

DOI: https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4077

Percepción del servicio público, evaluación para mejora del servidor municipal en SLP 2022

M.E. Marcos Francisco Martínez Aguilar

<https://orcid.org/0000-0002-3993-2513>

marcos.martinez@uaslp.mx

Coordinación Académica Región Altiplano.

Dra. Beatriz Virginia Tristan Monrroy

<https://orcid.org/0000-0002-9022-8118>

beatriz.tristan@uaslp.mx

Dra. Isabel Cristina Flores Rueda

<https://orcid.org/0000-0003-1257-2893>

Isabel.flores@uaslp.mx

PTC COARA UASLP.

COARA UASLP. México

M.C. Mónica Eugenia Peñaloza Otero

<https://orcid.org/0000-0002-2208-9224>

monica.penalosa@utadeo.edu.co

Universidad Autónoma de San Luis Potosí. México
Universidad Jorge Tadeo Lozano de Bogotá. Colombia

RESUMEN

Se trata de un estudio cuantitativo y transversal sobre la percepción de los servicios públicos municipales en una población de menos de 50 000 habitantes, los resultados indican que la confianza inspirada por el servidor público 55.4%, la comprensión de las necesidades 55.4% y la amabilidad de atención satisfactoria o más 52.5% deberán ser aprovechadas y fortalecidas.

Finalmente al evaluar los tres aspectos peor calificados por el ciudadano se encuentra el cumplimiento de promesas 32.8% de los respondientes evalúan así. Es claro que desde el municipio e incluso desde las etapas previas el ciudadano crea expectativas que al no cumplirse deterioran la imagen del servicio público. El segundo foco rojo a atender son los materiales elaborados y aquí se puede incluir, desde la ficha de lugar de atención hasta los medios de comunicación más sofisticados deben ser cuidados en mensaje, imagen, claridad, lenguaje, medio, materiales y periodicidad. Comunicar sin contar con un área capacitada es desaprovechar las ventajas que la comunicación da a los municipios.

Palabras clave: métodos de evaluación; percepción; políticas públicas; servicios gubernamentales

Correspondencia: marcos.martinez@uaslp.mx

Artículo recibido 26 de noviembre 2022 Aceptado para publicación: 26 de diciembre 2022

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

Todo el contenido de **Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar**, publicados en este sitio están disponibles bajo

Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 

Cómo citar: Martínez Aguilar, M. M. F., Tristan Monrroy, D. B. V., Flores Rueda, D. I. C., & Peñaloza Otero, M. M. E. (2022). Percepción del servicio público, evaluación para mejora del servidor municipal en SLP 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 9410-9434. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4077

Perception of public service, evaluation for improvement from the municipal server in SLP 2022

ABSTRACT

This is a quantitative and cross-sectional study on the perception of municipal public services in a population of less than 50,000 inhabitants, the results indicate that the confidence inspired by the public servant 55.4%, the understanding of the needs 55.4% and the kindness of satisfactory attention or more 52.5% should be taken advantage of and strengthened.

Finally, when evaluating the three aspects worst rated by the citizen, the fulfillment of promises is found, 32.8% of the respondents evaluate this way. It is clear that from the municipality and even from the previous stages the citizen creates expectations that, if not fulfilled, deteriorate the image of the public service. The second red flag to attend to is the materials produced and here it can be included, from the place of attention file to the most sophisticated means of communication, they must be taken care of in message, image, clarity, language, medium, materials and periodicity. Communicating without having a trained area is wasting the advantages that communication gives to municipalities.

Keywords: *evaluation methods; perception; public politics; government services*

INTRODUCCIÓN

La evaluación del servicio en todos los ámbitos de la vida se ha constituido en la mejor herramienta para conocer la satisfacción de los usuarios, la atención a estas evaluaciones no solo califica el trabajo, sino que permite a los administradores de la información conocer las hoy llamadas áreas de oportunidad así como sus ventajas ante la percepción de los clientes, usuarios y público, esta percepción hoy también se ha trasladado al entorno del servicio público, ya en el no tan lejano 2002 la CEPAL proponía parámetros para evaluar este servicio público. La evaluación federal y estatal hoy cuentan entre sus condiciones legales la evaluación de servicio público y aunque a nivel municipal no es una legislación, si es una de las mejores formas de conocer la imagen que percibe el ciudadano de los servicios que recibe en el municipio.

La presente investigación se llevó a cabo en el municipio de Villa de la Paz en el Altiplano Potosino en el estado de San Luis Potosí, México donde se realizaron 458 encuestas

El objetivo principal fue conocer y describir la percepción que de los ciudadanos y del personal que labora en el H. Ayuntamiento de Villa de la Paz en cuanto a apariencia, equipamiento, tecnología, publicidad impresa, cumplimiento de promesas y tiempo, el servicio brindado, el interés, entre otros. El fin es poder realizar las planeaciones para brindar un mejor servicio a la comunidad.

MARCO TEÓRICO

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 nuestro producto o servicio (Nebrera, 2008).

Dentro de la misión de la municipalidad el documento de la CEPAL (2002) plantea “Ser el motor del desarrollo económico territorial y el agente principal en la satisfacción de necesidades, en el mejoramiento de la calidad de vida y en el aumento de las oportunidades de crecimiento al interior del municipio”.

La calidad del servicio en el sector público es uno de los principales factores de bienestar social, formando parte de las políticas y estrategias gubernamentales, donde su evaluación es vital para su control, establecimiento de mejoras y satisfacción de las

necesidades de la sociedad (Torres, Vázquez y Luna, 2012). El conocimiento tácito sobre los indicadores de calidad que inciden en la satisfacción del cliente se convierte en ventaja competitiva para lograr una relación con los clientes más efectiva (González, Argelio y Gómez, 2015).

Dentro de la evaluación a nivel municipal el mismo documento de CEPAL plantea la planeación de objetivos, políticas, procedimientos, presupuestos, reglas de administración del bien público tanto del económico como del social, los programas y sus estrategias de implementación.

En la actualidad, el concepto de Calidad Total, representa un avance en el concepto de calidad integral, viniendo a sintetizar los anteriores y avanzando en una nueva concepción propiciada por la gestión y dirección participativa (Camarasa, 2004). Según Hodson (2001) sostiene que la palabra calidad tiene múltiples significados, los dos que utilizan con mayor frecuencia son que “La calidad consiste en aquellas características del producto que satisfacen las necesidades de los clientes y proporciona la satisfacción con el producto” y que “La calidad consiste en productos y procesos libres de deficiencias”.

Las empresas que alcanzan la tan soñada satisfacción del cliente tienen la oportunidad que su producto o servicio sea recomendado a terceros, además de conquistar y fidelizar al cliente. Las fallas en los servicios interfieren en la percepción de la calidad, pudiendo generar insatisfacción en los clientes (González; Argelio; Gómez, 2015). El diccionario de la Real Academia Española (RAE) (2009) define servicio como “Actividad llevada a cabo por la administración o, bajo un cierto control.

La calidad del servicio tiene influencia de quien lo recibe y percibe, por ello, algunos de los factores que evalúan la percepción de la calidad, son: confiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y tangibilidad. (Cano, Molina & Corona, 2018). Para Guerrero, (2014) la calidad en el servicio es algo abstracto, ya que puede representarse de manera objetiva o subjetiva, en el primero de los casos se refiere a la calidad actual y en el segundo a la percepción de la calidad del consumidor.

Sin embargo, para Morillo & Morillo, (2016), desde el punto de vista del consumidor, la calidad del servicio es algo dinámico, desde donde según las experiencias actuales se concebirán las futuras expectativas, por lo que una forma de obtener la información necesaria para incrementarla es medirse constantemente.

A diferencia de otros entornos, en el servicio público la utilidad inmediata de la evaluación da pautas a la continuidad o la modificación de las actividades en los servicios públicos. “La evaluación no es un fin sino un medio para la mejora continua de la administración pública. Es una herramienta de gestión por lo que, a diferencia de la investigación tradicional, se le exige utilidad y propuestas de mejora como resultado final” (CEPAL 2021)

De acuerdo con el documento evaluación municipal en México (2021. p57) “la evaluación resulta ser la forma de verificar tal racionalidad de los cumplimientos al medir su cumplimiento y la capacidad para alcanzar las metas y objetivos” de los municipios. El mismo documento indica sobre la evaluación municipal “Se trata de un proceso organizativo para mejorar las actividades todavía en marcha y ayudar a la administración en la planificación, programación y toma de decisiones futuras” (De la Torre. 2021)

Comparando la evaluación entre la empresa privada y el sector público, es indiscutible que el área privada cuenta con la posibilidad de planear a mediano y largo plazo, en tanto que en los servicios públicos municipales a pasar de la voluntad y estrategia, los resultados se ven limitados por el tiempo, esto debido a que el límite general de la evolución entre propuestas de campaña, planeación y resultados se da en un ciclo corto de tres años. Los planes y programas no pueden en la realidad establecerse a largo plazo por la incapacidad legal de dejar establecidos programas a largo plazo.

Otro factor es que la sociedad espera resolver sus particulares necesidades y en general no existe una demanda concordante y demandada a mediano o largo plazo hacia la autoridad municipal.

“Una diferencia más es que la planeación en el sector público es más compleja que en el privado dado que las perspectivas de tiempo entre políticos y directores de empresas son diferentes al igual que sus motivaciones” (De la Torre. 2021. p. 211)

Las sociedades evolucionan, las necesidades cambian y hoy es indispensable atender, cuidar y mejorar de manera holística el ambiente en que de las comunidades se desarrollan, esto de manera global se ha planteado en los 17 Objetivos de desarrollo sostenible (ODS) planteados por la ONU, ellos se declaran en la agenda 2030. Hacer hoy concordantes estos objetivos con el desarrollo municipal y comunitario permitirá el sostenimiento del entorno.

