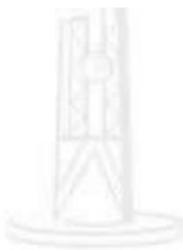




# INFORME DE RESULTADOS DE LA ENCUESTA DE SATISFACCIÓN CIUDADANA EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES 2022





## Gobierno Municipal de Zihuatanejo de Azueta

**Lic. Jorge Sánchez Allec**

Presidente Municipal Constitucional

**Lic. Juan Manuel Juárez Meza**

Secretario del Ayuntamiento

**Mtra. Lisseth de Jesús Gutiérrez Solís**

Tesorera Municipal

**Lic. Ana Lilia Jiménez Rumbo**

Coordinadora de Planeación

**Mtro. Christopher Torres Ríos**

Director de la Instancia Técnica de Evaluación al Desempeño

**Mtro. Jorge Armando Rodríguez Carrillo**

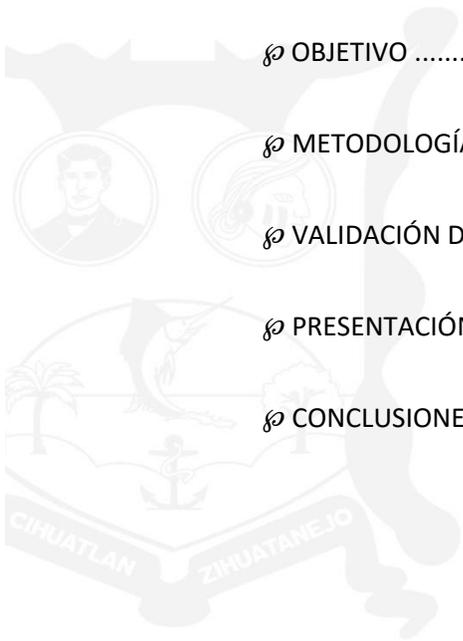
Asesor Externo





## CONTENIDO

⌘ PRESENTACIÓN .....	4
⌘ MARCO TEÓRICO .....	6
⌘ OBJETIVO .....	6
⌘ METODOLOGÍA .....	7
⌘ VALIDACIÓN DE LOS RESULTADOS .....	10
⌘ PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS .....	11
⌘ CONCLUSIONES Y CONSIDERACIONES FINALES.....	25



## PRESENTACIÓN

Uno de los beneficios más enfatizados de la descentralización es el mejoramiento de la administración pública. A través del “acercamiento del gobierno a la gente”, con la intención de reconocer, interpretar y satisfacer de manera precisa las necesidades y demandas ciudadanas de bienes y servicios.

Sin duda alguna la prestación de los Servicios Públicos corresponde a una actividad del Gobierno Municipal para satisfacer las necesidades básicas y elevar las condiciones de vida de las comunidades. Para llevar a cabo ésta función de gobierno, el municipio realiza las tareas de organización, administración, funcionamiento y construcción de relaciones con el usuario del servicio.

El sustento jurídico para que los municipios sean responsables en la prestación de diversos servicios públicos se encuentra en el artículo 115 de Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, misma que define los rubros en los que el municipio es responsable de la atención. Tales como Agua potable, drenaje, alcantarillado, tratamiento y disposición de sus aguas residuales; alumbrado público; limpia, recolección, traslado, tratamiento y disposición final de residuos; Mercados y centrales de abasto; Panteones; Rastros; Calles, parques y jardines y su equipamiento; Seguridad pública en los términos del art. 21 de la CPEUM, policía preventiva municipal y de tránsito; así como los demás que las legislaturas estatales determinen.

Hoy en día el nuevo paradigma de la Gestión Pública, obliga a los entes de gobierno a generar una gobernanza efectiva mediante la interrelación equilibrada del Estado, la sociedad civil y el mercado, para lograr un desarrollo económico, social e institucional estable. Parte de estas estrategias de Gobernanza sin duda alguna recae en conocer la percepción que tiene el ciudadano respecto de los servicios que recibe por parte de la administración pública municipal.

La satisfacción del ciudadano como beneficiario de la prestación de servicios públicos municipales, no es más que el grado de conformidad experimentado por este al momento de utilizar o recibir determinado servicio. Con base en lo anterior resulta necesario para la administración pública contar con elementos e indicadores que determinen el nivel

de satisfacción que perciben los ciudadanos en la prestación de dichos servicios por parte del gobierno de Zihuatanejo de Azueta. Lo cual hace necesario generar instrumentos que permitan contar la capacidad de este ente público para recolectar elementos que desde una perspectiva cuantitativa sirvan para evaluar el nivel de satisfacción (percepción) ciudadana que presentan los contribuyentes y beneficiarios de las acciones gubernamentales.

Razón por la cual, y en el marco de la Evaluación Interna de Seguimiento y Desempeño de los Programas del Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024 (ejercicio 2022) y con el fin de contar con elementos que permitan generar información para medir la satisfacción de la población de Zihuatanejo de Azueta y medir el grado de cumplimiento de los indicadores estratégicos y de gestión de los diferentes programas a través de los cuales se prestan los servicios públicos (Zihua Brilla, Zihua al 100 y Servicios Públicos Eficientes), la Instancia Técnica de Evaluación al Desempeño, diseño y ejecuto la “Encuesta de Satisfacción ciudadana en la prestación de los servicios públicos municipales 2022”.

## § MARCO TEÓRICO

La encuesta es uno de los instrumentos de investigación, más intensamente utilizado por profesionales del campo de las Ciencias Sociales. Los estudios que refieren el uso de la encuesta van desde las investigaciones teóricas hasta los sondeos de opinión entre otras. La encuesta como instrumento está conformada por un conjunto de indicadores que a su vez se solapan bajo un número de preguntas, reunidas en aspectos a capturar mediante la técnica de relación interpersonal como lo es la entrevista.

En la estructuración de la encuesta como instrumento técnico, las preguntas no son colocadas al azar y mucho menos por albedrío de quien las genera, ellas se formulan siguiendo objetivos y contemplando aspectos teóricos y metodológicos así como también bajo un conocimiento de los contenidos de la realidad de la temática que se va auscultar. Cada pregunta o conjunto de ellas al estar en concordancia con respuestas esperadas se comportan como una realidad hipostasiada.

Las encuestas pueden ser percibidas o han sido percibidas como instrumento, como técnica y como investigación, y en el caso de un instrumento identificado con la metodología de una investigación, la encuesta viene a ser un resultado o una consecuencia, de la vinculación de los elementos teóricos, metodológicos y temática problematizada con la realidad a capturar.

## § OBJETIVO

Conocer el nivel de satisfacción de la ciudadanía del municipio de Zihuatanejo de Azueta, respecto a la prestación de los servicios Públicos Municipales de Alumbrado público, Mercados, Panteones, Calles, Parques y Jardines y su equipamiento, durante el ejercicio 2022.

Con la finalidad de contar con elementos que permitan evaluar el grado de cumplimiento de los indicadores estratégicos de los programas **Zihua Brilla, Servicios Públicos Eficientes y Zihua a 100**, establecidos en el Plan Municipal de Desarrollo 2021-2024.

## 8 METODOLOGÍA

### Técnica de la Encuesta

La presente encuesta se realizó tomando en consideración la **Escala de Likert**. Dicha escala, es una herramienta de medición que, a diferencia de las preguntas dicotómicas con respuesta sí/no, nos permite **medir actitudes y conocer el grado de conformidad** del encuestado respecto a las afirmaciones (Ítems), que se le proponen.

Dicha técnica de recopilación de datos, resulta especialmente útil emplearla en situaciones en las que queremos que la persona matice su opinión. En este sentido, las categorías de respuesta nos servirán para capturar la intensidad de los sentimientos del encuestado hacia las afirmaciones (Ítems) presentados. Mediante lo anterior podremos estar en condiciones óptimas para conocer el grado de satisfacción de la población.

### Universo y Población Objetivo.

De acuerdo al último Censo de población levantado por Instituto Nacional de Geografía y Estadística (INEGI) el municipio de Zihuatanejo de Azueta cuenta con una población total de 126,001 habitantes.

Ahora bien, tomando en consideración que dentro de esa población total se considera a personas de diferentes edades y lugares geográficos del municipio, de los cuales no todos son usuarios de los servicios públicos que ofrece la administración municipal. En razón de lo anterior es que se determinó considerar como población objetivo para la aplicación de la presente encuesta a los contribuyentes del impuesto predial municipal. Toda vez que son estos quienes mediante el pago de dicho impuesto, contribuyen en gran medida a generar los recursos económicos necesarios para la prestación de los citados servicios públicos.

