CAPÍTULO 5

Servicios públicos municipales. Un estudio de percepción ciudadana en Acapulco de Juárez

Municipal public services. A study of citizen percepción in Acapulco de Juárez

Eduardo Añorve García [1]

Jennifer Gómez Sagrero [2]

Recibido: 20 may. 2025 | Aceptado: 10 oct. 2025 | Publicado: 01 nov. 2025

[1] Universidad Hipócrates, Acapulco, México. lalogarc83@gmail.com; https://orcid.org/0009-0005-2330-6824

[2] Universidad Autónoma de Baja California, Baja California, México. sagrerojennifer@gmail.com; https://orcid.org/0009-0006-4578-0735

Autor de correspondencia: lalogarc83@gmail.com

Como citar: Añorve García, E., & Gómez Sagrero, J. (2025). Servicios públicos municipales. Un estudio de percepción ciudadana en Acapulco de Juárez. In E. García-Serna, I. Baldovinos-Leyva, & E. Añorve García (Eds.), & (Ed.), *Conocimiento en movimiento: Aportes del verano científico en la Universidad Hipócrates* (pp. 125-152). Editorial PLAGCIS. https://doi.org/10.69821/PLAGCIS.24.c57

RESUMEN

El presente trabajo de investigación, realizado en Acapulco de Juárez, se enfoca en la percepción ciudadana en relación con los servicios públicos que ofrece el H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez, a través de un estudio cuantitativo para identificar factores clave. La metodología se basó en un diseño no experimental, transversal y descriptivo correlacional. Se aplicó una encuesta a 383 ciudadanos de Acapulco de Juárez, mayores de 18 años de la zona urbana, utilizando un instrumento de elaboración propia con 23 ítems. Los datos fueron analizados mediante estadística descriptiva y correlación lineal. Los resultados clave indican que la percepción general es predominantemente negativa, así como la relación ciudadano-administración y el uso de canales de atención son predictores significativos de la percepción general en la calidad de los servicios públicos. Las conclusiones sugieren que la percepción ciudadana es un indicador clave en la gestión pública municipal, priorizando la mejora en los servicios más deficientes y reconocer la necesidad de una atención que combine la eficacia de la tecnología con la claridad de la interacción personal.

PALABRAS CLAVE: Gestión Pública, Administración Pública, Municipios, Servicios Públicos, Ayuntamiento, Calidad, Servicios Públicos.

ABSTRACT

This research project, conducted in Acapulco de Juárez, focuses on citizens' perceptions of the public services offered by the Acapulco de Juárez City Council, using a quantitative study to identify key factors. The methodology was based on a non-experimental, cross-sectional, and descriptive correlational design. A survey was administered to 383 citizens of Acapulco de Juárez, aged 18 and over, living in urban areas, using a self-developed instrument with 23 items. The data were analyzed using descriptive statistics and linear correlation. The key results indicate that the overall perception is predominantly negative, and that the citizen-administration relationship and the use of service channels are significant predictors of the overall perception of the quality of public services. The conclusions suggest that citizen perception is a key indicator in municipal public management, prioritizing improvement in the most deficient services and recognizing the need for customer service that combines the efficiency of technology with the clarity of personal interaction.

Keywords: Public Management, Public Administration, Municipalities, Public Services, City Council, Quality, Public Services.

5.1. INTRODUCCIÓN

Los Municipios en México, reconocidos en la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos como entidades políticas y de organización con personalidad jurídica y patrimonial, actúan como un órgano colegiado de pleno carácter democrático, es decir, donde todos sus miembros son electos a través del voto popular. Entre sus principales funciones a cargo son la de proveer servicios públicos, previstos en el apartado III, del Art. 115 de la Constitución, las constituciones locales y las leyes orgánicas municipales; así como administrar el patrimonio, el recurso humano y material a su cargo.

Las obligaciones del Estado inciden de manera directa en el desarrollo humano de las personas. Tal desarrollo, de acuerdo con el PNUD (2022), "no solo implica un crecimiento económico, sino la posibilidad de los individuos para elegir distintas alternativas que inciden de manera positiva en su calidad de vida, bajo un contexto de libertades individuales sostenidas y equitativas". En este sentido, los municipios fungen como promotores de dicho desarrollo, al generar condiciones básicas de infraestructura y servicios para que los ciudadanos puedan explorar plenamente sus capacidades. Los servicios públicos pueden ser entendidos como aquella "intervención pública que pretende la satisfacción, directa o delegada de necesidades colectivas a través de la prestación regulada de ciertos servicios que dependen del Estado" (Castillo Roldán, 2020). Estos deberán ofrecerse de manera "proporcional a todos los miembros de una comunidad, de manera regular y continua y que responda en cantidad y calidad a las necesidades de los miembros de la comunidad" (Cordero Torres, 2011), así mismo, deberán ser gestionados por los servidores públicos.

A pesar de su rol fundamental, la gestión de los gobiernos locales en México enfrenta grandes desafíos. Los gobiernos municipales y estatales han presentado "disparidades en la integración económica regional, persistiendo la desigualdad entre regiones y actividades productivas, prevaleciendo el aumento de la brecha entre regiones ricas y pobres" (Arón Fuentes, 2007). Esta desigualdad se suma a la limitada capacidad de adaptación a entornos cambiantes, donde dichos municipios "no cuentan con las

capacidades necesarias para desempeñar sus funciones de manera efectiva, situándose muchas veces lejos de las posibilidades reales de implementar ideas innovadoras" (Cruz Badillo, 2024). Estas limitaciones en la gestión de recursos impactan negativamente en la calidad de vida y cobertura de servicios ofrecidos a la ciudadanía.

Aunado a eso, la pandemia del SARS-Cov-2 dejó entredicho la capacidad de los gobiernos de responder a la presión de los servicios públicos que se ofrecen, entre ellos los de salud, educación y seguridad. Este suceso sirvió para "resaltar la importancia de los gobiernos locales como la instancia más cercana para la implementación de políticas de contención de enfermedades, prestación de asistencia a la población más vulnerable y el impulso del proceso de recuperación a largo plazo" ((UN), 2020), obligando a los gobiernos locales a reconfigurar su papel, buscando nuevas formas de atender sus responsabilidades tradicionales.

En este contexto, los estudios de percepción ciudadana y calidad son más que un simple ejercicio de evaluación; son una herramienta estratégica de gobernanza democrática, ya que permiten trascender a los indicadores de gestión internos para centrarse en los resultados experienciales del ciudadano. Esta aproximación es crucial para identificar brechas de calidad – trato de los servidores públicos, respuesta a quejas o percepción de inseguridad -, así como al fortalecimiento de la legitimidad democrática y la confianza en las instituciones. Por tal motivo, el propósito de esta investigación es examinar la percepción ciudadana respecto a la calidad de la prestación de los servicios públicos municipales que provee el H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez a través de un estudio cuantitativo que permita identificar los factores clave que determinan la satisfacción de los ciudadanos.

5.2. METODOLOGÍA

5.2.1. Diseño

La presente investigación es un estudio cuantitativo no experimental transversal y de enfoque descriptivo y correlacional. De índole transversal porqué se centró en un momento específico, de naturaleza descriptiva, ya que se recopilaron datos cuantitativos

con el fin de determinar las variables que tienen mayor valor sobre la percepción en la calidad de los servicios públicos.