La Guía para la elaboración de Planes Municipales de Desarrollo con el enfoque de la Agenda 2030 plantea 4 áreas en las que la influencia de estos 17 objetivos será fundamental; conocer los problemas prioritarios de la comunidad, un ejercicio real de los derechos humanos y su respeto, cuidado del medio ambiente como herramienta para la sostenibilidad y sustentabilidad de las comunidades y la promoción de un desarrollo incluyente y justo (INAFED 2020.p14), esta misma vinculación pretende para los municipios generar eficiencia, coordinar los esfuerzos sociales haciendo participe a la comunidad municipios como autoridad y habitantes como participes, orientar y guiar a la gestión pública con base en información técnica y evidencia de los logros y avances, vincular las aspiraciones, necesidades y potencialidades del territorio en favor de sus habitantes y ejecutar las acciones que atiendan las problemáticas de cada población y entorno municipal.

Implementar una evaluación municipal es solo uno de los pasos, en pero esta evaluación deberá ser acompañada de acciones de mejora, remediales o de reforzamiento a fin de lograr una mejora continua.

La difusión de esta información también permitirá tanto a ciudadanos como a colaboradores y personal de los municipios valorar los esfuerzos, ajustar las coberturas o fortalecer aquellas tareas en que se han logrado las metas de la comunidad.

METODOLOGÍA

La metodología de esta investigación es de corte transversal con un enfoque cuantitativo y alcance descriptivo, debido a que se realizaron encuestas sobre calidad en el servicio a la administración 2018-2021. Las encuestas fueron aplicadas en el municipio de Villa de la Paz, San Luis Potosí. Se entrevistaron tanto a funcionarios públicos como habitantes del municipio, por lo que el total de encuestas aplicadas fue de 422

Esta investigación tiene un alcance descriptivo con el fin de conocer la percepción que tienen los habitantes del municipio sobre la calidad del servicio que reciben de parte de la administración pública. Para alcanzar los objetivos señalados este estudio se realizó con un 95% de confianza y 4.5% de error. 422 encuestas

La escala de medición usada de tipo Likert que implica una actitud y visión de los fenómenos desde la perspectiva del respondiente, lo anterior implica los tres elementos fundamentales de conocimiento, afecto y conducta hacia un evento o fenómeno “La

escala Likert se ubica dentro de los diversos tipos de instrumento de medición en la investigación cuantitativa. Es un tipo de escala aditiva que corresponde a un nivel de medición ordinal” (Bedoya. 2017). Estas escalas aunque tienden a acumular las respuestas en el centro o la opinión “socialmente esperada” permiten el análisis de los datos a los extremos de la curva de distribución normal ayudando a hacer claras tanto las necesidades como los aciertos o visiones positivas sobre los ítems y los fenómenos en su conjunto.

La escala usada fue la siguiente

Nada satisfecho	Poco satisfecho	Algo satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho
-----------------	-----------------	-----------------	------------	----------------

El instrumento cuenta con 22 ítems de los que se analizan los datos para obtener tres elementos fundamentales a saber:

- La valoración del servicio con la respuesta directa
- Detectar las áreas mejor y menos bien calificadas de la atención del servicio público
- Contar con una base para el diseño futuro de capacitación y estrategias a implementar en el municipio.

Finalmente la investigación constituye una línea base para realizar un proceso de investigación longitudinal que facilite a este y otros municipios el establecimiento de una valoración y el diseño de los temas en que se debe capacitar, comunicar o poner atención de acuerdo con las percepciones de los ciudadanos del municipio en evaluación.

Se determinó en tamaño de la muestra encuestada a partir del número de los habitantes en el municipio de Villa de la Paz, que de acuerdo con INEGI (2020) son 5,298 de los cuales 3,904, son mayores de 19 años y sirvieron de base para la investigación, por lo cual la población de ciudadanos entrevistados con un 95% de confianza y un 4.5% de error.

Los datos obtenidos se usaran para una investigación longitudinal a fin de conocer los cambios existentes en diversos momentos de medición no importando la transitoriedad de las autoridades municipales.

En las encuestas aplicadas se realizaron preguntas para conocer la percepción de la calidad en el servicio de la administración pública de los habitantes y funcionarios públicos del municipio de Villa de la Paz y para esto se realizó una base de datos donde se recopiló toda la información de las encuestas aplicadas.

Resultados análisis del servicio del personal municipio de Villa De La Paz, S.L.P

A continuación, se describen los resultados estadísticos de los cuestionamientos realizados a la totalidad de los entrevistados, es importante señalar que se encuentran representados en porcentajes para su análisis.

Perfil del respondiente

Los resultados indican que los respondientes se distribuyeron en 52% de mujeres y 48% de hombres que accedieron participar. El 92% de los respondientes son ciudadanos del ayuntamiento en tanto que el 8% son funcionarios del municipio de villa de la Paz San Luis Potosí.

Por edad los respondientes entre 36 y 45 años son el 67.9%, un 16.7% son personas entre 26 y 35 años, los participantes de otras edades representan 10% para los respondientes de menos de 25 años y 4.1% de los participantes cuentan con 45 años o más.

Los datos indican que el 66.8% de los respondientes cuentan con preparatoria, 27.3% con licenciatura siendo los grados académicos preponderantes el 4% cuentan con secundaria y el 1% con posgrados.

Las respuestas de los participantes se concentraron en un cuestionario cerrado que permite una evaluación de la percepción que los ciudadanos tienen de las diversas áreas del servicio.

El revisor de este documento podrá hacer una interpretación casi inmediata al detectar los colores atribuidos a cada evaluación, los gráficos o figuras en color rojo o amarillo indican atención preventiva y urgente, los marcados en gris que en general abarcan al grueso de la población manifiestan tendencia a la imparcialidad o no énfasis en la evaluación de cada elemento, los marcados en ambas tonalidades de verde indican una evaluación positiva y evidente para los ciudadanos respondientes.

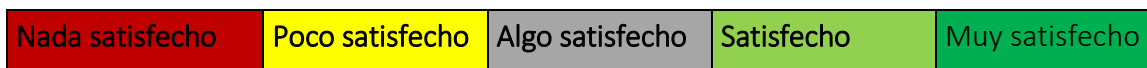
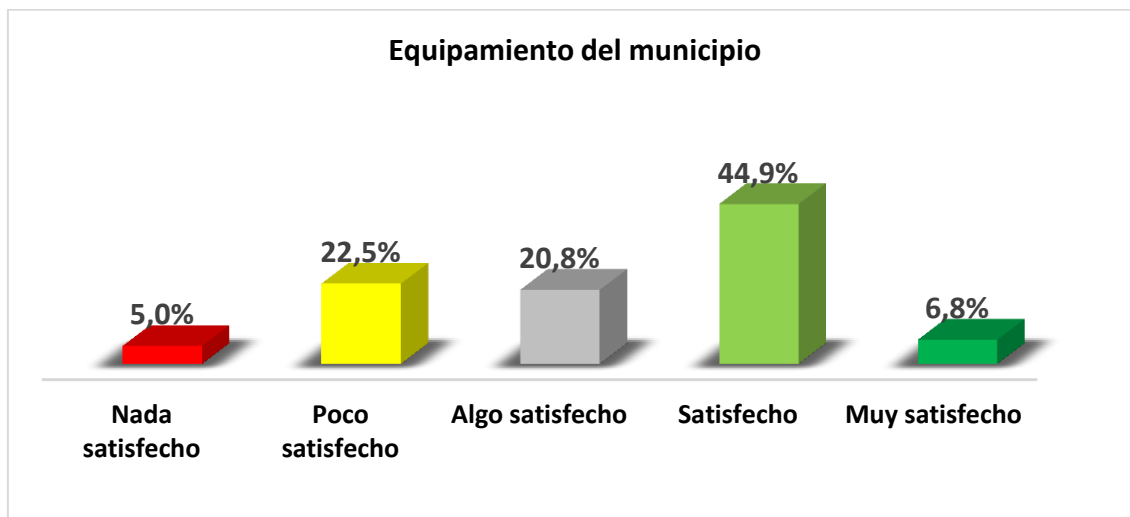


Figura 1. Equipamiento en el municipio

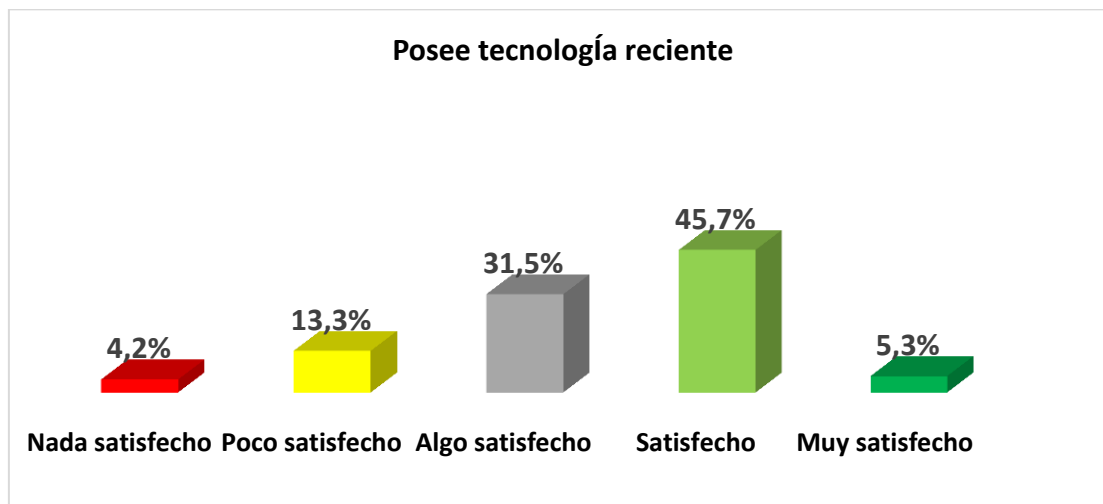
El apartado referente a esta evaluación contempla (mesas, sillas, escritorios) y adecuadas instalaciones (edificios). Los datos indican que el 44.9 % se encuentra satisfecho el 6.8% muy satisfecho en esta área, sin embargo uno de cada cuatro ciudadanos no se encuentra satisfecho con esta condición calificada.



