



Villa de Guadalupe
AYUNTAMIENTO 2018-2021



H. AYUNTAMIENTO DE VILLA DE GUADALUPE, S.L.P.

OFICIO:499/2019/PM

“2019, año del centenario del natalicio de Rafael Montejano y Aguiñaga”

Villa de Guadalupe, S.L.P. a 19 de agosto de 2019

A quien corresponda:

Por medio de la presente hago constar que el **M.E. Marco Francisco Martínez Aguilar** profesor de tiempo completo de la Coordinación Académica Región Altiplano de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí participó como coordinador y responsable técnico en el proyecto titulado “**Análisis de la percepción del servicio público que brinda la administración pública 2015-2018 del Honorable Ayuntamiento de Villa de Guadalupe**”, como líder del proyecto “**Medición de la percepción en la calidad del servicio público de los H. Ayuntamientos dentro de la Región Altiplano**” la **Dra. Beatriz Virginia Tristan Monrroy** realizado en campo de **marzo a julio de 2018** y desarrollado en las instalaciones de dicha coordinación, en el periodo comprendido de **agosto 2018- agosto 2019**.

El análisis se llevó a cabo con el apoyo del programa SPSS 21, se tomó en cuenta las partes relacionadas, ciudadanos y funcionarios, todo lo anterior basándonos en el instrumento SERVPERF que ya está probado adaptándolo y aplicándolo a los propósitos del estudio. Durante su desarrollo se contó con el apoyo de estudiantes de licenciatura en Mercadotecnia, **Esparza López Christian Alejandro, Obregón Muñoz Aramanta Yamile, Vigil Olvera Andrés Gerardo de Jesús y Zepeda Acosta Gabriela Alejandra**, alumnos de segundo semestre.

El informe técnico fue entregado el **19 de agosto de 2019** con los resultados obtenidos y sugerencias de mejora para el proceso estudiado mismos que son de utilidad para el sector público teniendo la posibilidad de mejorar la calidad el servicio público que brinda el H. Ayuntamiento de Vanegas, es de importante relevancia debido a que nuestro actual gobierno federal e instituciones públicas de nivel internacional tienen como línea el seguimiento a las mejoras que realizan las administraciones públicas.

Sin otro particular, se extiende la presenta para los fines que convenga



ATENTAMENTE

JUAN LOPEZ BLANCO

PRESIDENCIA
H. AYUNTAMIENTO
PRESIDENTE DEL H. AYUNTAMIENTO DE VILLA DE GUADALUPE, S.L.P.



UASLP
Universidad Autónoma
de San Luis Potosí



COORDINACIÓN
ACADÉMICA
REGIÓN ALTIPLANO

Universidad Autónoma de San Luis Potosí

Coordinación Académica Región Altiplano

Análisis descriptivo sobre la percepción del servicio público que desempeñó la
administración pública 2015-2018 del Honorable Ayuntamiento de Villa de
Guadalupe

Responsable y coordinador técnico:

M.E. Marco Francisco Martínez Aguilar

PTC Coordinación Académica Región Altiplano

Universidad Autónoma de San Luis Potosí

Líder del proyecto “Medición de la percepción en la calidad del servicio público de
los H. Ayuntamientos dentro de la Región Altiplano de San Luis Potosí”

Dra. Beatriz Virginia Tristan Monrroy

PTC Coordinación Académica Región Altiplano

Universidad Autónoma de San Luis Potosí

Agosto 2019

INDICE

<i>Descripción</i>	<i>Página</i>
<i>Lista de figuras</i>	
<i>Introducción</i>	
<i>Marco Teórico</i>	8
<i>Metodología</i>	13
Parte 1. Análisis de la autoevaluación de los servidores públicos de la administración 2015-2018 del Honorable Ayuntamiento de Vanegas	14
Parte 2. Análisis de la evaluación a los servidores públicos de la administración 2015-2018 del Honorable Ayuntamiento de Vanegas por parte de los ciudadano	27
<i>Hallazgos</i>	40
Parte 1. Análisis de la comparación de la autoevaluación de los servidores públicos y la evaluación de los ciudadanos de la administración 2015-2018 del Honorable Ayuntamiento de Vanegas	
<i>Recomendaciones</i>	47
<i>Bibliografía</i>	55

INTRODUCCIÓN

La presente investigación se llevó a cabo en el municipio de Villa de Guadalupe, en el Altiplano Potosino, en el estado de San Luis Potosí, México, donde se realizaron 385 encuestas sobre la calidad de la administración pública, de las cuales 30 fueron aplicadas a funcionarios del H. Ayuntamiento de Villa de Guadalupe y 355 fueron aplicadas a ciudadanos de este mismo municipio.

Esta investigación tuvo como objetivo principal conocer el grado de percepción que tiene los ciudadanos hacia el personal administrativo que labora en el H. Ayuntamiento de Villa de Guadalupe. Las principales variables que se analizaron fueron, equipamiento, tecnología, publicidad impresa, cumplimiento en cuanto a promesas y tiempo del servicio y trámites, el interés, la comprensión, la confianza y la ayuda que los administrativos brindan a los ciudadanos. De la misma manera el personal administrativo del H. Ayuntamiento de Villa de Guadalupe se calificó la percepción con las mismas variables, para así tener la percepción de ambas partes.

Las encuestas que se realizaron en esta investigación fueron aplicadas en un periodo de cuatro meses (marzo-junio 2018) para posteriormente someterlas a una base de datos y desarrollar un análisis estadístico que llevo a la realización del siguiente informe que contiene toda la información recaba en la investigación ya procesada.

Este informe está dividido en los siguientes capítulos:

- 1.- Marco Teórico
- 2.- Metodología
- 3.- Análisis Estadístico
- 4.- Recomendaciones
- 5.- Referencias

1. MARCO TEÓRICO

CALIDAD DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

La preocupación por la tarea de gobernar y más concretamente por gobernar bien, se ha constituido en un verdadero reto de nuestro tiempo. El gobierno y la gestión pública se convierten así, en un contexto democrático, en el vehículo principal para atender la complejidad y diversidad de los asuntos públicos (Moyado, 2013).

Los ciudadanos, las organizaciones y las empresas reclaman de la administración pública que la prestación de sus servicios sea cada vez de mayor calidad. Para ello se hace imprescindible introducir en los órganos y organismos públicos, sistemas de calidad en la gestión, incorporar la metodología de la mejora continua y adoptar aquellos principios que sean trasladables a las administraciones públicas, de acuerdo con su especificidad y de conformidad con el ordenamiento jurídico (MAP, 1999).

Como se puede apreciar, el tema de la calidad no es nuevo en la gestión pública. Lleva por lo menos dos décadas aplicándose en la gestión pública gubernamental de diferentes continentes y regiones (Sánchez, 2000), (Campos y Anzures 2002), sostienen que la administración pública avanzó hacia un modelo de resultados.

Esta idea de calidad se ha incorporado a la esfera de lo público, en donde el ciudadano puede ser considerado como cliente ya que es receptor de la actuación de las Administraciones Públicas. Éstas poseen principios de funcionamiento entre los que podemos mencionar: la eficacia y eficiencia, el control de la gestión y de los resultados, la responsabilidad, la racionalización, y agilización de los procedimientos administrativos y de gestión, así como prestar un servicio efectivo a los ciudadanos (Talavera, 2000).