5.2.2. Participantes

La población de estudio fueron los habitantes del municipio de Acapulco de Juárez, Guerrero, utilizando un muestreo por conveniencia y criterio de inclusión a los habitantes de la Zona Urbana del municipio, así como aquellas personas adultas de más de 18 años. Se consideró únicamente a las personas de más de 18 años, ya que estos tienen la mayoría de edad permitida para poder realizar trámites o solicitudes frente al H. Ayuntamiento.

De acuerdo con información del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), el municipio de Acapulco de Juárez cuenta con una población total de 779,566 habitantes, sin embargo, para el desarrollo del presente trabajo de investigación se excluyeron a las personas menores a 18 años, dando un total de 543, 597 habitantes. Para la determinación de la muestra, se utilizó la siguiente fórmula (figura 13):

Figura 13

Fórmula

$$n = \frac{N \cdot Z2 \cdot p \cdot q}{e2 \cdot (N-1) + Z2 \cdot p \cdot q}$$

Fuente: Hernández Sampieti et al., (2014)

Con un 95% de confianza y un 5% de margen de error, dando como resultado un total de 383 habitantes a encuestar, con la finalidad de que cada individuo tenga las mismas oportunidades de participar en el estudio y reducir sesgos al momento de recolectar los datos.

5.2.3. Técnica de recolección de datos

Para los fines del presente trabajo de investigación y recolección de datos, se realizó un instrumento de elaboración propia a partir de las dimensiones que forman parte en la percepción de la calidad, las cuales son las siguientes: a) Uso y satisfacción con canales de atención, b) Dificultades en la relación ciudadano-administración, c) Percepción general del funcionamiento de los servicios públicos, el instrumento contó con 23 ítems.

El instrumento fue sometido al proceso de fiabilidad interna de Alfa de Cronbach, quedando como se muestra en la tabla 5:

Tabla 5

estadística de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.873	23

Fuente: Elaboración propia con base en el análisis estadístico

De acuerdo con los resultados de 0.873, indica que el instrumento de recolección de información tiene una alta consistencia interna.

5.2.4. Procedimiento

Para el procesamiento de los datos generados a través de la extracción del instrumento se hizo uso del software estadístico IBM SPSS (Statistical Package for Social Sciences) y del software de la paquetería Office Microsoft Excel. La presentación de los resultados fue a través de la estadística descriptiva y correlacional, con el objetivo de determinar factores que inciden en la calidad de los servicios públicos otorgados por el H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez.

El instrumento se diseñó para ser auto aplicable, así como gestionado por una tercera persona en casos de existir dificultades para la auto aplicación, así como guiar con

explicaciones verbales acerca de cómo debía ser contestado. Esto con el objetivo de que no existieran dificultades en el proceso, además de asegurar que la información fuera certera.

5.3. RESULTADOS

El análisis de la información se realizó en dos fases, la primera se enfoca en una regresión lineal múltiple, con el objetivo de predecir el valor de la variable dependiente del trabajo de investigación (Percepción general de los servicios públicos) basándose en las variables independientes (uso y satisfacción con canales de atención y dificultades en la relación ciudadano-administración), con el propósito de identificar que variables predictoras son significativas para el modelo creado.

El modelo de regresión es estadísticamente significativo (p <.001) y explica aproximadamente el 13.1% de la variación en la percepción general de los servicios públicos, según lo indicado por el valor de R2.

De acuerdo con los resultados del resumen del modelo, el valor de R=. 362[a], indica que la fuerza de la relación lineal entre la variable dependiente y las variables independientes es significativa; por otro lado, el análisis de varianza ANOVA reflejado en la tabla 6.

Tabla 6

ANOVA

Modelo		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
1	Regresión	17.800	2	8.900	18.194	.000[b]
	Residuo	117.891	241	.489		
	Total	135.690	243			
a. Variable dependiente: PercepGeneral						
b. Predictores: (Constante), RelacionCiudAdmin, UsoySatisfaccion						

Fuente: Elaboración propia con base en el análisis estadístico

Estos resultados indican que el modelo de regresión en su conjunto es estadísticamente significativo F (2,241) = 18.194, p <.001). Esto significa que las variables dependientes "Relación ciudadano-administración y Uso y Satisfacción con canales de Atención", tienen un efecto significativo en la percepción general de los servicios públicos.

Por último, la Tabla 7 de Coeficientes (la cual muestra la contribución individual de cada variable), muestra la siguiente información:

Tabla 7

Coeficientes

Modelo		Coeficientes no estandarizados		Coeficientes estandarizados	t	Sig.	95.0% intervalo de confianza para B	
		B	Error estándar	Beta			Límite inferior	Límite superior
1	(Constante)	.304	.157		1.935	.054	-.006	.613
	UsoySatisfaccion	.243	.072	.206	3.365	.001	.101	.385
	RelacionCiudAdmin	.231	.054	.262	4.292	.000	.125	.337

a. Variable dependiente: PercepGeneral

Fuente: Elaboración propia

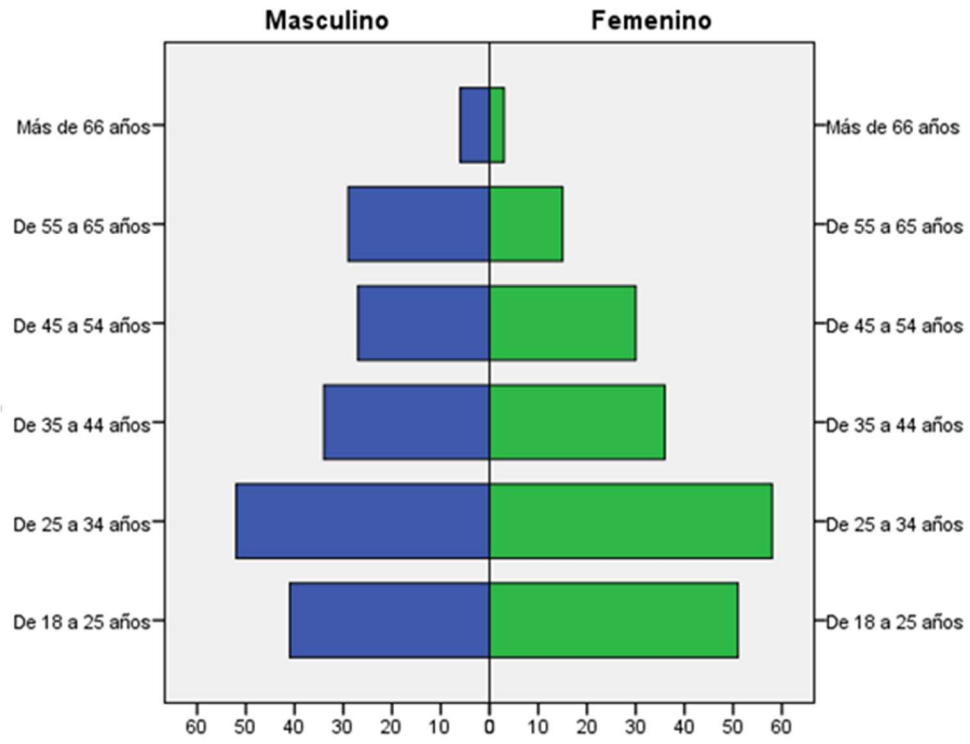
Tanto el uso y satisfacción con canales de atención, así como las dificultades en la relación ciudadano-administración son predictores significativos y positivos de la percepción general de los servicios públicos, según los coeficientes no estandarizados (B) de .243 y .241, respectivamente, y sus valores de significancia (p <.05). Al comparar los coeficientes Beta estandarizados, se observa que la relación ciudadano-administración (B=.262) tienen un impacto ligeramente mayor en la percepción general que el uso y la satisfacción con los canales de atención (B=.206). Los intervalos de confianza para ambas variables, al no incluir el cero, confirman que sus efectos son positivos y significativos, lo

que sugiere que ambos factores son cruciales para la percepción de los servicios públicos municipales.