Evaluación del equipamiento municipal. Construcción propia.

Figura 2. Tecnología reciente

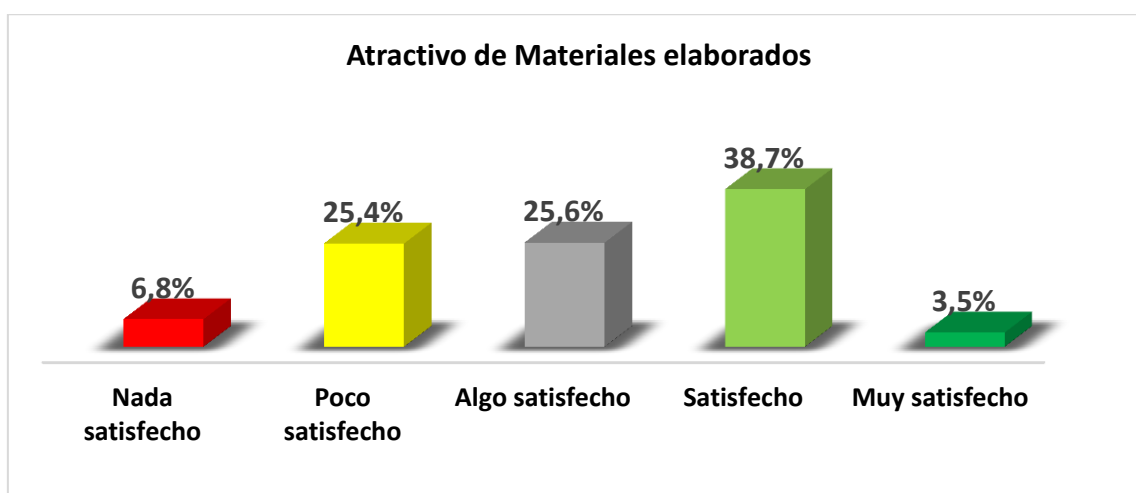
Se refiere al equipo con que se cuenta para la atención ciudadana, los datos indican un 45.7% satisfecho y un 5.3% muy satisfecho con el equipamiento tecnológico, siendo una de las áreas mejor evaluadas de cada uno de los ítems.



Posesión de tecnología reciente para los servicios municipales. Construcción propia.

Figura 3. Materiales de difusión

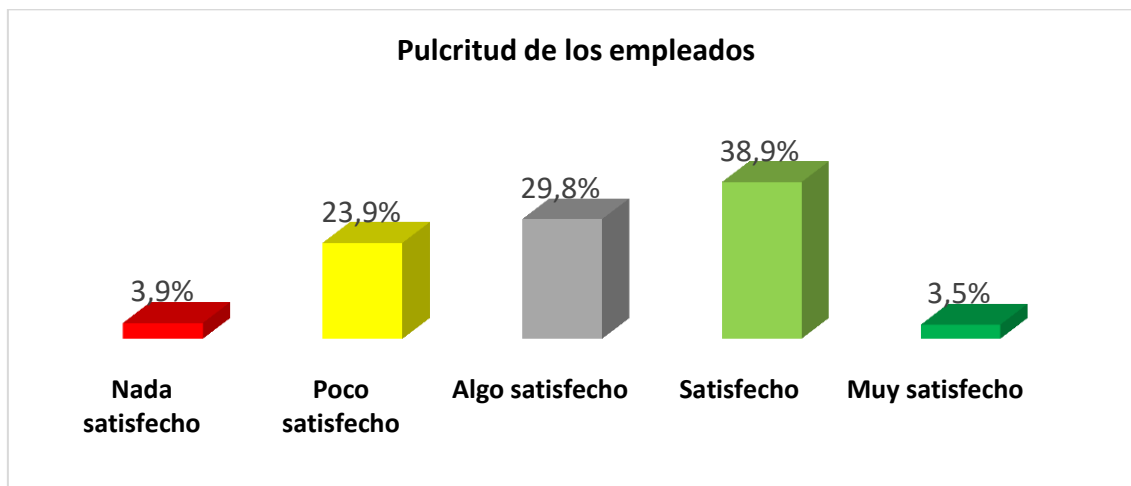
En el área de materiales de difusión elaborados por el municipio (folletos, trípticos, lonas, impresos) la evaluación ciudadana los cataloga así. El 38.7% de los ciudadanos se encuentra satisfecho, y una cuarta parte de ellos se encuentran algo satisfechos o poco satisfechos siendo una de las evaluaciones que presentan menor diferencia estadística en estas dos calificaciones.



Satisfacción de los materiales elaborados por municipio. Construcción propia.

Figura 4. Pulcritud de los servidores públicos

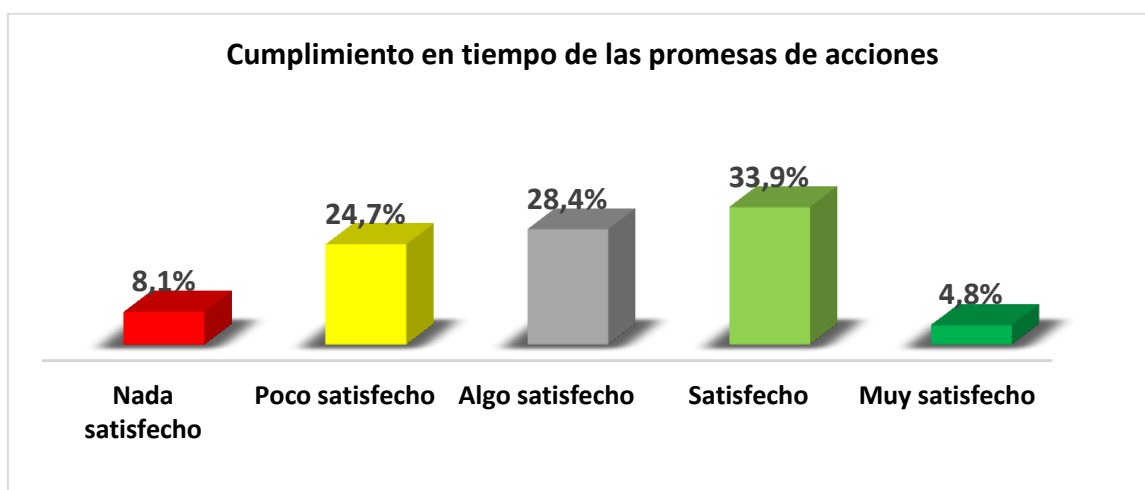
Al calificar la imagen y pulcritud de los servidores públicos el 38.9% se encuentran satisfechos y el 3.5% muy satisfechos en tanto que el 27.8% están poco o nada satisfechos con este aspecto evaluado.



Pulcritud de los empleados públicos. Construcción propia.

Figura 5. Cumplimiento en tiempo de las promesas de acciones

En cuanto al cumplimiento de las promesas en tiempo los entrevistados se encuentran Satisfechos en el 33.9% de los casos, muy satisfechos en el 4,8% de los casos, más de 32% se encuentran poco o nada satisfechos.

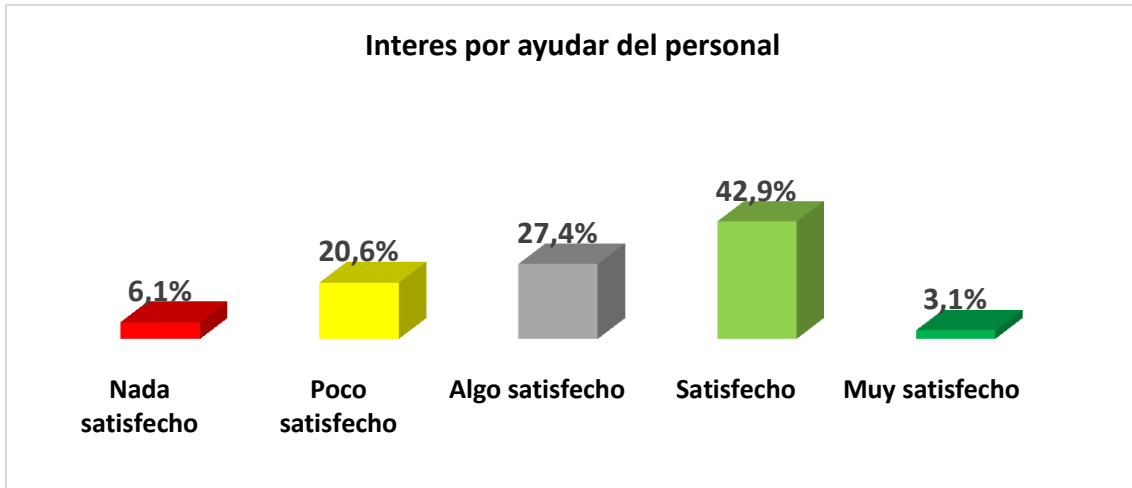


Muestra el grado de satisfacción en cumplimiento en tiempo de promesas.