La calidad de servicio es una estrategia básica para enmarcar la estructura y funcionalidad organizativa dentro de parámetros que consideren las expectativas y necesidades de los clientes, la importancia del recurso humano para dar respuesta a estas exigencias debe ser determinante para garantizar la calidad de los servicios que ofertan (González, Frías-Jiménez & Gómez, 2015).

2. METODOLOGÍA

La Administración Pública ha experimentado en los últimos años importantes cambios en la gestión pública y sus relaciones con la sociedad. La mayoría de estos cambios han surtido efecto en los modelos de gestión en implementación de políticas públicas. Cabe destacar que el fin de la Administración Pública no es sólo el ejercicio de potestades, sino también el de proporcionar bienes y servicios públicos a la ciudadanía.

Lo que se pretende con esta investigación es recopilar la información suficiente para determinar cómo es la percepción sobre la calidad de la administración pública tanto de los ciudadanos como de los funcionarios en el municipio de Villa de Guadalupe S.L.P.

Para alcanzar los objetivos señalados de esta investigación se llevó a cabo un estudio de enfoque cuantitativo por el cual se realizaron 385 encuestas sobre la calidad de la administración pública, de las cuales 30 fueron aplicadas a funcionarios del H. Ayuntamiento de Villa de Guadalupe y 355 fueron aplicadas a ciudadanos de este mismo municipio, hombres y mujeres de entre 20 y 50 años de edad del municipio de Villa de Guadalupe S.L.P. Este estudio abarca un nivel de confianza del 95%, con un margen de error del 5%.

El presente estudio es una investigación transversal ya que es un tipo de investigación observacional que analiza datos de variables recopiladas en un periodo de tiempo sobre una población muestra o subconjunto predefinido. El alcance de esta investigación es descriptivo debido a que pretende recolectar y medir información sobre el tema en cuestión.

En las encuestas se desarrollaron preguntas en las que las personas nos dieran a conocer su percepción acerca de los servicios que los funcionarios ejercen dentro de la administración pública. Todo lo realizado dentro de esta investigación fue de suma importancia para el desarrollo de este proyecto, con el cual de igual manera se realizó una base de datos para el análisis estadístico de los resultados arrojados por las encuestas.

3. Resultados

A continuación se muestran los resultados obtenidos durante la investigación, los cuales nos indican los datos más relevantes y hallazgos que se encontraron.

Análisis del personal que conforma la administración 2015-2018 en el municipio de Villa de Guadalupe

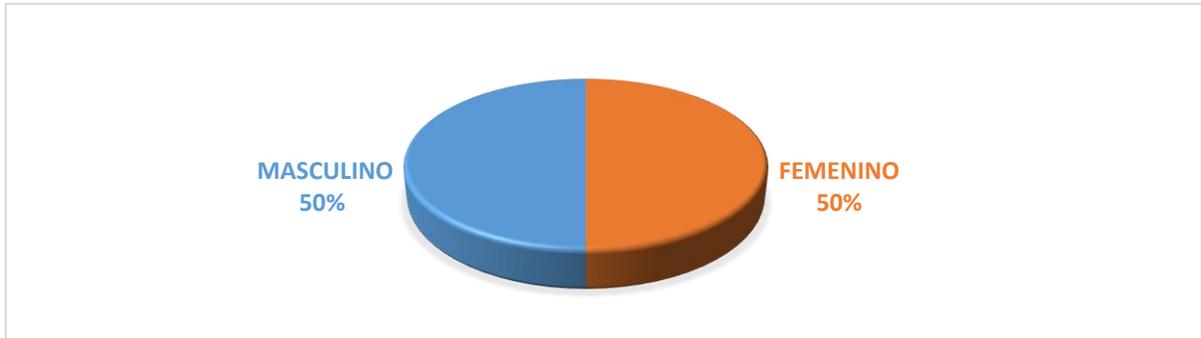


Figura 1. Se representa la distribución por sexo de la muestra tomada del personal que labora dentro del H. Ayuntamiento de Villa de Guadalupe, S.L.P.

Fuente de elaboración propia

Se puede observar con claridad tanto en la tabla 1 como en la figura 1 que el 50% de los encuestados son mujeres y el 50% son hombre, lo cual nos indica que la investigación existe una igualdad en cuanto a género de las encuestas que se aplicaron.

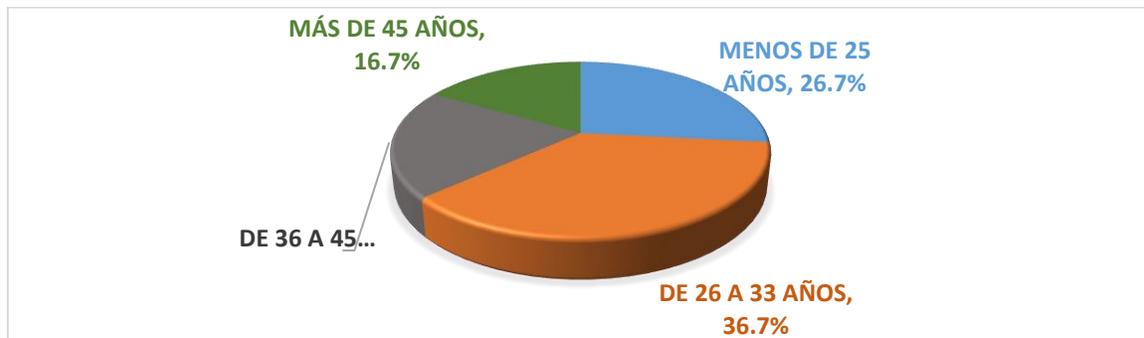


Figura 2. Edad que presenta la distribución de la muestra tomada del personal que labora a dentro del H. Ayuntamiento de Matehuala, S.L.P.

Fuente de elaboración propia

Análisis de la percepción de la ciudadanía sobre el desempeño del H. Ayuntamiento durante la administración 2015 -2018 en el municipio de Villa de Guadalupe, S.L.P

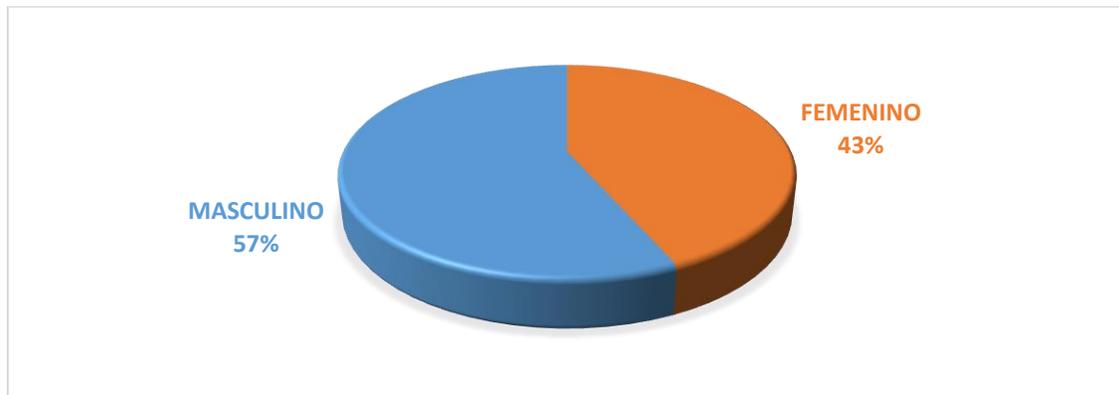


Figura 26. Se representa la distribución por sexo de la muestra analizada de la población que conforma el municipio de Villa de Guadalupe, S.L.P.

