “era de la innovación”.

La Universidad de Ciencia y Tecnología de los Andes se ha esforzado por mejorar el servicio a los usuarios debido a la calidad de la administración. Esto se debe a que el usuario debe estar contento y satisfecho. Como retroalimentación de las acciones realizadas, este indicador de satisfacción de los usuarios en los programas de posgrado es crucial. La administración de las instituciones públicas debe estar alineada con objetivos y metas que beneficien a la población necesitada para lograr servicios más eficientes y efectivos a través de la innovación y mejoras administrativas significativas (Pérez, 2018).

La calidad de la gestión pública se mide por su capacidad para satisfacer las necesidades y expectativas de los ciudadanos de manera oportuna y adecuada, de acuerdo con metas preestablecidas alineadas con los propósitos superiores de la gestión pública, y de acuerdo con resultados cuantificables que tengan en cuenta las necesidades y los intereses de la población (Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, 2008).

La gestión pública tiene una orientación en la calidad cuando se unen los fines y propósitos de un gobierno democrático, que se constituyen en: una gestión pública centrada en el servicio del ciudadano y una gestión pública para los resultados.

### **Gestión pública**

Las nuevas tendencias en administración o la gestión eficaz, hace alusión a la búsqueda consecutiva de herramientas, técnicas, estrategias y métodos para lograr más efectividad en los procesos administrativos y hacer uso adecuadamente los recursos en cualquiera de sus fases, en resultados satisfactorios, favoreciendo su persistencia y colocación en las grandes instituciones (Saavedra, 2019).

El término “gestión pública” se refiere al conjunto de decisiones destinadas a coordinar y motivar a las personas para que puedan alcanzar metas colectivas e individuales, en el marco de las limitaciones jurídicos-políticas de la actividad estatal (Albi, González y López, 1997).

Como lo explican Lave y Wenger (1991, 50-51) la participación constructivista social sostiene que los desafíos de la gestión son problemas humanos fundamentales e insalvables, en lugar de problemas técnicos con soluciones científicas.

Según Hood, la gestión pública se “ocupa de situaciones en las que hay que actuar en ausencia de pruebas incontrovertibles de que un enfoque será mejor que otro”. Señala que gestionar tiene que ver con “el poder de persuadir y conformar impresiones”, y concluye que “la batalla por los términos cargados de poder teológicamente correctos está en el centro del mundo del gobierno y la burocracia”.

El gestionar no es la toma de decisiones, sino es la práctica y, como tal, es entendida en términos de los sucesos lingüísticos y las interacciones sociales dirigidas para que la gente encuentra sentido en las situaciones, así mismo, cambia y se desarrolla.

Se recalca que para que los gobiernos municipales puedan tomar decisiones de manera oportuna, se articulan los mecanismos de ejercicio de la gobernabilidad en las políticas de gestión de gobierno (Ansell y Gash, 2018). Al respecto de lo anterior, Couto y Carmona (2019), es importante que los mecanismos de gestión en las políticas gubernamentales se enfoquen en solucionar los problemas más importantes que afectan a la sociedad. Estos principales problemas que llegan a ser cruciales para la sociedad pueden variar según el contexto y la gravedad, por lo que las soluciones deben diseñarse con la cooperación fundamental de toda la sociedad.

En cuanto a la definición de lo que es un gobierno local como institución básica dentro del territorio nacional en representación del Estado, la Ley Orgánica de Municipalidades permite la participación ciudadana en temas relacionados con su realidad (Valdivieso-Fernández, 2013), esto le permite ejercer su derecho democrático de involucrarse en situaciones públicas de su comunidad y resalta la importancia de los gobiernos locales en la actividad

social y política de la ciudadanía, aspectos que están respaldados por tratados suscritos por los estados con organizaciones internacionales (Escobar, 2017).

La gestión pública conecta la administración pública y la participación ciudadana, ya que funciona como vía de conexión entre el interés público y la decisión estatal-gubernativa. Se puede administrar lo público cada que la regulación en las formas de esa administración sea pública, en otras palabras, cada que las normas de orden público que regulen quién, cómo y hasta dónde administra sean establecidas o dirigidas y calificadas por el pueblo. La Administración Pública Local, entiéndase municipal y provincial, debe ser una parte más o menos autónoma de la actividad general de la administración, que gana más fuerza porque tiene todas las posibilidades de explotar la gran ventaja de estar al lado del interés público local, es decir, del interés público original.

### **Participación ciudadana**

Las políticas públicas se construyen socialmente a través de la participación ciudadana en la gestión pública. Es un complemento de los mecanismos convencionales de representación política, así como un derecho y una responsabilidad (Carta Iberoamericana de Participación Ciudadana en la Gestión Pública, 2009).

En nuestra región, la gestión pública aún no es una práctica generalizada en la participación ciudadana. La cooperación de la población en todas las etapas del ciclo de gestión de políticas públicas (seguimiento y evaluación, ejecución, planificación, diseño y formulación) es un deber y derecho, Es fundamental que la participación ciudadana sea temprana y oportuna para mejorar la calidad de las políticas públicas, es decir, que esté presente desde el momento en que se identifican las problemáticas sociales que buscan solucionar las políticas públicas (Participación Ciudadana En La Gestión Pública | Comunidades Cepal, 2024).

Se define la participación ciudadana como la actuación de las personas en la dimensión pública (Villarreal, 2016), como una muestra de interés e identidad con su sociedad. La participación de los ciudadanos en la administración pública (García y Téllez, 2018), por medio de mecanismos de democracia directa, prestación de servicios y elaboración de políticas (Serrano, 2015).

Los sistemas establecidos y la participación ciudadana son cruciales en la gestión de los municipios para lograr la democratización y descentralización. Sin embargo, los gobiernos locales no llegan a tener la capacidad y la ética necesaria para poder lograr estos objetivos (Rosenfeld, 2012).

A la manera de la Contraloría General de la República de Costa Rica y la Organización Latinoamericana y del Caribe de Entidades Fiscalizadoras Superiores (2010), la participación ciudadana es un principio transversal que tiene un impacto en el control fiscal y ayuda a generar un mayor valor público o beneficio que se podría obtener sin utilizar las sinergias con la ciudadanía. Para ampliar el alcance, la conveniencia y la eficacia del control fiscal sobre el uso de los fondos públicos, y para garantizar el acceso de los ciudadanos al control social.

En conexión con la participación ciudadana, según Cernadas-Ramos, Chao-Pérez y Pineda Nebot (2017) esta es vista como un proceso social que surge de la acción deliberada de individuos y grupos en busca de objetivos particulares, en función de diversos intereses y en el contexto de tramas específicas de relaciones sociales y de poder. Además, se puede considerar como toda forma de acción colectiva que tiene por interlocutor a los Estados y busca sin importar si tiene o no éxito, influir en las decisiones de la agenda pública (González-Scandizzi, 2019).

Por lo tanto, participación ciudadana es un derecho y un deber que tiene la ciudadanía para lograr metas específicas que favorezcan a todos los miembros de la sociedad. Es por ello que exige que el ciudadano este informado y capacitado para la toma de decisiones constructivas y democráticas.

Según Cevallos-Romero (2018) para hacer que sea productiva y efectiva la participación ciudadana, es importante una planificación. Todos los ciudadanos tienen el derecho y deber de integrarse en los asuntos de la vida pública del país mediante de la participación ciudadana, lo que permite a las autoridades solicitar información y



conocimiento, y transformar a la ciudadanía en un actor informado y capacitado para tomar decisiones responsables y constructivas, mucho más importante, en un participante estratégico para el bienestar general.

Desde la Constitución Política de 1991, la participación ciudadana se identifica como un derecho fundamental para la población. Esto se debe a que permite a los ciudadanos participar en lo público y en su vida diaria a través de actividades de reflexión y colaboración con algunas instituciones del Estado. Además, el artículo 3 de la carta magna establece que el pueblo posee la soberanía de la nación, que ejerce directa o indirectamente a través de los gobernantes. A parte, la constitución estableció formas en que los ciudadanos pueden participar en la toma de decisiones de carácter público, así como instrumentos y organizaciones que promueven la discusión y participación. (Constitución Política de Colombia, 1991).

Ramírez Viveros (2015), indica cuatro niveles de modelos de la participación ciudadana, como principal tenemos la información; esta consiste en la difusión, obtención y emisión de información dirigida al funcionamiento del gobierno dentro de ello está consulta, cooperación o cogestión y decisión. Por ello, en segundo es consulta; que tiene la tarea de adquirir la opinión ciudadana sobre las preferencias, niveles de satisfacción o determinados asuntos acerca de la información que tiene la ciudadanía que ayude a resolver una problemática, política o situación. En tercer lugar, tenemos cooperación o cogestión; que hace referencia a la colaboración que se tiene en la participación ciudadana con el desarrollo de tareas públicas, y eso nos dirige al último punto, decisión; que es la contribución de los ciudadanos en el proceso de tomar decisiones sin ser solo opiniones sino dirigiendo la acción gubernamental

Tovar (2019), nos hace referencia, que la participación ciudadana no alcanza a ejercerse de manera efectiva, por una gran falta de información acerca de este derecho que lo denominamos nuevo, gran número de los ciudadanos desconocen el termino participación ciudadana, y los responsables son las instituciones del Estado, ante la falta de promoción y promover la participación de los pobladores.