Razón por la cual y en virtud que de acuerdo al padrón de cuentas prediales que obra en la Dirección de Catastro municipal, **se determina como población objetivo para la aplicación un universo de 49,102 habitantes** cantidad equivalente al número de cuentas prediales registradas.

## Tamaño de la Muestra

Se conoce como tamaño de la muestra, aquel número determinado de sujetos o cosas que componen la muestra extraída de una población, necesarios para que los datos obtenidos sean representativos de la población.

En el caso particular de la presente encuesta, el tamaño de la muestra se determinó con base en el cálculo de muestras para poblaciones finitas. Misma que nos permitió generar una muestra de carácter representativo. A continuación se presenta la fórmula aplicada para la determinación del tamaño de la muestra:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

**n** = Tamaño de muestra buscado

**N** = Tamaño de la Población o Universo

**z** = Parámetro estadístico que depende el Nivel de Confianza (NC)

**e** = Error de estimación máximo aceptado

**p** = Probabilidad de que ocurra el evento estudiado (éxito)

**q** = (1 - p) = Probabilidad de que no ocurra el evento estudiado

Tomando como base el universo determinado y determinando parámetros estadísticos de 95% de confianza y +/- 5% de margen de error de los resultados, nos generó un tamaño de la muestra equivalente a la aplicación de un **total de 382 formularios por aplicar**.

## Instrumento Recolector

Para la recolección de la información de la presente encuesta y para la determinación del nivel de satisfacción de los ciudadanos respecto de los servicios públicos que presta la administración municipal, se aplicó un cuestionario digital mediante la plataforma "Google Forms", el cual consta de un total de 21 variables, clasificados en 4 apartados (Alumbrado Público, Imagen Urbana, Panteones y Mercados) y cuya duración promedio de aplicación fue de 5 minutos por cuestionario.

Cada variable contó con un total de 5 posibles respuestas, dos opciones negativas, una opción neutra o intermedia y dos opciones positivas, las cuales sirvieron para medir y determinar el grado de satisfacción de los usuarios, clasificadas de la siguiente manera:

Totalmente en Desacuerdo	En Desacuerdo	Indiferente o Neutro	De Acuerdo	Totalmente de Acuerdo
				

El instrumento de recolección puede ser consultado en el siguiente enlace:

<https://forms.gle/YbxXRAzk8E2CQnuLA>

### Procedimiento de Recolección de la Información

La técnica de administración y aplicación de los cuestionarios se realizó mediante entrevistas cara a cara, garantizando el anonimato de la persona entrevistada, pero recolectando datos generales tales como Sexo, edad y colonia donde habita. Las entrevistas se realizaron en el periodo comprendido entre el 24 de enero al 3 de febrero de 2023 en un horario de 8:30 am a 3:30 pm.

La selección de los encuestados se realizó de manera aleatoria de los ciudadanos que en el citado periodo realizaron el pago del impuesto predial en las instalaciones del Ayuntamiento de Zihuatanejo de Azueta.

## 8 VALIDACIÓN DE RESULTADOS

Una vez recolectada la información de acuerdo a la metodología planteada, se procedió a realizar la validación de los resultados obtenidos, a efecto de poder determinar la confiabilidad y consistencia de los mismos, previo a su análisis. Para la citada validación se tomó como referencia la técnica denominada “Alfa de Cronbach”.

El alfa de Cronbach es una medida estadística, la cual se utiliza generalmente como una medida de consistencia interna o confiabilidad de un instrumento psicométrico (que utiliza escalas de Likert). Cuantifica qué tan bien un conjunto de variables o ítems mide un aspecto latente único y unidimensional de los individuos a partir de la aplicación de un cuestionario.

Se trata de un **índice de consistencia interna** que toma valores entre 0 y 1 y que sirve para comprobar si el instrumento que se está evaluando recopila información defectuosa y por tanto nos llevaría a conclusiones equivocadas **o si se trata de un instrumento fiable que hace mediciones estables y consistentes.**

Para la determinación del citado cociente se utilizó siguiente formula:

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_r^2} \right]$$

Donde:

K: El número de ítems

$S_i^2$ : Sumatoria de Varianzas de los Ítems

$S_r^2$ : Varianza de la suma de los Ítems

$\alpha$ : Coeficiente de Alfa de Cronbach

En el caso particular de la presente encuesta y una vez aplicada la formula, nos dio como resultado un cociente de confiabilidad del **0.890675939**, lo cual de acuerdo a los criterios de interpretación, *nos demuestra que los resultados arrojados mediante la aplicación del instrumento recolector, son confiables y consistentes, por lo tanto el análisis y conclusiones que se deriven de estos, tienen una alta confiabilidad.*

## PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS

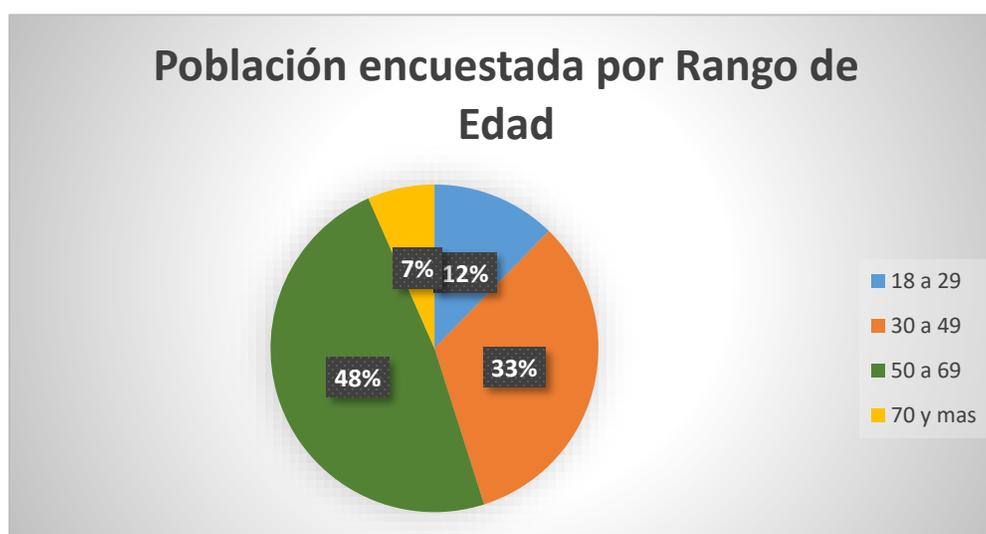
Una vez que se determinó la confiabilidad y consistencia de la información recolectada, se procedió a sus análisis, arrojando los resultados que se presentan a continuación:

### DATOS GENERALES DE LA POBLACIÓN ENCUESTADA.

Se levantaron un total de 382 cuestionarios de los cuales el 50.7 de los encuestados son del sexo femenino y el 49.3 del sexo masculino