Construcción propia.

Figura 6. Interés por ayudar a las personas

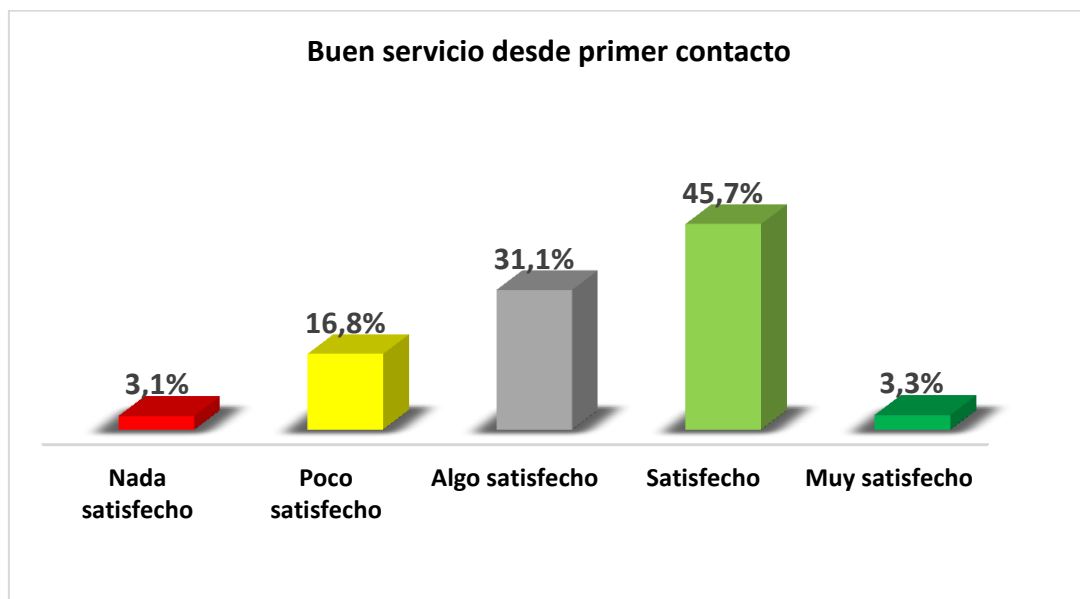
La manifestación evidente de interés por ayudar al ciudadano es catalogada con el 42.9% como satisfactoria y muy satisfactoria por el 3.1% de los ciudadanos, en contraparte el 20.6% están poco satisfechos y 6.1% nada satisfechos con el interés por ayuda al ciudadano.



Muestra el grado de interés por ayuda al ciudadano de parte de los servidores públicos de Villa de la Paz. Construcción propia.

Figura 7. Buen servicio desde primer contacto

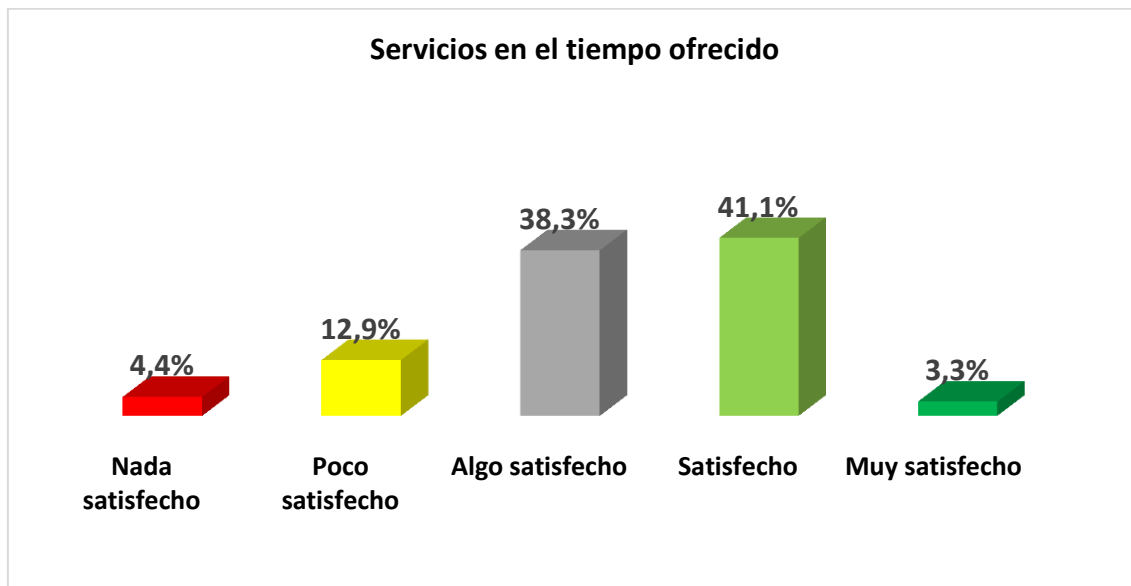
Casi la mitad de la población se encuentra satisfecha o muy satisfecha con el servicio de primer contacto en tanto que el 19.9% están poco o nada satisfechos.



Grado de satisfacción al primer contacto de tramites ciudadanos. Construcción propia.

Figura 8. Servicio en los tiempos ofrecidos

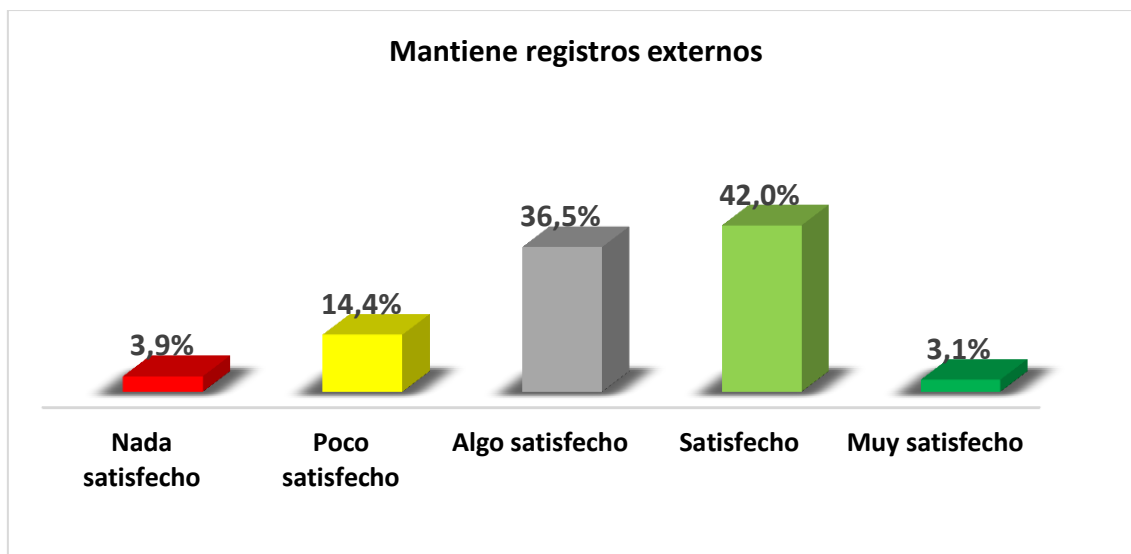
El 41.1% están satisfechos, el 3.3% muy satisfechos y 17.3% poco o nada satisfechos en los tiempos de cumplimiento.



Respuesta a satisfacción en tiempos ofrecidos. Construcción propia.

Figura 9. Mantiene registros externos

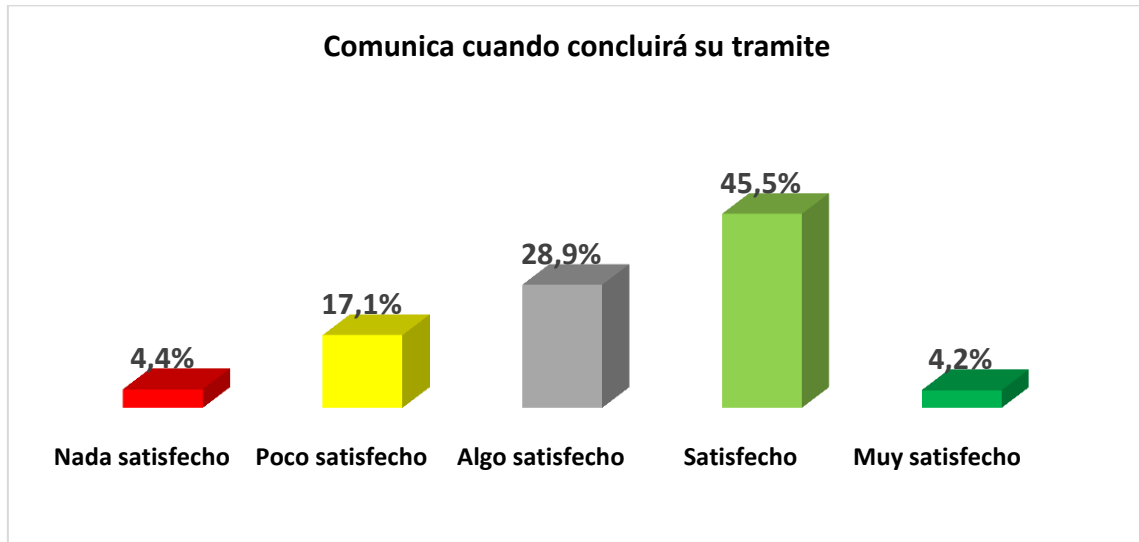
De acuerdo a la percepción sobre el tema que pueden tener los ciudadanos las calificaciones son 42% de satisfactorio, Un poco más de un tercio algo satisfecho 36.5% y menos de dos de cada diez están poco o nada satisfechos en esta percepción.