Núñez y Pedroza (2019), Encuentran que la participación ciudadana está relacionada con la responsabilidad social, indican que la responsabilidad social está compuesta por medidas de protección, planeamiento participativo, comisiones de participación y conservación, ellas tienen dimensiones con el fin de promover una calidad de vida digna a los ciudadanos. Por ello, se define que para una política pública superior la participación ciudadana y la responsabilidad social van de la mano.

### **3. METODOLOGÍA**

La metodología de esta investigación es de corte transversal, con un enfoque cuantitativo y un alcance descriptivo, ya que se realizaron encuestas sobre la calidad de servicio en la administración 2021-2024. Las encuestas se aplicaron en el municipio de Villa de Guadalupe, San Luis Potosí, y se entrevistó tanto a funcionarios públicos como a habitantes del municipio. En total, se aplicaron 228 encuestas: 18 fueron contestadas por funcionarios y 210 por ciudadanos.

El objetivo de esta investigación es conocer la percepción de los funcionarios públicos sobre el servicio que ofrecen a la ciudadanía, así como la percepción que tienen los habitantes del municipio sobre la calidad del servicio recibido de la administración pública. Para alcanzar estos objetivos, el estudio se realizó con un 95% de confianza y de 5% de error.

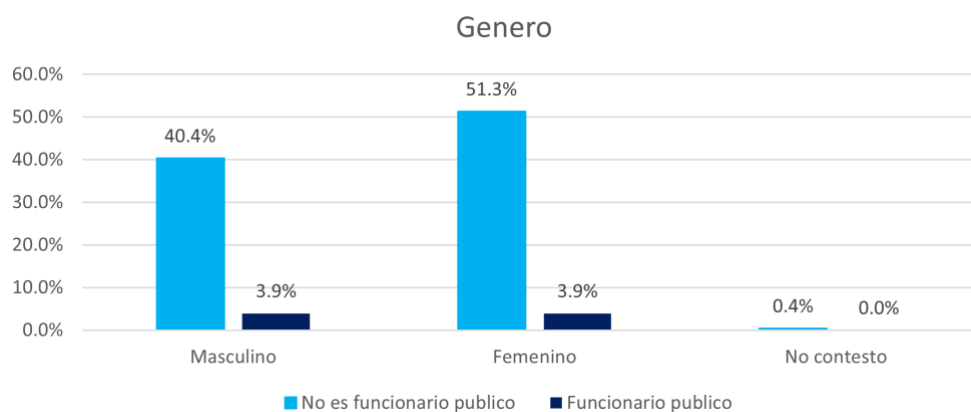
El tamaño de la muestra se determinó a partir del número total de habitantes del municipio de Villa de Guadalupe, que, según el INEGI (2020), es de 9,277. De esta cifra, 6,811 habitantes sirvieron como base para esta investigación. Con un 95% de confianza y un 7% de error, se estableció un tamaño de muestra de 191, pero se aplicaron un total de 228 encuestas.

Las encuestas incluyeron preguntas para conocer la percepción de la calidad del servicio de la administración pública desde la perspectiva de los habitantes y los funcionarios. Para ello, se creó una base de datos donde se recopiló toda la información de las encuestas aplicadas.

Este estudio se clasifica como una investigación transversal, ya que es un tipo de investigación observacional que analiza datos de variables recopiladas en un periodo específico sobre una población muestra o subconjunto predefinido.

#### 4. RESULTADOS

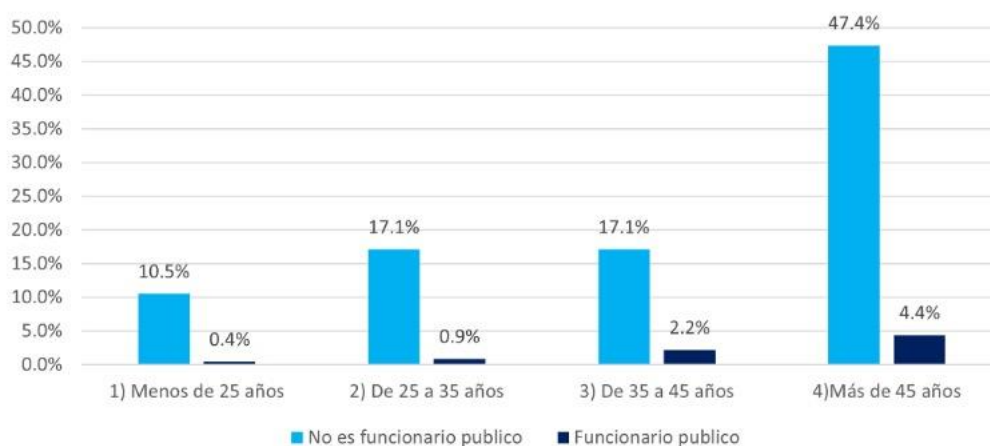
A continuación, se presentarán tablas de frecuencias con datos absolutos y porcentuales, los cuales se describirán por medio gráfico en figuras y descripción.



**Figura 1:** Genero de los informantes encuestados en Villa de Guadalupe

**Fuente:** Elaboración propia.

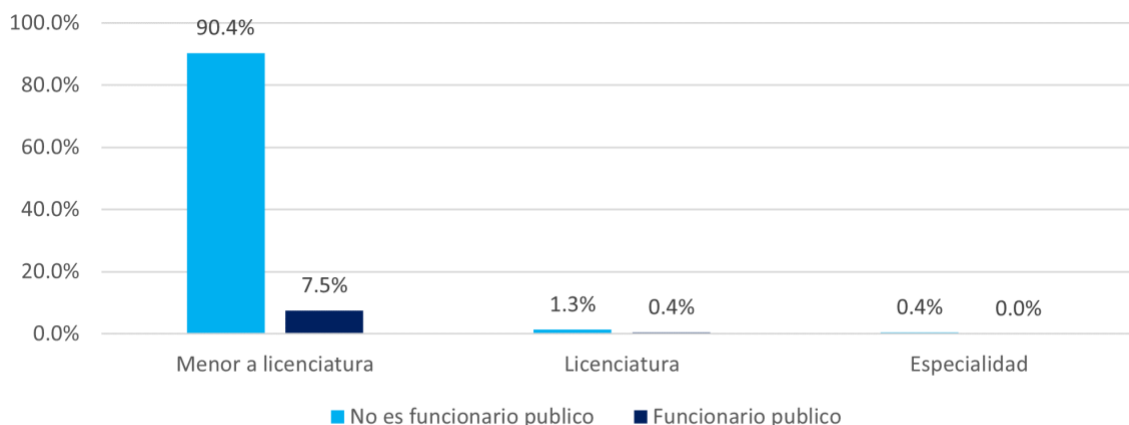
De los ciudadanos el 40.4% de los entrevistados son hombres y 51.3% son mujeres. 3.9% son hombres y mujeres son funcionarios respectivamente (Fig. 1).



**Figura 2:** Edad de los entrevistados de Villa de Guadalupe

**Fuente:** Elaboración propia.

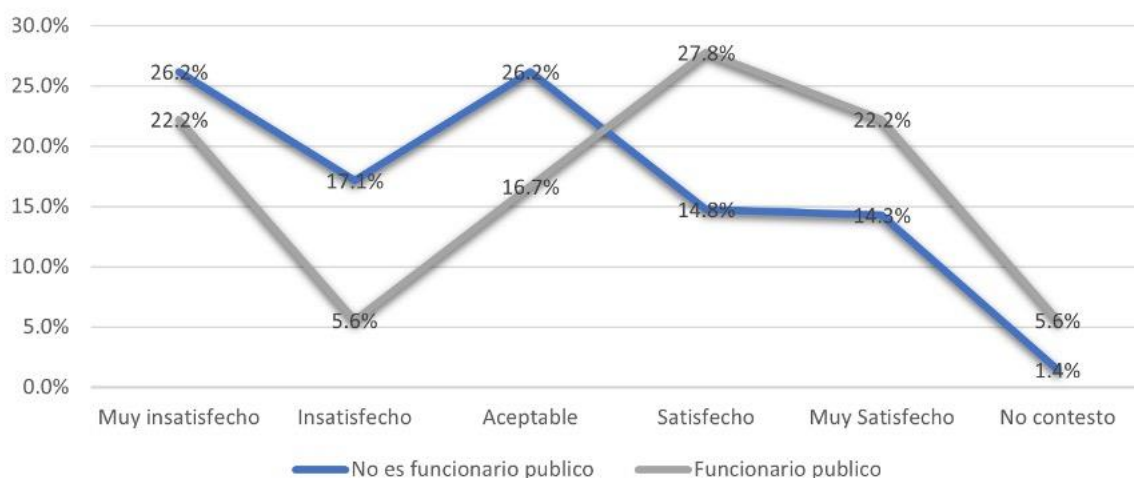
En la fig. 2 se puede apreciar que un 47.4% de los ciudadanos entrevistados fueron mayores de 45 años. De los funcionarios 4.4%. Por otra parte 17.1% de los ciudadanos tienen de 35 a 45 años y de 25 a 35 años. El 2.2% son funcionarios de 35 a 45 años.



