

Análisis de la calidad en el servicio en la gestión pública del municipio de Matehuala en el periodo 2018-2021

Analysis of service quality in public management of the municipality of Matehuala in the period 2018-2021

- ID** **Beatriz Virginia Tristan-Monrroy** es profesora de la Coordinación Académica Región Altiplano de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí (México) (beatriz.tristan@uaslp.mx) (<https://orcid.org/0000-0002-9022-8118>), Doctora.
- ID** **Ana Belem Pedraza-Pérez** es enfermera egresada de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí (México) (tabannie@gmail.com) (<https://orcid.org/0000-0002-8785-4038>), Licenciada.
- ID** **Ma. Patricia Torres-Rivera** es profesora de la Coordinación Académica Región Altiplano de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí (México) (patricia.torres@uaslp.mx) (<https://orcid.org/0000-0001-6122-476X>), Doctora.
- ID** **Juan Carlos Díaz-De León** es profesor en el Instituto Tecnológico Nacional de México campus Matehuala, S.L.P. (México) (juan.dd@matehuala.tecnm.mx), (<https://orcid.org/0000-0001-9116-0242>), Licenciado.

Resumen: La gestión pública debe buscar brindar calidad en el servicio para contribuir en mejorar las condiciones de vida del ciudadano. En esta investigación, el objetivo fue evaluar los elementos tangibles e intangibles de la calidad, así como la relación existente entre la variable educación y las dimensiones de la calidad en el servicio dentro de la administración pública del municipio de Matehuala durante la gestión 2018-2022, La muestra estuvo compuesta por 1109 elementos, el estudio es cuantitativo de corte transversal con enfoque descriptivo y correlacional, para el levantamiento de la información se empleó el instrumento SERVPERF, el cual está compuesto de 22 ítems dividido en cinco dimensiones: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Dentro de los hallazgos, se identificó que el 82.9% de los entrevistados cuentan con preparatoria y licenciatura; en general el 61% de los ciudadanos está satisfecho con el servicio que ofrece el H. Ayuntamiento, el 62% están de acuerdo en que el personal comprende las necesidades de los ciudadanos, el 65.7% considera que existe disposición a ayudar, el 70.6% opina que el personal cuenta con la capacidad para resolver sus dudas; sin embargo, el 50.8% no está satisfecho con el tiempo de respuesta; el 38.8% de los encuestados están poco satisfechos con la confianza que inspira el personal del H. Ayuntamiento a los ciudadanos. Respecto a la correlación entre la variable educación contra las variables empatía y capacidad de respuesta se observa que no existe relación entre dichas variables, para el caso de la variable educación contra la dimensión de seguridad y fiabilidad si existe relación. La propuesta de esta investigación es fomentar la cultura de la mejora continua en la administración pública.

Palabras clave: Calidad en el servicio, Administración Pública, mejora continua, habilidades blandas, participación ciudadana.

Cómo citar: Tristan-Monrroy, B.V., Pedraza-Pérez, A.B., Torres-Rivera, M.P. y Díaz-De León, J.C. (2023). Análisis de la calidad en el servicio en la gestión pública del municipio de Matehuala en el periodo 2018-2021. *Tecnología, Ciencia y Estudios Organizacionales*, 5(9), pp. 21-44. <https://doi.org/10.56913/teceo.5.9.21-44>

Recibido: 03-11-2022 | Revisado: 16-12-2023 | Aprobado: 16-12-2023 | Publicado: 31-12-2023



Abstract: Public management must seek to provide quality service to contribute to improving the living conditions of citizens. In this research, the objective was to evaluate the tangible and intangible elements of quality, as well as the relationship between the education variable and the dimensions of service quality within the public administration of the municipality of Matehuala during the 2018-2020 administration. The sample was composed of 1109 elements, the study is quantitative cross-sectional with a descriptive and correlational approach, for the collection of information the SERVPERF instrument was used, which is composed of 22 items divided into five dimensions: tangible elements, reliability, responsiveness, security and empathy. Among the findings, it was identified that 82.9% of the interviewees have a high school and a bachelor's degree; In general, 61% of citizens are satisfied with the service offered by the City Council, 62% agree that the staff understands the needs of citizens, 65.7% consider that there is a willingness to help, 70.6% believes that the staff has the capacity to resolve their doubts; however, 50.8% are not satisfied with the response time; 38.8% of those surveyed are not very satisfied with the confidence that the staff of the H. City Hall inspires in the citizens. Regarding the correlation between the education variable against the empathy and responsiveness variables, it is observed that there is no relationship between these variables, in the case of the education variable against the security and reliability dimension, if there is a relationship. The proposal of this research is to promote the culture of continuous improvement in public administration.

Keywords: Service quality, public administration, continuous improvement, soft skills, citizen participation

Introducción

Uno de los retos actuales en la mejora de la administración pública es brindar calidad en la atención. Dicha calidad, se puede medir desde la demanda de los ciudadanos, tomando en cuenta, como les gustaría que los prestadores del servicio público tuvieran la atención y eficacia deseadas. Algunas características que esperan los ciudadanos son: fiabilidad, competencia, capacidad de respuesta, puntualidad, accesibilidad, información veraz y lenguaje comprensible, que en conjunto garanticen un compromiso y confidencialidad de quien lo está atendiendo (Calidad en los servicios públicos, SF).

Para lograr la calidad de los servicios es necesario que todo el personal lleve un proceso de capacitación continua, donde se conozcan las necesidades del cliente, las cualidades del prestador del servicio, saber con exactitud qué servicio se está prestando y por ende que esto dé como resultado la satisfacción del cliente (Calidad en el servicio, SF). La calidad lejos de controlarse, se gestiona, pues está encaminada a la mejora continua contando con la participación de la organización (Aguilera, 2014), aunque como en todo proceso, es necesaria la administración que permita aplicar técnicas de planeación, organización, integración, dirección y control de los recursos humanos, financieros y materiales (De la Paz, 2017).

Según Perry (2016), para mejorar el acceso y calidad de los servicios públicos, son necesarios 4 elementos:

- Sistemas de información y divulgación de los programas y sus resultados.
- Que los ciudadanos paguen por los servicios.
- Mayor participación ciudadana.
- Garantizar la continuidad de las burocracias ante los cambios de gobierno.

La mayor parte de los autores, coinciden en que una buena administración de los servicios públicos, debe estar centrado en las necesidades del ciudadano y la satisfacción de éste, esto implica un gran desafío para el gobierno, porque deberá conocer las necesidades y características

de la población, cerciorándose que haya accesibilidad a los servicios, gestionando estándares de calidad y asegurando el apoyo político. Es necesario, entonces, que el gobierno genere políticas públicas de transparencia con un lenguaje adecuado para generar confianza en el manejo eficiente y eficaz de los recursos financieros (Gaviria & Delgado, 2020).

Planteamiento del problema

Se observa que, dentro de la gestión pública municipal, no existe interés por mejorar la calidad en el servicio a través de evaluaciones con indicadores, que sirvan de referencia para renovar la eficacia en la asistencia.

Objetivo general

Identificar la evaluación de los elementos tangibles e intangibles de la calidad en el servicio de la administración pública del municipio de Matehuala, durante la gestión 2018-2021.

Justificación

A lo largo de la historia ha existido una preocupación por resolver de una manera más inteligente los problemas públicos, basándose en las buenas decisiones y conocimientos técnicos apropiados (Cardozo, 2020).

Ante estas necesidades se requiere un proceso de sistematización estructurado que permita estar al pendiente de la información recaudada y así operar, aprender y adaptarse a los cambios organizacionales, por ello, Hernández y Martínez (2019), sugieren las siguientes fases: Localización: Documentación de cada departamento como fuente de datos e información, para desarrollar estrategias de búsqueda, identificación y evaluación. Valoración: análisis de la información según las necesidades de los funcionarios o ciudadanos, para interpretar, seleccionar y sintetizar un fácil acceso. Organización: clasificación, orden y almacenamiento de lo recaudado, separación de cuál de ellos tiene mayor utilidad y calidad en base a las tendencias y necesidades detectadas, para dar significado a los datos recolectados a través de reportes, estadísticas, informes, etc. Uso: nuevas ideas de la información procesada a través de la difusión, divulgación o diseminación de lo conseguido, para que cualquier usuario acceda a ello y esté satisfecho con la información requerida.

Sin embargo, este proceso, puede ser complejo para el gobierno, pues las necesidades y exigencias del ciudadano son cambiantes, adaptarse a cada individuo implica, en primer lugar, entender que es distinto a otros a nivel demográfico, edad, género, estilo de vida, etc., en segundo lugar, que la accesibilidad a los servicios tiene dos variantes: la ruta de llegada y aceleración del proceso (que puede prestarse a que los empleados cobren una comisión por la información o el trámite) y la forma de atención, una vez que el ciudadano está situado en el lugar; por último, como el ciudadano debería ser el centro del servicio, tendría que recibir estándares de calidad como: reducción del tiempo de atención, personal capacitado, cortesía y comodidad, trato justo, obtención del servicio que necesitaba, todo ello para cumplir con el objetivo de satisfacer y empoderar al ciudadano tras recibir un estándar prometido (López y Vega, SF).

Marco Teórico

Administración Pública

La administración pública, se puede definir como la actividad de un grupo que tiene como finalidad el interés general de la sociedad sin ánimo de lucro (Placencia, SF) se relaciona con la naturaleza y el ejercicio del poder, su conocimiento es aplicado puesto que su acción recae en la toma de decisiones a cargo de la autoridad, (Arellano, Cadena & Zepeda, 2020), por ende, siendo una persona jurídica se inclina a dañar por causa de actos u omisiones (Palacio, 2020); su fin, es alcanzar la eficiencia que mida los esfuerzos requeridos para alcanzar los objetivos deseados, como el costo, tiempo, materiales y el factor humano (Morejón, 2020).

La teoría de La Frontera Borderlands puede dotar al campo de la administración pública de recursos conceptuales y prácticos ofreciendo estrategias para analizar críticamente las divisiones en espacios físicos y estructuras sociales, y así, responder como administración pública. Este marco, se aplica a los administradores públicos, a quienes los electores experimentan a menudo como "porteros" del poder del gobierno, para transformarlos en administradores capaces de pensar y que crean nuevas alternativas y soluciones a los problemas sociales (Krewson & Matheis, 2021).

Se debe reconocer que existe una brecha entre lo que el gobierno hace, lo que la administración dice que hace y lo que el ciudadano percibe que se hace, este conjunto, no es más que un reflejo de la comunicación deficiente que provoca frustración para todos los involucrados (Salazar, 2019).

La administración pública en México fue desarrollada bajo los ideales de Max Weber, diseñada para cumplir con la eficiencia y la equidad, buscando que los ciudadanos se vean como expedientes administrativos, sin embargo, la teoría Weberiana no tiene la capacidad de respuesta ante contextos de incertidumbre y volatilidad que existen actualmente (Sumano, 2018). En la administración pública se incrementan las conductas de acoso laboral registrando índices preocupantes. La equidad en los procedimientos organizacionales es uno de los factores predictores de acoso laboral en las organizaciones (Díaz, 2018).

Calidad en el servicio

La calidad en servicio al cliente es la percepción de la experiencia que ofrece la empresa, para satisfacer las necesidades del usuario y superar sus expectativas (Da Silva, 2020); está basada en las conductas del cliente que ha incrementado su satisfacción a través de la percepción que tiene sobre los productos y servicios (Vera y Trujillo, 2013). Al-Dweeri y Padilla, (2012), la definen como la excelencia de la atención al cliente, desde el contacto inicial hasta la entrega.