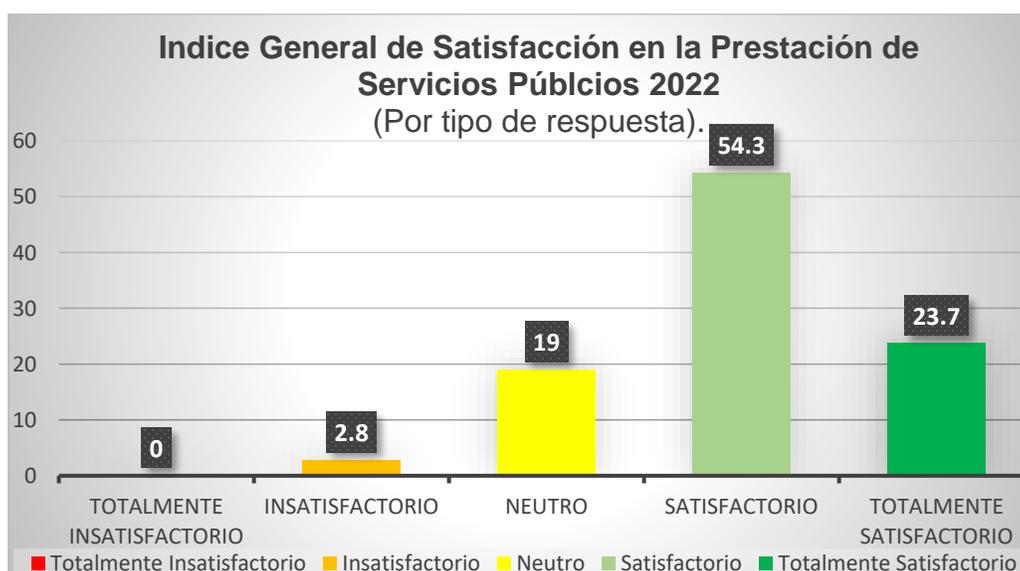
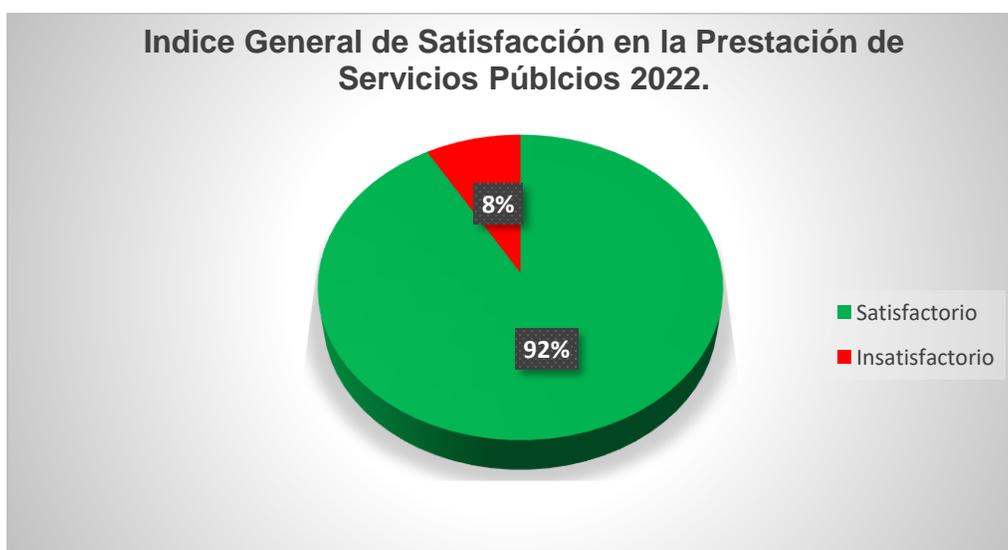


**Rango de Edad:** A continuación se presenta los rangos y porcentajes de edad de la población encuestada.

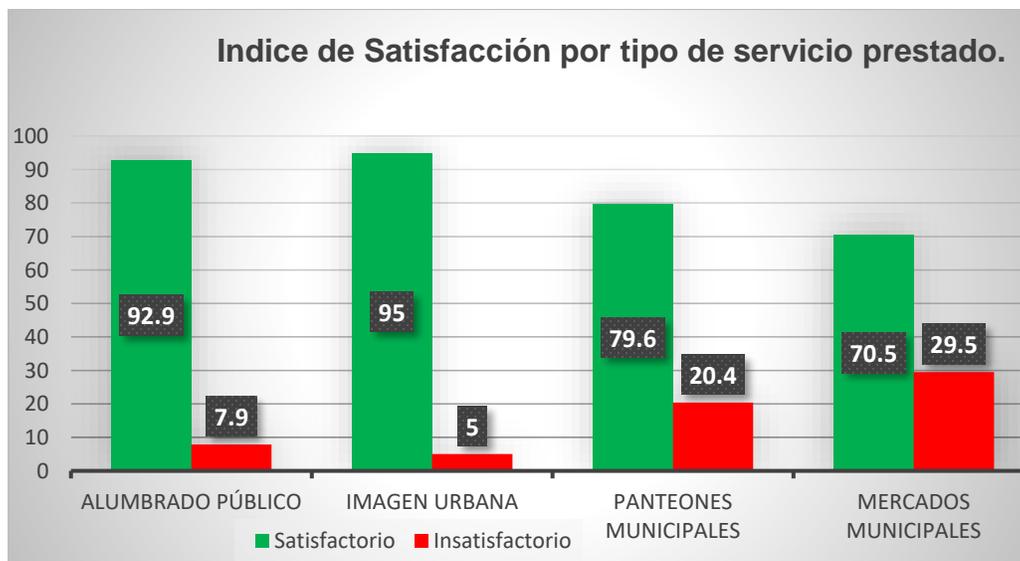


## SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES

1. INDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN EN LA PRESTACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS MUNICIPALES. Respecto a la percepción de satisfacción que presentan los ciudadanos del municipio de Zihuatanejo de Azueta, respecto a la calidad en la prestación de los servicios de alumbrado públicos, imagen urbana, panteones y mercados municipales podemos apreciar un grado de satisfacción del 91.65% contra un 8.35% de nivel de insatisfacción.



2. **INDICE DE SATISFACCIÓN POR TIPO DE SERVICIO PRESTADO:** De acuerdo al tipo de servicio prestado podemos observar, que el servicio de alumbrado público cuenta con un nivel de satisfacción del 92.16%, la imagen urbana muestra un nivel del 95.03% de satisfacción, los panteones municipales una percepción de satisfacción del 79.63% y los mercados municipales una tendencia satisfactoria del 70.49%.

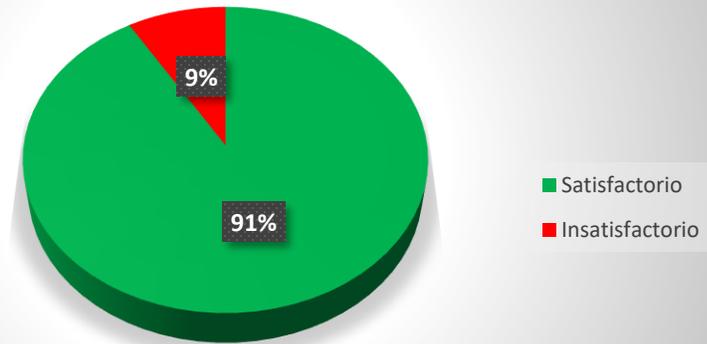


### **ALUMBRADO PÚBLICO**

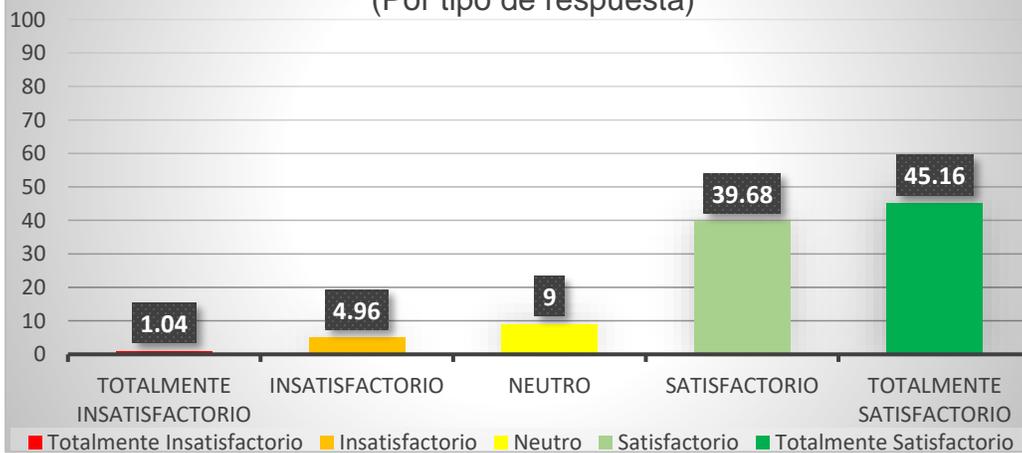
3. **INDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ALUMBRADO PÚBLICO.** Referente a la prestación de servicio de alumbrado público, se puede observar un alto nivel de satisfacción por parte de la ciudadanía, toda vez que el 91% de la población manifiesta encontrarse satisfecha con el servicio.

Además de lo anterior, por cuanto respecta a la percepción de seguridad ciudadana el 92% de los encuestados expresó sentirse seguro gracias al servicio de alumbrado público.

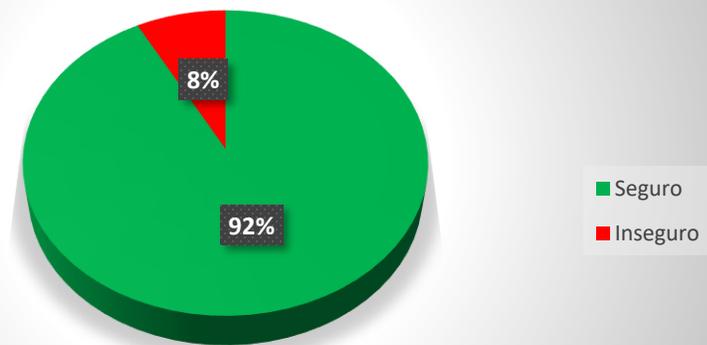
### Índice General de Satisfacción en la Prestación de Servicio de Alumbrado Público.