Fuente de elaboración propia

Se puede observar con claridad tanto en la tabla 1 como en la figura 1 que el 57% de los encuestados son hombres y el 43% son mujeres, lo cual nos indica que la investigación existe un equilibrio en cuanto a género de la muestra analizada de la población.

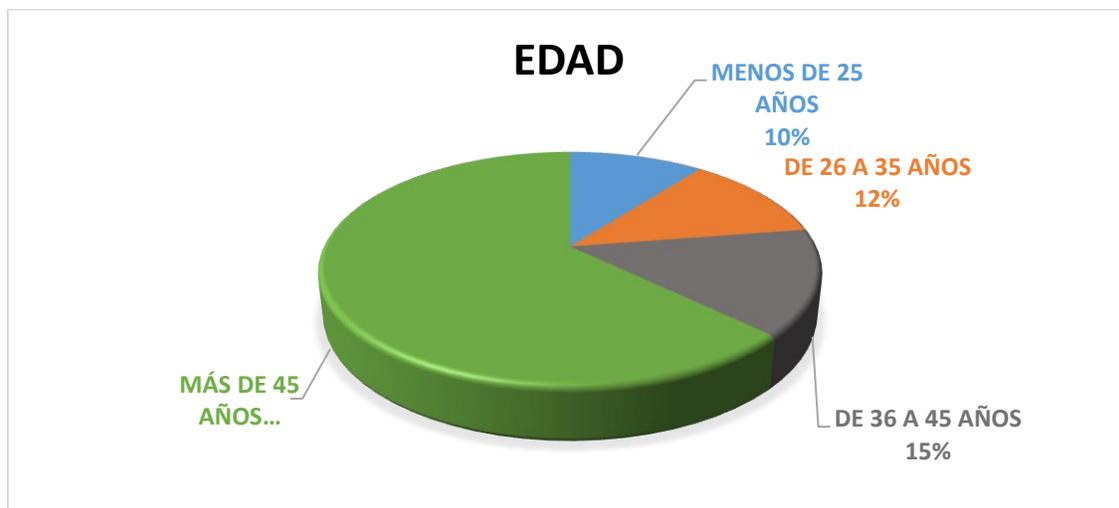


Figura 27. Se representa la distribución por edad de la muestra analizada de la población que conforma el municipio de Villa de Guadalupe, S.L.P.

Fuente de elaboración propia

Se puede observar con claridad que el 63% de los encuestados tienen más de 45 años, el 15% tiene de 36 a 45 años, el 12% tiene de 26 a 35 años, y el 10% tienen menos de 25 años.

Hallazgos

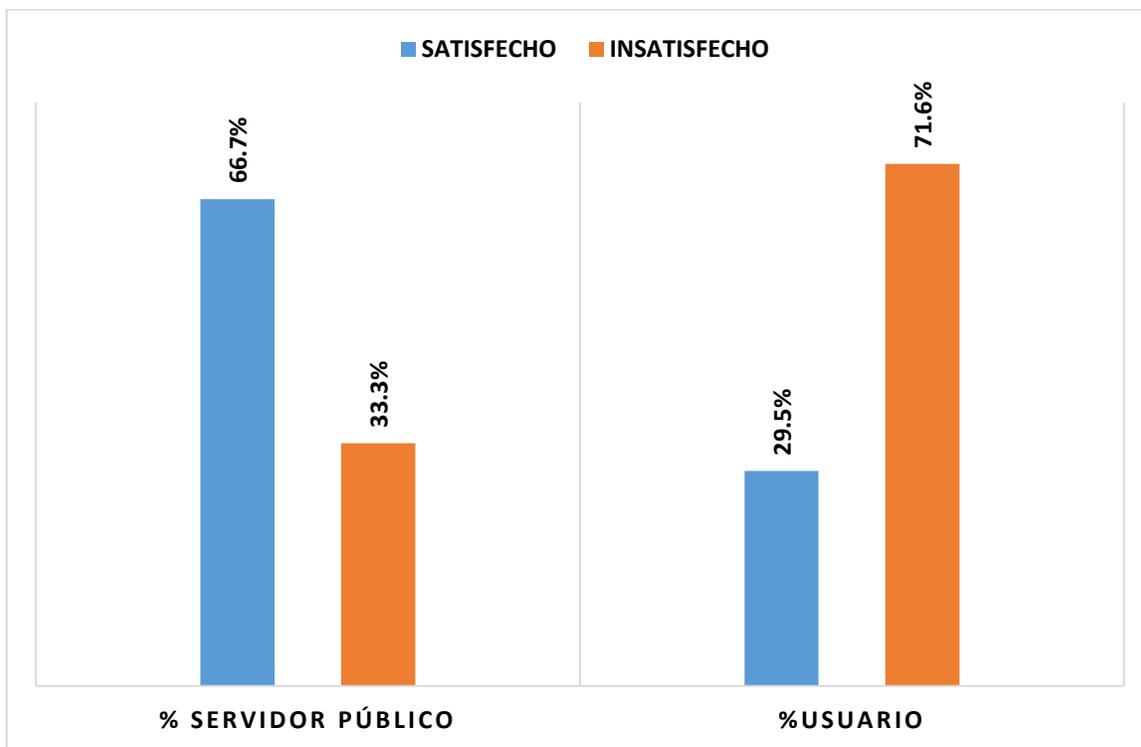


Figura 51. Porcentaje de nivel de satisfacción general de los resultados obtenidos de la investigación de la muestra analizada de la población y los servidores públicos que conforma del municipio de Villa de Guadalupe, S.L.P.

Fuente de elaboración propia.

Se observa en la **Figura 51**, que el 66.7% de los servidores públicos se encuentran satisfechos, mientras que el 33.3% se encuentra insatisfecho con el servicio que prestaron a los ciudadanos. Por otra parte, los ciudadanos que se encuentran satisfechos son solo el 29.5%, mientras que el 71.6% se encuentra insatisfecho. Lo cual nos permite identificar que el personal que labora en el ayuntamiento percibe de manera diferente el servicio que presta en comparación con quien recibe el servicio, en este caso los ciudadanos.