Percepción de mantenimiento de registros. Construcción propia.

Figura 10. Comunicación de cuando concluirá su trámite

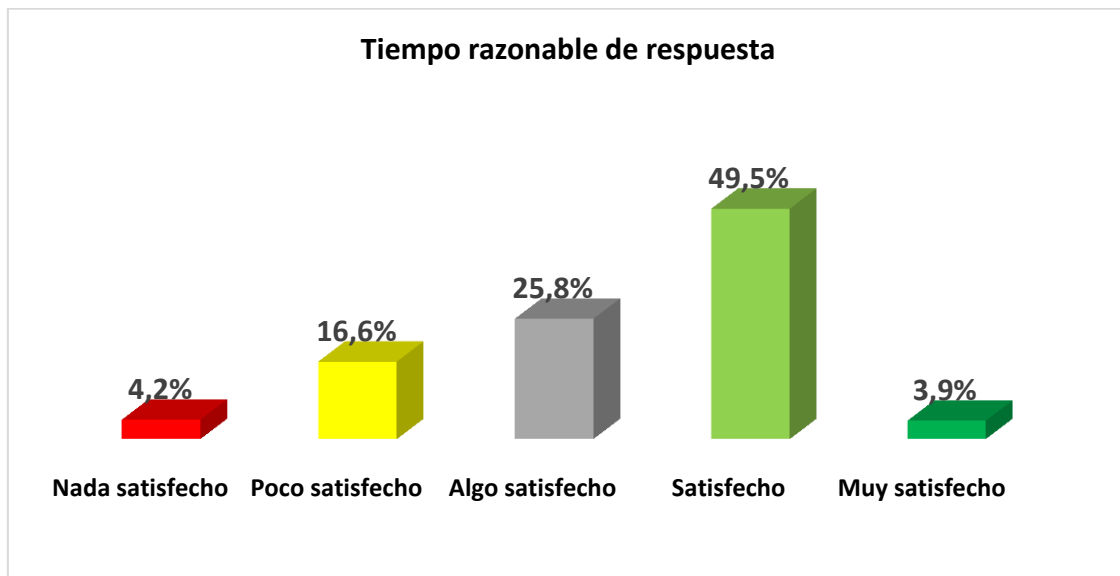
El 45.5% de los respondientes están satisfechos y el 4.2% muy satisfechos en la información de las fechas de resolución de trámite, 21.5% declaran estar poco o nada satisfechos de esta declaración de fin de trámite.



Comunicación de límites de trámite. Construcción propia.

Figura 11. Tiempo razonable de respuesta

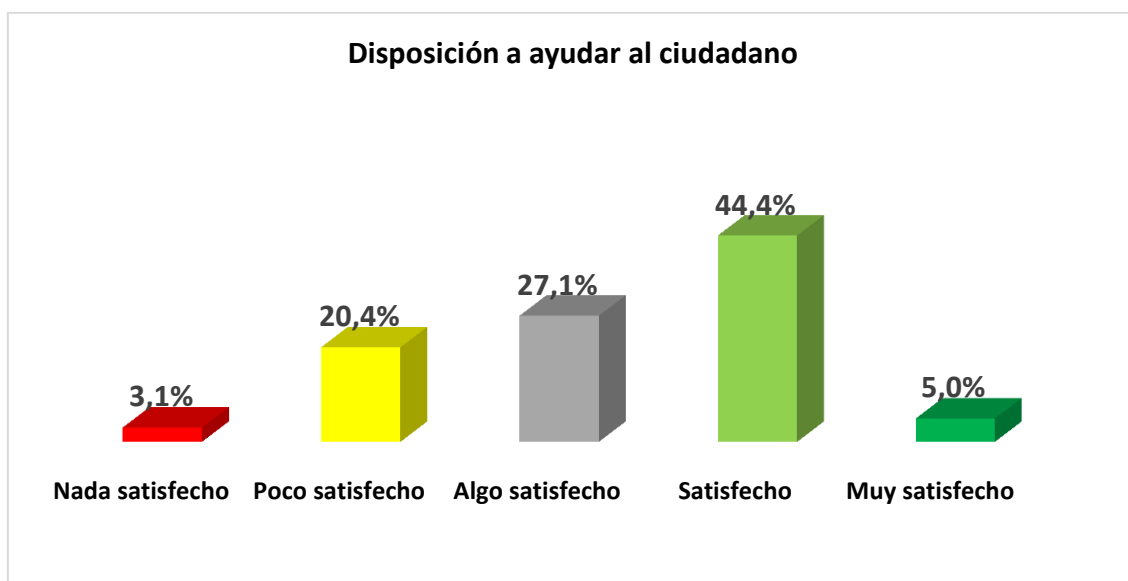
De los ciudadanos participantes el 49.5% se encuentran satisfechos y el 3.9% muy satisfechos en los tiempos de respuesta, 20.6% están poco o nada satisfechos en el tema.



Satisfacción en tiempos de respuesta en Villa de la Paz. Construcción propia.

Figura 12. Disposición a ayudar al ciudadano

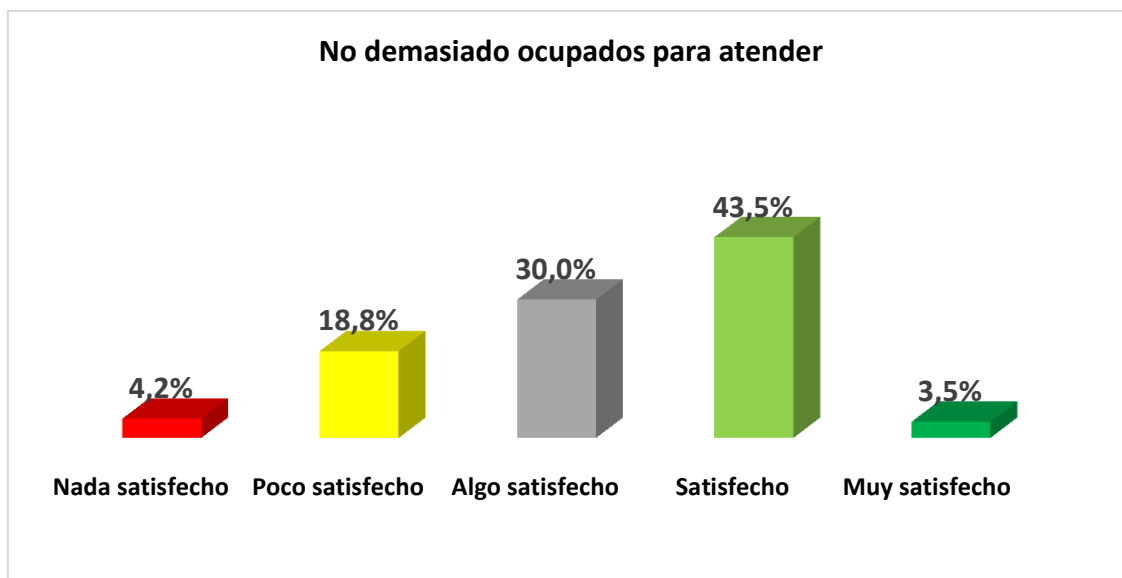
La disposición a ayuda es percibida como satisfactoria por 44.4% de los ciudadanos, 5% la evalúan como muy satisfactoria y 23.4% la perciben poco o nada satisfactoria.



Datos de disposición de ayuda percibida en Villa de la Paz. Construcción propia.

Figura 13. Ocupación para atender ciudadanos

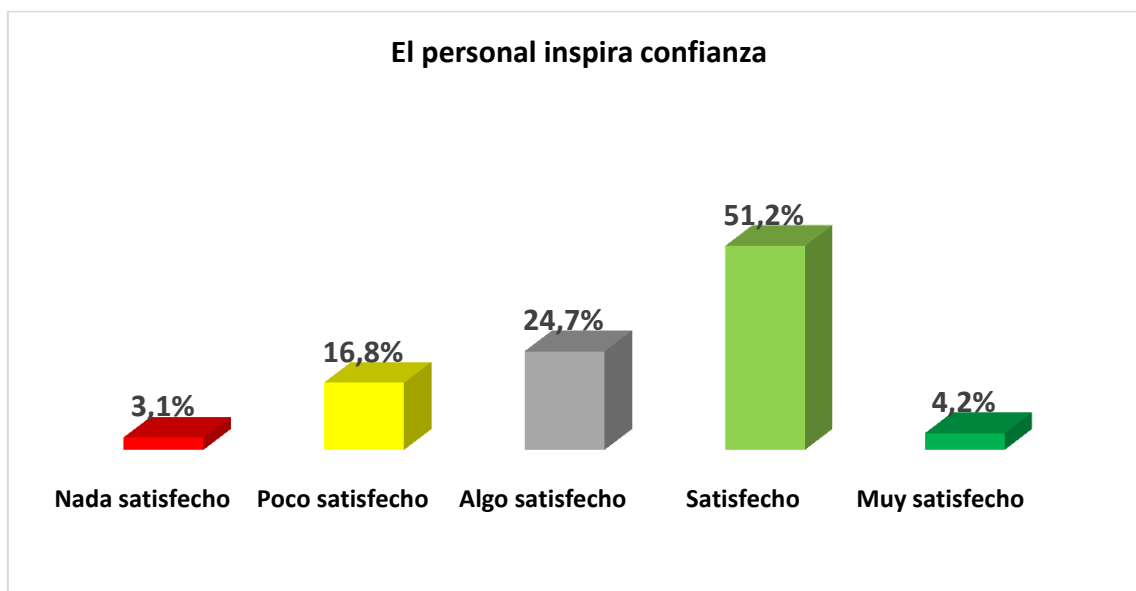
La declaración de percepción indica un 43.3% de ciudadanos satisfechos en la atención



No demasiado ocupados para atender en Villa de la Paz SLP. Construcción propia.