La segunda fase consistió en realizar los análisis descriptivos correspondientes a las variables de estudio, iniciando con la distribución por grupos de edad y sexo, con el objetivo de conocer los grupos etarios y la distribución por sexo, después el análisis de las variables de estudio (ver figura 14). Los análisis descriptivos indican que la muestra está dominada por mujeres jóvenes, principalmente entre los 18 y 34 años. El grupo con mayor representación es el de 25 a 34 años, tanto en hombres (53 participantes) como en mujeres (58 participantes), con una distribución casi equitativa de 193 mujeres y 190 hombres.

Figura 14

Distribución de sexo y rangos de edad.



Fuente: Elaboración propia con base en los datos recopilados.

5.3.1. Uso y satisfacción con canales de atención ciudadana

La atención ciudadana en el ámbito gubernamental se refiere a los "medios instituidos por el gobierno para atender de manera directa a los particulares, específicamente para orientarlos en trámites y servicios, para recibir, canalizar y responder sus sugerencias, quejas o denuncias" ((CITCC), 2008), es decir, el conjunto de procesos y canales que los gobiernos implementan para interactuar con la población.

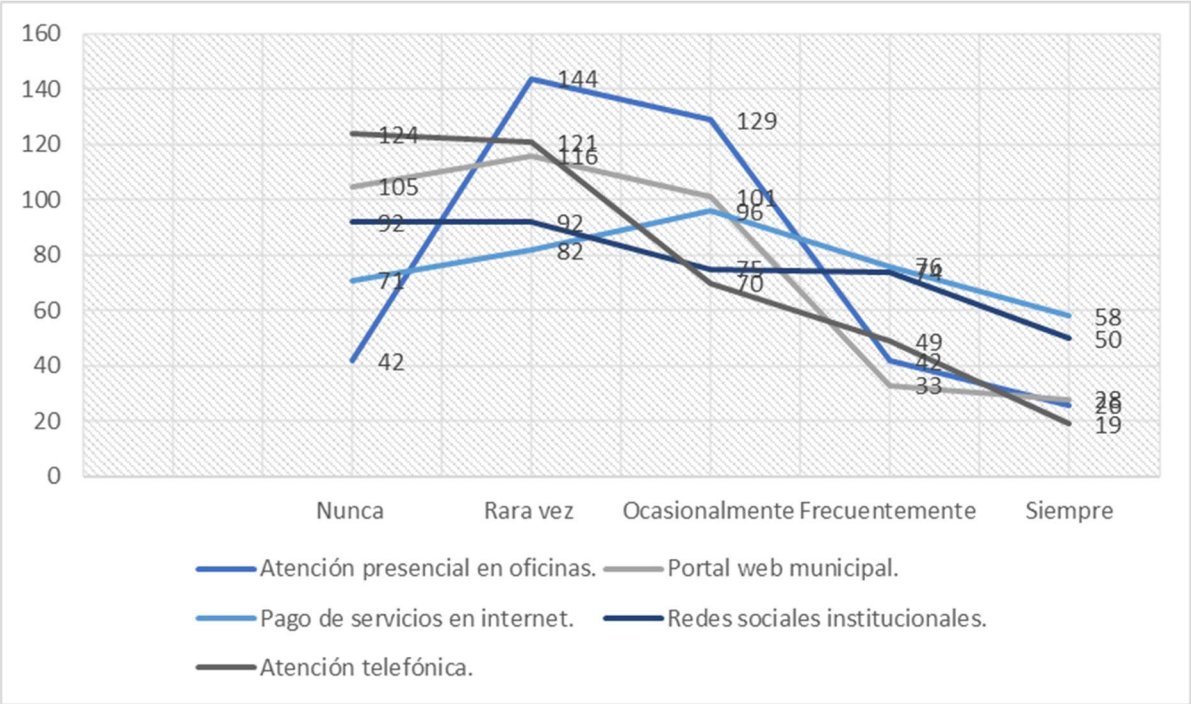
El estudio identificó cinco canales de atención ofrecidos por el H. Ayuntamiento de Acapulco de Juárez para la gestión de trámites y solicitudes: 1) Atención presencial, 2) Pago de servicios en internet, 3) Atención telefónica, 4) Portal web municipal y 5) Redes sociales institucionales.

Los resultados indican que los ciudadanos de Acapulco de Juárez utilizan una variedad de canales sin depender de una única opción. No obstante, se observan patrones de uso diferenciados. Los canales tradicionales, tales como la atención presencial en oficinas prevalecen como la opción con mayor frecuencia de uso de manera ocasional. Mientras que los canales digitales, tales como el pago de servicios en internet y el portal web municipal, muestran una adopción más consistente en las categorías de uso frecuente.

Por otro lado, la atención telefónica es el canal con más frecuencia en donde los ciudadanos expresaron que nunca usan y el que menos frecuencia tiene en la categoría de siempre (ver figura 15).

Figura 15.

Uso y canales de atención ciudadana.



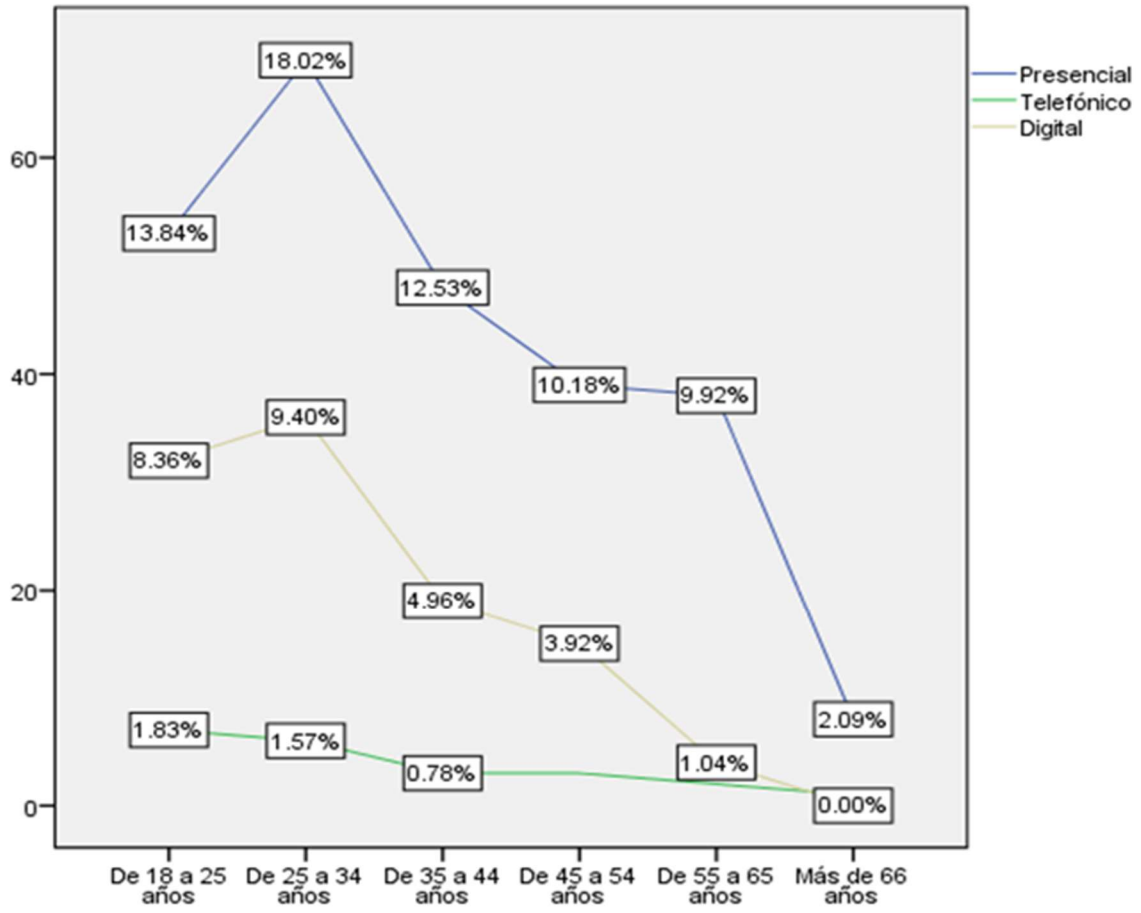
Fuente: Elaboración propia con base en los datos recopilados.