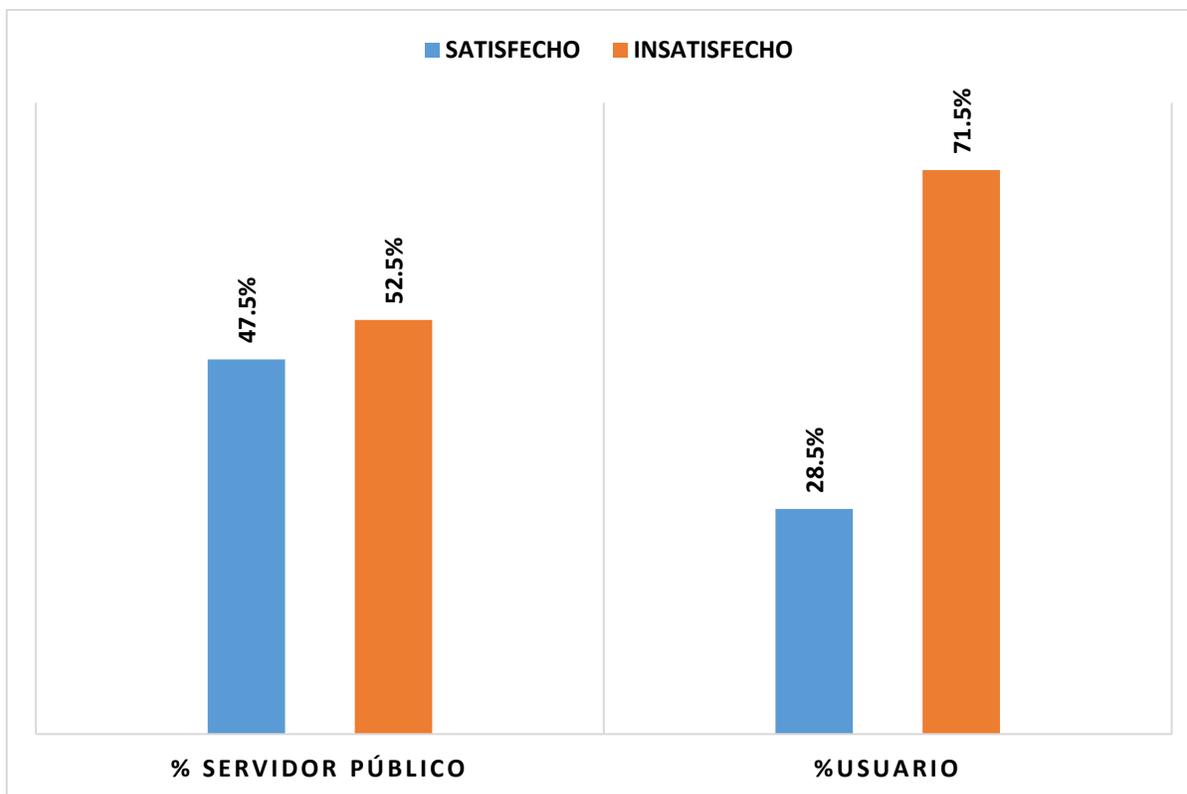


Figura 52. Porcentaje de nivel de satisfacción en la dimensión de elementos tangibles de los resultados obtenidos de la investigación de la muestra analizada del personal que labora y de la población que conforma del municipio de Villa de Guadalupe, S.L.P.

Fuente de elaboración propia.

Dentro de la **Figura 52**, se observa que el servidor público que labora en el ayuntamiento se encuentra con un 47.5% satisfecho con las instalaciones, equipo y la presentación que muestra ante el ciudadano, mientras que el 52.5% se encuentra insatisfecho, en el caso de los ciudadanos el 28.5% se encuentra satisfecho y el 71.5% se encuentra insatisfecho, en específico se puede percibir una gran diferencia en la tendencia de insatisfacción dentro de esta dimensión en el caso de los ciudadanos, lo que refleja que no consideran tan bueno este aspecto.

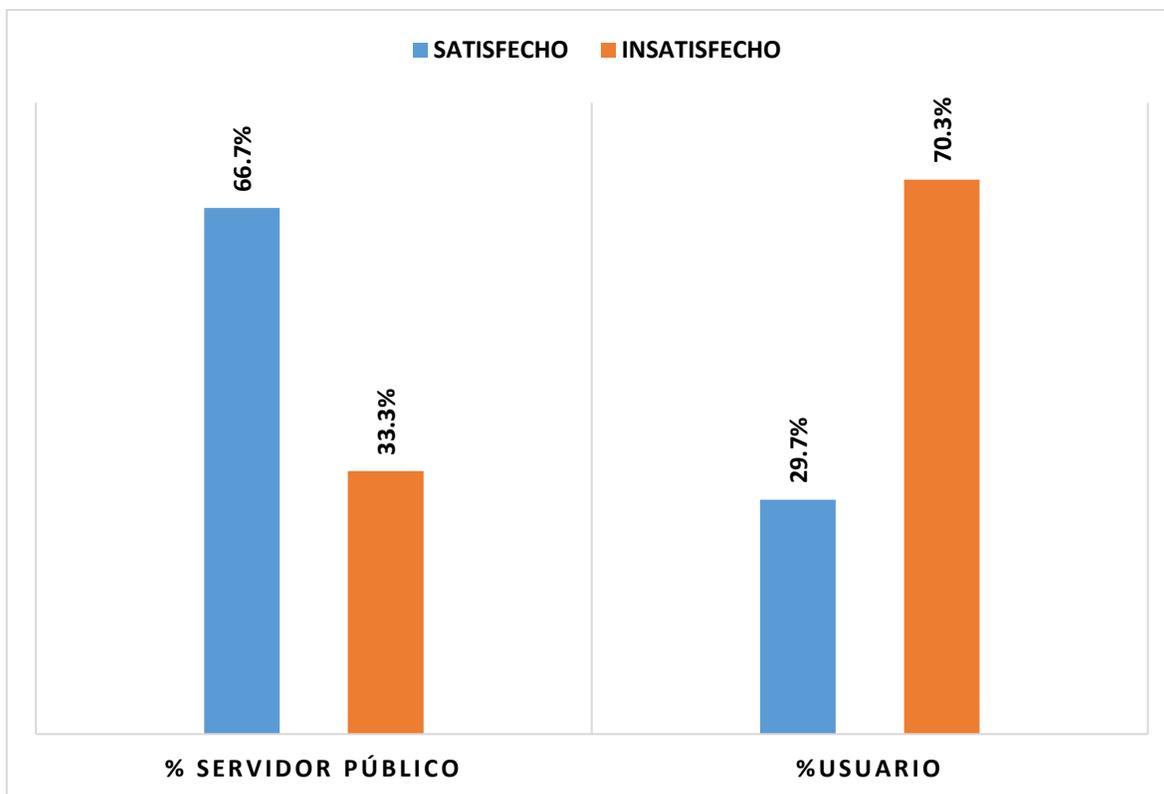


Figura 53. Porcentaje de nivel de satisfacción en la dimensión de fiabilidad de los resultados obtenidos de la investigación de la muestra analizada de los funcionarios y de la población que conforma del municipio de Villa de Guadalupe, S.L.P.

Fuente de elaboración propia.

En la **Figura 53**, se aprecia que el 66.7% de los servidores públicos se encuentra satisfecho y el 33.3% insatisfecho con la capacidad con la que presta el servicio, se muestra en su mayoría consideran adecuado este aspecto para el caso de los funcionarios. Por otro lado, se aprecia que el 29.7% de los ciudadanos se encuentran satisfechos y el 70.3% insatisfecho, lo cual indica que se considera que hace falta ofrecer un servicio de manera confiable, segura y cuidadosa.