Figura 14. Personal inspira confianza

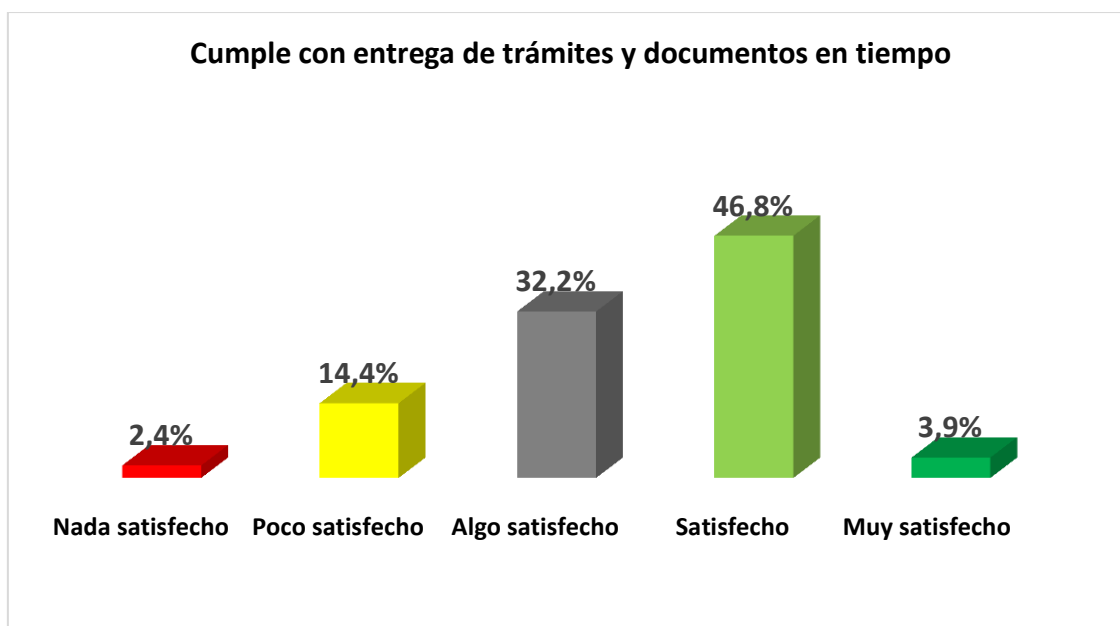
55.4 de los respondientes declaran satisfacción por la confianza que inspiran en el municipio evaluado, dos de cada diez afirman en contrario y 24.7 están algo satisfechos en cuanto a la confianza inspirada por los servidores públicos.



Confianza que inspiran los servidores públicos. Construcción propia.

Figura 15. Cumple con entrega de trámites y documentos en tiempo

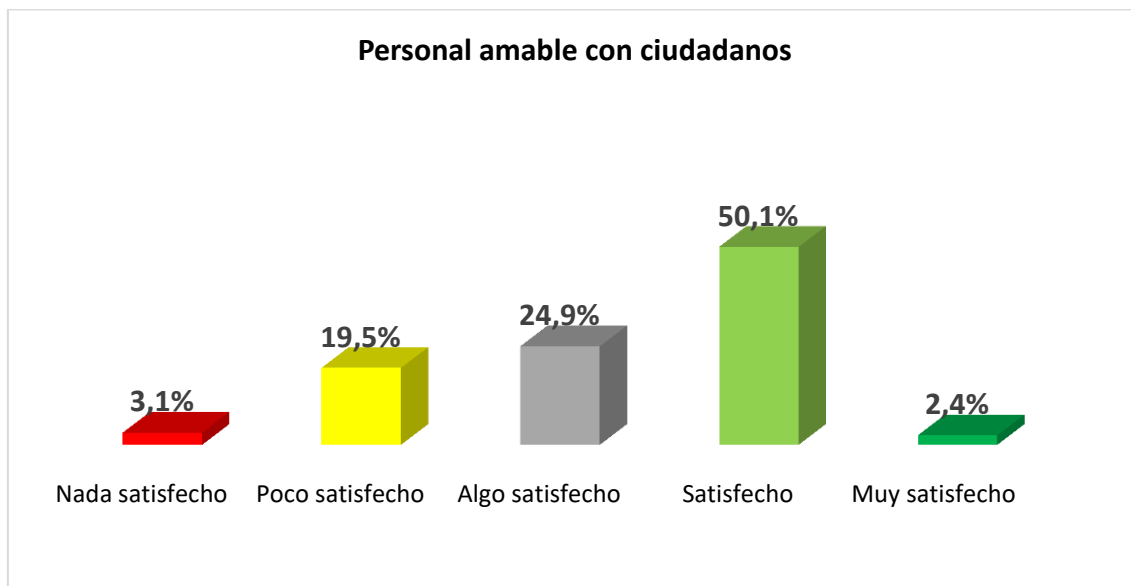
De los respondientes el 46.8% se encuentran satisfechos en cuanto a la entrega a tiempo, 3.9% muy satisfechos, 14.4% poco satisfechos y 2.4% nada satisfechos.



Satisfacción en entrega de trámites a tiempo. Construcción propia

Figura 16. Amabilidad de servidores hacia ciudadanos

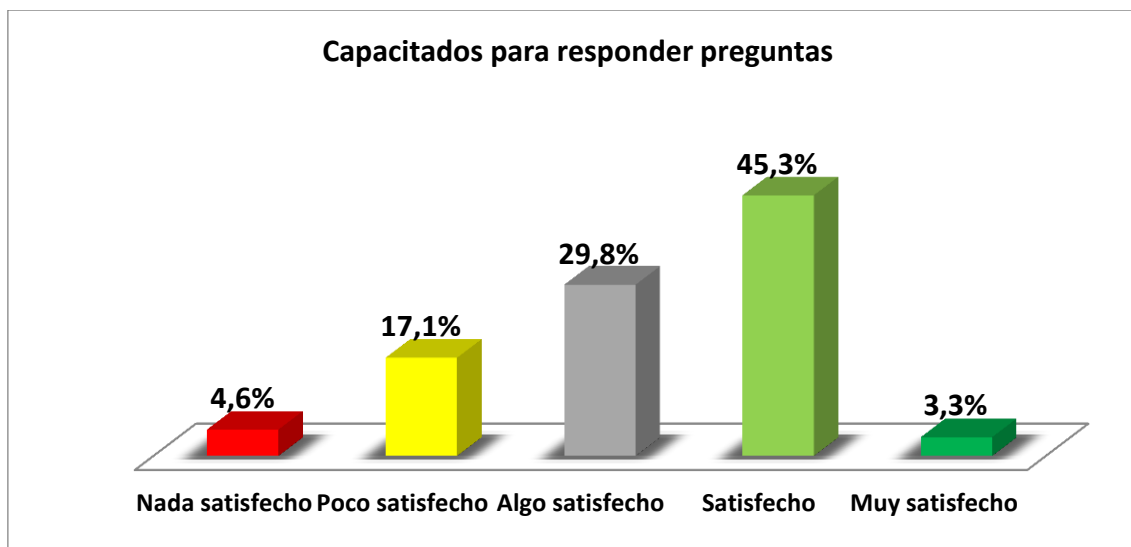
La amabilidad de los servidores públicos es satisfactoria para el 50.1% y muy satisfactoria para el 2.4 % de los ciudadanos, 22.6% no se encuentran satisfechos en este aspecto.



Trato amable a los ciudadanos en Villa de la Paz. Construcción propia.

Figura 17. Capacitados para responder preguntas

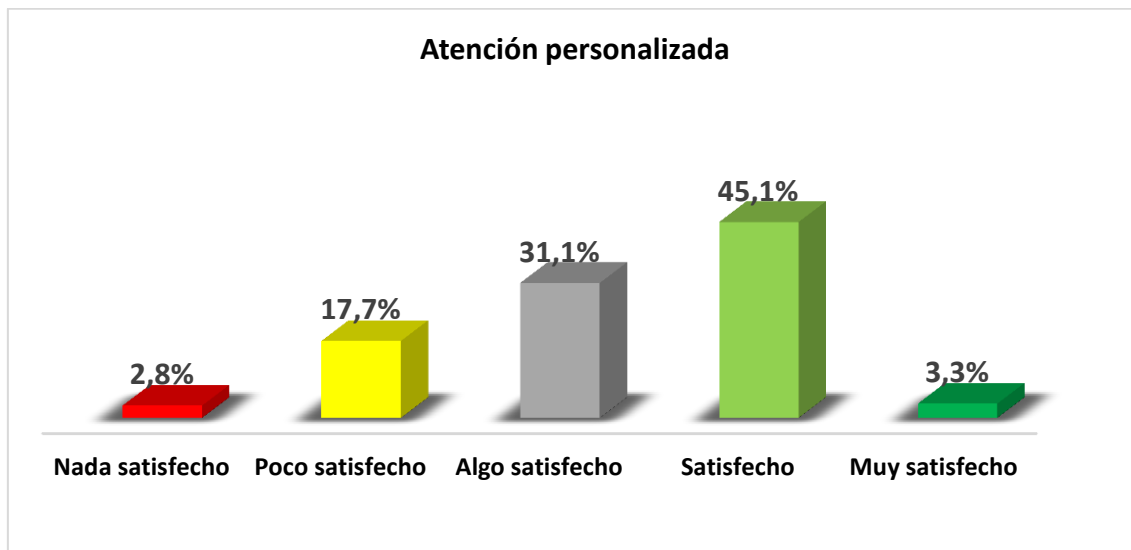
De los respondientes el 21.7% están poco o nada satisfechos con la capacitación para responder preguntas de los servidores públicos, en contrario 48.6% se encuentran satisfechos o aún más en cuanto al tema.