La calidad percibida del servicio es una evaluación enfocada que refleja la percepción del cliente frente a sus expectativas en las siguientes dimensiones: confiabilidad, tangibilidad, empatía, seguridad y tiempo de espera, sin embargo, algunos autores afirman que la valoración de un encuentro del servicio debe centrarse, exclusivamente, en las percepciones del usuario de un momento de verdad, sin necesidad de confrontarse con las expectativas (Álvarez y Ospina, 2019).

Mejora Continua

Kaizen proviene del japonés: kai, (mejora), y zen, (bueno o bienestar), este concepto se refiere al proceso de mejora continua en todos los aspectos de un negocio, su idea, básicamente es realizar pequeñas mejoras de forma continua para producir grandes cambios a largo plazo (Laoyan, 2022); varios autores coinciden en que el kaizen es continuo, incremental y participativo, lo cual sugiere que comprende un proceso de actividades en constante implementación e innovación (Alvarado &

Pumisacho, 2017). Kaizen expresa el concepto de perfeccionamiento basado en cambios menores y acumulativos con miras a afinar los procesos, productos y maneras de gestionar el desempeño del recurso humano, para producir un beneficio duradero y sostenido en el tiempo, sin embargo, no es óptima cuando lo que se requiere es la urgencia, por otro lado, Kaikaku encarna la idea contraria a kaizen: la mejora de una manera radical, un cambio que desata un gran impacto en corto tiempo (Felizzola, 2019).

La mejora de la calidad necesita de la responsabilidad y sensibilización para los prestadores de servicios de salud, sin olvidar que el liderazgo, entendimiento y práctica de su mejora son características que deben ser realizadas por profesionales personalizados (Saturno, Hernández, Magaña, García y Vértiz, 2015).

Habilidades Blandas

Dentro del ámbito laboral, es importante mencionar que pueden afectar las cuestiones de capital social; relacionadas con las habilidades sociales las cuales permiten a las personas contar con una mejor interacción y esto a su vez mejora las condiciones de su trabajo y su estabilidad dentro de los contextos donde se encuentran inmersos (Siebers, 2018).

Se evidencian entre las competencias más desarrolladas el trabajo en equipo, liderazgo, comunicación asertiva, resolución de problemas y la competencia intercultural (Echeverría, Lafont, Pineda y Pallares, 2020). Bajo esta perspectiva sería necesario tener en cuenta los perfiles específicos de los ciudadanos más vulnerables y la dimensión territorial, e impulsar políticas que fortalezcan los procesos de auto-organización de los trabajadores, así como complementar la capacitación temática para la empleabilidad con el fortalecimiento de la formación orientada a la adquisición de habilidades blandas (Tassara, 2015). Tanto funcionarios como ciudadanos es importante adquieran habilidades blandas para fortalecer ambos actores.

Participación ciudadana

La participación ciudadana involucra a los individuos en el espacio público e incide en la toma de decisiones gubernamentales para la mejoría de la calidad y condiciones de vida de la comunidad, los ciudadanos culturalmente no tienden a participar de forma activa, se observa que tienden a una participación institucional y clientelar que limita el involucramiento de los ciudadanos en el ámbito público y de gestión gubernamental (Sanchez-Ramos y Cordova Constantino, 2022). Por otra parte, se observa que la población de estudiantes universitarios tiende a ser pasiva y conservadora en el consumo de información en los medios de comunicación y a su vez en la manifestación en los mismo, con una apatía a la participación (Gutiérrez-Rentería, Santana, López-Hernández, Pérez-Ayala y Hellmueller, 2018). La participación electoral y el desarrollo humano se encuentran vinculados, siendo la participación electoral el mecanismo con el cual cuenta la ciudadanía para evaluar y dar continuidad a los actores políticos cuyos resultados de su gestión se ven reflejados en su calidad de vida. La participación ciudadana efectiva y vinculante construye espacios de inclusión, diagnóstico y debate de la ciudadanía en los asuntos públicos y políticos, ello fortalece la credibilidad de todo régimen político democrático (Martínez, Martínez y Velasco 2022).

En una definición de los perfiles sociopolíticos de los ciudadanos mexicanos y su propensión a participar en asuntos públicos, si las desigualdades socioeconómicas no se igualan, o no se adoptan metodologías deliberativas que permitan expresar su voz a sectores desfavorecidos, la democracia participativa, lejos de eliminarla, pudiera profundizar la brecha de representación ya existente. Por ello, y a la luz de la evidencia, este trabajo sostiene que promover una participación ciudadana

extensa y efectiva –que suponga deliberación informada y participación autónoma en las decisiones– (Serdwlt y Welp, 2015) requiere balancear (democratizar) las capacidades, y generar los espacios adecuados (deliberativos), para equilibrar así las probabilidades de participación de toda la ciudadanía. (Del Tronco y Madrigal, 2021).

La evidencia empírica obtenida muestra que los municipios hidalguenses consideran, en su mayoría, actividades de participación que presentan mayores niveles de eficiencia en comparación con aquellos que no incluyen a sus ciudadanos en la planeación del FISM. Por lo que el supuesto del modelo participativo no se pudo rechazar. La participación ciudadana evaluativa es la que incide positivamente y en mayor medida en la eficiencia financiera de los municipios hidalguenses. A partir de este resultado se puede concluir que es recomendable que los municipios incluyan a los ciudadanos como actores torales en el proceso evaluativo de las obras y acciones de política pública, al menos en este fondo (Taguenca y Lugo, 2020).

Es necesario desarrollar estrategias que vinculen a las Instituciones Educativas y que articulen las Tecnologías de la Información y la Comunicación a los procesos de participación social, buscando incidir de forma positiva en el empoderamiento juvenil, asimismo, examinar cómo desde la metodología Alfabetización Mediática Informativa y Digital se hace posible aportar en la conformación de una población mejor formada e informada, siendo un medio para la reconstrucción del tejido social y el fortalecimiento de la participación ciudadana en el posconflicto (Peláez-Arango, Castaño Duque y Ramírez Guapacha, 2020).

La participación pública contribuye a una ciudadanía informada y genera confianza entre los grupos comunitarios y entre las autoridades locales y el público. También refina las habilidades participativas de los residentes y potencial de liderazgo. Cuando los funcionarios locales generan confianza y credibilidad pueden en el tiempo puede promover la capacidad cívica, liderazgo y el capital social que pueden contribuir con mejorar el futuro (Cameron, Denker, Mailler y Mills, 2022).

Método

Se realizó una investigación cuantitativa de corte transversal con alcance descriptivo y correlacional a una muestra representativa de 1,109 personas, compuesta por 996 ciudadanos y 113 funcionarios públicos, con una confiabilidad de 95% de confianza y margen de error del 5%. El instrumento de recolección de la información se realizó a través del cuestionario estructurado SERVPERF, el cual consta de 22 ITEMS con una escala Likert de cinco niveles, dividido en cinco dimensiones: Elementos Tangibles (ET), Fiabilidad (FI), Capacidad de Respuesta (CR), Seguridad (SE), y Empatía (EM). La percepción de la calidad en el servicio otorgado por el Ayuntamiento se evalúa desde la óptica del usuario.

El levantamiento de la información se realizó de forma presencial y en línea a través de onlineencuestas.com, al final del trienio de la administración pública de 2019-2021 en el municipio de Matehuala, S.L.P. El procesamiento de la información fue mediante el programa de Excel, la codificación de los datos y el procesamiento del análisis fue por medio de tablas cruzadas a través del programa SPSS21.

Resultados

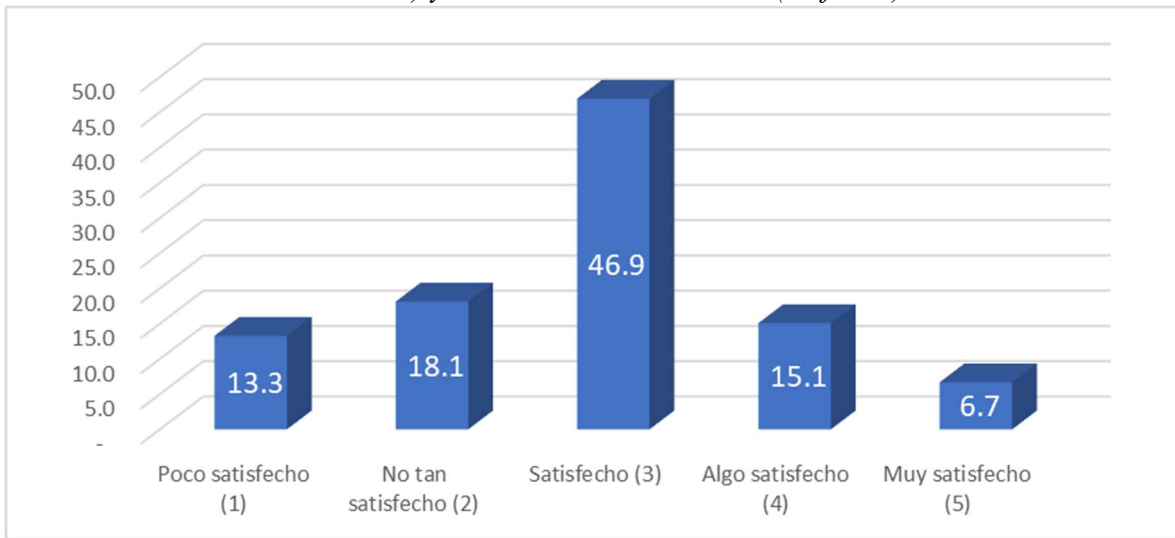
Análisis Descriptivo

A continuación, se muestra la descripción de la percepción de los ciudadanos y funcionarios sobre la calidad en el servicio con base a las cinco dimensiones que contempla el instrumento

SERVPERF. Los datos muestran que el 66.5% de la muestra estuvo compuesta por mujeres y el 33.5% por hombres; donde el 89.8% son ciudadanos y el 10.2% funcionario público; el 72.9% de las personas entrevistadas tienen menos de 25 años de edad, otro 10.6% tienen una media de entre 26 a 35 años; el 46.4% de la población que participo dentro de la investigación cuenta con licenciatura y 36.5% con nivel preparatoria.

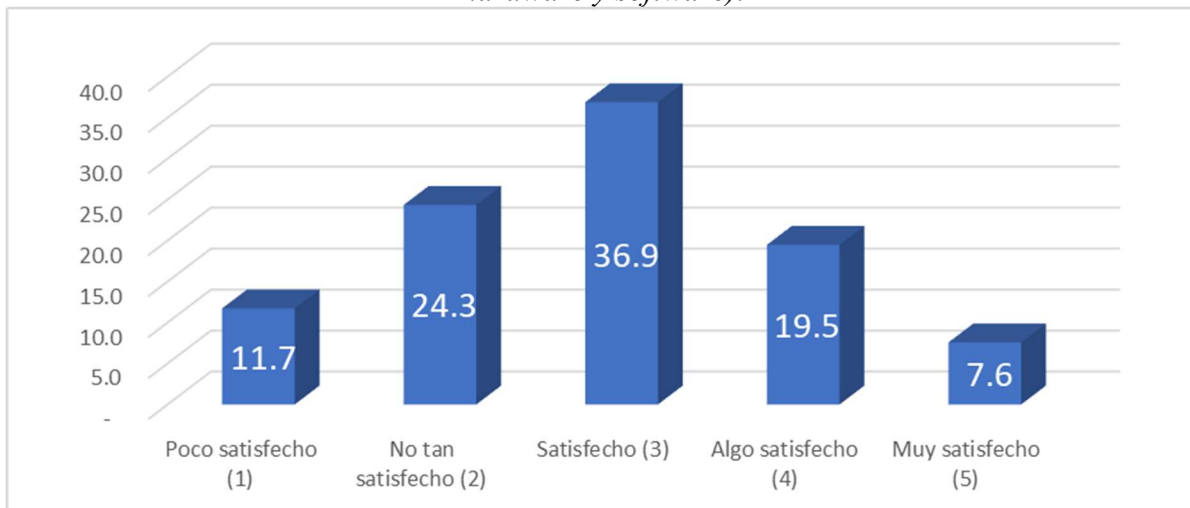
Elementos Tangibles

Figura 1. El H. Ayuntamiento de MATEHUALA posee moderno equipamiento (mesas, sillas, escritorios) y adecuadas instalaciones (edificios).