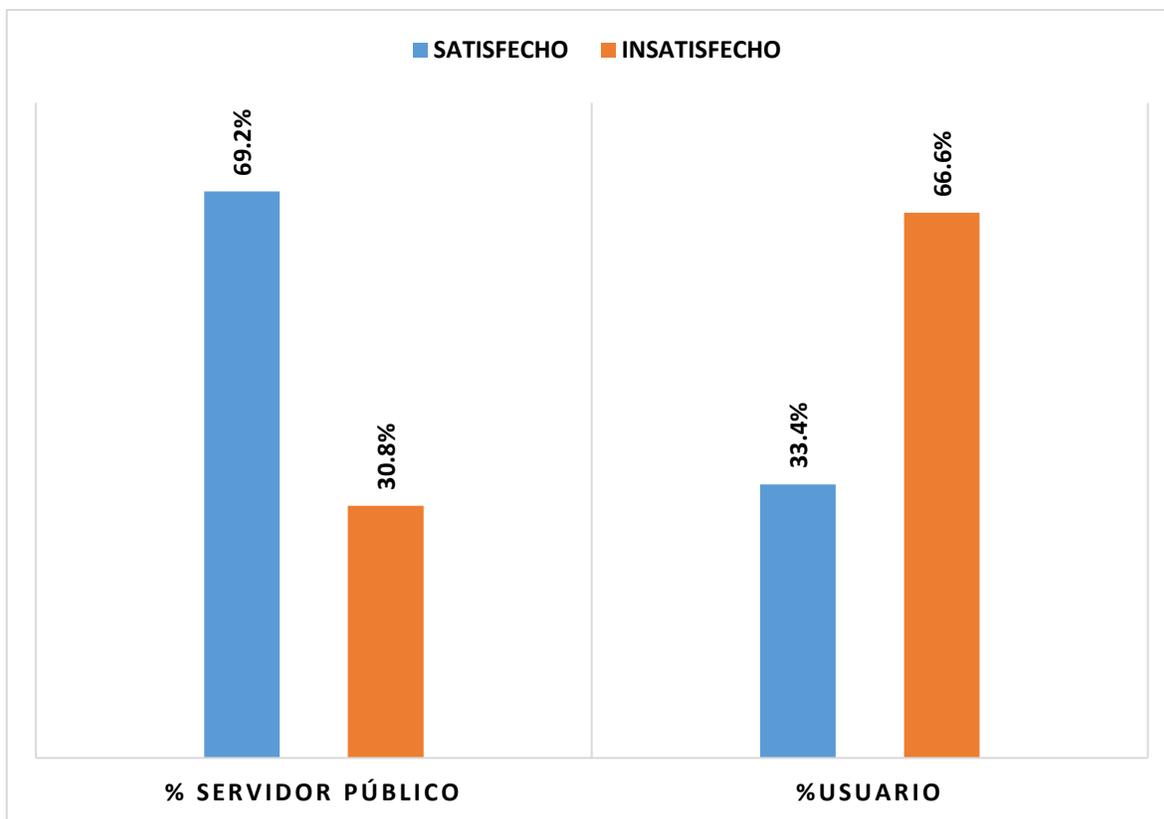


Figura 54. Porcentaje de nivel de satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta de los resultados obtenidos de la investigación de la muestra analizada de los servidores públicos y de la población que conforma del municipio de Villa de Guadalupe, S.L.P.

Fuente de elaboración propia.

Dentro de la **Figura 54**, se observa que los servidores públicos con un 69.2% se encuentran satisfechos y un 30.8% insatisfechos con la capacidad de respuesta, es posible observar que la mayoría de los funcionarios consideran bueno este aspecto. Los ciudadanos se encuentran en un 33.4% satisfechos y un 66.6% insatisfechos, se observa que en este caso no es su característica responder rápidamente, por lo cual hay dificultad en adaptarse a los avances tecnológicos y de información y les es difícil prepararse para el futuro y modificando su estructura organizacional, de ser necesario.

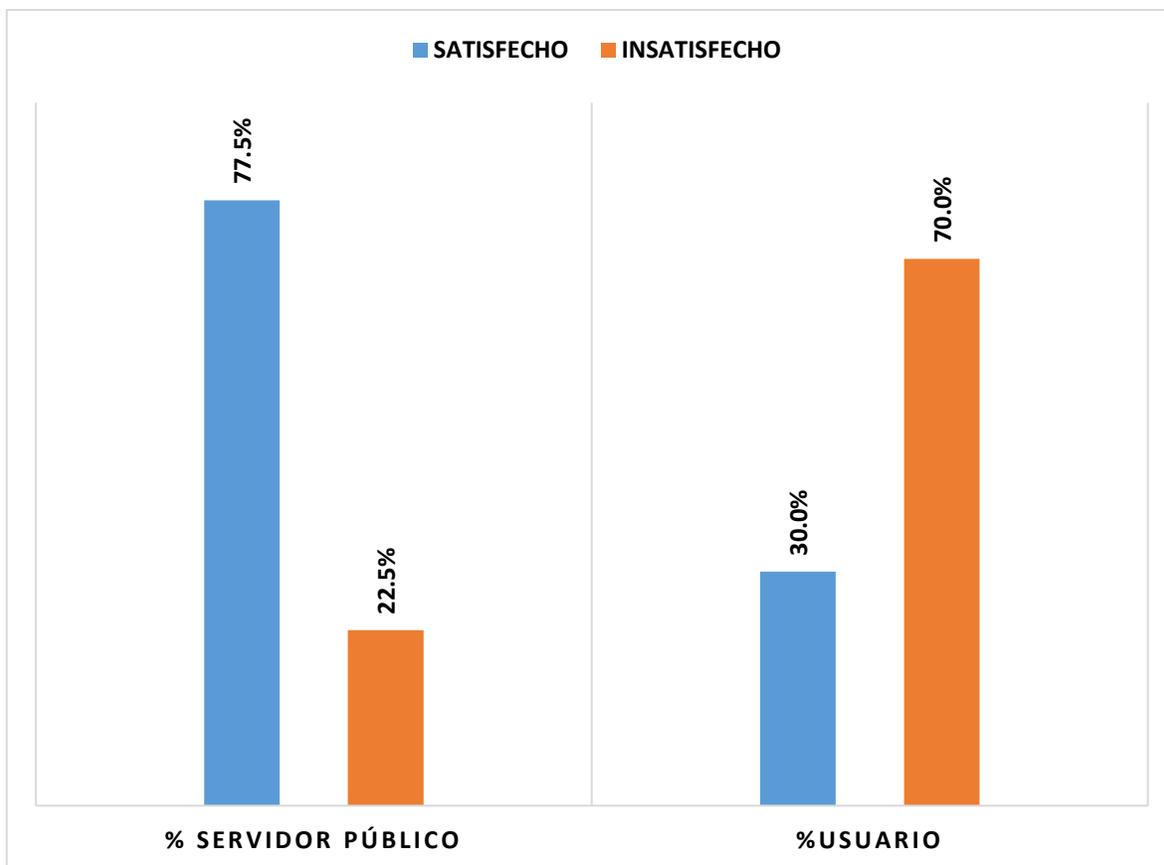


Figura 55. Porcentaje de nivel de satisfacción en la dimensión de seguridad de los resultados obtenidos de la investigación de la muestra analizada de los servidores públicos y de la población que conforma del municipio de Villa de Guadalupe, S.L.P.

Fuente de elaboración propia.

Dentro de la **Figura 55**, se observa que los servidores públicos en un 77.5% se encuentran satisfechos y un 22.5% insatisfechos en cuanto a la dimensión de seguridad, lo cual indica que a percepción de los funcionarios es de que prestan un buen servicio de confianza, amabilidad y están capacitados para realizar su trabajo. Por otra parte, la percepción de los ciudadanos del municipio es con un 30% satisfecho y con un 70% insatisfecho, lo que indica lo contrario a comparación con la percepción de los funcionarios.