Capacitación de servidores públicos para responder. Construcción propia.

Figura 18. Atención personalizada

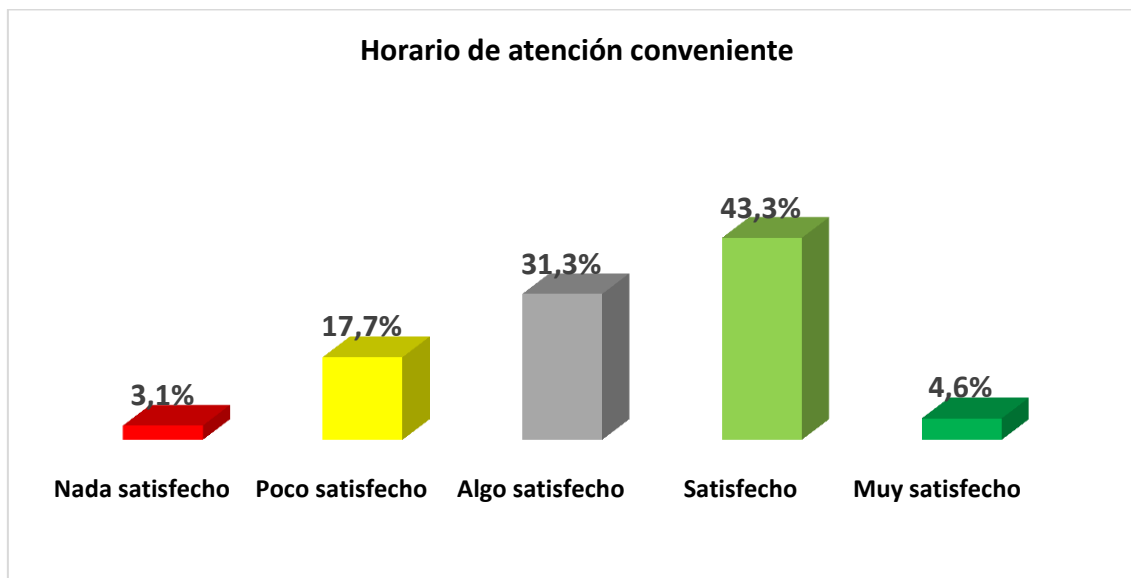
En cuanto a atención personalizada 45.1% se encuentran satisfechos, 3.3% muy satisfechos y 20.5% poco o nada satisfechos.



Atención personalizada a ciudadanos en Villa de la Paz. Construcción propia.

Figura 19. Horario de atención a ciudadanos

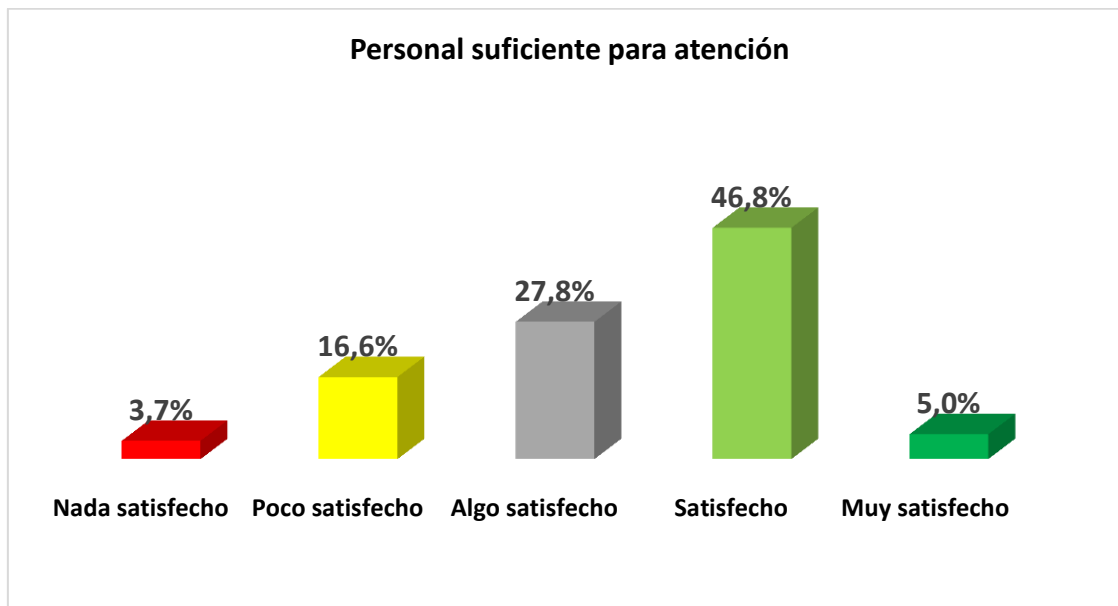
Las respuestas indican que el 43.3% se encuentran satisfechos en este aspecto, 4.6% muy satisfecho, 31.3% algo y 20.8% poco o nada satisfecho.



Satisfacción en horario de atención conveniente Villa de la Paz. Construcción propia.

Figura 20. Personal suficiente para atención

51.8% se encuentran satisfechos o más, nuevamente dos de cada diez poco o nada satisfechos

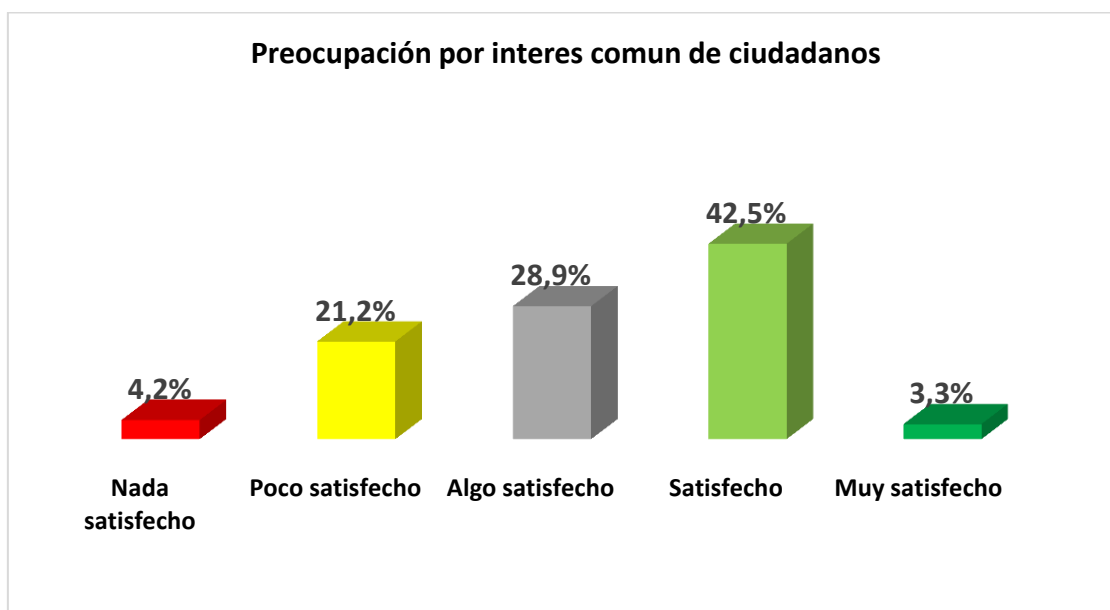


Satisfacción en suficiencia de personal atención a ciudadano. Villa de la Paz.

Construcción propia

Figura 21. Preocupación por el interés común de ciudadanos

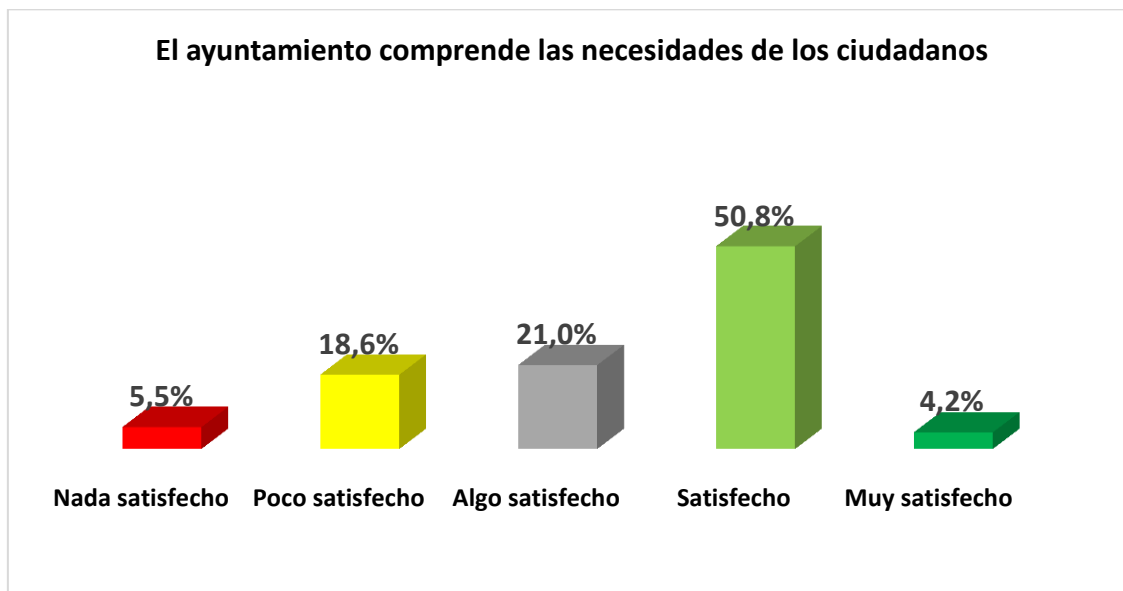
La valoración de percepción en este aspecto en satisfecho es del 42.5% en este aspecto, 3.3% está muy satisfecho, una cuarta parte está poco o nada satisfecho.