En relación con la experiencia que los ciudadanos tuvieron con los canales de atención, el análisis muestra que la atención presencial es la opción preferida para una mejor experiencia de servicio, superando los canales digitales y telefónicos en todas las categorías de edad. Este hallazgo sugiere que los ciudadanos aún valoran el contacto personal para la resolución de trámites o servicios municipales. Sin embargo, el análisis por grupos de edad introduce una dinámica generacional crucial. La adopción de los canales digitales disminuye conforme aumenta la edad, con una mayor adopción en los grupos de edad de 18 a 25 años y de 25 a 34 años, tal como se muestra en la figura 16.

Por otro lado, la baja frecuencia de uso de la atención telefónica por parte de la ciudadanía en Acapulco es relevadora. La percepción de falta de efectividad y la dificultad para obtener información clara inclina a los ciudadanos hacia la atención presencial.

Figura 16

Rangos de edad y canales de atención.



Los ciudadanos en Acapulco de Juárez priorizan la claridad de la información y la resolución efectiva del trámite al optar por el canal presencial. Estas dos razones destacan como las más importantes. La claridad en la información es el factor más valorado del canal presencial, con un 29.57% de las respuestas. Esto sugiere que los ciudadanos buscan respuestas directas y comprensibles para la resolución de los trámites y solicitudes.

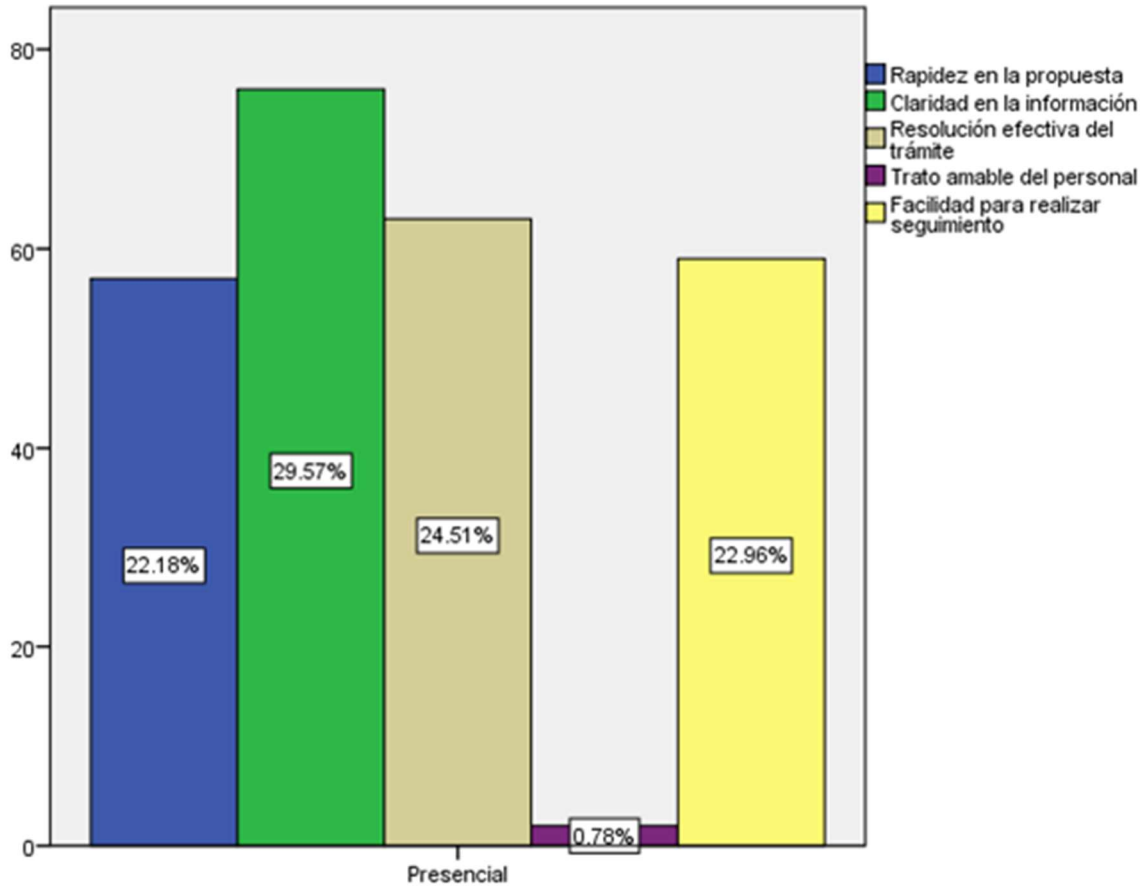
En segundo lugar, la resolución efectiva del trámite (24.5%) es crucial. Este dato implica que la ciudadanía busca la certeza de que su problema se resuelva de manera definitiva al interactuar con el personal de gobierno.

Por otro lado, el rol del trato amable del personal es el factor menos valorado por los ciudadanos al justificar su preferencia con el uso de canal de atención presencial. El 0.78%

de los ciudadanos sugiere que no consideran que el trato amable sea la razón principal que hace que el canal presencial sea el mejor. Dicho de otra forma, los ciudadanos de Acapulco de Juárez precisan que existe una mayor valoración en la capacidad de recibir respuestas directas y comprensibles, así como la seguridad que su trámite será resuelto de manera concluyente. A diferencia de los canales digitales o telefónicos, la interacción cara a cara elimina la ambigüedad y proporciona certeza de que el proceso sea gestionado (ver figura 17).

Figura 17

Canales y experiencia para resolver trámites municipales / Modalidad presencial.