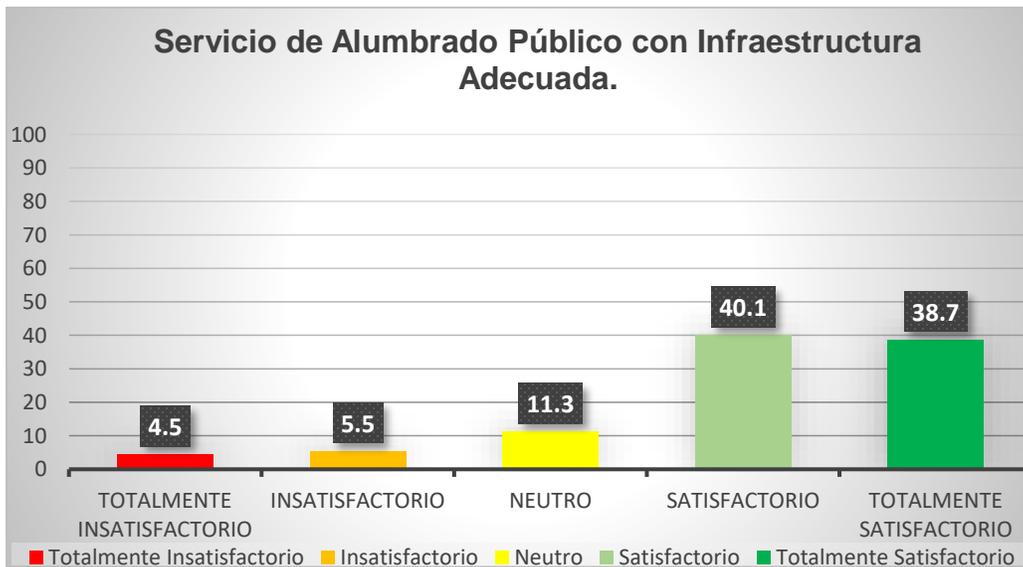
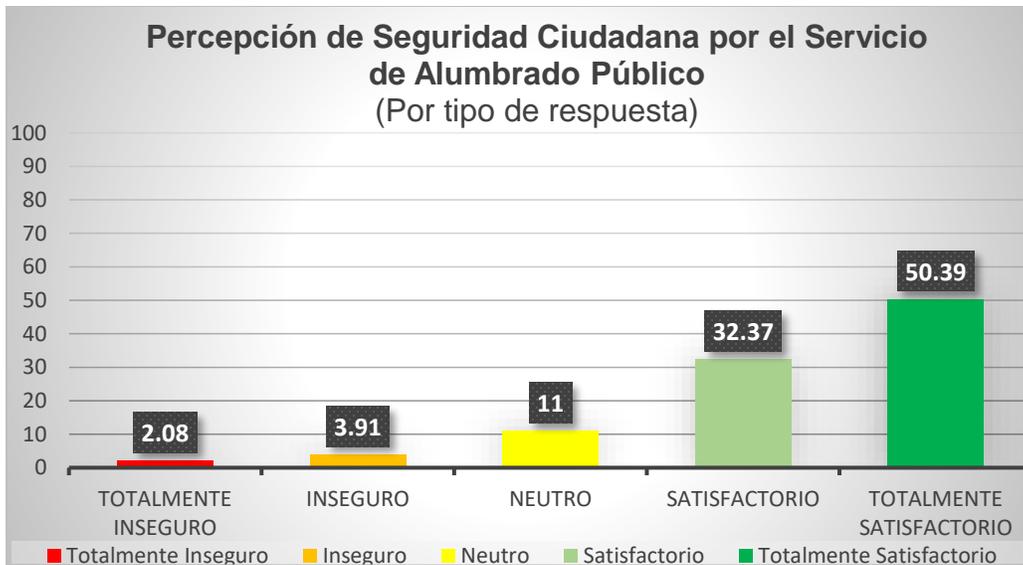


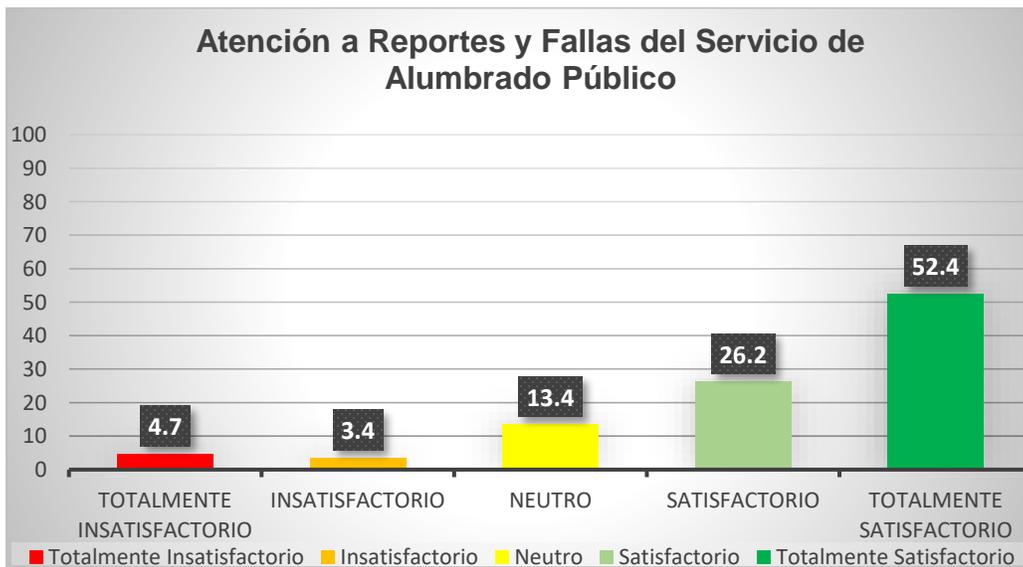
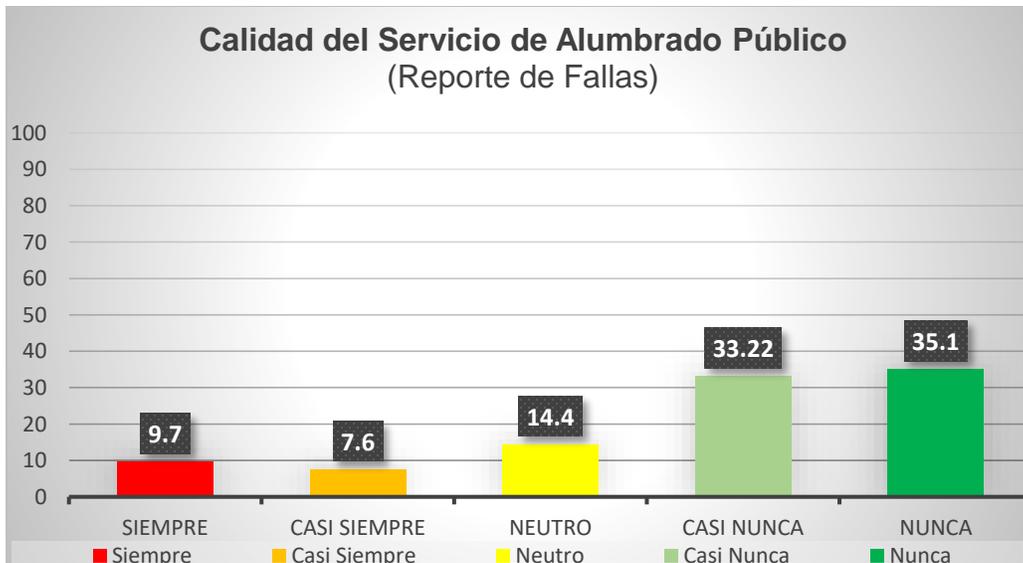
### Índice General de Satisfacción en la Prestación de Servicio de Alumbrado Público (Por tipo de respuesta)