**Figura 3:** Escolaridad de encuestados de Villa de Guadalupe

**Fuente:** Elaboración propia.

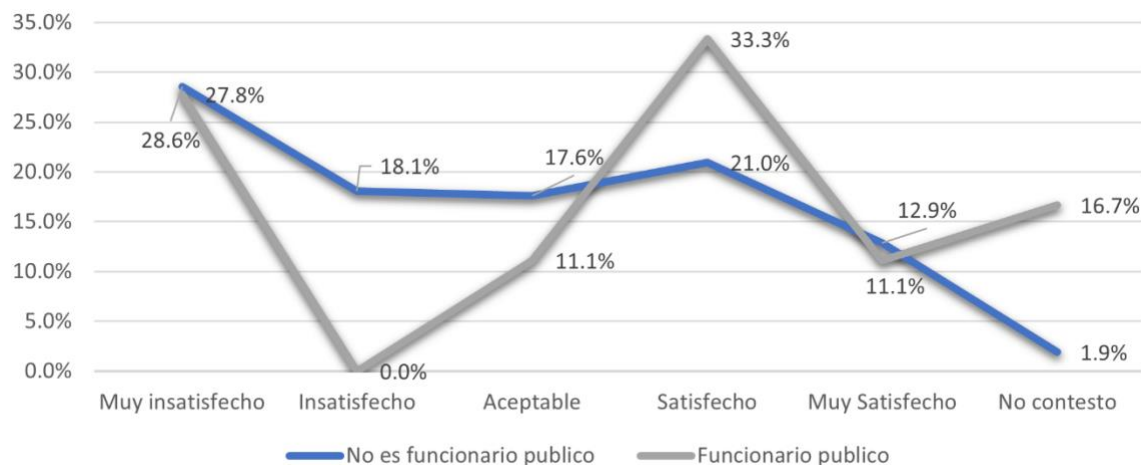
Con un 90.4% de los ciudadanos y 7.5% de los funcionarios se observa que la mayoría tienen estudio menor a licenciatura y sólo el 1.3% de los ciudadanos cuenta con licenciatura y .4% de los funcionarios.



**Figura 4:** ET1 El H. Ayuntamiento posee moderno equipamiento (mesas, sillas, escritorios) y adecuadas instalaciones (edificios)

**Fuente:** Elaboración propia.

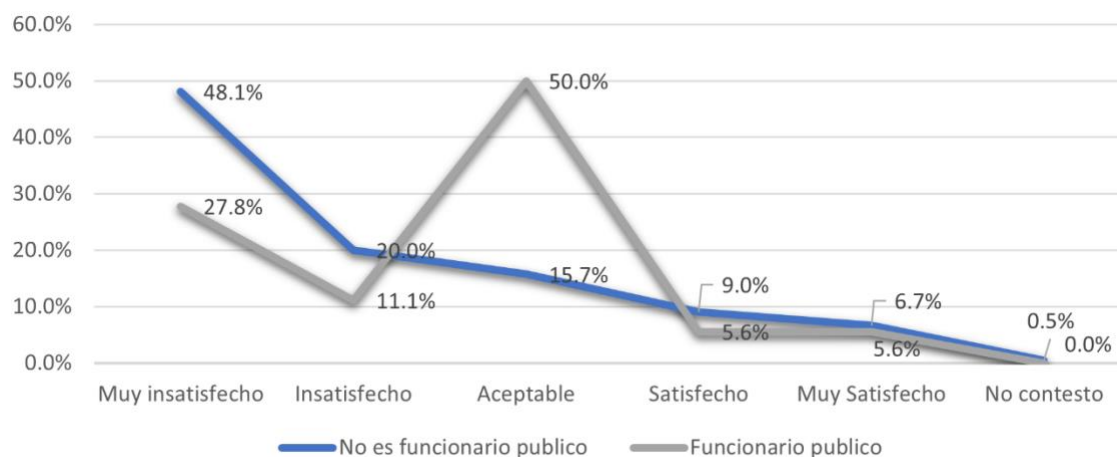
Se observa en la fig. 4 que los funcionarios que participaron se autoevaluaron con 27.8% satisfechos y 22.2% muy satisfechos. Por otra parte 26.2% indicó era aceptable, 14.8% se encontraba satisfecho y 14.3% muy satisfecho con respecto al equipamiento e instalaciones con el cual cuenta el ayuntamiento.



**Figura 5:** ET2 El H. Ayuntamiento de Villa de Guadalupe posee tecnología reciente (computadoras, hardware y software)

**Fuente:** Elaboración propia.

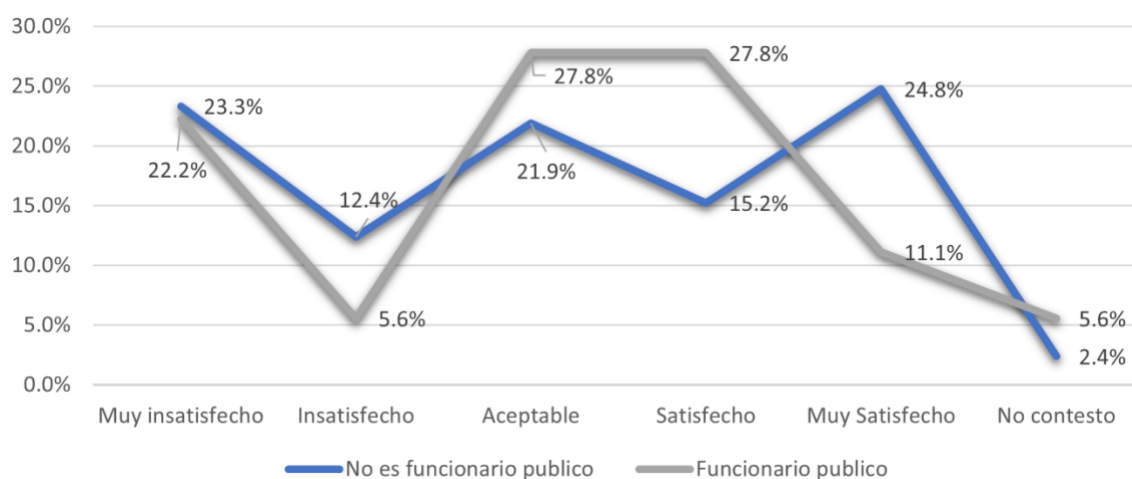
Se puede notar que un 33.3% de los funcionarios entrevistados están satisfechos, 11.1% muy satisfechos acerca de la tecnología que ofrece el ayuntamiento. En tanto los ciudadanos indicaban 21% se encuentran satisfechos, 17.6% aceptable y 12.9% muy satisfechos. (Ver fig. 5).



**Figura 6:** ET3. Los materiales que elabora el H. Ayuntamiento (folletos, trípticos, lonas, impresos, etc.) son visualmente atractivos

**Fuente:** Elaboración propia.

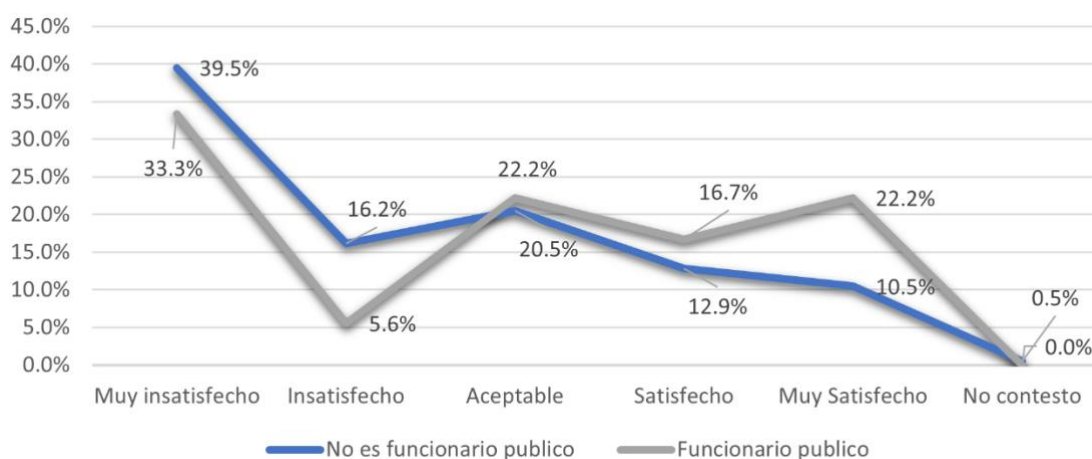
En la fig. 6 un 50% de los funcionarios califico como aceptables los materiales que elaboran como lonas entre otros, el 15.7% de los ciudadanos indicaron es aceptable, 9% se encuentra satisfecho y 6.7% muy satisfecho.