Valoración por el interés de los ciudadanos en Villa de la Paz. Construcción propia.

Figura 22. El ayuntamiento comprende las necesidades de los ciudadanos

En este aspecto el 50.8% de los respondientes se encuentra satisfecho, el 4.2% muy satisfecho, resalta el 21% que esta solo algo satisfecho y el 24.1\$ poco o nada satisfecho.



Comprensión de necesidades de los ciudadanos en Villa de la Paz. Construcción propia.

CONCLUSIONES Y PROPUESTAS PARTICULARES DE MEJORA

En cuanto al equipamiento y la tecnología ocupada la percepción del 51.6% y 51% de las personas es de satisfacción o muy satisfecha, tan solo 27.6% lo perciben como inadecuado en equipo y 17.5% en tecnología, en esta área habrá solo que hacer difusión leve de las actividades encaminadas a la actualización y mantenimiento del equipo que permite dar servicio a la ciudadanía en los medios de divulgación del municipio.

En el área de materiales de divulgación de información 42.2% están satisfechos o muy satisfechos, en pero el 32.2% no lo están. Se recomienda al área de comunicación realizar un curso de capacitación o una contratación urgente de estos servicios, ya que de una comunicación adecuada y efectiva dependen la totalidad de las áreas para dar a conocer los logros, tareas realizadas y resultados de los servicios municipales.

Un poco más de 4 de cada 10 personas perciben como adecuada la imagen de los funcionarios y colaboradores municipales, casi el 28% no. De haber la posibilidad habrá que unificar la imagen para dar una mejor apariencia y lograr la identificación clara de cada servidor público independientemente de su puesto, puede iniciarse por

aproximaciones sucesivas con una prenda por semestre hasta lograr una homogeneidad y clara identificación de los servidores públicos, Incluso para minimizar la erogación el uso de identificadores a la vista como primera etapa en esta evolución.

El 38.7% de las personas se encuentran satisfechas con el cumplimiento de promesas en tanto que casi el 33% no, si uno de cada tres personas no se encuentra satisfecho en estas áreas, habrá que dar a conocer a los ciudadanos si las promesas son de bien común y no se han cubierto las causas de ello, en tanto que para las de índole particular dar información de las causas de la no cobertura y prioridades municipales de la comunidad.

El interés por ayudar al ciudadano y el buen servicio desde la primera entrevista rondan el 50% de la satisfacción de los usuarios y aunque el interés no es bien calificado por el 26.7% de los usuarios el buen servicio desde la primera visita solo se manifiesta por el 19.9%. Los datos indican que esta primera visita con amabilidad y manifestación de interés puede ser determinante para la evaluación independiente del resultado de la gestión. Se recomienda énfasis en la capacitación en la atención en mostrador, para mejorar lo que se percibe bien se puede reforzar con cursos semestrales y evaluación continua en amabilidad y en eficiencia de la atención para que los usuarios se sientan tomados en cuenta en mayor medida.

44.4% de los usuarios se encuentran satisfechos en cuanto a cumplimiento en el tiempo ofrecido y para la recomendación este equipo plantea la siguiente pregunta ¿Usted quedaría satisfecho si menos de la mitad de las veces le cumplen en cualquier entrega de un producto o servicio? Definitivamente si existe un conocimiento claro de los tiempos de proceso y resolución habrá que informar de manera clara a los ciudadanos para no crear una expectativa fuera de lugar que deteriore la imagen de los servicios municipales. Ser claros y realistas sin decir es poco o mucho tiempo de resolución otorgara un mayor grado de certeza a los ciudadanos. Además en esta área el indicador de fecha de limite fin de trámite se encuentra en estas mismas cifras alrededor de la mitad quedan satisfechos si saben cuándo se resolverá y no tanto en cuanto tiempo. Aunado a que al 53.4% manifiestan estar satisfechos por percibir un tiempo razonable de resolución.

La disposición percibida de ayuda al ciudadano es bien calificada por la mitad de las personas, sin embargo el 23.4% no lo percibe así y la califica de insatisfactoria o menos,

esto acentúa la necesidad de cursos al personal de atención al ciudadano en ventanilla y el fortalecimiento para establecer tareas y actividades continuas que hagan que el ciudadano se sienta la disponibilidad del servidor público.

La confianza inspirada por el servidor público 55.4%, la comprensión de las necesidades 55.4% y la amabilidad de atención satisfactoria o más 52.5% deberán ser aprovechadas y fortalecidas en el personal mediante la retroalimentación, y el reforzamiento por parte de los jefes y autoridades esperando un efecto en cascada hacia todo el personal. Esto evitara que la cuarta parte de la población que no lo percibe así pueda empezar a modificar su percepción.

Finalmente al evaluar los tres aspectos peor calificados por el ciudadano se encuentra el cumplimiento de promesas 32.8% de los respondientes evalúan así. Es claro que desde el municipio e incluso desde las etapas previas el ciudadano crea expectativas que al no cumplirse deterioran la imagen del servicio público.

El segundo foco rojo a atender son los materiales elaborados y aquí se puede incluye, desde la ficha de lugar de atención hasta los medios de comunicación más sofisticados deben ser cuidados en mensaje, imagen, claridad, lenguaje, medio, materiales y periodicidad. Comunicar sin contar con un área capacitada es desaprovechar las ventajas que la comunicación da a los municipios.

Los tres luceros que la gente evalúa mejor son la confianza inspirada por el personal 55.4%, la comprensión y empatía con las necesidades ciudadanas 54.9% y los servicios en tiempos razonables 53.4% están satisfechos. Enarbolar estas coberturas en los elementos de comunicación fortalecerá la mejora de la imagen municipal y creara masa confianza en el ciudadano, no son elementos que deban presumirse y si declararse que son propios del municipio y sus servicios porque el ciudadano los merece.

Para el futuro se recomienda incluir un ejercicio con una escala numérica y la inclusión de los factores claros y directos encaminados a la agenda 2030 para poder valorar de manera directa los progresos y necesidades puntualmente incluyendo valoración a servicios específicos que debe proporcionar la municipalidad y el servidor público. .

BIBLIOGRAFÍA

- Aguilera I. G. (2014). *“La calidad y su incorporación en la Administración Pública”* Sociedad, Estado y Territorio. Vol. 3 No. 1. pp. 82-98.
- Almeda C. M.; 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.
- 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.
- 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
- 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.
- Bedoya (2017). Diseño de un instrumento tipo escala Likert para la descripción de las actitudes hacia la tecnología por parte de los profesores de un colegio público de Bogotá. <https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/6881/BedoyaLagunaCristianAlberto2017.pdf?sequence=1>
- 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
- Cano, I. L.Z., Molina, M. V. M., Corona, S. E. *“La satisfacción del cliente basada en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera”*. RECAI, 7 (18). <https://www.redalyc.org/journal/6379/637968306002/637968306002.pdf>
- Casar A. M. & Hernández F. (2000). *“¿Qué es el presupuesto federal?”*. Estudios de género, la ventana. No.45. pp. 7-49.

- CEPAL (2021). "Evaluación de programas públicos"
https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/46795/1/S2100039_es.pdf. pp.14
- 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. & Guzmán F. (2003). *"Un análisis presupuestario con un enfoque de género"*. Estudios de género, la ventana. No. 45. pp. 7-49.
- De la Torre (2021). Evaluación Municipal en México El desarrollo de las capacidades Gubernamentales para la obtención de resultados. INAP. México. <https://inap.mx/wp-content/uploads/2022/02/Evaluacion-municipal-en-Mexico.pdf>
- Diccionario de la Real Academia Española (2009). Disponible en: <http://www.rae.es/rea>
- Frailé 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.; 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
- Guerrero, R. G., (2014). "La calidad del servicio al cliente en los grandes supermercados de Ibagué: un análisis desde la escala multidimensional (SERVQUAL)". Cuadernos de Administración, 30(52),54-64. ISSN: 0120-4645. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=225033236006>
- 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
- INAFED.(2020). La agenda 2030 y el desarrollo municipal sostenible. I Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal . https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/590381/Gu_a_Planes_Municipales_Sostenibles_VF.pdf

- INEGI. (2010). *"Panorama sociodemográfico de San Luis Potosí"*. Censo de Población y Vivienda. pp. 104
- Montoya C. & 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
- Morillo, M. M. C., Morillo, M. M. D. C. (2016). *"Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela"*. Revista de Ciencias Sociales 22 (2), pp. 111-131. ISSN: 1315-9518. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28049145009>
- Nebrera H.J. (2008). *"Introducción a la calidad"*. Recuperado: http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/infodir/introduccion_a_la_calidad.pdf
- 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
- 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.
- Serna H. (2008). *"Gerencia Estratégica; Teoría - Metodología Alineamiento, implementación y mapas estratégicos, índices de gestión"*. Editorial 3R Editores. Bogotá. Colombia.
- Torres S. M.; Vázquez S. C.; Luna C. M. (2012). *"Análisis estratégico de la evaluación de la calidad del servicio en el sector público"* COMPENDIUM. No. 27.