### Percepción de Seguridad Ciudadana por el Servicio de Alumbrado Público.

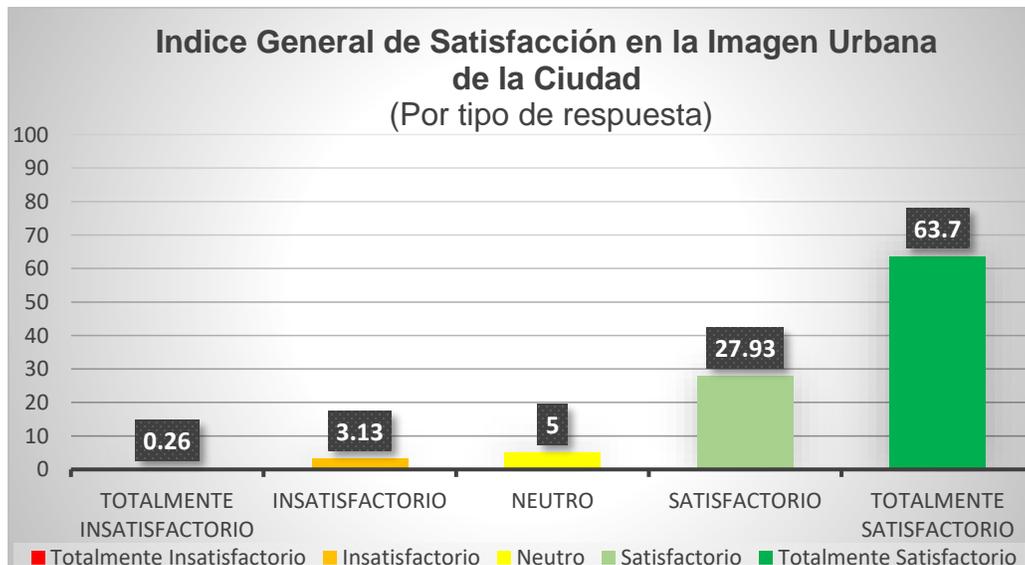




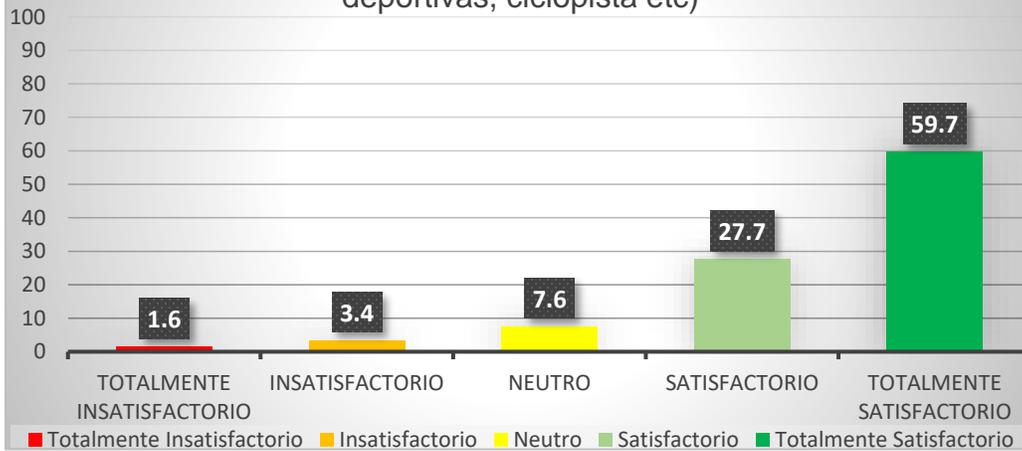


## IMAGEN URBANA

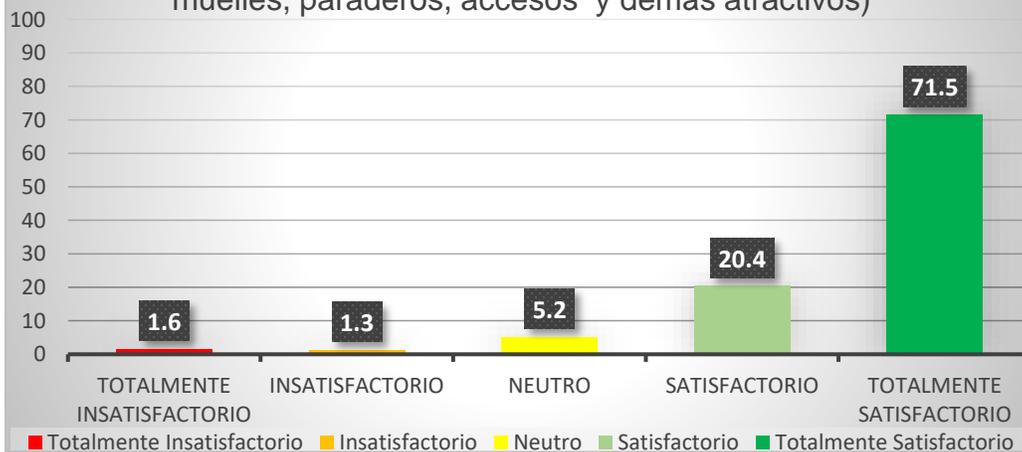
4. INDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN EN EL CUIDADO Y MANTENIMIENTO DE LA IMAGEN URBANA. Respecto al cuidado, mantenimiento y orden de la imagen urbana, podemos apreciar que la ciudadanía presenta un alto nivel de satisfacción, toda vez que el 95% de la población manifiesta estar satisfecha con la imagen urbana que presenta la ciudad y con las acciones que implementa la administración municipal para la conservación de la misma.



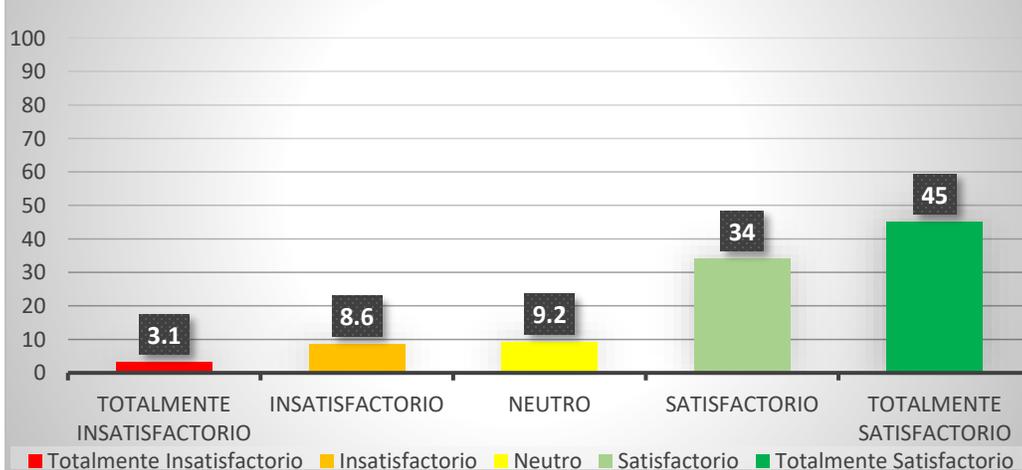
### Imagen, Calidad y mantenimiento de espacios públicos (Parques, jardines, áreas verdes, canchas deportivas, ciclista etc)



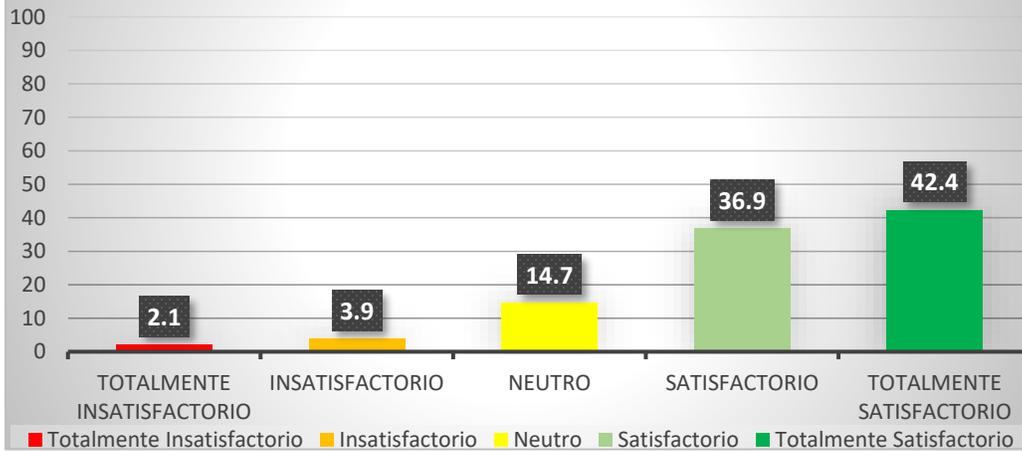
### Imagen, Calidad y mantenimiento de la Infraestructura Turística (Paseos, sitios de interés, muelles, paraderos, accesos y demás atractivos)