**Figura 7:** ET4. Los empleados del H. Ayuntamiento tienen una apariencia pulcra

**Fuente:** Elaboración propia.

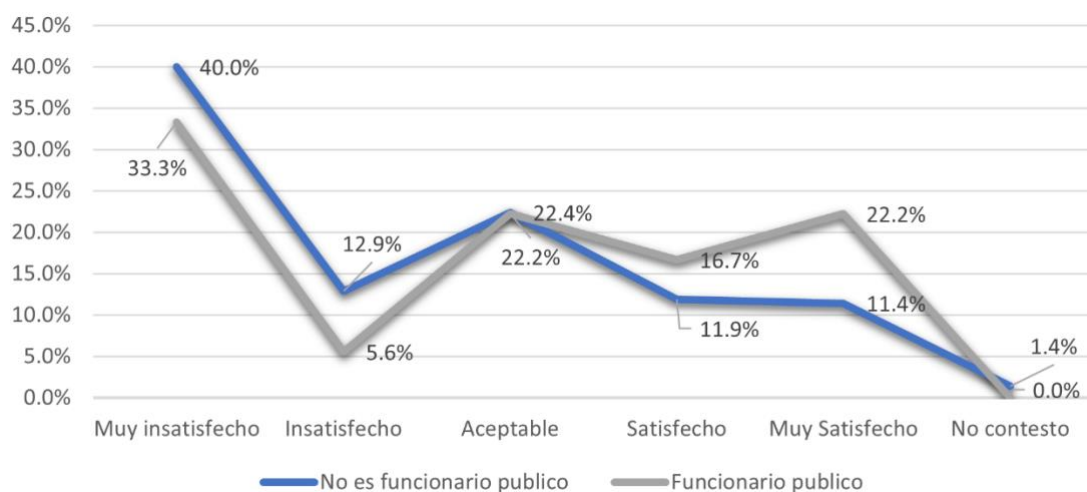
27.8% de los funcionarios se autoevaluaron con aceptable y a su vez satisfecho y con 11.1% indicaron estar muy satisfechos con respecto a su apariencia. En tanto que los ciudadanos evaluaron 24.8% estar muy satisfechos con la apariencia, 15.2% satisfechos y 21.9% comentaron era aceptable este aspecto (ver Fig. 7).



**Figura 8:** FI 5. Cuando el personal del H. Ayuntamiento de Villa de Guadalupe promete hacer una acción en un tiempo determinado, lo cumple

**Fuente:** Elaboración propia.

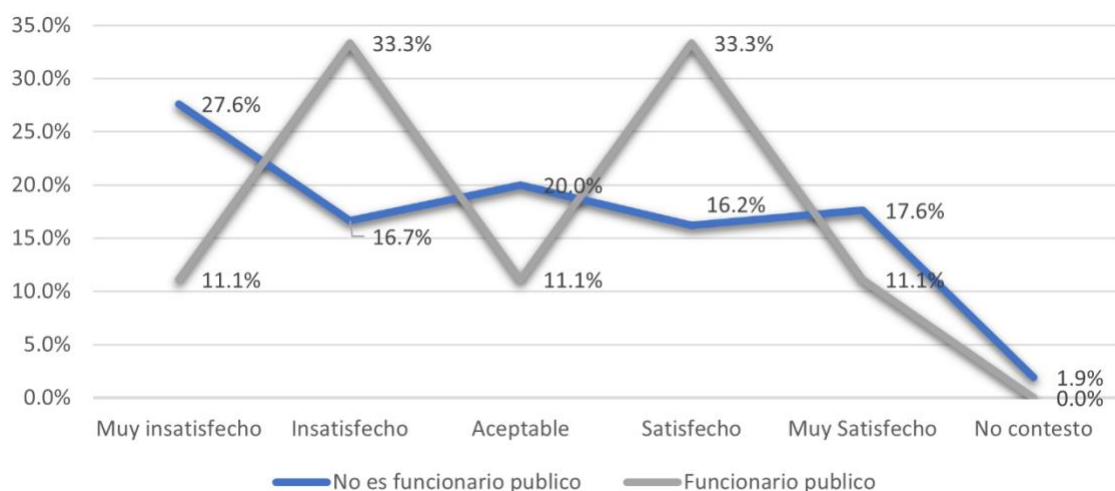
En la fig. 8 los funcionarios autoevaluaron con el 22.2% muy satisfecho, 16.7% satisfecho y 22% aceptable la forma en la cual cumplen lo que prometen. Por otra parte, los ciudadanos mencionaron que 10.5% se encontraba muy satisfechos, 12.9% satisfechos, 20.5% aceptable.



**Figura 9:** FI 6. Cuando el ciudadano tiene un problema: (trámite, pago, etc), ¿El personal del H. Ayuntamiento de Villa de Guadalupe muestra interés por ayudarlo?

**Fuente:** Elaboración propia.

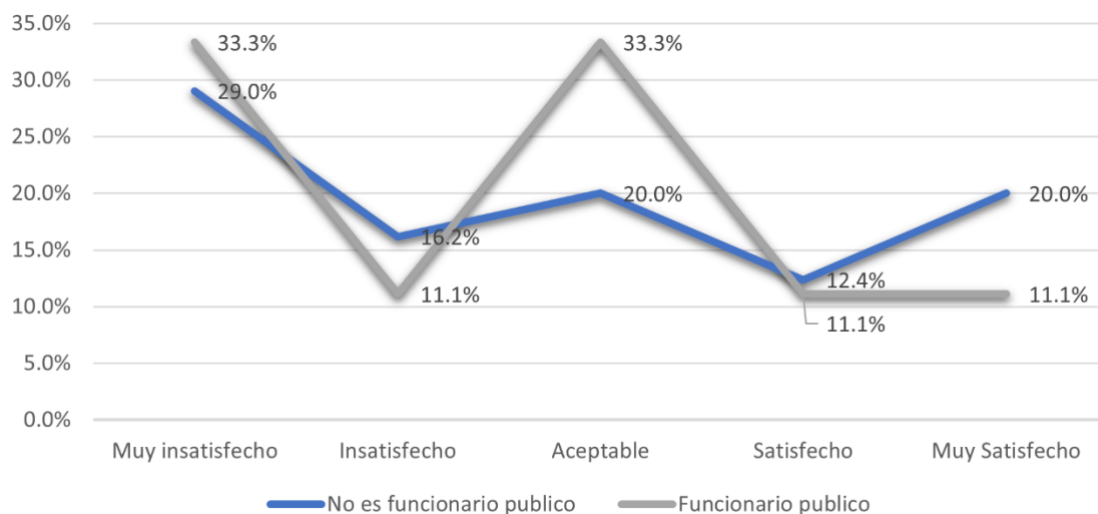
El 22.2% de los funcionarios menciono estar muy satisfecho, 16.7% satisfecho y 22.4% aceptable con respecto al interés que se muestra por ayudar. En cuanto a los ciudadanos el 11.4% indico estar muy satisfecho, 11.9% satisfecho y 22.4% aceptable (Ver fig. 9).



**Figura 10:** FI 7. El H. Ayuntamiento de Villa de Guadalupe brinda un buen servicio desde primera vez

**Fuente:** Elaboración propia.

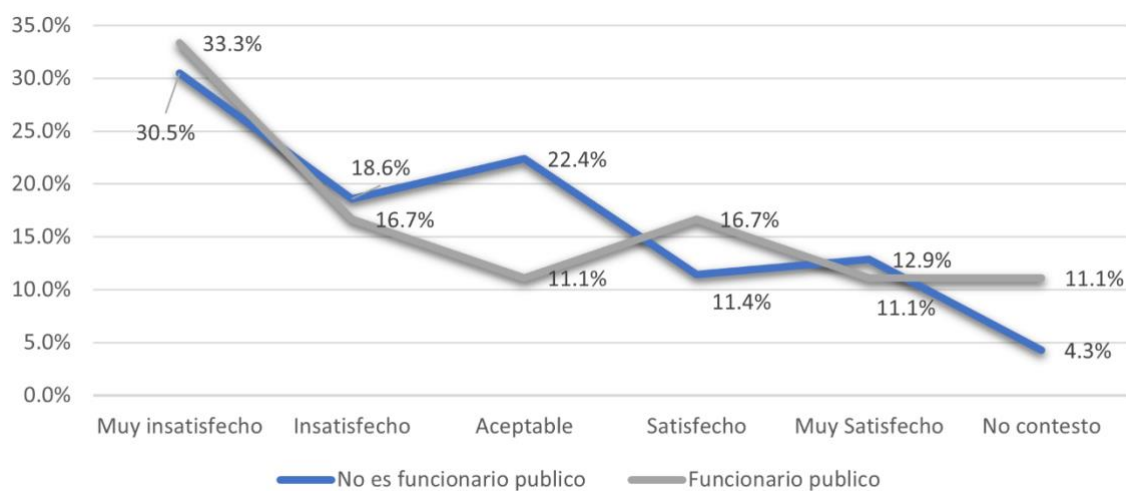
En la fig. 10 los ciudadanos indicaron el 17.6% estar muy satisfechos, 16.2% satisfechos y 20% aceptable con respecto al buen servicio desde la primera vez. El 11.1% de los funcionarios se autoevaluaron con muy satisfactorio, 33.3% con satisfecho y 11.1% con aceptable.