5.3.2. Relación ciudadano-administración

La interacción entre el ciudadano y la administración pública municipal es un factor crucial para la percepción en la calidad de los servicios. Un trato eficiente, claro y accesible

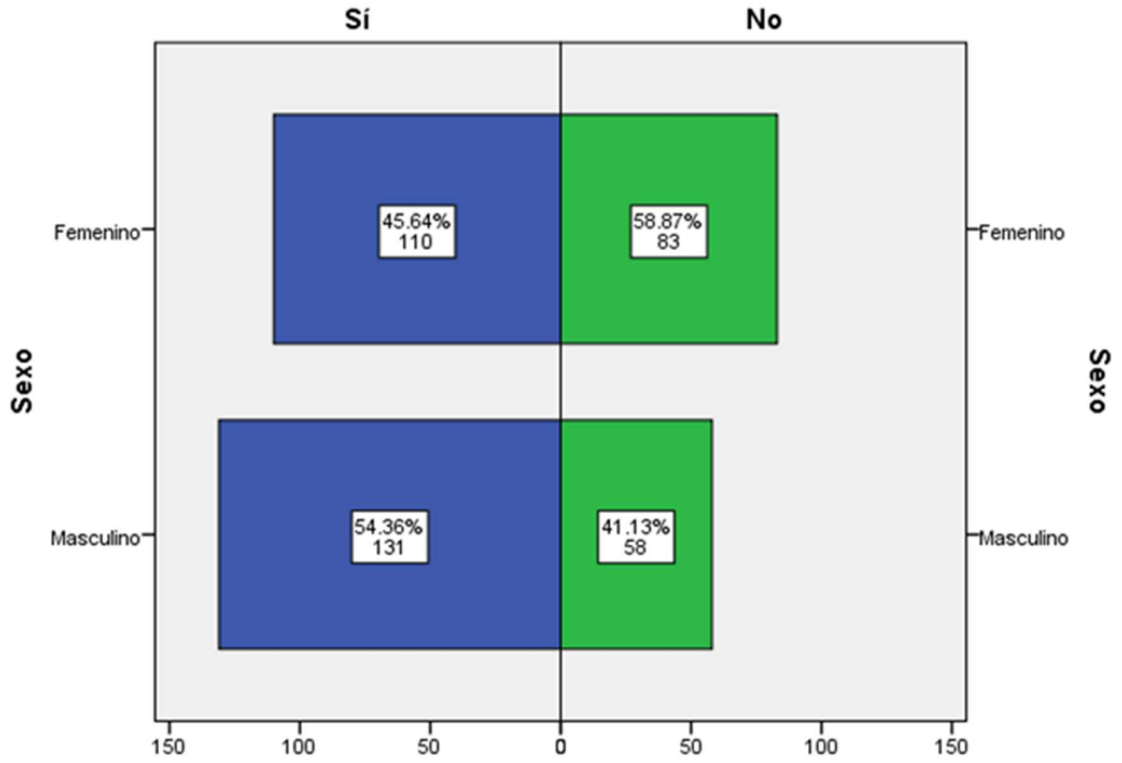
durante la gestión de un trámite no solo facilita el proceso, sino que también construye confianza y fortalece el vínculo entre la sociedad y el gobierno.

De acuerdo con el modelo de regresión lineal creado para este trabajo de investigación, la dimensión de "Relación ciudadano-administración" tiene un impacto ligeramente mayor en la percepción en la calidad de los servicios públicos, es decir, la manera en cómo se relaciona el ciudadano con la administración pública al momento de solicitar algún trámite o servicio en Acapulco de Juárez impacta de manera positiva en la percepción que tiene con los servicios públicos en general.

De acuerdo con los resultados de la investigación, el 62.9% (141 personas) de la muestra manifestó haber realizado al menos algún trámite o solicitud en alguna dependencia municipal en el último año (ver figura 18).

Figura 18

Ciudadanos que realizaron por lo menos un trámite municipal en el último año distribuidos por sexo



Fuente: Elaboración propia con base en los datos recopilados.

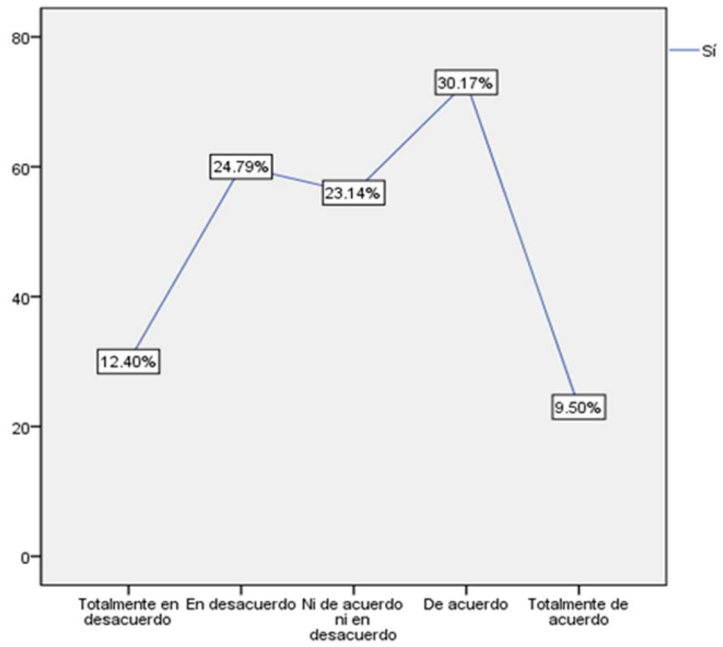
Las personas que realizaron algún trámite o solicitud en alguna dependencia municipal manifiestan una opinión dividida, ya que no existe una tendencia unánime y las percepciones se concentran en los extremos o en puntos de acuerdo y en desacuerdo.

La dificultad para acceder a la información sobre requisitos y pasos de un trámite es un problema significativo. La suma de quienes están totalmente en desacuerdo (12.40%) y en desacuerdo (24.97%) frente a los que se encuentran de acuerdo (30.17%) y totalmente de acuerdo (9.50%). Por otro lado, la opinión se divide de manera similar en el otro extremo. El 30.17% de los ciudadanos se encuentran satisfechos con la facilidad de la información. Este es el punto de mayor concentración de respuestas, lo que indica que, si bien una parte importante de la población encuentra la información manejable, no la perciben como totalmente eficiente.

Esta polarización de opiniones sugiere que la calidad de la información puede variar considerablemente dependiendo de factores como la dependencia o el funcionario con el que se interactúa, lo que genera una experiencia inconsistente para la ciudadanía.

Figura 19

Accesibilidad en la información sobre requisitos y pasos del tramite



Fuente: Elaboración propia con base en los datos recopilados.

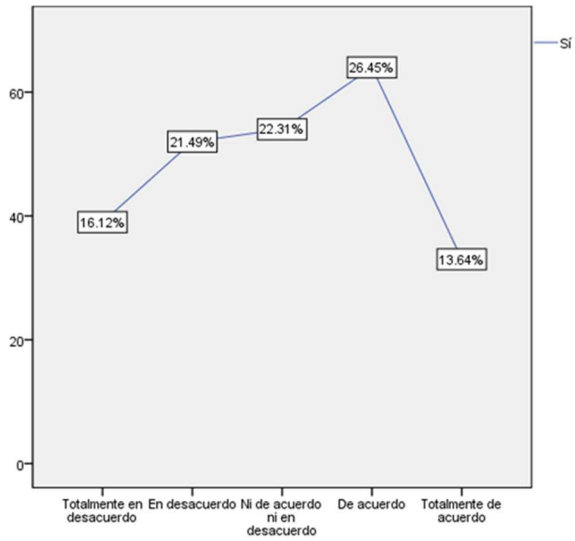
La calidad de la información proporcionada por la administración pública es un pilar fundamental en la relación con la ciudadanía, así como garantizar que la información sobre los trámites sea accesible, clara y actualizada. El 34.7% considera que la información es comprensible y útil, mientras que el 30.9% se encuentra en desacuerdo con dicha afirmación. Esta cifra, al igual que el ítem anterior, presenta disparidad en la percepción en la relación ciudadano-administración.