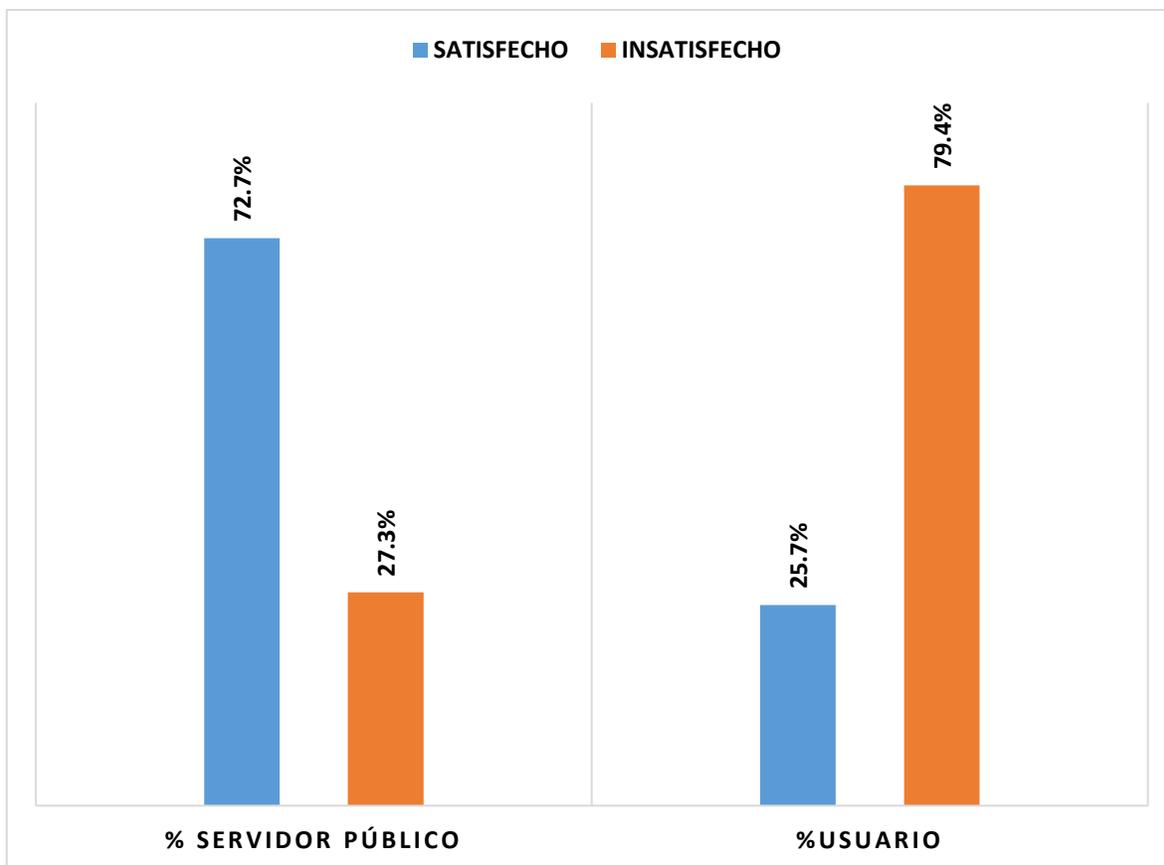


Figura 56. Porcentaje de nivel de satisfacción en la dimensión empatía de los resultados obtenidos de la investigación de la muestra analizada de los funcionarios y la población que conforma del municipio de Villa de Guadalupe, S.L.P.

Fuente de elaboración propia.

En la **Figura 56**, se observa que los funcionarios mostraron en un 72.7% estar satisfechos y el 27.3% insatisfechos con la dimensión de empatía, muestran en su mayoría como satisfecho en cuanto a la capacidad de ponerse en lugar del otro y la capacidad de escuchar, favorecen la interacción entre los miembros de diferentes áreas y contribuye a la solución de tareas multidisciplinarias que son comunes en la gestión actual. De los ciudadanos el 25.6% está satisfecho y el 79.4% no se encuentra satisfecho lo cual muestra que consideran que este aspecto no se está desarrollando de la mejor manera.

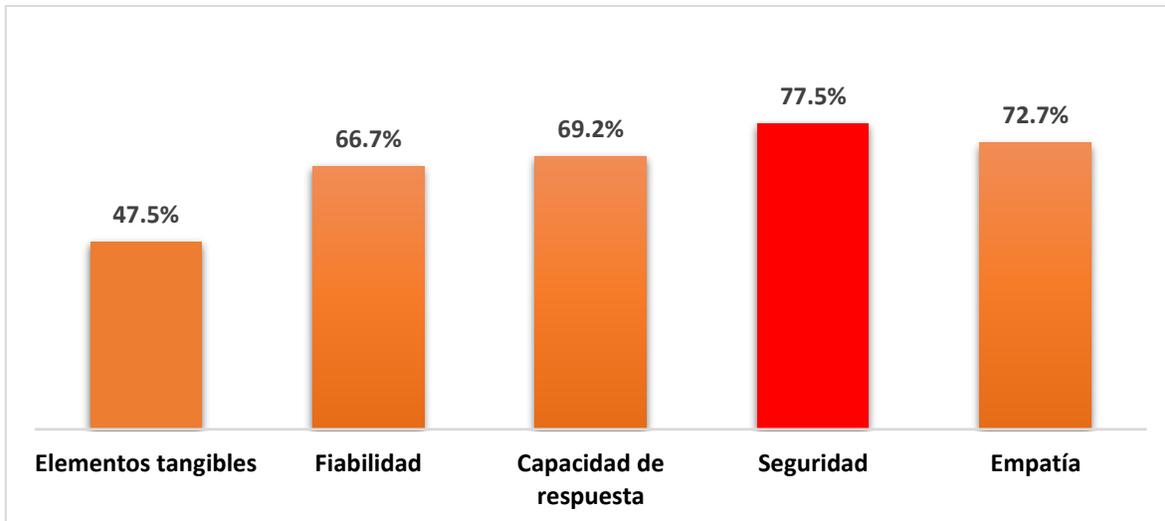


Figura 57. Porcentaje de nivel de satisfacción de los resultados obtenidos de la investigación de la muestra analizada del personal que conforma el municipio de Villa de Guadalupe, S.L.P.

Fuente de elaboración propia.

En la **Figura 57**, identificamos que en el caso de los funcionarios la satisfacción de los servidores públicos dentro de las cinco dimensiones la que muestra una prioridad para darle seguimiento es la de seguridad con un 77.5%.

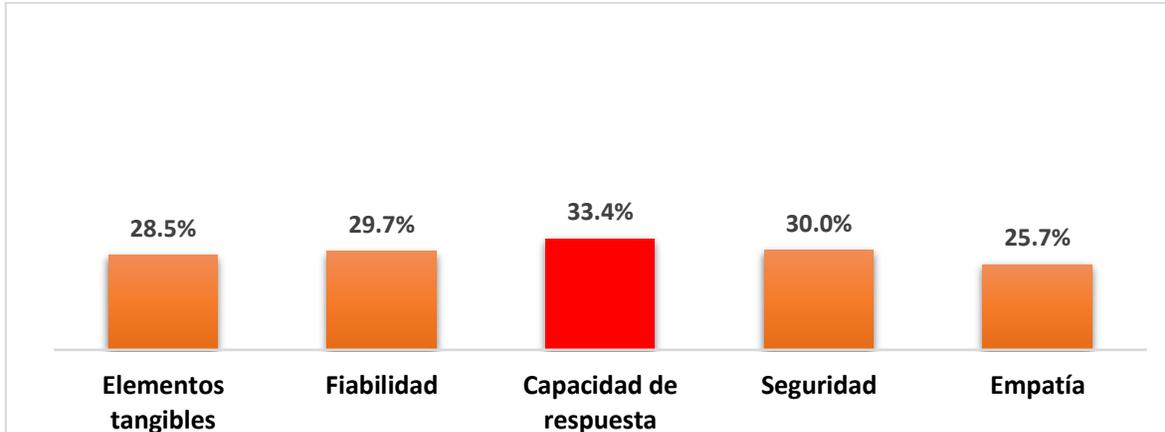


Figura 58. Porcentaje de nivel de satisfacción de los resultados obtenidos de la investigación de la muestra analizada de la población que conforma el municipio de Villa de Guadalupe, S.L.P.