**Figura 11:** FI 8. El H. Ayuntamiento de Villa de Guadalupe ofrece los servicios en el tiempo prometido (horario)

**Fuente:** Elaboración propia.

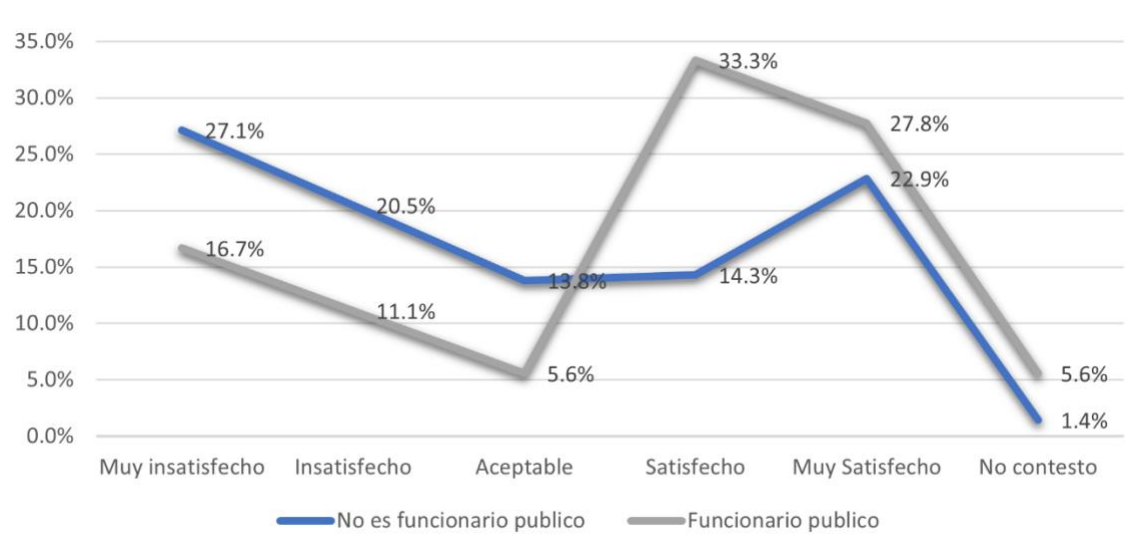
Se puede apreciar que el 20% de los ciudadanos se encuentran muy satisfechos, 12.4% satisfechos y 20% aceptable el horario en el que se brinda el servicio. En el caso de los funcionarios el 11.1% muy satisfecho y satisfecho, 33% lo considera aceptable (ver fig. 11).



**Figura 12:** FI 9. El H. Ayuntamiento de Villa de Guadalupe mantiene los registros exentos de errores (actas, recibos de pago, trámites, etc.)

**Fuente:** Elaboración propia.

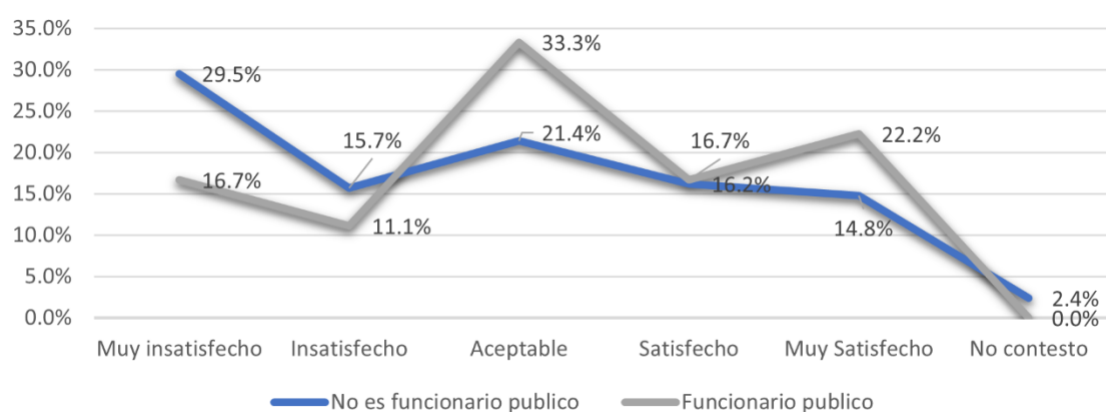
En la figura 12 el 12.9% de los ciudadanos está muy satisfecho, 11.4% satisfecho y 22.4% aceptable como se mantienen exentos de errores. Por otro lado, los funcionarios mencionaron el 11.1% estar muy satisfechos y 11.4% satisfechos.



**Figura 13:** CR 10. El personal del H. Ayuntamiento de Villa de Guadalupe le comunica al ciudadano cuándo concluirá el trámite de su documento o servicio solicitado

**Fuente:** Elaboración propia.

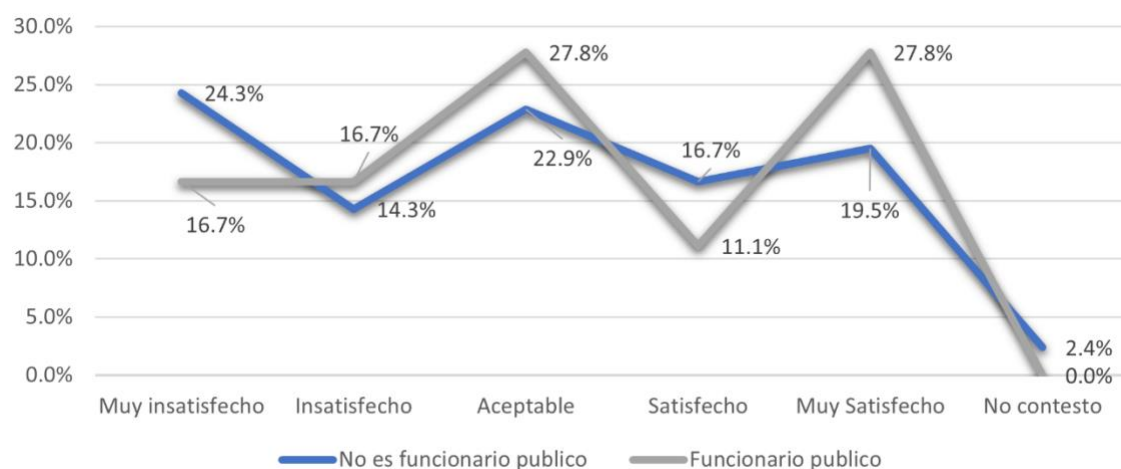
El 22.95 de los ciudadanos, indicaron estar muy satisfechos con la forma en la cual se comunica cuando se concluye un trámite, 14.3% satisfechos y 13.8% aceptable. Por otra parte, los funcionarios mencionaron 27.8% estar muy satisfechos, 33.35 satisfechos y 5.6% aceptable este aspecto (Ver fig. 13).



**Figura 14:** CR 11. El personal del H. Ayuntamiento de Villa de Guadalupe le ofrece al ciudadano los servicios en un tiempo razonablemente corto

**Fuente:** Elaboración propia.

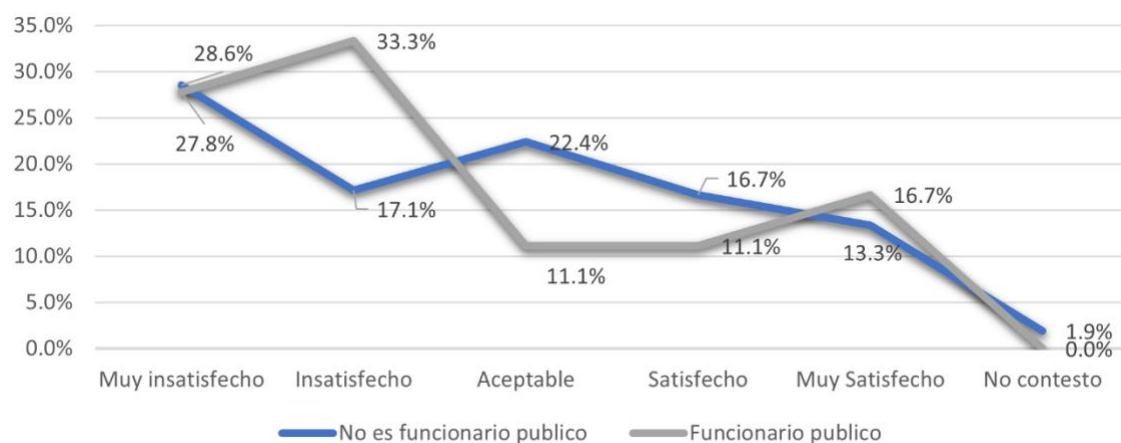
En la figura 14 se observa que los ciudadanos indicaron que 14.85 estaban muy satisfechos, 16.2% satisfechos y 21.4% aceptable, el tiempo en que se brinda el servicio. En tanto que los funcionarios 22.2% mencionaron estar muy satisfechos, 16.7% satisfechos y 33.3% aceptable.