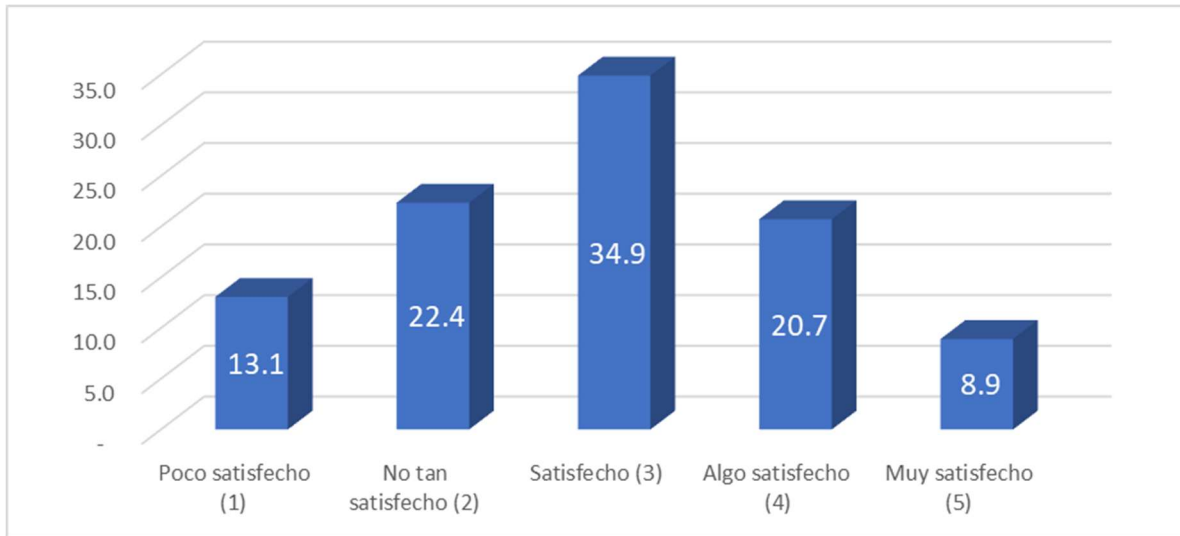
En la figura 1, un 46.9% de los entrevistados calificó con un 3 en la escala de satisfacción el equipamiento del Ayuntamiento.

Figura 2. El H. Ayuntamiento de MATEHUALA posee tecnología reciente (computadoras, hardware y software).



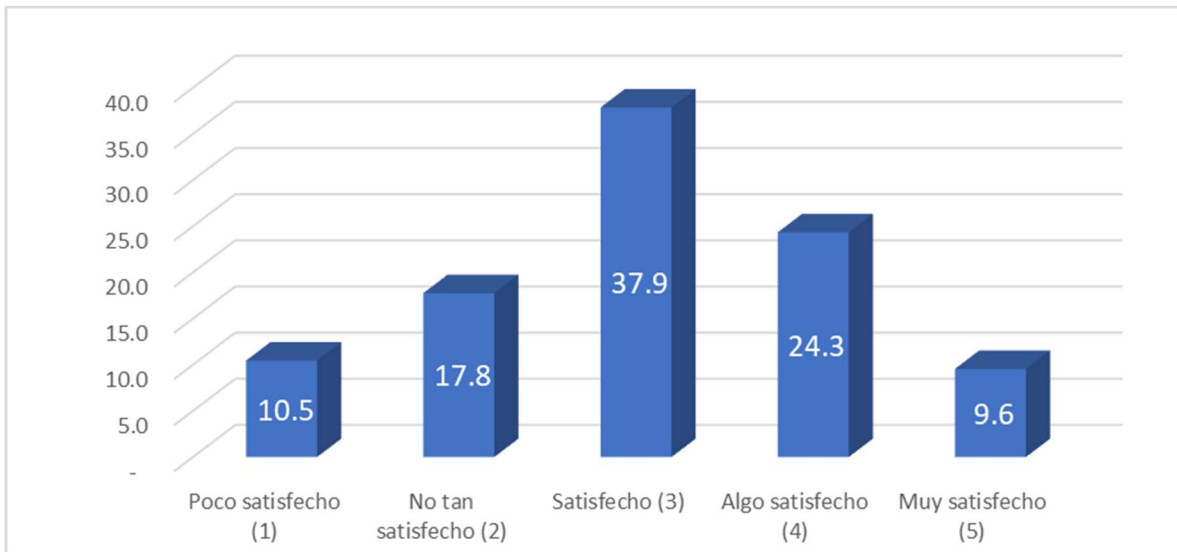
Se puede notar que un 36.9% de las personas entrevistados calificaron con un 3 en la escala de satisfacción acerca de la tecnología que ofrece el Ayuntamiento (Figura 2).

Figura 3. Los materiales que elabora el H. Ayuntamiento (folletos, trípticos, lonas, impresos, etc.) son visualmente atractivos.



Se observa en la figura 3 que un 34.9% de los entrevistados calificaron con un 3 en la escala de satisfacción acerca de los materiales que elabora el Ayuntamiento, otro 22.4% calificó con 2 (no tan satisfecho).

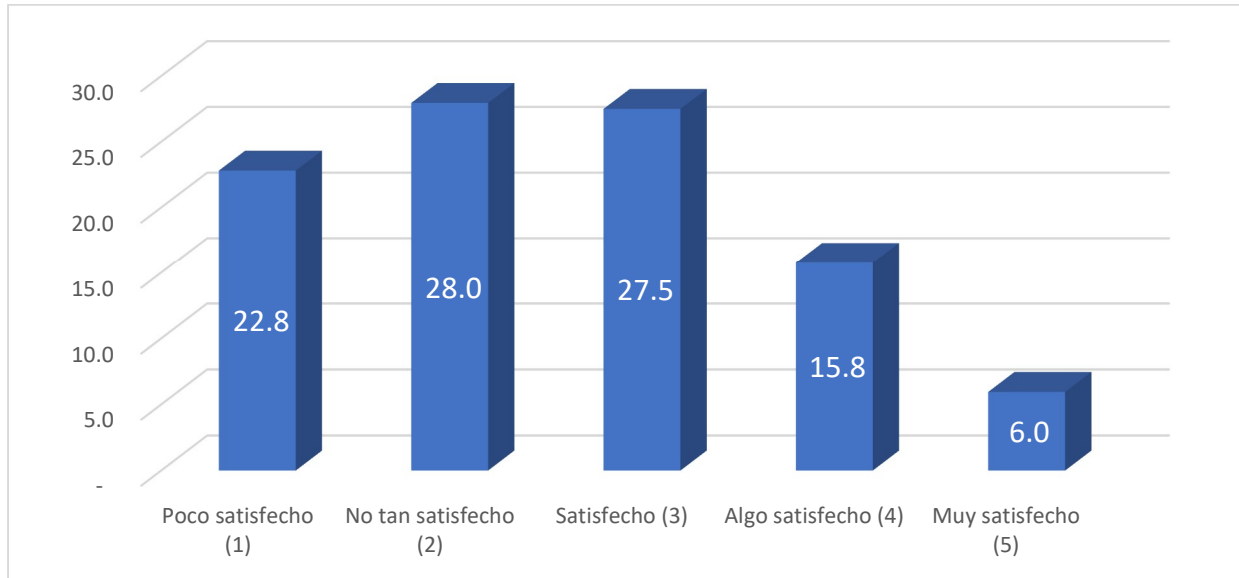
Figura 4. Los empleados del H. Ayuntamiento tienen una apariencia pulcra.



En la figura 4 el 37.9% de los entrevistados calificaron con un 3 en la escala de satisfacción la apariencia de los empleados del Ayuntamiento, otro 24.3% calificaron con un 4 (algo satisfecho).

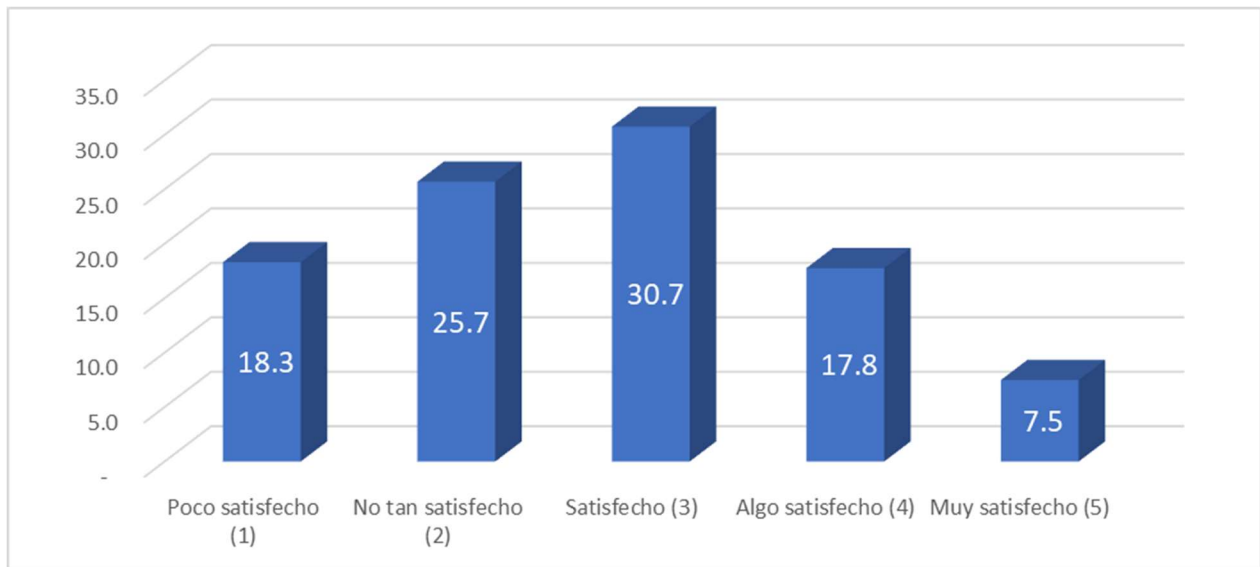
Fiabilidad

Figura 5. Cuando el personal del H. Ayuntamiento promete hacer una acción en un tiempo determinado, lo cumple.