La disposición del personal del Ayuntamiento es otro factor relevante en la relación ciudadano-administración, estos últimos deben mostrar disponibilidad para orientar y resolver dudas durante el proceso. Los resultados en este apartado establecen a la categoría de acuerdo con la mayor concentración de respuestas (31.82%), indicando que las personas perciben al personal del Ayuntamiento con disponibilidad para resolver dudas de manera adecuada, aunque los puntos en desacuerdo también reflejan sumas significativas.

A pesar de los desafíos en la claridad de la información y la disposición del personal, los ciudadanos que realizaron un trámite municipal muestran una satisfacción relativa con los resultados finales. El 40% de los usuarios que realizaron algún trámite en alguna dependencia municipal se encontraron satisfechos.

Figura 20

Satisfacción general con la solución al trámite o solicitud.



Fuente: Elaboración propia con base en los datos recopilados.

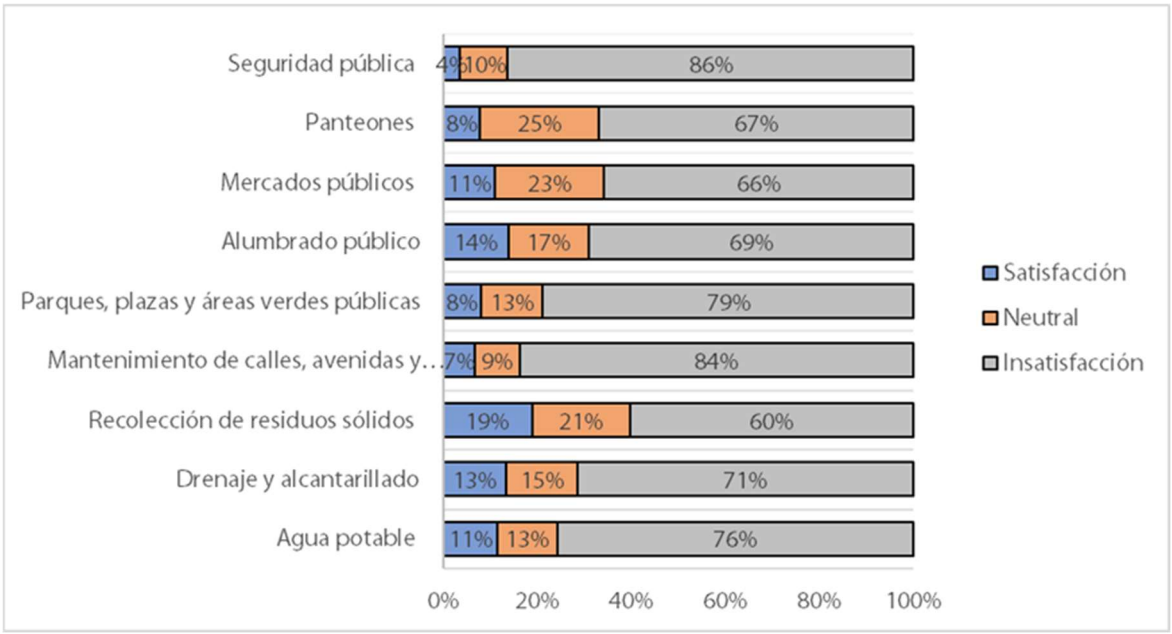
Esto quiere decir que, aunque exista uniformidades en la relación ciudadano–administración, la solución general al trámite es relativamente positiva, lo que sugiere que la administración pública debe enfocarse tanto en la eficiencia del proceso como en la eficacia de los resultados.

5.3.3. Percepción general del funcionamiento de los servicios públicos municipales.

La percepción ciudadana sobre los servicios públicos municipales es un indicador clave para evaluar la calidad de la gestión pública y la legitimidad de las autoridades locales. Los resultados de la investigación revelan una percepción ciudadana predominantemente negativa respecto a la calidad de los servicios públicos proporcionados por la administración municipal, al presentar porcentajes que superan el 60% de insatisfacción en la mayoría de los servicios evaluados (ver figura 21).

Figura 21

Percepción general distribuido por servicio público.

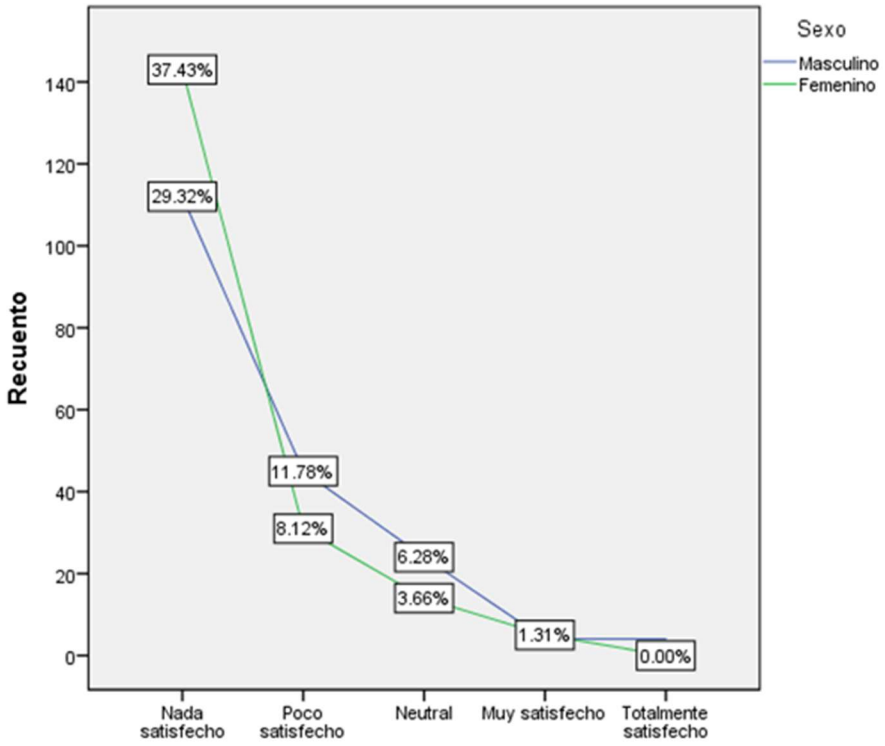


Fuente: Elaboración propia con base en los datos recopilados.

La seguridad pública emerge como el servicio con el mayor nivel de insatisfacción ciudadana (86%). Este resultado es crítico y refleja un alto nivel de confianza en la capacidad de las autoridades para garantizar la seguridad a la población. La segmentación de dichos resultados por sexo, reflejan una percepción negativa predominante por las mujeres (37.4%) frente a los hombres (29.3%).

Figura 22

Satisfacción con la gestión de la seguridad pública municipal por sexo.