**Figura 15:** CR 12. El personal del H. Ayuntamiento de Villa de Guadalupe siempre está dispuesto a ayudar al ciudadano

**Fuente:** Elaboración propia.

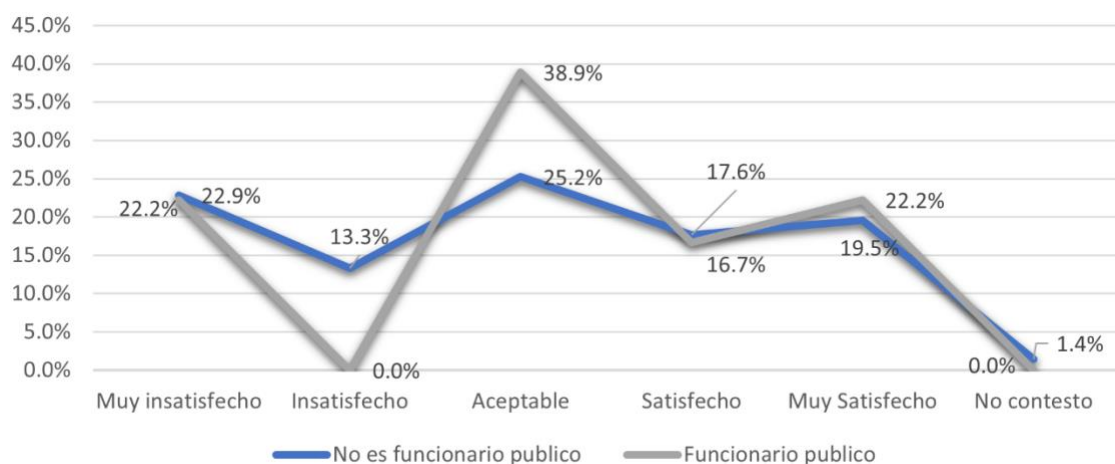
El 27.8% de los funcionarios está muy satisfecho, 11.1% satisfecho y 27.8% considera aceptable la disposición ayudar que mostraban. Por otro lado, los ciudadanos indicaron que 19.5% estar muy satisfechos, 16.7% satisfechos y 22.9% era aceptable (Ver fig. 15).



**Figura 16:** CR 13. El personal del H. Ayuntamiento de Villa de Guadalupe nunca está demasiado ocupado para responder las inquietudes de los ciudadanos

**Fuente:** Elaboración propia.

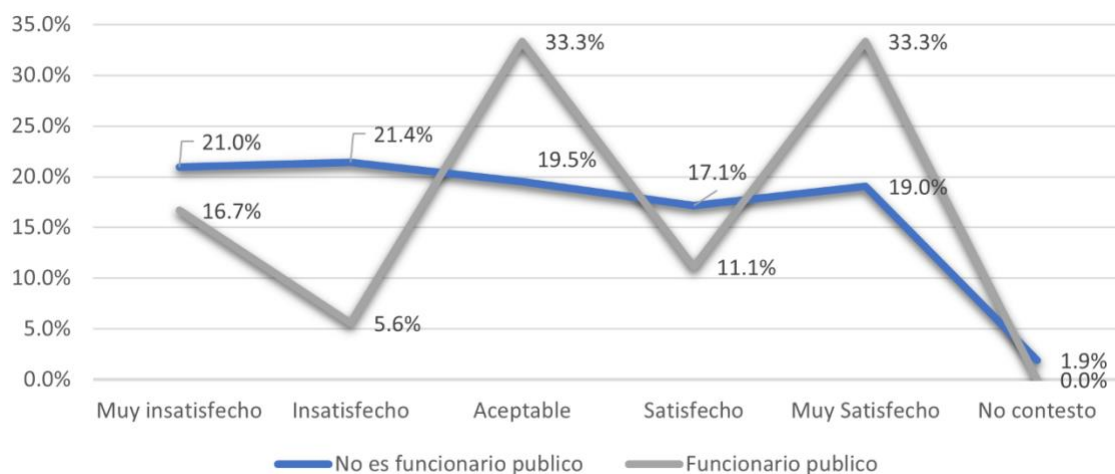
Dentro de la fig. 16 un 13.3% de los ciudadanos están muy satisfechos, 11.1% satisfechos y a su vez lo consideran aceptable, la forma en que se atienden sus inquietudes. En el caso de los funcionarios 16.7% están muy satisfechos y satisfechos y a su vez 22.4% lo evaluaron aceptable.



**Figura 17:** SE 14. El personal del H. Ayuntamiento de Villa de Guadalupe le inspira confianza a los ciudadanos

**Fuente:** Elaboración propia.

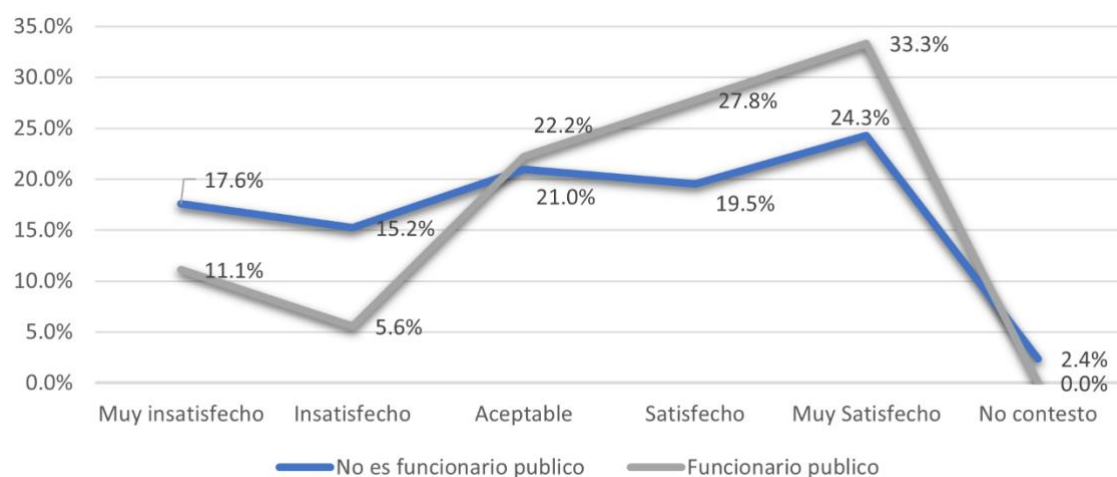
En la fig. 17 El 19.5% de los ciudadanos se encontraban muy satisfechos, 17.6% satisfechos y 25.2% con respecto a la confianza que le inspiran los funcionarios. En el caso de los funcionarios el 22.2% estaba muy satisfecho, 16.7% satisfechos y 38.9% indican es aceptable.



**Figura 18.** SE 15. El personal del H. Ayuntamiento cumple con la entrega de documentos y trámites a tiempo y forma

**Fuente:** Elaboración propia.

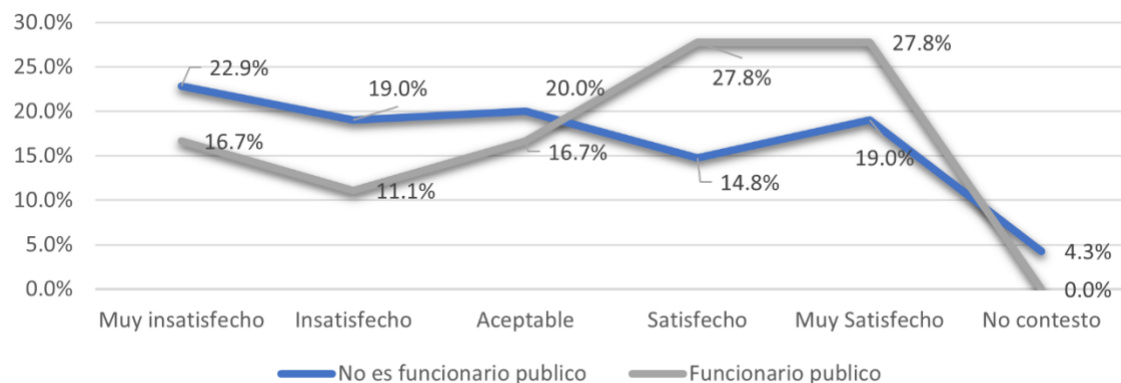
Un 19% de los ciudadanos están muy satisfechos, 17.1% satisfechos y 19.5% lo evalúan aceptable el cumplimiento de la entrega de documentos y tramites. En el caso de los funcionarios 33.3% están muy satisfechos, 11.1% satisfechos y 33.3% aceptable.



**Figura 19:** SE 16. El personal del H. Ayuntamiento de *Villa de Guadalupe* es amable con los ciudadanos

**Fuente:** Elaboración propia.

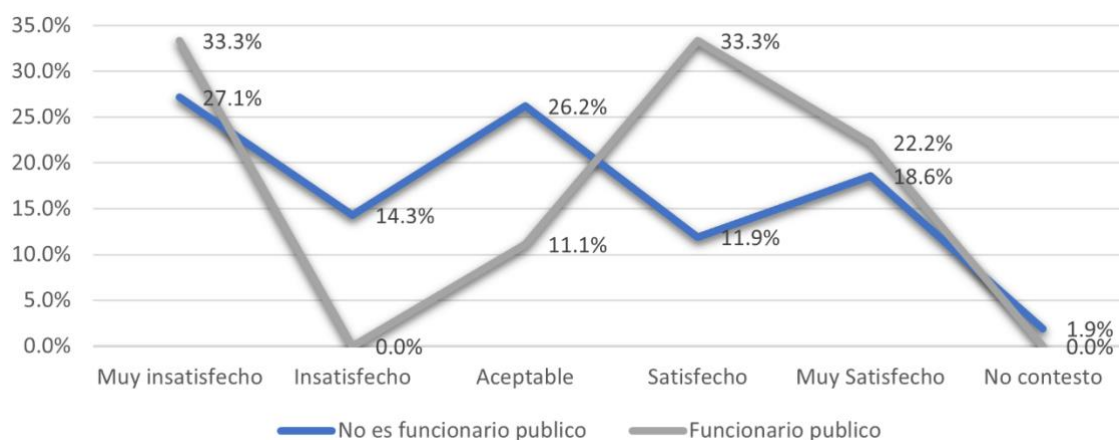
En la fig. 19 el 24.3% de los ciudadanos indicaron estar muy satisfechos, 19.5% satisfechos y 21% aceptable, la amabilidad con la cual han sido tratados. Para los funcionarios 33.3% es muy satisfactorio, 27.8% comento estar satisfecho y 22.2% le parece aceptable.