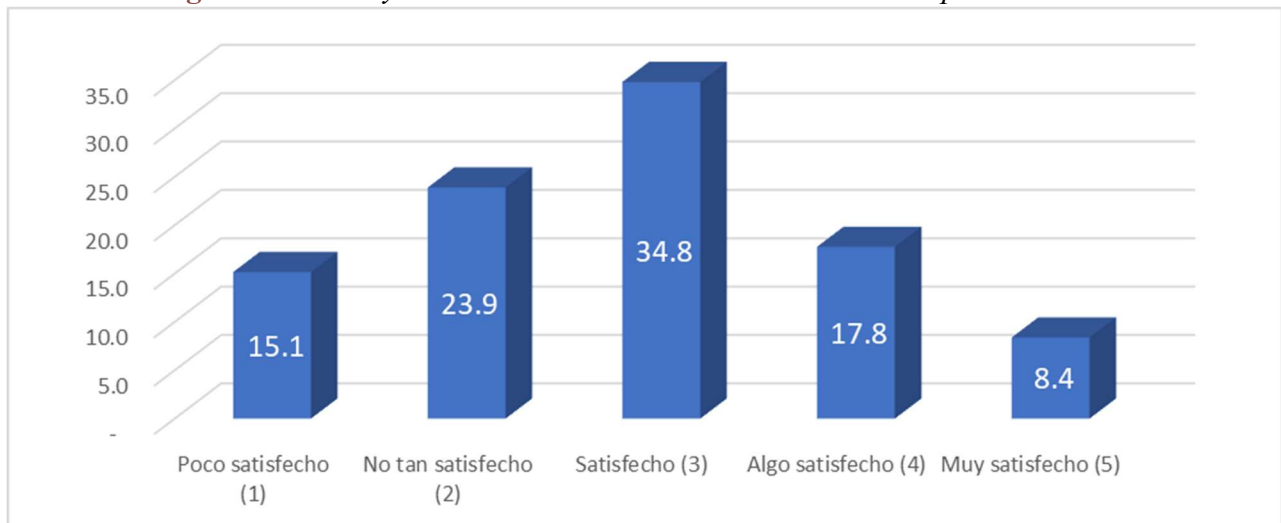
Un 27.5% de las personas entrevistados calificaron con 3 en la escala de satisfacción acerca de la rapidez del personal del Ayuntamiento (Figura 5).

Figura 6. ¿Cuándo el ciudadano tiene un problema: (trámite, pago, etc), el personal del H. Ayuntamiento muestra interés por ayudarlo?



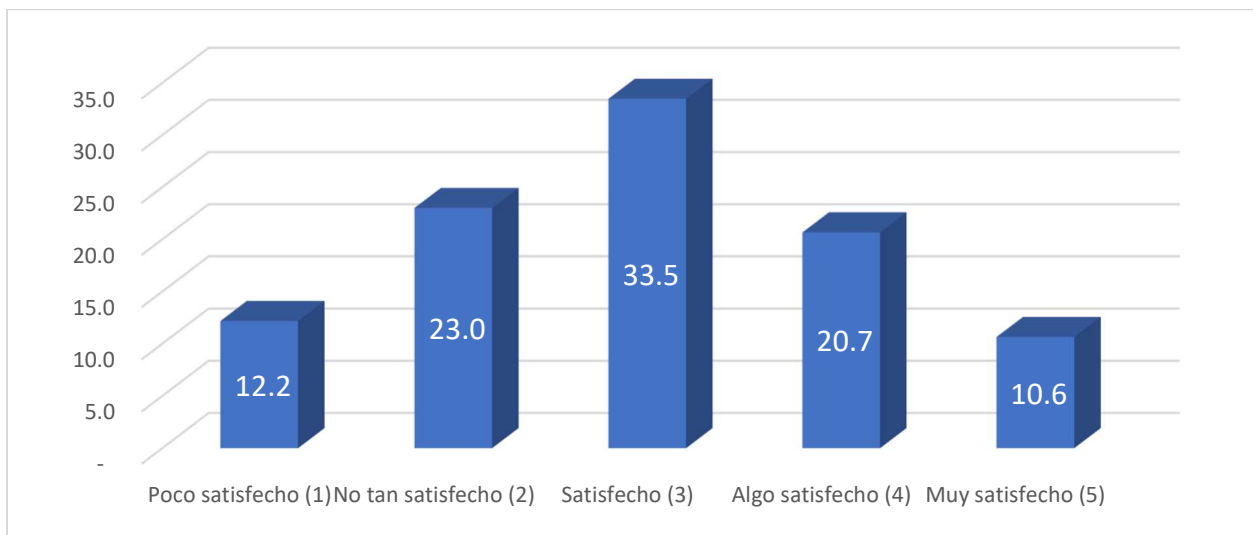
En la Figura 6 el 30.7% de los entrevistados calificaron con 3 en la escala de satisfacción acerca del apoyo que reciben con algún trámite o problema por parte de los trabajadores del Ayuntamiento.

Figura 7. *El H. Ayuntamiento brinda un buen servicio desde primera vez.*



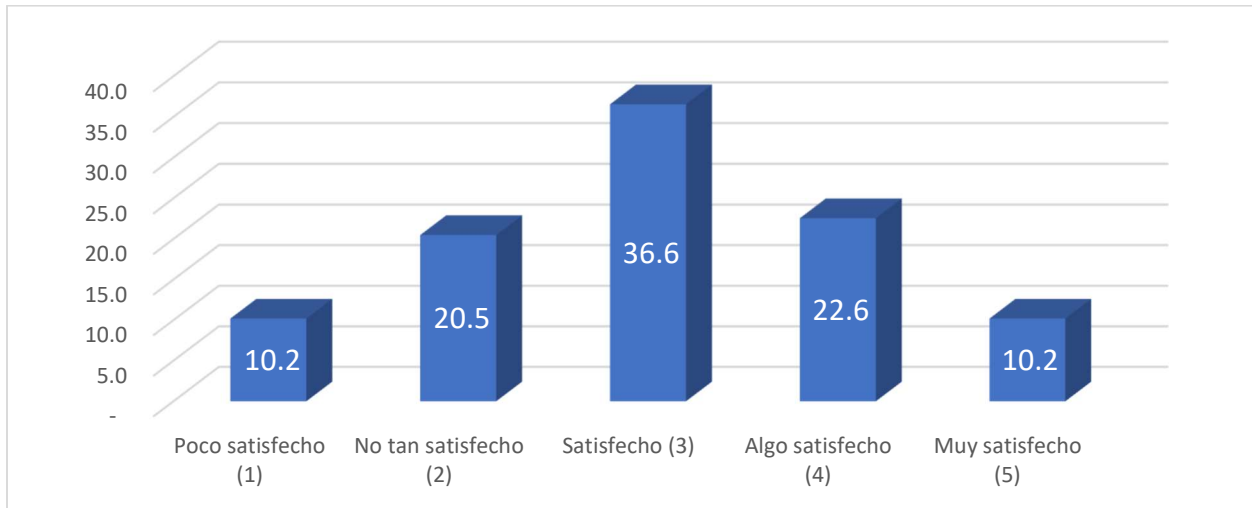
Un 34.8% de los entrevistados calificaron con 3 en la escala de satisfacción acerca del buen servicio que ofrece el Ayuntamiento la primera vez, otro 23.9% calificó con 2 en la misma escala (Figura 7).

Figura 8. *El H. Ayuntamiento ofrece los servicios en el tiempo prometido (horario).*



Se puede apreciar que el 33.5% (figura 8) de las personas entrevistadas calificaron con 3 en la escala de satisfacción la rapidez con la que el Ayuntamiento les brinda los servicios, otro 20.7% calificó con 4 (algo satisfecho).

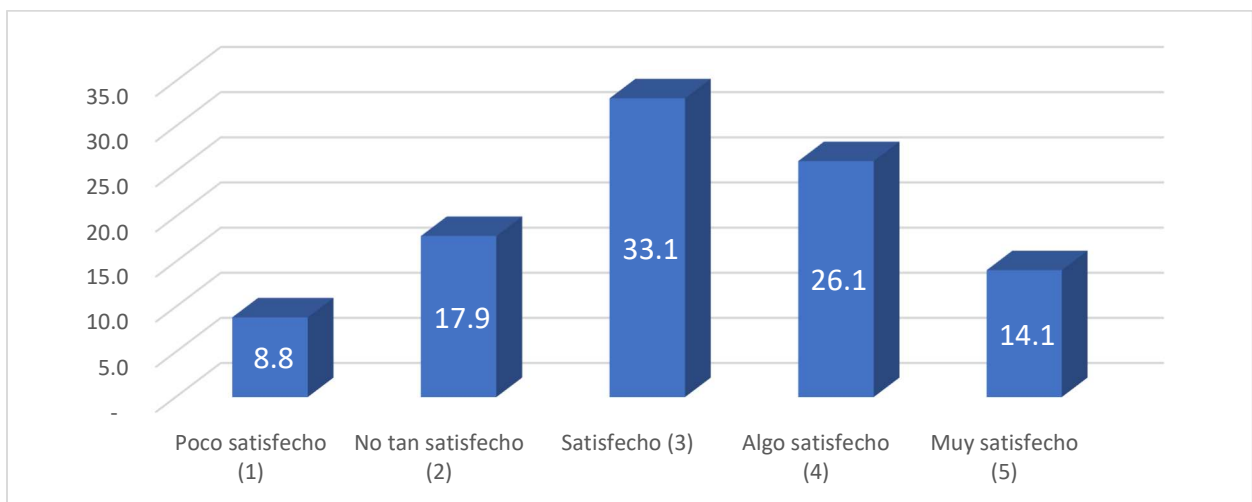
Figura 9 El H. Ayuntamiento mantiene los registros externos de errores (actas, recibos de pago, tramites, etc.).



El 36.6% de los entrevistados calificaron con 3 en la escala de satisfacción acerca de los registros externos que mantiene el ayuntamiento, otro 22.6% calificó con 4 (algo satisfecho).

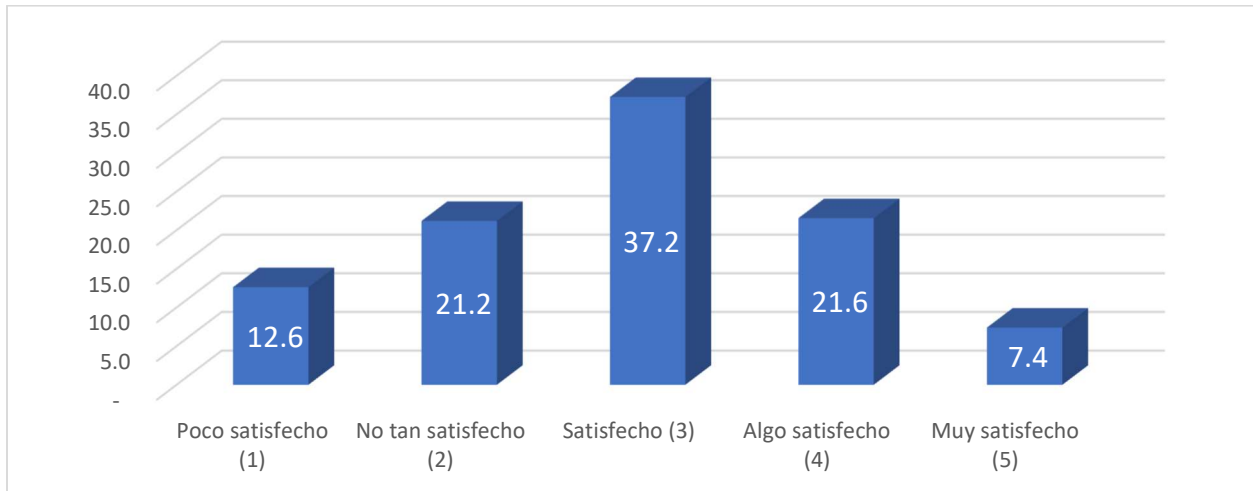
Capacidad de Respuesta

Figura 10. El personal del H. Ayuntamiento le comunica al ciudadano cuándo concluirá el trámite de su documento o servicio solicitado.