Fuente de elaboración propia.

En la **Figura 58**, identificamos que en el caso de los ciudadanos la satisfacción de los servidores públicos dentro de las cinco dimensiones la que muestra una prioridad para darle seguimiento es la de capacidad de respuesta con un 33.4%.

1. Recomendaciones

Dimensión de Elementos Tangibles

Se recomienda optar por un mejor y adecuado equipamiento e inmueble en el H. Ayuntamiento de Villa de Guadalupe, San Luis Potosí, para brindar un mejor servicio a los ciudadanos. Compra de equipos de cómputo, sillas ejecutivas, estantería y anaqueles para archivo, para los departamentos que tienen una mayor interacción con la población.

Implementar una tecnología más actualizada para tener un servicio más rápido y eficaz a la ciudadanía, realizar la adquisición de software de Windows 10, Publisher.

La publicidad impresa como folletos, revistas, trípticos, etc. se recomienda que sea más visualmente atractiva para que los ciudadanos les interesen, apoyados de un alumno de servicio social y prácticas profesionales de la carrera de mercadotecnia, que tengan la habilitación dentro de esta área de diseño. Además, que será importante contar con un área de community manager para el manejo eficiente de las redes sociales.

Se recomienda que el personal administrativo que labora en el H. Ayuntamiento de Villa de Guadalupe continúe con la apariencia y presentación física que presenta ya que para los ciudadanos es aceptable, además será importante participar dentro de un curso de imagen pública, que permita a los funcionarios asimilar la importancia de la presentación personal.

Dimensión fiabilidad

Optar por una mejor estrategia para el cumplimiento de alguna acción solicitada por los ciudadanos en cuanto a tiempos, la cual puede consistir en el empleo de un sistema que le dé seguimiento a los tramites solicitados para que por medio de notificaciones les esté indicando a los ciudadanos si su trámite ya ha sido concluido y esto le permita a la administración una organización adecuadamente sincronizada del seguimiento de los tramites, de esta forma también se buscaría que los funcionarios logren identificar que ciudadanos los diferentes tramites y peticiones solicita un ciudadano.

Implementar un programa de ayuda para familias con nivel socioeconómico bajo al momento de que los ciudadanos soliciten ayuda económica buscar ellos aporten un servicio

social para evitar que la ciudadanía se vuelva asistencialista y de igual manera mostrar suficiente interés al momento de atender a un ciudadano a través de curso de atención al cliente, de tal forma que ello habilite a los funcionarios para mejorar las actitudes que muestran ante los ciudadanos.

Contar con un personal capacitado para brindar un buen servicio desde la primera visita que hacen los ciudadanos, desarrollar un mapeo del proceso de todos los servicios que se brindan dentro de la presidencia por medio de jóvenes que realicen su servicio social o prácticas profesionales de la carrera de ingeniería mecánica administrativa con el propósito de observar los tiempos muertos que se pueden reducir por medio de una mejora dentro del proceso del servicio de tal forma que ello permita brindar un servicio efectivo desde la primera visita del ciudadano.

Realizar en tiempo y forma los servicios que ofrecen hacia los ciudadanos, a través de un buzón de sugerencias buscar promover que los ciudadanos señalen aspectos que puedan contribuir a reducir los tiempos que pasan en busca de ser atendidos y además estas sugerencias mejoren los procedimientos que llevan a cabo para prestar el servicio al ciudadano.

Implementar una base de datos de cada ciudadano que acuda a solicitar un servicio, para tener un control y organización y así mismo mantenerse exento de errores, por medio de la verificación de los datos y procedimientos a través de protocolos preestablecidos para reducir el número de errores.

Dimensión Capacidad de respuesta

Se recomienda mantener informado al ciudadano de la entrega de algún trámite, documento o servicio concluido que el ciudadano haya solicitado ya sea por medio de un comunicado, correo, por teléfono o el desarrollo de una aplicación que envíe notificaciones sobre el estatus del trámite.

Establecer estrategias para mantener una organización de tiempos en cuanto a brindar los servicios ofrecidos, desarrollar un análisis del promedio de tiempo que se emplean en las

diferentes actividades que conlleva un proceso por medio de jóvenes que realicen servicio social o prácticas, para que ello permita generar indicadores que permitan a los funcionarios medir la eficiencia del uso del tiempo dentro del servicio que brindan.

Capacitar al personal en cuanto al servicio al cliente para que el personal esté dispuesto a ayudar o a resolver alguna duda del ciudadano.

Establecer horarios y personal especializado en responder las inquietudes de los ciudadanos, para ello será importante desarrollar un manual por departamento donde se plasmen los distintos procesos que se atienden dentro de cada uno y ello permita generar un punto de partida para mejorar.

Se recomienda que se desarrolle una plataforma municipal que le permita generar los siguientes tramites de forma automatizada de tal manera que esto conlleve al municipio a buscar incrementar la eficiencia de los servicios que presta a las distintas instituciones.

En el caso del adulto mayor

Afiliación persona física mayor de edad beneficiaria del programa PROSPERA

Se tiene garantizado el acceso al Sistema de Protección Social en Salud que le brinda los servicios médico-quirúrgicos, farmacéuticos y hospitalarios que ofrece el Seguro Popular a través de las unidades médicas de los Servicios Estatales y Federales de Salud.

Pensión para Personas Adultas Mayores

Apoyo económico de acuerdo a lo establecido en el artículo 44 de la Ley de los Derechos de las Personas Adultas Mayores para el Estado de Chihuahua, al menos en la mitad del salario mínimo general diario vigente en la capital del Estado elevado al mes.

Servicio de asesoría para asambleas conciliatorias

Solución a conflictos sociales en el medio rural.

En el caso de la familia

Constancia de inexistencia de matrimonio

El usuario acreditara su soltería.

[Inscripción de divorcio](#)

Termina por completo las obligaciones para con su cónyuge y puede volver a contraer matrimonio.

[Reconocimiento](#)

Obtiene su filiación paterna.

[Registro de Matrimonio](#)

Dar certeza Jurídica a su vida en Familia.

[Por una vida libre de violencia hacia las mujeres](#)

Detecta toda acción que cause daño o sufrimiento psicológico, físicos, sexual, patrimonial, económica y feminicidio (sólo por ser mujer).

[Guarderías Infantiles](#)

Brinda atención y cuidado profesional a niñas y niños con servicios que contribuyen a cubrir sus necesidades de alimentación, cuidados

En el caso de los jóvenes/estudiantes

[Beca de transporte](#)

[Becas económicas](#)

[Becas para estudiantes con necesidades de educación especial](#)

[Expedición de licencia de conducir automóvil o motociclista mayor de edad](#)

Al tener la licencia de conducir, le autoriza a manejar cualquier tipo de motocicleta.

En el caso de las personas con discapacidad

[Alta de placas vehiculares para personas con capacidades diferentes](#)

Emplear estacionamientos exclusivos para personas con capacidades diferentes.