**Figura 20:** SE 17. El personal está capacitado para responder de forma clara y precisa las preguntas de los ciudadanos

**Fuente:** Elaboración propia.

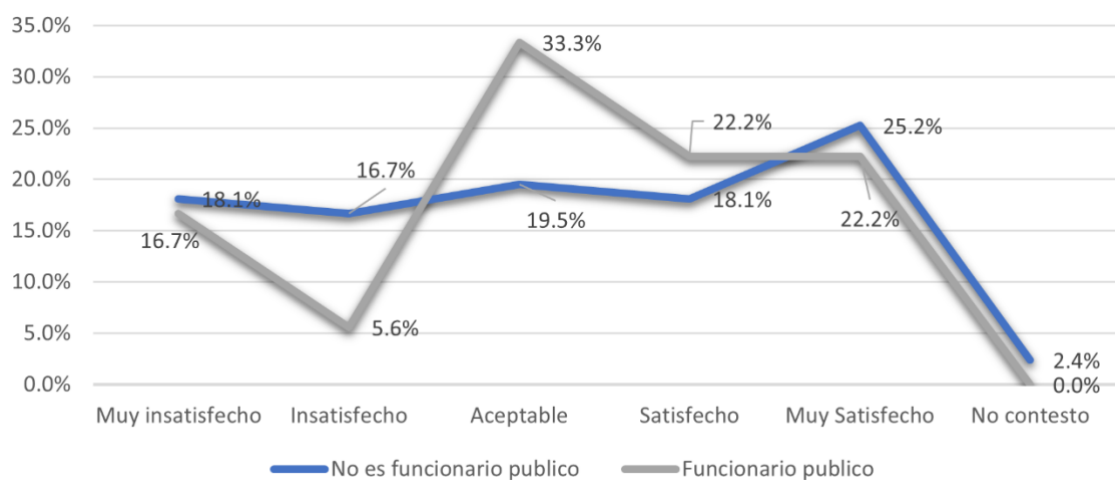
El 27.8 de los funcionarios coinciden en que estar muy satisfechos y satisfechos con la capacidad en el desempeño de las funciones que les corresponden. Los ciudadanos 19% está muy satisfecho y 14.8% satisfecho, 20% lo considera aceptable (ver fig. 20).



**Figura 21: EM 18. El H. Ayuntamiento de Villa de Guadalupe ofrece una atención personalizada a los ciudadanos**

**Fuente:** Elaboración propia.

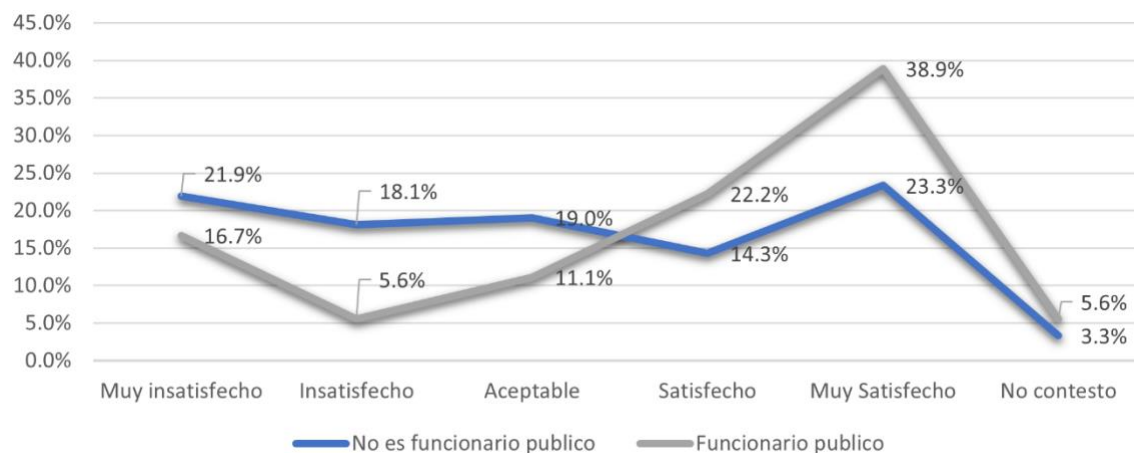
El 22.2% de los funcionarios indico estar muy satisfecho, 33.3% satisfecho y 11.1% considera aceptable la atención que se les brinda. En cambio, los ciudadanos 18.6% está muy satisfecho, 11.9% satisfecho y 26.2% lo considera aceptable (ver fig. 1).



**Figura 22: EM 19. El H. Ayuntamiento de Villa de Guadalupe tiene horarios de atención convenientes para los ciudadanos**

**Fuente:** Elaboración propia.

En la figura 22 Los ciudadanos indicaron que 25.2% se encontraban satisfechos ,18.1% satisfechos y 19.5% consideran aceptable los horarios de atención que se brindan. Por otro lado los funcionarios evaluaron con 22.2% estar muy satisfechos y satisfechos, el 33.3% lo considero aceptable.

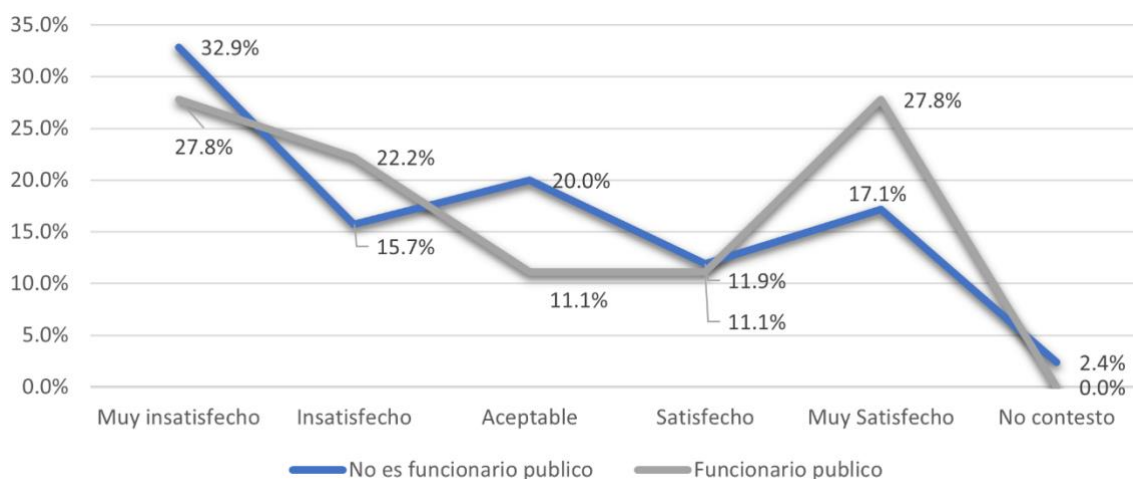


**Figura 23:** EM 20. El H. Ayuntamiento de Villa de Guadalupe cuenta con personal suficiente para ofrecer una atención personalizada a los ciudadanos

Fuente de elaboración propio

Los ciudadanos indicaron 23.3% estar muy satisfechos, 14.3% satisfechos y 19%

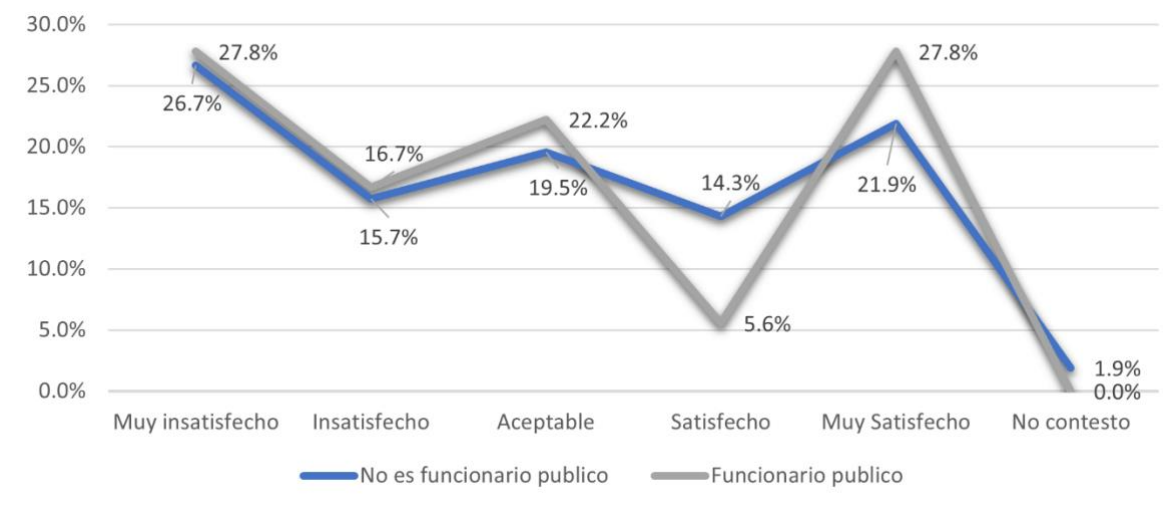
indicaron como aceptable, la cantidad de personas con las que brindan los servicios el Ayuntamiento. Los funcionarios mencionaron 38.9% estar muy satisfechos, 22.2% satisfechos y 11.1% aceptable este aspecto (ver fig. 23).