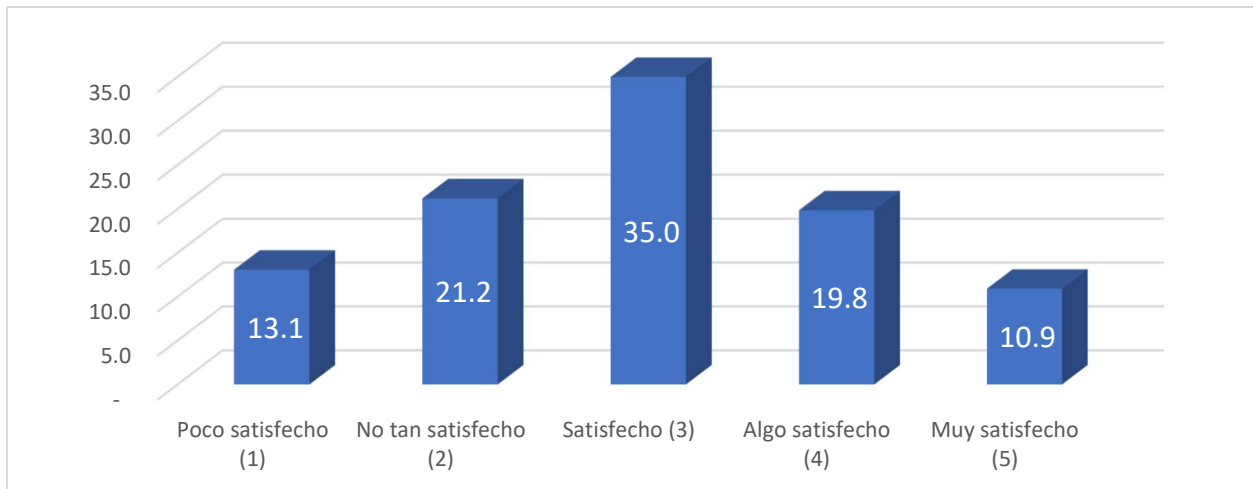
33.1% de las personas entrevistadas calificaron con la escala de satisfecho la atención y seguimiento que le brindan al ciudadano acerca de sus trámites en el Ayuntamiento. Mostrado una mayor tendencia a una evaluación mayor (Fig.10).

Figura 11. *El personal del H. Ayuntamiento le ofrece al ciudadano los servicios en un tiempo razonablemente corto.*



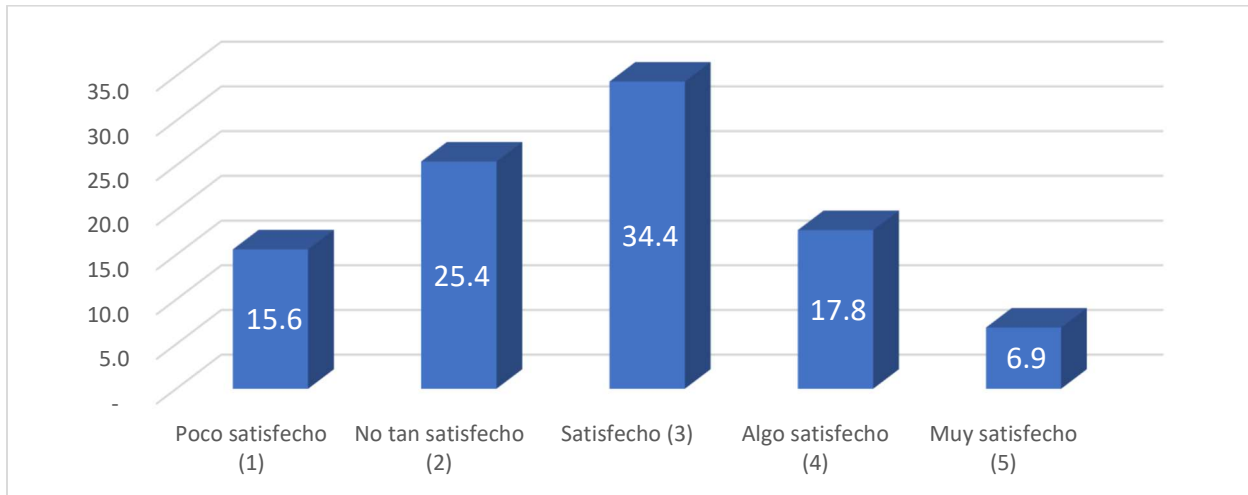
Dentro de la figura 11, el 37.2% de los entrevistados calificaron con 3 en la escala de satisfacción acerca de la rapidez que el personal del Ayuntamiento le ofrece al ciudadano, otro 21.6% califico con 4 (algo satisfecho).

Figura 12. *El personal del H. Ayuntamiento siempre está dispuesto a ayudar al ciudadano.*



El 35% de los entrevistados calificaron con 3 en la escala de satisfacción la disposición del personal del Ayuntamiento para brindar ayuda al ciudadano (Fig.12).

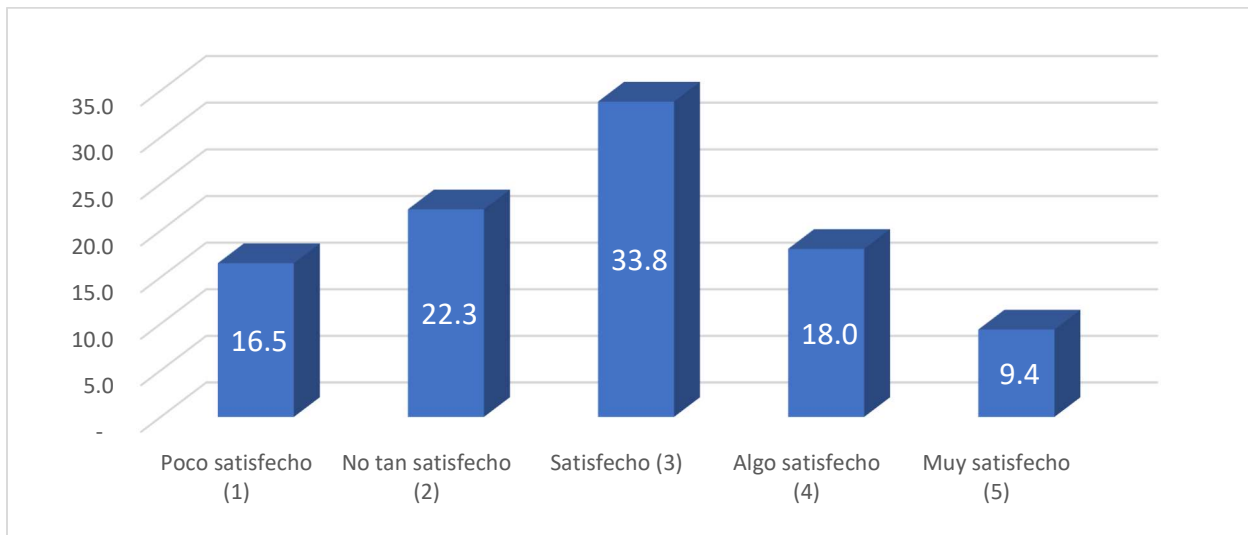
Figura 13. El personal del H. Ayuntamiento nunca está demasiado ocupado para responder las inquietudes de los ciudadanos.



En la figura 13 un 34.4% de los entrevistados califico con 3 en la escala de satisfacción la disponibilidad del personal para apoyar en cualquier inquietud a los ciudadanos.

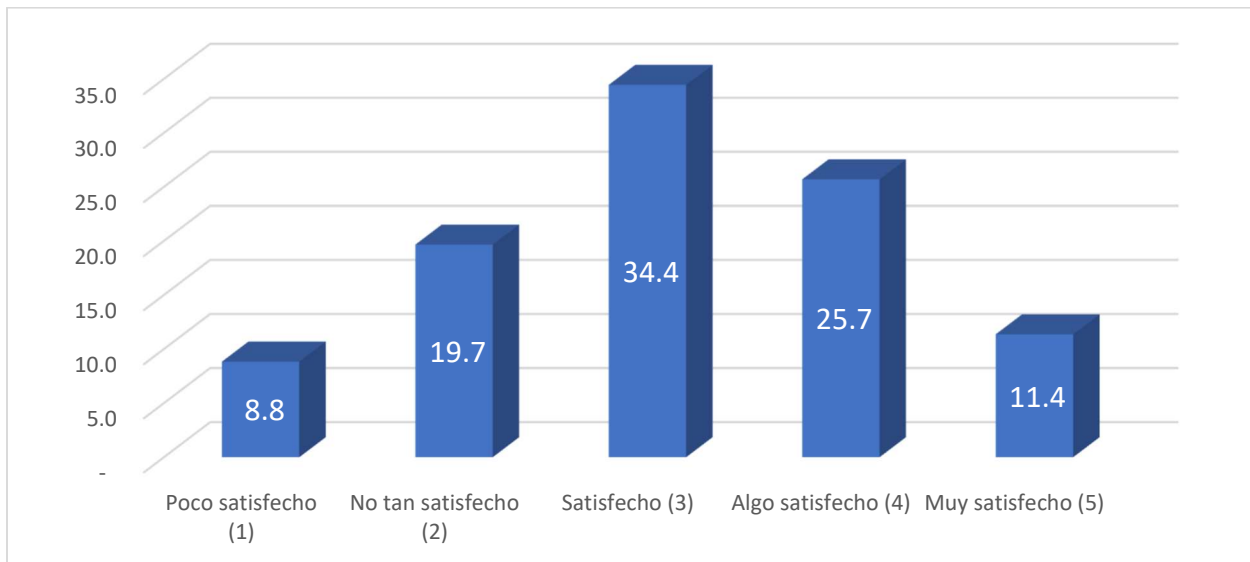
Seguridad

Figura 14. El personal del H. Ayuntamiento les inspira confianza a los ciudadanos



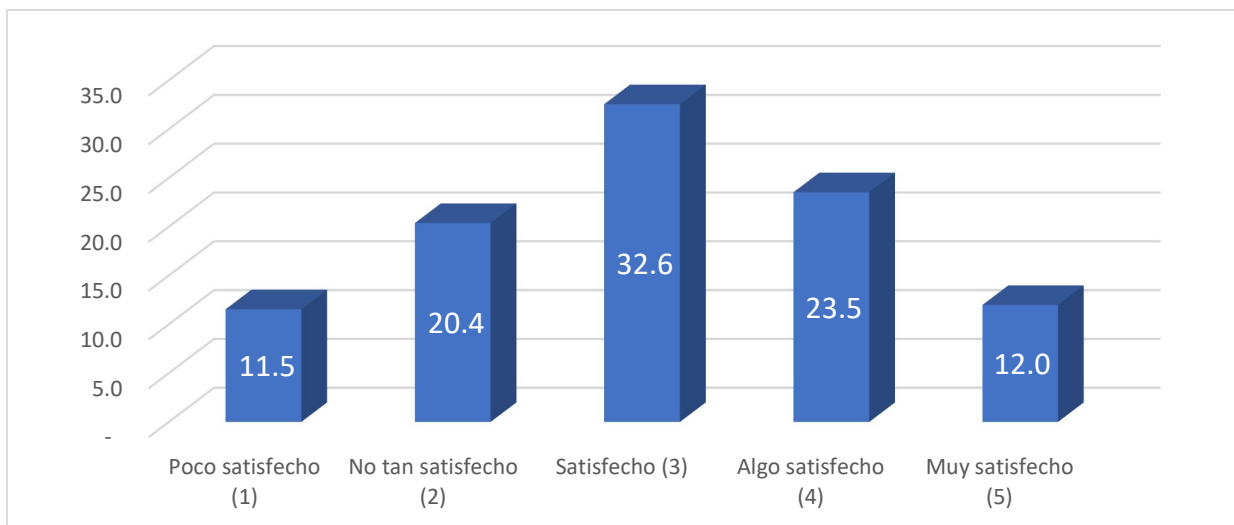
Un 33.8% de los entrevistados calificaron con 3 en la escala de satisfacción la confianza que inspiran el personal del Ayuntamiento, otro 18% calificó como 4 (algo satisfecho) Ver figura 14.