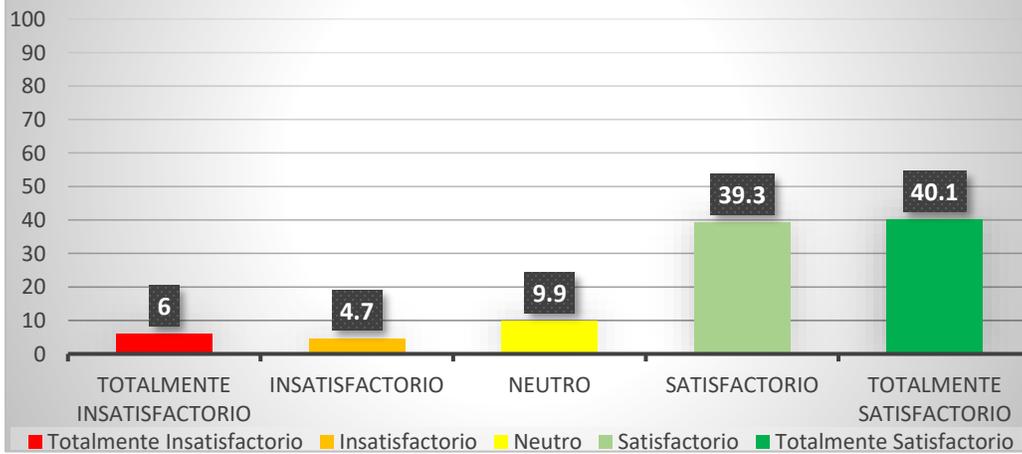
### Cuidado, Mantenimiento y Orden de Banquetas y Guarniciones (Espacios adecuados para transitar)



### Cuidado, Mantenimiento y Orden de Tejabanes del primer cuadro de la ciudad.

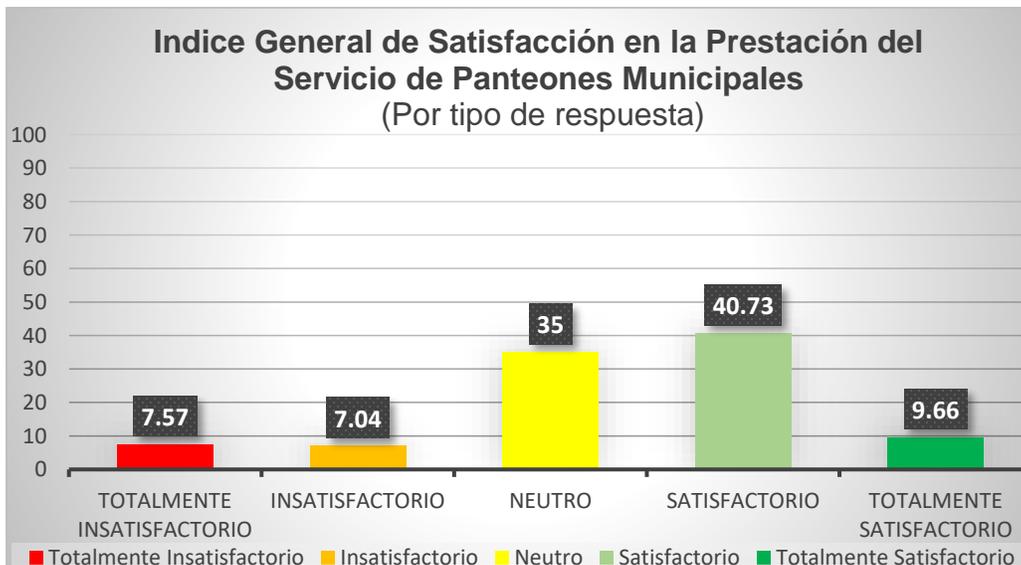


### Calles de la Zona Urbana Libre de Baches y Optimas para Circular

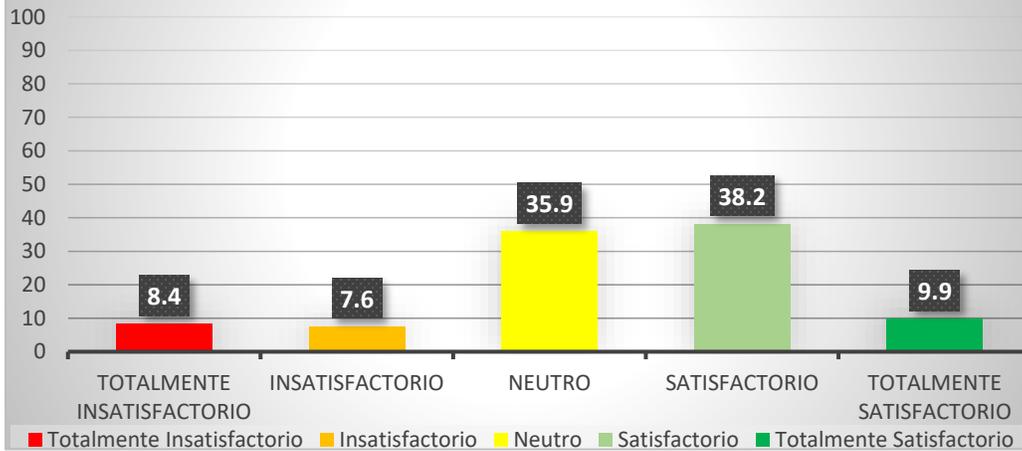


## PANTEONES MUNICIPALES

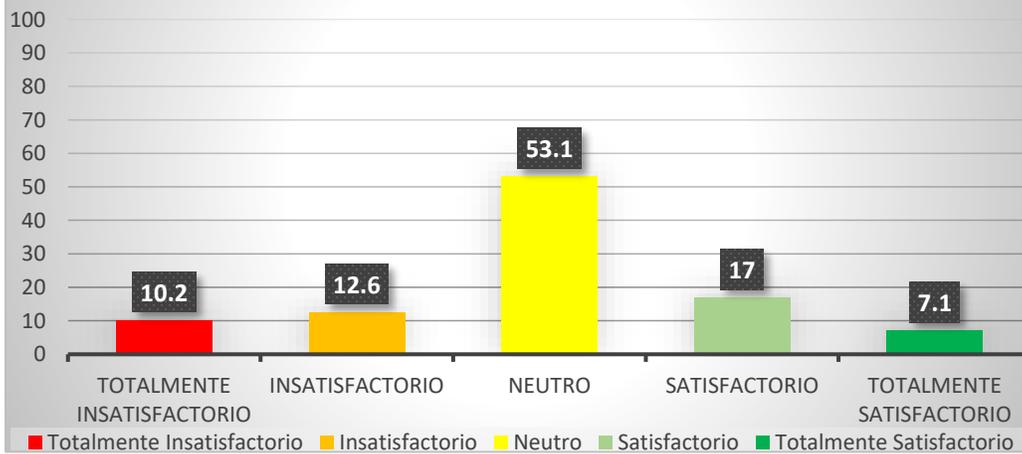
5. INDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE PANTEONES MUNICIPALES. Respecto a la percepción ciudadana en el cuidado, mantenimiento, orden en el servicio de panteones prestado por la administración municipal, podemos apreciar que la ciudadanía presenta un nivel moderado de satisfacción, toda vez que el 79.63% de la población manifiesta una tendencia satisfactoria respecto a la imagen y servicios prestados en materia de panteones.



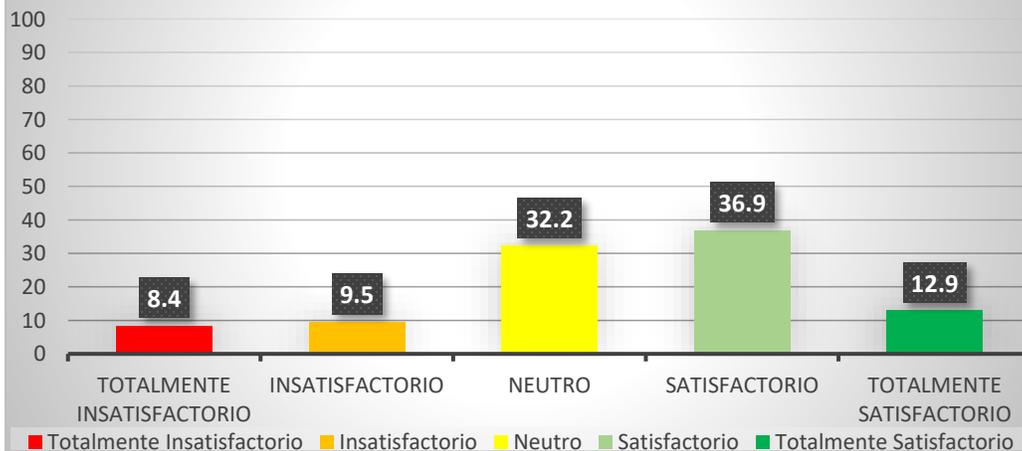
### Servicio de Agua en Panteones Municipales