**Figura 24:** EM 21. El personal del H. Ayuntamiento de Villa de Guadalupe se preocupa por los intereses comunes de los ciudadanos

Fuente: Elaboración propia.

En el caso de la fig. 24 los ciudadanos indicaron que 17.1% está muy satisfecho, 11.1% satisfecho y 20% es aceptable, la preocupación que se muestra por sus intereses comunes. Los funcionarios mencionaron que 27.8% está muy satisfecho, 11.1% satisfechos y aceptable.



**Figura 25: EM 22.** El H. Ayuntamiento de Villa de Guadalupe comprende las necesidades de los ciudadanos

#### Fuente de elaboración propia

Los ciudadanos indicaron estar 21.9% muy satisfechos, 14.65 satisfechos y 19.5% consideraron aceptable la comprensión a sus necesidades. Por parte de los funcionarios se indicó que el 27.8% estaba muy satisfecho, 5.6% satisfecho y 22.2% lo considera aceptable (Ver fig. 25).

## 5. CONCLUSIONES

Poco más de la mitad de los entrevistados fueron mujeres. Las respuestas de ciudadanos y funcionarios se analizaron de manera conjunta, aunque el 60.5% de los encuestados eran ciudadanos, lo que surge de que los porcentajes de evaluación reflejan la perspectiva de ambas partes.

El 48.2% de los encuestados eran menores de 25 años. Se recomienda en futuras entrevistas incluir a ciudadanos de entre 30 y 50 años, quienes también utilizan estos servicios municipales. La mayoría de los entrevistados (71.05%) cuenta con estudios de preparatoria, lo que indica un mayor nivel de preparación.

Es fundamental mantener la confianza del ciudadano cumpliendo con las promesas y evitando dar falsas expectativas. En cuanto a los materiales utilizados para la publicidad, se observó que aún pueden mejorarse para generar un mayor atractivo.

Respecto a la apariencia de los funcionarios, los ciudadanos la consideran aceptable, y los propios funcionarios coinciden en esta evaluación, aunque se sugiere que también hay espacio para mejorar. En cuanto al cumplimiento de las actividades, los funcionarios perciben su desempeño como eficiente, mientras que los ciudadanos identifican esto como un área de oportunidad importante.

En lo que se refiere al interés que los funcionarios muestran por las problemáticas de los ciudadanos, se encontró una discrepancia entre las percepciones de ambos grupos, lo que representa una oportunidad de mejora. Es importante reconocer que, aunque funcionarios y ciudadanos tienen perspectivas diferentes, ambos coinciden en que es esencial mejorar la calidad del servicio desde el primer contacto.

Los tiempos de respuesta en los servicios aún requieren una mejor puntualidad, y tanto funcionarios como ciudadanos coinciden en que los servicios deben ofrecerse de manera más eficiente. La comunicación sobre la finalización de trámites es mejor evaluada por los funcionarios, pero los ciudadanos consideran que se puede optimizar.

Los ciudadanos también señalaron que los tiempos en los que se brindan los servicios son un aspecto a mejorar. Tanto funcionarios como ciudadanos coinciden en su percepción sobre la disposición de ayudar. Sin embargo,



los funcionarios indican que a menudo están ocupados, lo que dificulta atender adecuadamente las inquietudes de los ciudadanos.

Los ciudadanos notaron una tendencia entre los funcionarios a generar confianza, pero ambos grupos difieren en la percepción de la eficiencia en la entrega de trámites en tiempo y forma. La amabilidad de los funcionarios se valora positivamente, y esta percepción coincide con la opinión de los propios funcionarios.

En cuanto a la capacidad, los funcionarios se consideran adecuadamente preparados para atender a los ciudadanos, aunque sienten que aún requieren mejor formación. La atención personalizada que ofrecen los funcionarios es mejor evaluada por ellos mismos, mientras que los ciudadanos creen que puede mejorar.

Sobre los horarios de atención, ambos grupos lo evalúan como uno de los aspectos más adecuados. Sin embargo, los ciudadanos consideran que no hay suficiente personal para el servicio que se brinda, mientras que los funcionarios opinan que la dotación de personal es adecuada.

Con respecto al interés del Ayuntamiento en las situaciones comunes de los ciudadanos, se identificó que estos perciben que no es adecuado. Por ello, es importantes encontrar nuevas formas de comunicar las acciones que se llevan a cabo para dar seguimiento a estas inquietudes.

Tanto funcionarios como ciudadanos comparten la misma percepción sobre la comprensión que los funcionarios muestran hacia los ciudadanos. Por lo tanto, se consideran relevante buscar mecanismos que permitan identificar las necesidades que aún no han sido atendidas.

## Referencias bibliográficas

- Aquije Loayza, M. L., López Malpartida, H. J. y Garay Peña, L. E. (2021). Participación ciudadana en los gobiernos locales: una revisión latinoamericana. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 5(5), 10054-10069. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v5i5.1053](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i5.1053)
- Aguilera I. G. (2014). La calidad y su incorporación en la Administración Pública. *Sociedad, Estado y Territorio*, 82.
- Camarasa C. J. J. (2004) La calidad en la administración pública. *Educación en el 2000*, 9. [https://www.educarm.es/documents/246424/461838/revista8\\_02.pdf/867c87b3-0024-4846-81fa-e835ae7ecbc1](https://www.educarm.es/documents/246424/461838/revista8_02.pdf/867c87b3-0024-4846-81fa-e835ae7ecbc1)
- Carta iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública (2008). Carta iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública [PDF]. <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Calidad-en-la-Gestion-Publica-06-2008.pdf>
- Espinosa, M. (2024). La participación ciudadana como una relación socio-estatal acotada por la concepción de democracia y ciudadanía. *Andamios*, 5(10), 71–109. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1870-00632009000100004](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-00632009000100004)
- Izquierdo Espinoza, J. R. (2021) la calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte empresarial*, 8(1), 425-437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Morillo Flores, J., Huachallanqui Salcedo, J., Palacios Garay, J. y Uribe Hernández, Y. (2020). Gobernabilidad y participación ciudadana en el desarrollo local de Lima, Perú. *Revista Venezolana de Gerencia*, vol. 25, núm. 92, 1313-1325. <https://www.redalyc.org/journal/290/29065286003/html/>
- Nebrera H. J. (2008). Introducción a la calidad. *Curso de Calidad por Internet CCI*. [https://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/introduccion\\_a\\_la\\_calidad.pdf](https://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/introduccion_a_la_calidad.pdf)
- Participación ciudadana en la gestión pública | Comunidades Cepal. (2024). *Cepal.org*. <https://comunidades.cepal.org/ilpes/es/grupos/discusion/participacion-ciudadana-en-la-gestion-publica>



- Rodriguez A. V. y Tamayo P. N. (2022) Gestión local y descentralización. Pasado presente y horizonte constitucional en Cuba. [https://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-01322022000200008&lang=es](https://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322022000200008&lang=es)
- Rojas Martínez, C., Niebles Nuñez, W., Pacheco Ruiz, C. y Hernández Palma, H. G. (2020). Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. *Información tecnológica*, 31, (4), 221-232.
- Sanchez Ramos, M. Á. y Constantino, T. C. (2022). Participación ciudadana en la gestión municipal de Amecameca, México. *Revista Opera* (31), 95-114. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=67572878006>
- Serrano Rodríguez, A. (2015). La participación ciudadana en México. *Estudios políticos (México)*, (34), 93-116. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0185-16162015000100005&lng=es&tlng=es](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0185-16162015000100005&lng=es&tlng=es).
- Thompson, F. (2008). Las tres caras de la gestión pública. *Gestión y política pública*, vol. 17 (2), 487-509.
- Valdez Zepeda, A. (2019). Paradigmas emergentes en la gestión pública en América Latina. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24 (86), 325-339. <https://www.redalyc.org/journal/290/29059356003/29059356003.pdf>
- Vera Teves, R. M., Flores, E. y Sierra Poccorimay, J. (2022). La gestión pública y la calidad de servicio en la Universidad Tecnológica de los Andes, 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6 (3). 367-385.
- Zambrano Barrios, A., (2008). Teoría para mejorar la gestión pública. *Revista de Artes y Humanidades UNICA*, 9 (22), 132-149. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5894241>