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



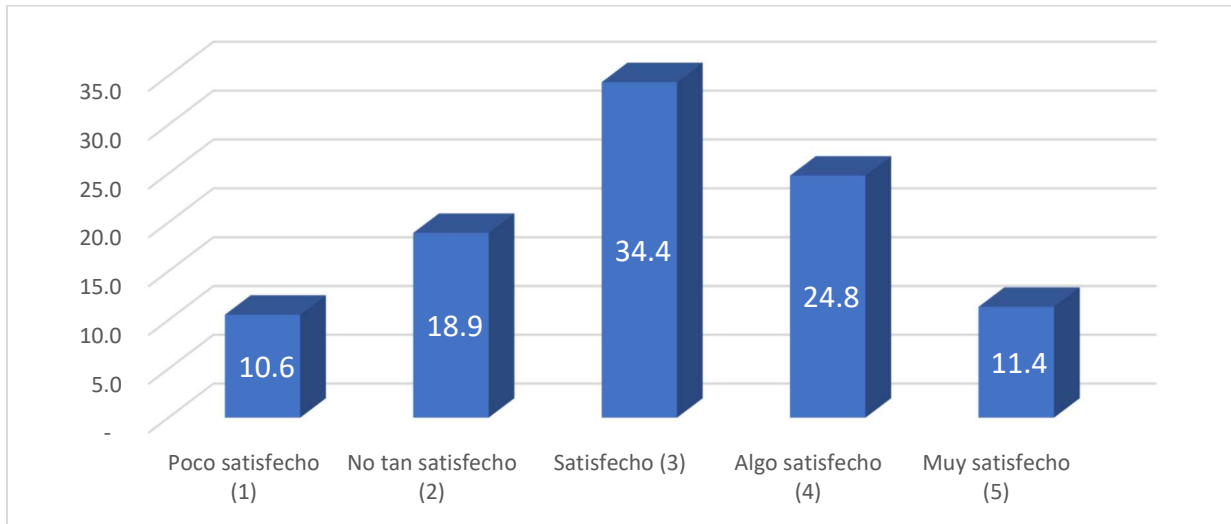
Un 34.4% de las personas entrevistadas calificaron con 3 en la escala de satisfacción la entrega de documentos en tiempo y forma que el Ayuntamiento les ofrece, otro 25.7% califico con 4 (algo satisfecho) Ver figura 15.

Figura 16. El personal del H. Ayuntamiento es amable con los ciudadanos



El 32.6% de las personas entrevistadas calificaron con 3 en la escala de satisfacción la amabilidad del personal del Ayuntamiento, un 11.5% califico con 1 (poco satisfecho) (Fig. 16).

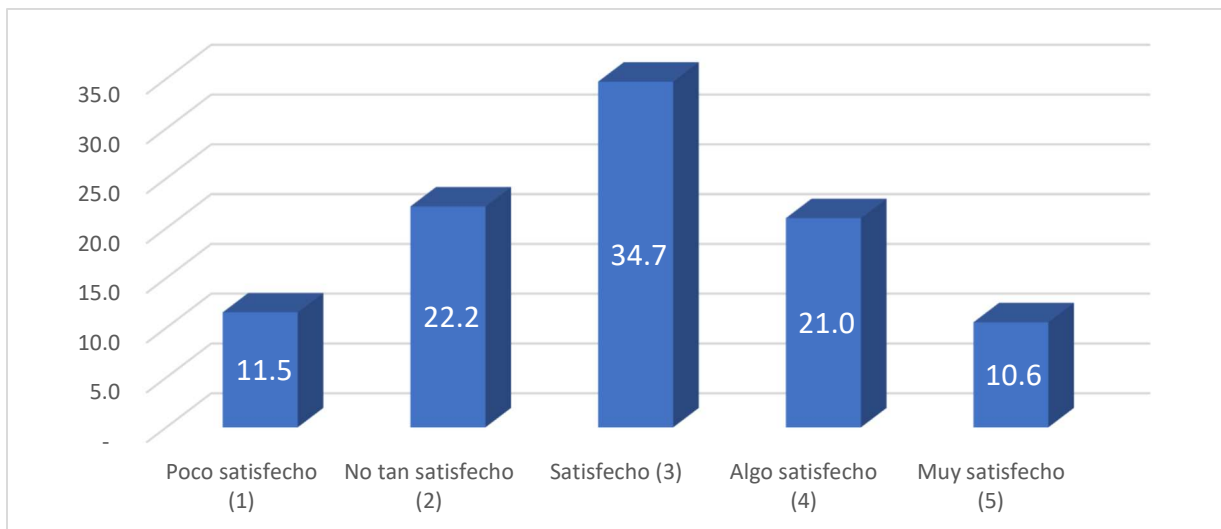
Figura 17. El personal está capacitado para responder de forma clara y precisa las preguntas de los ciudadanos.



En la figura 17, el 34.4% calificó con 3 en la escala de satisfacción la capacidad del personal para resolver alguna inquietud o duda de los ciudadanos, otro 24.8% calificó con 4 (algo satisfecho).

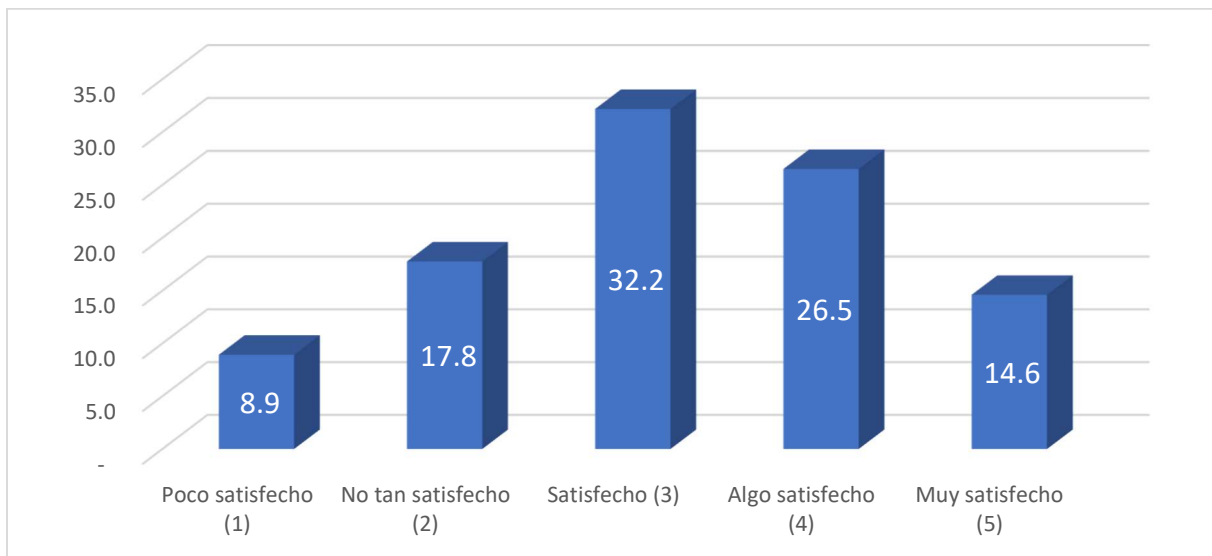
Empatía

Figura 18. El H. Ayuntamiento ofrece una atención personalizada a los ciudadanos.



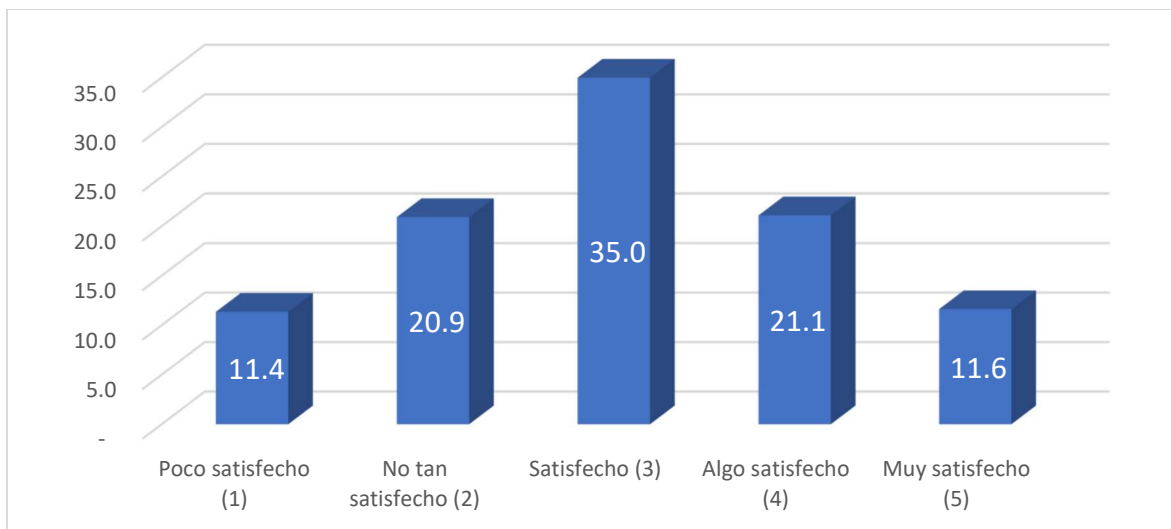
El 34.7% de las personas entrevistadas calificaron con 3 en la escala de satisfacción la atención personalizada que el Ayuntamiento le ofrece a los ciudadanos, un 11.5% calificó con 1 (poco satisfecho) (Ver Figura 18).

Figura 19. El H. Ayuntamiento tiene horarios de atención convenientes para los ciudadanos.