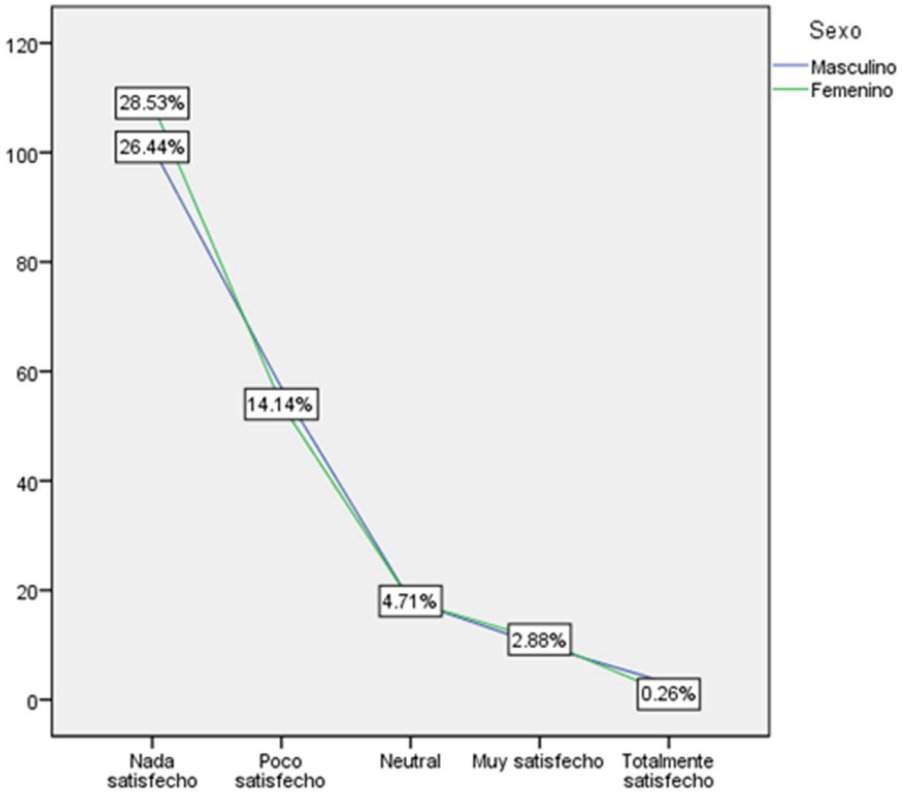
Fuente: Elaboración propia con base en los datos recopilados.

Seguido de la seguridad pública, el *servicio de mantenimiento de calles, avenidas y vialidades* registro un 84% de insatisfacción. Solamente un 7% de los encuestados se mostró satisfecho con dicho servicio.

Las líneas que representan la diferencia entre mujeres y hombres son casi idénticas (figura 23). Esto sugiere que la percepción sobre el mantenimiento de calles, avenidas y vialidades no varía significativamente según el sexo, es decir, ambos grupos experimentan un nivel similar se insatisfacción.

Figura 23

Satisfacción con el mantenimiento de calles, avenidas y viales por sexo.



Fuente: Elaboración propia con base en los datos recopilados.

En relación con los *espacios públicos*, el 79% de la población expresó insatisfacción con el mantenimiento de estos espacios, frente a un 8% que se encuentra satisfecho con este servicio. En los grupos de edad, las personas de entre 45 a 65 años tienden a tener una percepción ligeramente más positiva de los espacios públicos.

La calidad y la continuidad del servicio de agua potable en el municipio de Acapulco de Juárez tiene una percepción de insatisfacción abundante. El 76% de la población se mostró insatisfecha con dicho servicio.

El funcionamiento del *alumbrado público* es percibido de manera negativa por una parte significativa de la población de Acapulco de Juárez, aunque no alcanza los niveles de insatisfacción de otros servicios. El 69% de los ciudadanos de Acapulco de Juárez muestra una insatisfacción generalizada respecto al funcionamiento del alumbrado en los espacios públicos, tales como calles, avenidas y vialidades que requieren de un óptimo funcionamiento de dicho servicio.

Los *panteones, mercados públicos y la recolección de residuos sólidos* son los últimos 3 servicios con menor porcentaje de insatisfacción y porcentajes mayores al 20% en el apartado de neutralidad. Esto quiere decir que estos últimos servicios, aunque existe una población mayor que se encuentra insatisfecha (+ del 60%), los índices no son tan altos en comparación con otros servicios públicos municipales.

Los datos demuestran una clara desconexión entre la oferta de servicios y las expectativas de la ciudadanía. La alta frecuencia de insatisfacción en la mayoría de los servicios evaluados indica una crisis de gestión que afecta directamente la calidad de vida de los habitantes. La única excepción a esta tendencia es la *recolección de residuos sólidos*.

5.4. DISCUSIÓN

Los altos niveles de insatisfacción en los servicios públicos, específicamente en aquellos que corresponden a la seguridad pública y el mantenimiento de calles, avenidas y vialidades confirma la brecha que existe entre las responsabilidades del Estado y la percepción de su cumplimiento. Esta deficiencia en la provisión de servicios básicos contrasta con la definición de servicio público establecido por Castillo Roldán (2020) como aquella intervención pública que pretende la satisfacción de necesidades colectivas y con los principios que establece Cordero Torres (2011) al determinar que los servicios deben ser ofrecidos de manera proporcional, regular y continua, y que respondan en cantidad y calidad a las necesidades de los miembros de la comunidad. Los resultados demuestran que, en la práctica, la prestación de estos servicios no está cumpliendo con los estándares teóricos sugeridos.

De acuerdo con teóricos de las instituciones como Campbell (2010), el desempeño institucional está ligado al conjunto de acciones para reorganizar y modificar las instituciones ya existentes, a través de reglas formales e informales. En este sentido, los altos índices de insatisfacción en el municipio no son una simple falla operativa, sino un indicador de que las instituciones que rigen la prestación de los servicios públicos (normas, procedimientos, cultura organizacional) presentan deficiencias. Por lo tanto, estos ajustes no pueden limitarse únicamente a ajustes normativos, sino a cambios que redefinan las reglas formales (presupuestos, normas operativas, rendición de cuentas) y las reglas informales (cultura de servicio y ética en el servicio público).

5.5. CONCLUSIONES

Los resultados del trabajo de investigación demuestran que la percepción de la ciudadanía es un indicador fundamental para el funcionamiento de la administración pública. El análisis de la satisfacción con los servicios, la facilidad de los trámites y la atención del personal proporciona una visión clara de dónde están las fortalezas y, más importante aún, las debilidades y áreas de atención por parte del gobierno municipal de Acapulco de Juárez. Una gestión pública moderna y transparente debe integrar la retroalimentación ciudadana en la toma de decisiones públicas.

De igual manera, se identificaron brechas digitales significativas. Estas se manifiestan en la disparidad generacional entre los habitantes; mientras que las generaciones más jóvenes muestran una mayor afinidad y disposición hacia las plataformas tecnológicas, las generaciones adultas y adultas mayores mantienen una preferencia marcada por los canales de atención presencial. Aunque el estudio revela un uso creciente de las herramientas digitales, la persistencia de la brecha no solo limita la optimización y la optación digital de los servicios, sino que también perpetúa barreras de acceso, excluyendo una parte importante de la población que no posee los medios o las habilidades para interactuar de forma electrónica.