### Iluminación de Panteones Municipales

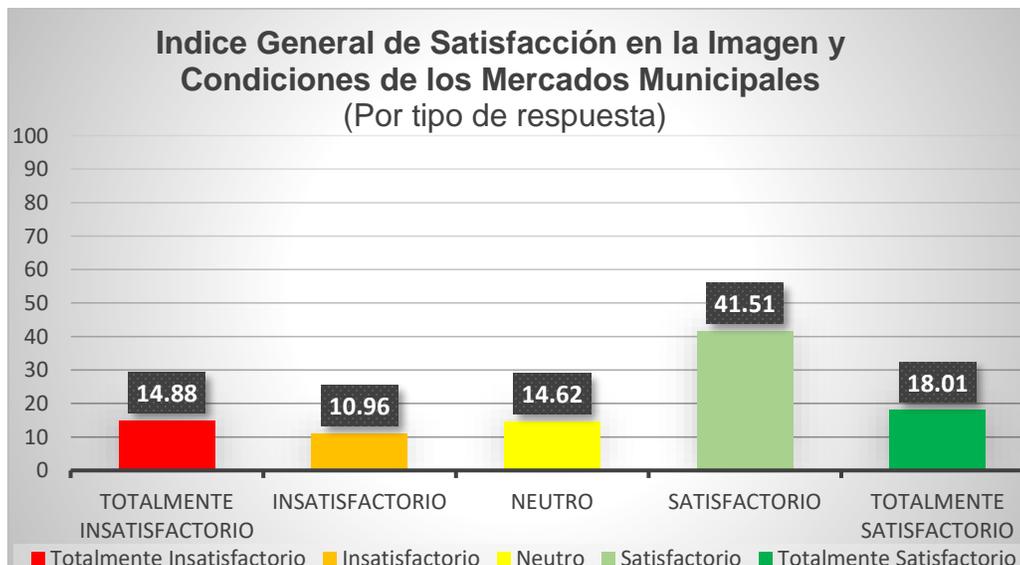
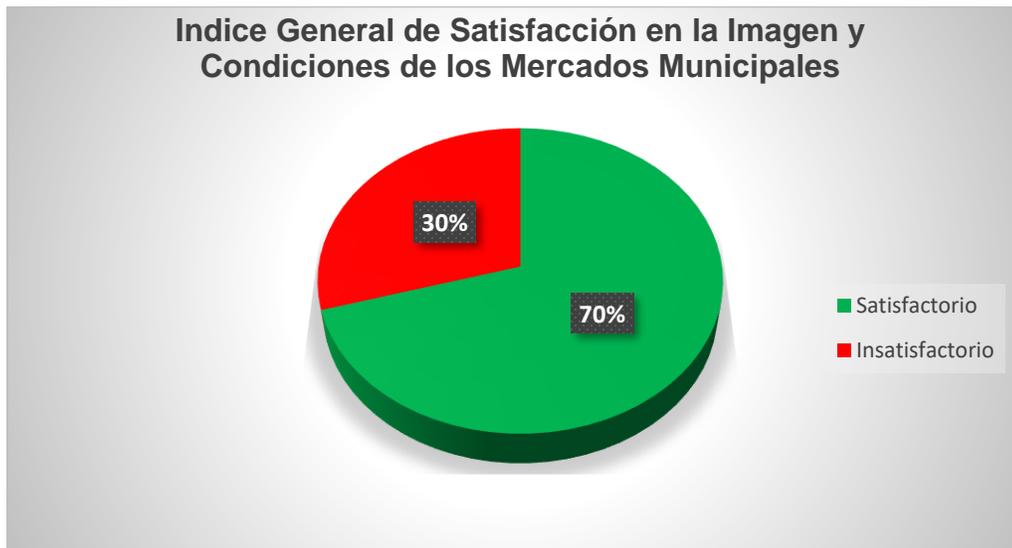


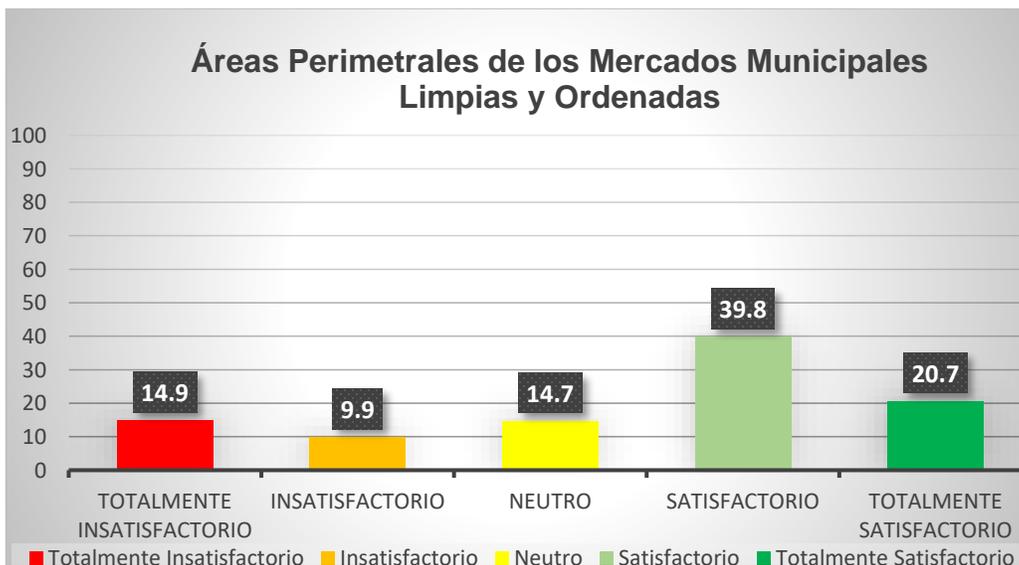
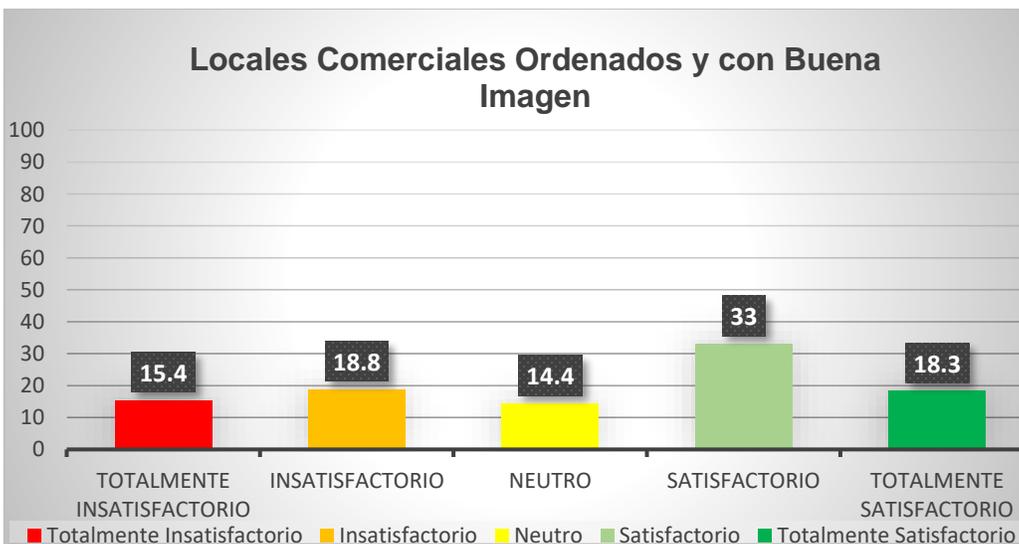
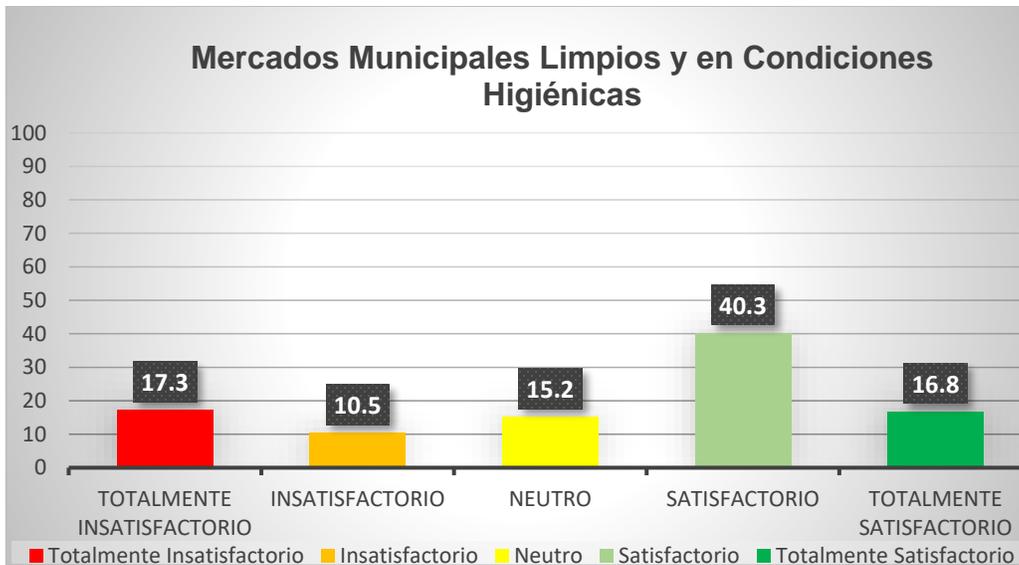
### Accesos a Panteones Municipales Limpios y en Óptimas Condiciones