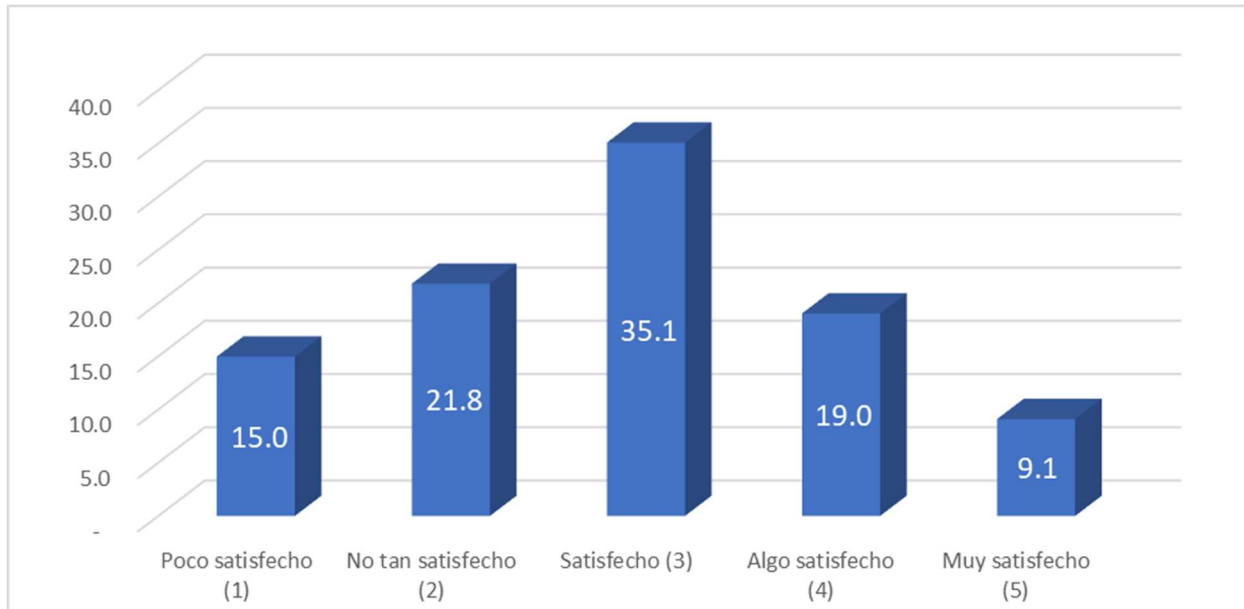
Un 32.2% de los entrevistados calificó con 3 en la escala de satisfacción el horario de atención que les ofrecen a los ciudadanos (Figura 19).

Figura 20. El H. Ayuntamiento cuenta con personal suficiente para ofrecer una atención personalizada a los ciudadanos.



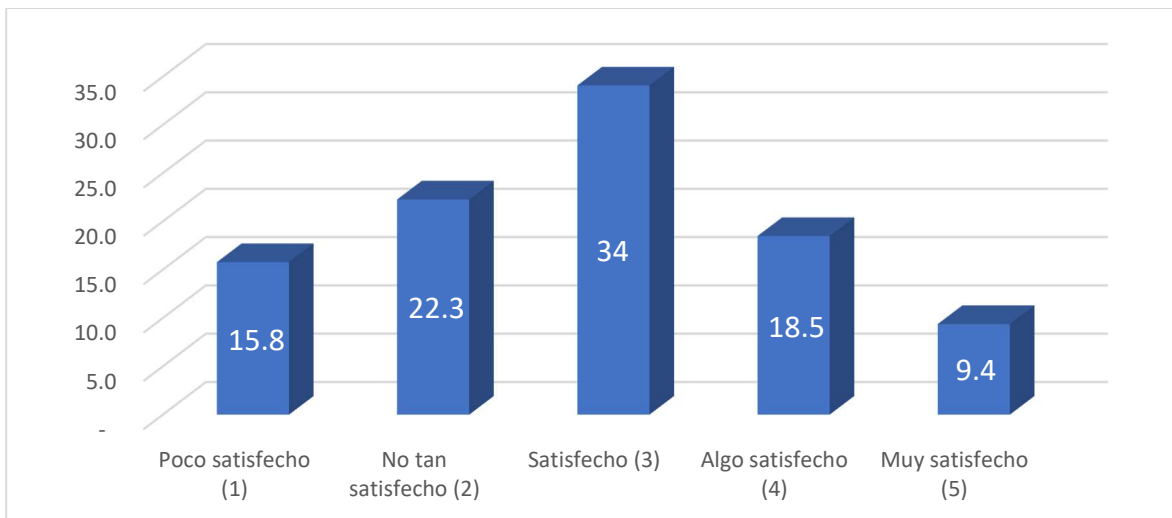
El 35% de las personas entrevistadas calificó con 3 en la escala de satisfacción el número de empleados con los que cuenta el Ayuntamiento para dar la atención personalizada a los ciudadanos, ver figura 20.

Figura 21. El personal del H. Ayuntamiento se preocupa por los intereses comunes de los ciudadanos.



El 35.1% de los entrevistados calificó con 3 en la escala de satisfacción la preocupación por los intereses comunes que el personal tiene hacia los ciudadanos. Ver figura 21.

Figura 22. El H. Ayuntamiento comprende las necesidades de los ciudadanos.



El 34% de los entrevistados calificó con 3 en la escala de satisfacción la comprensión que el Ayuntamiento tiene hacia los ciudadanos, otro 9.4% calificó como 5 (muy satisfecho). Ver figura 22.

Análisis Correlacional

Relación de variables

Tabla de contingencia 1. *Escolaridad * SE 17. El personal está capacitado para responder de forma clara y precisa las preguntas de los ciudadanos.*

Recuento							
		SE 17. El personal está capacitado para responder de forma clara y precisa las preguntas de los ciudadanos.					Total
		Poco satisfecho (1)	No tan satisfecho (2)	Satisfecho (3)	Algo satisfecho (4)	Muy satisfecho (5)	
Escolaridad	Primaria	0	1	0	0	0	1
	Secundaria	1	2	6	3	1	13
	Preparatoria	0	2	11	7	3	23
	Licenciatura	2	8	12	19	25	66
	Maestría	0	1	0	1	6	8
	Doctorado	0	0	0	1	0	1
	7	0	0	0	1	0	1
Total		3	14	29	32	35	113

Tabla 2. *Medidas simétricas*

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi	.566	.053
	V de Cramer	.283	.053
	Coefficiente de contingencia	.492	.053
N de casos válidos		113	

Se observa que existe una relación del 49.2% entre la escolaridad y la capacitación con la cual cuentan los funcionarios al momento de brindar su servicio a los ciudadanos en la tabla 2, se muestra que cuenta con un nivel de significancia de 0.053, lo cual nos permite validar la relación de las variables.

Tabla de contingencia 3. *Escolaridad * FI 9. El H. Ayuntamiento mantiene los registros externos de errores (actas, recibos de pago, tramites, etc.).*

Recuento							
		FI 9. El H. Ayuntamiento mantiene los registros externos de errores (actas, recibos de pago, tramites, etc.).					Total
		Poco satisfecho (1)	No tan satisfecho (2)	Satisfecho (3)	Algo satisfecho (4)	Muy satisfecho (5)	

Escolaridad	Primaria	0	0	1	0	0	1
	Secundaria	4	2	2	5	0	13
	Preparatoria	0	2	10	6	5	23
	Licenciatura	2	10	18	18	18	66
	Maestría	0	1	0	0	7	8
	Doctorado	0	1	0	0	0	1
	7	0	0	1	0	0	1
Total		6	16	32	29	30	113

Tabla 4. Medidas simétricas

		Valor	Sig. aproximada
Nominal por nominal	Phi	.682	.001
	V de Cramer	.341	.001
	Coefficiente de contingencia	.564	.001
N de casos válidos		113	

Se observa en la tabla 4, que existe una relación del 56.4% entre la escolaridad de los funcionarios y el registro de errores que se presentan, debido a que se tiende a ser menor el número de errores cuando se tiene una preparación menor, con un nivel de significancia de .001, reflejando la importancia de contar con niveles de escolaridad de nivel superior, con el propósito de mejorar el servicio al cliente.

Conclusiones

Más de la mitad de los entrevistados fueron del sexo femenino; las respuestas de ciudadanos y funcionarios estuvieron de manera conjunta, sin embargo, sólo un 10.2% fueron funcionarios, por tanto, se puede decir que los porcentajes de evaluación son fiables desde la percepción de la ciudadanía.

En su mayoría, los encuestados fueron menores de 25 años, por lo que se sugiere, en las próximas entrevistas, sondear a ciudadanos entre los 30 y 50 años que también recurren a estos servicios municipales; gran parte de ellos cuentan con estudios de nivel superior o más, lo que puede dar la pauta a reconocer que están mayormente preparados.

Los ítems que necesitan mayor fortaleza, ya que se encuentran entre un 50 y 60%, fueron: el tiempo en que el funcionario tardaba en cumplir una promesa de trámite, el poco interés que mostraba para ayudar a resolver un problema y que estaban demasiado ocupados para responder a las inquietudes de la ciudadanía, por ello, las sugerencias para posicionar estos rubros en una mejor evaluación son:

1. Invitar a los funcionarios a no dar falsas esperanzas a la comunidad y proporcionar una información verídica en cuanto al tiempo que tardará el trámite del ciudadano.
2. Capacitar a los empleados en la resolución de problemas de la ciudadanía.

3. Crear un módulo de atención para los ciudadanos, que filtre las necesidades de cada uno y así sean canalizados al departamento correspondiente.

Entre un 60 y 70% de la satisfacción de los ciudadanos fue para los siguientes servicios: atención personalizada, personal suficiente para atender a las necesidades solicitadas, moderno equipamiento de mobiliario y edificios, mantener los registros externos de errores (en actas, recibos de pago, trámites, etc.), tecnología utilizada (computadoras, hardware, software), material visualmente atractivo (trípticos, folletos, lonas, etc.), buen servicio desde la primera vez, ofrecer servicio en el horario prometido, la preocupación que muestran los funcionarios por los intereses comunes de los ciudadanos, los funcionarios comprenden las necesidades del ciudadano, se ofrece el servicio en un tiempo razonablemente corto, la confianza que ofrecen los empleados y que los funcionarios siempre están dispuestos a ayudar al ciudadano, no obstante, la buena calificación recibida, invita a mejorar, considerando los siguientes aspectos:

- 1.- Capacitar a los funcionarios en la empatía, la atención personalizada, la calidad del servicio, la confiabilidad, disposición para adelantarse a las necesidades de la ciudadanía.
- 2.- Generar más empleos gubernamentales que permitan atender a un mismo tiempo las necesidades de la ciudadanía, que se preocupe por los intereses comunes de los ciudadanos
- 3.- Mejorar el equipamiento y el edificio para brindar mayor confort durante la espera de un servicio.
- 4.- Conservar los registros externos de errores para una consulta ciudadana.
- 5.- Prever la compra de nueva tecnología, al menos en los departamentos con mayor demanda ciudadana.
- 6.- Gestionar con alumnos de servicio social o prácticas sobre las mejoras del material visual, para que sea más atractivo.
- 7.- Ampliar los horarios de atención o crear una aplicación que esté disponible 24 horas, para la consulta de servicios de la ciudadanía.
- 8.- Gestionar con alumnos de ingeniería, la implementación de técnicas para reducir los tiempos de trámites.

Los aspectos que mejor fueron evaluados, variando entre el 70 y 80% fueron: la entrega de documentos en tiempo y forma, recibir un trato amable por parte de los empleados, personal capacitado para resolver de forma clara y precisa las preguntas, la pulcritud de los funcionarios, comunicación de cuando concluirá el trámite que se solicitó, horario de atención conveniente para la ciudadanía, a pesar de ello, existen sugerencias para optimizar estos servicios, tales como:

- 1.- Incentivar al personal a mantener esa buena imagen pública.
- 2.- Mejorar la reducción de tiempos en los trámites.
- 3.- Crear una aplicación que le permita al ciudadano conocer el estatus de su trámite.

5. Discusión

Una forma de contribuir del estado en mayor medida en la calidad de vida de los ciudadanos, a través de la gestión pública a los diferentes sectores de la población es a través de la medición del servicio que brinda, lo cual le puede permitir involucrar la mejora continua en la calidad del servicio que brinda, con apoyo de la ciudadanía por medio de la participación ciudadana que sirve

como retroalimentación a través de la medición de sus percepciones con apoyo del instrumento SERVPERF, esto nos puede dar pauta a la capacitación de los funcionarios públicos en aspectos técnicos y habilidades blandas, que permitan al ciudadano vivir una mejor experiencia del servicio que reciben.