Los procesos para la atención ciudadana al solicitar algún trámite o servicio presentan disparidades significativas en su actuar. Esto demuestra que no existen procedimientos homologados en la atención y seguimiento del ciudadano. La experiencia de los usuarios se vuelve heterogénea: la información, la disponibilidad y la accesibilidad de los servidores públicos dependen en gran medida de la institución visitada. Esta falta de estandarización ralentiza los procesos y afecta directamente la percepción de justicia y equidad en la prestación de los servicios.

Por otro lado, el alto nivel de insatisfacción se concentra especialmente en áreas fundamentales como la seguridad pública y el mantenimiento de la infraestructura urbana. Esta deficiencia en la prestación de servicios básicos no solo impacta negativamente en la calidad de vida, el bienestar cotidiano y el potencial económico de los habitantes, sino que construye el principal factor que erosiona la confianza en las instituciones gubernamentales.

5.6. REFERENCIAS

Arón Fuentes, N. (2007). Las disparidades municipales en México: un estudio desde la óptica de la desigualdad. . *Problemas del Desarrollo. Revista Latinoamericana de Economía, 38*(150), 213-234. https://www.redalyc.org/pdf/118/11820083009.pdf

Bernal González, I., Pedraza Melo, N.A., & Sánchez Limón, M.L. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales,* 31(134), 8-19. https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21233043002

Boix Serra, C. (1994). Hacia una Administración Pública eficaz: Modelo institucional y cultura profesional en la prestación de servicios públicos. *Gestión y análisis de políticas públicas* (1), 21-32. https://revistasonline.inap.es/index.php/GAPP/article/view/5/5

Castillo Roldán, J. M. (2020). El servicio público: ¿instrumento de intervención o método de regulación para la protección de intereses colectivos? *Revista de la Facultad de Derecho de México, 70*(277-I). https://doi.org/10.22201/fder.24488933e.2020.277-I.76272

Castillo Salazar, R. N., Cárdenas Murrieta, M., & Palomino Alvarado, G. del P. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, *4*(2), 898-913. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130

Comisión Intersecretarial para la Transparencia y el Combate a la Corrupción (2008). Participación ciudadana… ¿Para qué?. Hacia una política de participación ciudadana en el gobierno Federal. CITCC. https://www.pemex.com/transparencia/Documents/PTRC_Tema_4_Doc.pdf

Cordero Torres, J. M. (2011). Los servicios públicos como derechos de los individuos. *Ciencia y Sociedad 36*(4), 682-701. https://www.redalyc.org/pdf/870/87022786005.pdf

Cruz Badillo, I. (2024). La Gestión de los Servicios Públicos en los Municipios Hidalguenses. ¿Existe la Innovación? *Xihmai, 19*(37), 97-128. https://doi.org/10.37646/xihmai.v19i37.596

De la Torre Sifuentes, G. (2021). Evaluación municipal en México. El desarrollo de capacidades gubernamentales para la obtención de resultados. Cuaijmalpa, México, Instituto Nacional de Administración Pública.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2014) Metodología de la Investigación. *McGrawHill Education.*

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

Monsiváis Carrillo, A. (2019). La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México. *Región y sociedad* 31. https://doi.org/10.22198/rys2019/31/1206

Morán Figueroa, J. C. and F. J. Ayvar Campos (2020). Eficiencia municipal y servicios públicos en Michoacán, México. *Revista de Economía Institucional* 22(43), 277-299. https://doi.org/10.18601/01245996.v20n43.12

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD]. (2022). Informe de Desarrollo Humano 2010 - 2020. Una década de transformaciones locales en México. PNUD México. https://www.undp.org/es/mexico/publicaciones/informe-de-desarrollo-humano-municipal-2010-2020-una-decada-de-transformaciones-locales-en-mexico-0

United Nations [U.N.] (2020). Building better after COVID-19 and acting where we will have the greatest impact on the SDGs: Bolstering local action to control the pandemic and accelerate implementation New York, United Nations.

Sobre los autores

Eduardo Añorve García

Titular del área de Formación Docente de la Universidad Hipócrates, Licenciado en Ciencia Política y Administración Pública, Maestro en Gobierno y Gestión Pública por la Universidad Autónoma de Guerrero, LGAC: Gestión pública del Programa Nacional de Posgrados de Calidad CONACYT – UAGro. 5 publicaciones científicas internacionales, 1 capítulo de libro. Miembro del Padrón Estatal de Investigadores del Consejo de Ciencia, Tecnología e Innovación del estado de Guerrero.

Jennifer Gómez Sagrero

Estudiante de la Licenciatura en Mercadotecnia por la Universidad Autónoma de Baja California, Campus Otay. Programa Interinstitucional para el Fortalecimiento de la Investigación y el Posgrado del Pacíficos (Delfín).

Declaración conflictos de interés

No existe conflicto de intereses

Financiamiento

Trabajo financiado por la Universidad Hipócrates.

Uso de inteligencia artificial

Uso de IA para la revisión y sugerencias sobre la redacción del trabajo.

Aprobación de comité de ética

No aplica

Agradecimientos

Especial agradecimiento a la Mtra. Marisol Manzanarez Nava – Rectora de la Universidad Hipócrates por el apoyo y las facilidades otorgadas.

Declaración de responsabilidad autoral

Conceptualización: Jennifer Gómez Sagrero.

Curación de datos: Eduardo Añorve García y Jennifer Gómez Sagrero.

Análisis formal: Eduardo Añorve García.

Investigación: Jennifer Gómez Sagrero – Eduardo Añorve García.

Metodología: Eduardo Añorve García.

Gestión del proyecto: Eduardo Añorve García – Jennifer Gómez Sagrero.

Recursos: Jennifer Gómez Sagrero.

Software: Eduardo Añorve García – Jennifer Gómez Sagrero.

Supervisión: Eduardo Añorve García.

Validación: Eduardo Añorve García.

Visualización: Jennifer Gómez Sagrero.

Redacción (borrador original): Eduardo Añorve García – Jennifer Gómez Sagrero.

Redacción (corrección y edición): Eduardo Añorve García – Jennifer Gómez Sagrero.

Información adicional

La responsabilidad ética y jurídica sobre los contenidos presentados en esta publicación recae exclusivamente en sus autores, incluyendo el cumplimiento de la normativa vigente en materia de propiedad intelectual y derechos de autor. La editorial queda eximida de cualquier compromiso derivado de dichos contenidos y de su uso por parte de terceros.

Derechos de Autor 2025 © Jennifer Gómez Sagrero y Eduardo Añorve García

Esta obra está protegida por una licencia de Atribución Creative Commons 4.0.



Usted es libre de compartir, copiar y redistribuir el material en cualquier medio o formato, así como de adaptarlo, remezclarlo, transformarlo y crear a partir de él para cualquier propósito, incluso con fines comerciales. Sin embargo, debe cumplir con la condición de atribución, lo que significa que debe otorgar el crédito correspondiente a la obra original de manera adecuada, proporcionar un enlace a la licencia e indicar si se han realizado modificaciones. Puede hacerlo en cualquier formato razonable, pero no de manera que sugiera que cuenta con el respaldo del licenciante o que recibe algún beneficio por el uso de la obra.

Resumen de licencia – Texto completo de la licencia

ISBN: 978-628-97230-2-1

DOI: 10.69821/PLAGCIS.24.c57