[Servicios de transporte otorgados](#)

Se les proporciona los servicios de transporte a personas con discapacidad a través de medios de transporte adaptados, para así mejorar su movilidad y seguridad personal. Acceso a servicio de traslado gratuito en cinco camiones urbanos de transporte público adaptado y tres vehículos tipo Van adaptados ocupados en traslados a domicilio. Se unificarán los servicios en el caso que existan dos o más personas con discapacidad dentro de la familia.

[Modalidad de Aparatos Funcionales](#)

Mayor acceso a apoyos funcionales que mejoren su condición de incorporarse con mejores oportunidades al desarrollo social.

[Modalidad Pensión para Personas con Discapacidad](#)

Se les otorga a las personas con discapacidad que no cuenten con los recursos para cubrir sus principales necesidades, un apoyo económico mediante una pensión mensual.

[Pintura y señalización de espacio azul para discapacidad](#)

Accesibilidad para estacionamiento de vehículos en los que viajen personas con discapacidad, tanto en la vía pública, como en lugares de acceso al público.

[Consulta paramédica a personas con discapacidad](#)

Servicio para personas con discapacidad permanente o transitoria.

[Consulta Médica Especializada](#)

Se ofrece consulta médica especializada a personas con discapacidad transitoria o permanente, desde recién nacidos hasta adulto mayor.

En el caso de Salud

[Embarazo Saludable](#)

Para la mayoría de las mujeres la maternidad es una experiencia positiva y satisfactoria. Tú también puedes tener un embarazo saludable.

[Madres Gestantes](#)

Brindar atención Integral a mujeres embarazadas en situación de vulnerabilidad.

[Semanas Nacionales de Salud](#)

Lleva a tus niños al puesto de vacunación más cercano a tu domicilio para que puedan estar protegidos. ¡Cuida tu salud y la de tu familia!

[Vacunas y cartillas de vacunación](#)

Identifica las cartillas de salud y pide la tuya en la unidad de salud más cercana. Conoce también las vacunas del esquema básico.

En el caso del empleo

[Portal del empleo](#)

[Vincular y colocar a personas buscadoras de empleo registradas](#)

En el caso de servicio públicos

[Instalación de agua potable](#)

[Instalación de drenaje](#)

[Instalación de luz](#)

En el caso de tramites en general

[Denuncia ciudadana](#)

Minimizar los riesgos a la salud de la población.

[Renovación de actas](#)

Acta de nacimiento y/o matrimonio

[Registro de negocios](#)

Asesoría y gestión gratuita y seguimiento de su trámite.

[Quejas, denuncias y consultas](#)

Derivado de su queja o denuncia se iniciará una investigación a fin de determinar si los hechos denunciados representan una conducta indebida, por parte de un servidor público, o bien la deficiencia en un servicio.

Dimensión Seguridad

Realizar reuniones donde se hable de la confianza, para que los ciudadanos se acerquen a resolver sus dudas con seguridad y confianza, generar de forma virtual un espacio para el seguimiento de dudas y habilitar dentro de las oficinas que reciben un encargado que de indicaciones de forma general a los ciudadanos cual es el procedimiento que deben realizar de acuerdo al trámite que están solicitando.

Implementar un inventario de entradas y salidas de trámites o documentos solicitados por los ciudadanos para así llevar un control y organización de la entrega en tiempo y forma, que puede tener seguimiento desde una aplicación que envíe notificaciones al ciudadano, esta puede ser desarrollado por alumnos de Ingeniería en sistemas.

Se recomienda que el personal que labora en el H. Ayuntamiento de Villa de Guadalupe tenga preparación para recibir a los ciudadanos con un trato amable para brindar confianza, para ello se considera relevante el empleo de la evaluación del desempeño de 360° para que ello permita a los funcionarios ser evaluados dos veces de forma anual, y por medio de indicadores medir el avance en las áreas que se identifiquen a mejorar.

Es importante contar con el personal suficientemente capacitado con atención al cliente para brindar un mejor servicio, involucrar de forma obligatoria a cursos de profesionalización en las actividades inherentes que desempeñan dentro de sus funciones los funcionarios públicos, además de desarrollar un plan de carrera que permita al personal involucrarse en la mejora de su desempeño y ello les permita ir generando un avance dentro de un escalafón de compensaciones que permita incentivar el involucramiento dentro de la mejora continua.

Dimensión empatía

Implementar un servicio de atención personalizada hacia los ciudadanos donde puedan resolver sus dudas o inquietudes, por medio de la creación de un módulo de recepción general que entregue al ciudadano el protocolo del proceso de debe realizar para seguimiento de la solicitud por la cual está acudiendo al ayuntamiento, de tal forma que ello permita al ciudadano cambiar la percepción del servicio que recibe.

Es conveniente contar con horarios accesibles para los ciudadanos donde ellos puedan tener la facilidad de conseguir lo que necesitan, pero para ello será importante analizar qué servicio en específico requieren un módulo abierto después de las 3:00 pm.

Revisar y evaluar si las actividades que se realizan dentro de los departamentos que conforman el municipio realmente requieren de la plantilla laboral con la cual se cuenta actualmente y de este punto partir para plantearse los ajustes necesarios de tal forma que ello permita ver la factibilidad de incrementar o reducir la plantilla, esto se puede realizar con apoyo del manual de la organización del ayuntamiento.

Es importante que el personal tenga interés común con los ciudadanos para resolver dudas, para ello será importante emplear curso donde se sensibilicemos al funcionario sobre la incidencia que tiene en la vida diaria de la ciudadanía las actividades que ellos realizan dentro de la administración pública.

Generar una vez dos veces al año un día de promoción de actividades que permitan al ciudadano desarrollar empatía con las problemáticas sociales que viven los ciudadanos y esta les permita desarrollan la comprensión hacia los ciudadanos en cualquier duda que tengan o cuando soliciten un servicio.

2. 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.

Báez M.L.G (2013) *“Mejoramiento de la gestión pública con ISO 9001:2008, estudio de caso”* Universidad Tecnológica de Pereira. Vol. 18 No. 1

Camarasa Casterá, J.J. (2004). *“La calidad de la administración pública”*. Educar en el 2000.

Campos Álvarez, Ricardo & Martínez Anzures, Luis M. (2002). *“Alta calidad en la gestión pública”*. Instituto de Administración Pública del Estado de México, México.

González, A.M; Frías-Jiménez, R.A & Gómez-Figueroa, O. (2015). *“Análisis de la calidad percibida por el cliente en la actividad hotelera”*. Ingeniería industrial, artículo original organización, trabajo y de la producción. No. 3. pp. 253-265.

H. Ayuntamiento de Villa de Guadalupe. (2018). *“Plan de desarrollo 2015-2018”*.

MAP-IGSPI (2002). *“La administración pública al servicio del ciudadano europeo”*. Las actividades de calidad en las administraciones públicas de los estados miembros de la Unión Europea. Ministerio de Administraciones Públicas-Grupo de Servicios Públicos Innovadores, España.

Martos, A & Abraham, E. (2016). *“Midiendo la calidad democrática de la gestión pública de los gobiernos locales de América Latina”*. Provincia. No. 35.

Moyado, E.F. (2013) *“La gestión de la calidad en México: una reflexión crítica”*. Explanans. Vol.2. No.1. pp. 35-58.

Sánchez González, José Juan (2000). *“La calidad en la gestión pública contemporánea”*, Revista IAPEM, Instituto de Administración Pública del Estado de México, pp. 15-34.

Talavera, P.C. (2000). *“Las Cartas de Servicios. Un instrumento para la mejora de la Calidad en la Administración Pública”*. Estudios de Divulgación. No. 91.