Un ejemplo de la implicación del contar con habilidades blandas es el caso de un segmento más numeroso de microempresarios, relativamente más jóvenes y cualificados, con mayor acceso a tecnologías y significativamente más productivos, los cuales muestran una actitud positiva hacia los programas de apoyo sectorial, que ofrece el gobierno en una comuna de Chile, cuando observan una mejora en los programas de gobierno. Por otra parte, un segmento de productores escépticos, se observó que ellos requieren el desarrollo de habilidades blandas y autogestión para aprovechar de mejor forma la capacitación y ayudas que les brinda el gobierno (Boza, Marcos, Cortés, Mora, 2022).

Referencias

- Aguilera I. G. (2014). “La calidad y su incorporación en la Administración Pública” Sociedad, Estado y Territorio. Vol. 3 No. 1. pp. 82-98.
- Al-Dweeri, R. M. O. y Padilla-Meléndez, A. (2012). Factores determinantes de la calidad de los servicios electrónicos en el contexto de los operadores postales. *Universia Business Review*, 35, 114–123
- Almeda C. M. y Santiago I. D. (2010). “Transparencia, Buenas prácticas Y Gestión De La calidad en la actividad de la administración pública Gallega”. *Dereito*. Vol. 19. No.2. pp. 131-175.
- Alvarado, R. K. y Pumisacho, A. V. (2017). “Prácticas de mejora continua, con enfoque Kaizen, en empresas del Distrito Metropolitano de Quito: Un estudio exploratorio”. *Intangible Capital*, 13, (2). pp. 479-483. <https://doi.org/10.3926/ic.901>
- Álvarez C.A. (2016) “La motivación y su incidencia en el desempeño del empleado de carrera. Medición e implicaciones para la administración pública colombiana.” *Diálogos de saberes*. No. 45. pp .127-143.
- Álvarez, C. A. M. y Ospina, G. J. A. (2019) “Evaluación de la calidad percibida del servicio en un encuentro deportivo: caso de estudio un partido de fútbol” *pensamiento y gestión*, 47, pp. 86-110. ISSN 1657-6276. <https://web.p.ebscohost.com/creativaplus.uaslp.mx/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=31&sid=59e4c56a-f9c7-4457-a92e-ea9d36c3bc0c%40redis>
- Arellano D. (2000). “¿Soluciones innovadoras o nuevos dogmas? Cinco debates necesarios sobre la nueva gestión pública”. En *Gestión Internacional*, vol. 5, núm. 1. pp. 7-49
- Arellano, D., Cadena, C. y Zepeda, S. (2020). “Filosofía y administración pública” *Gestión y política pública*, 3 (1), pp. 235-244. <http://dx.doi.org/10.29265/gypp.v30i1.845>
- Blanco L. P. (2017). “Inclusión de la categoría de género en los presupuestos públicos en el marco de la orientación al resultado. Alcances y limitaciones de su aplicación en México.”. *Estudios de género, la ventana*. No. 45. pp. 7-49.
- Boza, S., Marcos, G., Cortés, M., y Mora, M. (2016). Perfiles basados en actitudes hacia los programas de apoyo público de microempresarios rurales de la zona central de Chile. *Revista de La Facultad de Ciencias Agrarias*, 48(2), 161–175.

- Camarasa C. J. J. (2004) “La Calidad en la Administración Pública” Inspector General de Servicios de la CARM. Recuperado: https://www.educarm.es/documents/246424/461838/revista8_02.pdf/867c87b3-0024-4846-81fa-e835ae7ecbc1
- Casar A. M. y Hernández F. (2000). “¿Qué es el presupuesto federal?”. Estudios de género, la ventana. No.45. pp. 7-49.
- Cepeda. (1994). “La motivación y su incidencia en el desempeño del empleado de carrera. Medición e implicaciones para la administración pública colombiana.” Diálogos de saberes. No. 45. pp .127-143.
- Cooper J. y Guzmán F. (2003). “Un análisis presupuestario con un enfoque de género”. Estudios de género, la ventana. No. 45. pp. 7-49.
- Del Tronco, J., y Madrigal Ramírez, A. (2021). La Democracia Participativa en México: ¿Compensa O Profundiza La Desigualdad Política? *Andamios*, 18(46), 171–203. <https://doi.org/10.29092/uacm.v18i46.842>
- Díaz, G. O. (2018). “Análisis de la equidad en los procedimientos organizacionales como antecedente de acoso laboral en la administración pública” *Gestión y política pública*, (28), 1 pp. 69-105. doi: <http://dx.doi.org/10.29265/gypp.v28i1.552>
- Diccionario de la Real Academia Española (2009). Disponible en: <http://www.rae.es/rea>
- Echeverría King, L. F., Lafont Castillo, T., Pineda Portacio, J., y Palleres Cavagnaro, S. (2020). Impacto de la movilidad internacional en el desarrollo de competencias blandas y su aplicación en el mercado laboral: un análisis para la mejora curricular desde la perspectiva de graduados de ciencias administrativas y contables. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*, 50(3), 217–254.
- Felizzola, O. (2019). Kaizen y Kaikaku: Dos Visiones Japonesas Para Salvar a Las Organizaciones Venezolanas. *Debates IESA*, 24(4), 15–17.
- Fraile B. A. (2007). “Calidad en la Administración Pública: Aplicación de la ISO 9001:2000 a la selección de personal en el ámbito de la Administración Pública Navarra” *Revista de psicología del trabajo y de las organizaciones*. Vol. 23. No. 3. pp. 301-318
- González A. M.; Argelio F-J. R. y Gómez F. O. (2015). “Análisis de la calidad percibida por el cliente en la actividad hotelera”. *Ingeniería industrial, artículo original organización del trabajo y de la producción*. No. 3. pp. 253-265
- Gutiérrez-Rentería M. E, Santana J. C., López-Hernández C., Pérez-Ayala M. M. G. y Hellmueller L. (2018). Perfil de un grupo de audiencia universitaria en México según su participación ciudadana, confianza en las instituciones e interacción cívica en los medios en 2017. *Revista de comunicación*, 17 (2), 125-141. <https://doi.org/10.26441/RC17.2-2018-A5>
- H. Ayuntamiento. Medina H. R. C. (Presidente Municipal de Vanegas) (2015- 2018). Recuperado: <http://vanegas-slp.gob.mx/2015-2018/>
- Hodson, K. (2001). Maynard, “Manual del Ingeniero Industrial” (4ta ed.). México D.F., México: Editorial Mc Graw Hill

- INEGI. (2010). “Panorama sociodemográfico de San Luis Potosí”. Censo de Población y Vivienda. pp. 104
- Krewson, R. C., y Matheis, C. (2021). Administración pública de nepantla: Transforming public administrators from “gatekeepers” to “border crossers.” *Administrative Theory & Praxis* (Taylor & Francis Ltd), 43(1), 82–96. <https://doi.org/10.1080/10841806.2019.1700461>
- Martínez Olivera, C., Martínez García, K. A., y Velasco, A. E. M. (2022). Ciudadanía, Participación Electoral Y Desarrollo Humano. El Caso De 17 Municipios De Oaxaca (México). *Investigación y Desarrollo*, 30(1), 69–98. <https://doi.org/10.14482/INDES.30.1.323.042>
- Montoya C. y Bárbaro J. (2011). “El Balanced Scorecard como sistema de control y su aplicación como herramienta de evaluación en el ambiente bibliotecario” *Revista Interamericana. Biblioteca Medellín. Colombia. Vol. 34. No. 1. pp. 35-47*
- Morejón, M. E. (2020). “Administración pública comparada: analisis de la eficiencia en los ministerios Mipro y Mintel – Ecuador”. *Contexto*, 9, pp. 57-65. <https://web.p.ebscohost.com.creativaplus.uaslp.mx/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=11&sid=59e4c56a-f9c7-4457-a92e-ea9d36c3bc0c%40redis>
- Nebrera H.J. (2008). “Introducción a la calidad”. Recuperado: http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/introduccion_a_la_calidad.pdf
- Palacio, V. A. M. (2020). “El contrato de seguro en la responsabilidad extracontractual de la administración pública: estudio comparado con el derecho español”. *Rev. Ibero-Latinoam.Seguros* 29 (53), pp. 55-84, doi.org/10.11144/Javeriana.ris53.csre
- Peláez-Arango, A., Castaño-Duque, G. A., y Ramírez-Guapacha, C. M. (2021). La participación juvenil y la reconstrucción del tejido social en Colombia, una aproximación en los departamentos de Caldas, Chocó y Sucre. *Revista Jurídicas*, 18(1), 199–213. <https://doi.org/10.17151/jurid.2021.18.1.12>
- Perry, J. (1982). “The motivational basis of public service: foundation for the third wave of research”. *Asian pacific journal of public administration*, pp. 34-47
- Sánchez-Ramos de Guadalupe, M.A. y Córdova C. T. (2022). Participación ciudadana en la Gestión Municipal de Amecameca, México. *OPERA- Observatorio de Políticas, Ejecución y Resultados de la Administración Pública*, 31, 95-114. <https://doi.org/10.18601/16578651.n31.06>
- Salazar Rebolledo, G. (2019). La comunicación de la administración pública. Para gobernar con la sociedad. *Gestión y Política Pública*, 28(1), 274–279. <https://doi.org/10.29265/gypp.v28i1.55>
- Saldarriaga R. J. G. (2014). “La concepción del sujeto en la administración: una mirada desde la gestión humana” Vol. 14. No. 1. pp. 1-325.
- Saturno, H. P. J., Hernández, Á. M., Magaña, V. L. Garcia, S. S., y Vértiz, R. J de J. (2015). “Estrategia integral de formación para la mejora continua de la calidad de los servicios de salud”. *Salud Pública de México*, 57(3), 275–28. <https://web.p.ebscohost.com.creativaplus.uaslp.mx/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=37&sid=59e4c56a-f9c7-4457-a92e-ea9d36c3bc0c%40redis>

- 
- Serna H. (2008). “Gerencia Estratégica; Teoría - Metodología Alineamiento, implementación y mapas estratégicos, índices de gestión”. Editorial 3R Editores. Bogotá. Colombia.
- Sumano, R. J. A. (2018). “Prevención del delito en la frontera norte a través de la administración pública deliberativa”. *Gestión y política pública*, pp. 67-72. doi: <http://dx.doi.org/10.29265/gypp.v29i1.657>
- Taguena Belmonte, J. A., y Lugo Neria, B. (2021). La incidencia de la participación ciudadana en la eficiencia: El caso del Fondo de Infraestructura Social Municipal (FISM) en Hidalgo. *Gestión y Política Pública*, 30(1), 101–125. <https://doi.org/10.29265/gypp.v30i1.807>
- Tassara, C. (2015). Políticas públicas de protección social y lucha contra la pobreza en Colombia: logros y desafíos. *Papel Político*, 20(2), 1–29. <https://doi.org/10.11144/Javeriana.papo20-2.ppps>
- Torres S. M.; Vázquez S. C. y Luna C. M. (2012). “Análisis estratégico de la evaluación de la calidad del servicio en el sector público” *COMPENDIUM*. No. 27.
- Vera, M A., y Trujillo, J. (2013). “Factores relevantes de calidad en el servicio en el sector de concreto en el mercado de clientes pequeños y de hogar”. *Panorama Socioeconómico*, 31(46), pp. 14-28. ISSN: 0716-1921. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39929212003>