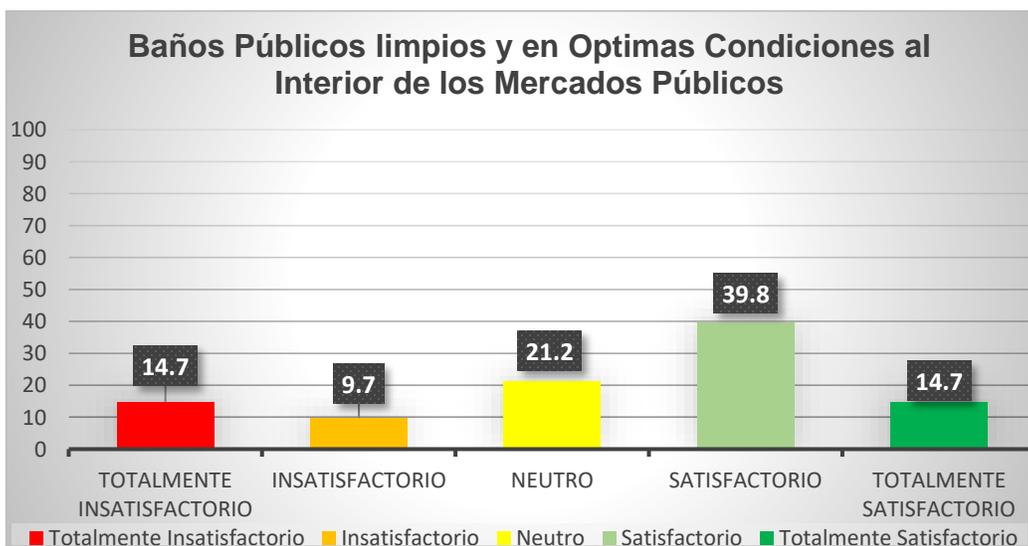
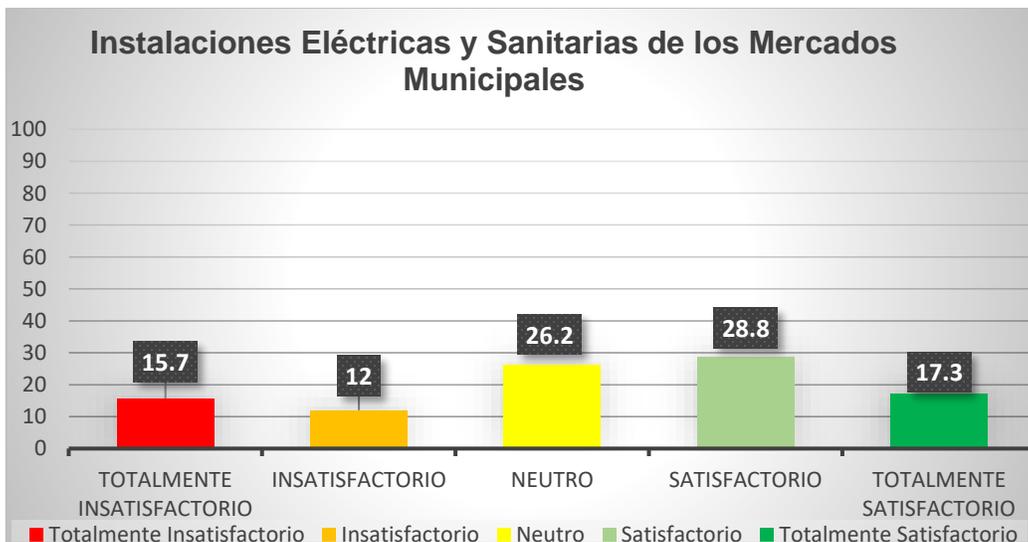
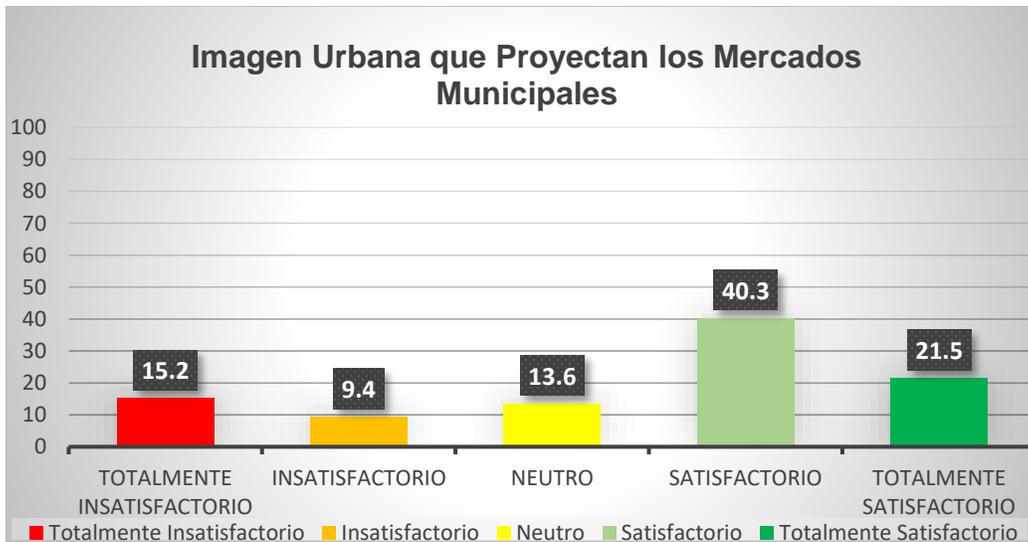


## MERCADOS MUNICIPALES

6. INDICE GENERAL DE SATISFACCIÓN EN LA IMAGEN Y CONDICIONES DE LOS MERCADOS MUNICIPALES. En relación a la percepción ciudadana respecto a la imagen y condiciones que presentan los mercados públicos municipales, podemos distinguir que la ciudadanía presenta un nivel moderado a bajo de satisfacción, toda vez que el 70.49% de la población manifiesta una tendencia satisfactoria respecto a la imagen y condiciones físicas de los mercados.







## 8 CONCLUSIONES Y CONSIDERACIONES FINALES.

Una vez analizados los resultados que se presentan anteriormente, se puede concluir lo siguiente:

- Existe una percepción general satisfactoria entre la ciudadanía respecto a la prestación de los servicios públicos municipales durante el ejercicio 2022.
- La población considera que el servicio de alumbrado público es óptimo y eficiente y que el contar con calles debidamente iluminadas genera una percepción de seguridad en el municipio.
- La imagen urbana que proyecta el municipio es satisfactoria, pues muestra una ciudad limpia, ordenada y en óptimas condiciones.
- A pesar de que la población percibe una imagen satisfactoria en los servicios que se prestan en los panteones municipales, existen áreas de mejora por cuanto hace al servicio de agua, iluminación y accesos al interior y exterior de los mismos.
- La imagen y condiciones que presentan los mercados municipales son moderadamente satisfactorias entre la ciudadanía. Existiendo áreas de oportunidad que atender para generar una imagen e instalaciones óptimas.



El presente **Informe de Resultados de la Encuesta de Satisfacción Ciudadana en la Prestación de los Servicios Públicos Municipales**, fue elaborado y emitido por la Instancia Técnica de Evaluación al Desempeño del Ayuntamiento de Zihuatanejo de Azueta; lo anterior, para dar cumplimiento al Programa Anual de Evaluación (PAE 2022).

Este documento fue elaborado y publicado en el mes de febrero de 2023. Todos los derechos reservados. Gobierno del Municipio de Zihuatanejo de Azueta, Guerrero

