

Satisfacción ciudadana con los servicios públicos municipales en contextos de limitaciones estructurales: evidencia comparativa desde México

Citizen satisfaction with municipal public services in contexts of structural constraints: comparative evidence from Mexico

Ricardo Herrera-Navarrete¹ 

Mariana Martínez-Castrejón² 

Hilda J. Arellano-Wences³ 

Recibido: 21/05/2026

Aceptado: 01/09/2026

DOI: 10.32457/riem.v30.3722

Resumen

La forma en que funcionan los servicios públicos municipales es, en la práctica, el contacto más directo que tiene la ciudadanía con el gobierno, sobre todo en lugares con limitaciones estructurales como Guerrero. El objetivo de este estudio fue analizar y comparar la satisfacción ciudadana, aproximada empíricamente mediante la valoración que realizan los usuarios de los servicios públicos municipales en Acapulco de Juárez y Ometepe, Guerrero, considerando las diferencias contextuales entre ambos municipios e identificando los patrones de asociación entre las dimensiones evaluadas. Se empleó un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, transversal y alcance descriptivo-correlacional. Se aplicó un cuestionario de 30 reactivos, organizado en cinco dimensiones —agua y saneamiento, infraestructura urbana, gestión de residuos, servicios comunitarios y seguridad pública y tránsito—, a 283 participantes. La valoración global fue baja en Acapulco de Juárez (media = 2.24) y media en Ometepe (media = 2.57). Los resultados muestran una brecha entre la disponibilidad de infraestructura y la valoración de aspectos relacionados con el funcionamiento, mantenimiento y

1 Universidad Autónoma de Guerrero, México. Correo: rherrera@uagro.mx

2 Tecnológico Nacional de México, México. Correo: mariana.mc@acapulco.tecnm.mx

3 Universidad Autónoma de Guerrero, México. Correo: hjarellano@uagro.mx

capacidad de respuesta de los servicios. El análisis mediante Rho de Spearman identificó asociaciones positivas entre las dimensiones, con magnitudes predominantemente moderadas y una asociación alta entre servicios comunitarios y seguridad pública y tránsito en Ometepepec ($r_s = .729$). Los hallazgos sugieren que la experiencia ciudadana de los servicios se encuentra interrelacionada y que su valoración depende no solo de la cobertura, sino también de la continuidad y funcionamiento cotidiano de las prestaciones municipales.

Palabras clave: gestión municipal, gobierno local, percepción ciudadana, satisfacción ciudadana, servicios públicos.

Abstract

Municipal public services constitute one of the main points of contact between citizens and local government, particularly in contexts characterized by structural constraints. This study aimed to analyze and compare citizen satisfaction, as empirically estimated through the evaluations provided by users of municipal public services in Acapulco de Juárez and Ometepepec, Guerrero, taking into account the contextual differences between the two municipalities and identifying patterns of association among the dimensions assessed. A quantitative approach was employed, using a non-experimental, cross-sectional, descriptive-correlational design. A 30-item questionnaire organized into five dimensions—water and sanitation, urban infrastructure, waste management, community services, and public safety and traffic—was administered to 283 participants. Overall ratings were low in Acapulco de Juárez (mean = 2.24) and medium in Ometepepec (mean = 2.57). The results reveal a gap between infrastructure availability and the assessment of aspects related to the operation, maintenance, and responsiveness of services. Spearman's rho analysis identified positive associations among the dimensions, with predominantly moderate magnitudes and a strong association between community services and public safety and traffic in Ometepepec ($r_s = .729$). The findings suggest that citizens' experiences of public services are interrelated and that their evaluation reflects not only service coverage but also the continuity and day-to-day functioning of municipal services.

Keywords: municipal management, local government, citizen perception, citizen satisfaction, public services.

1. Introducción

De acuerdo con la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (2025) [OECD, por sus siglas en inglés], los servicios públicos representan uno de los principales puntos de contacto entre la acción gubernamental y la vida cotidiana de la ciudadanía, constituyendo una de las formas más visibles en que esta experimenta la actuación cotidiana del gobierno local (Bland et al., 2021). Esta relación se ve sometida a tensiones contemporáneas derivadas del crecimiento acelerado de las ciudades, las desigualdades territoriales y el aumento de las expectativas sociales (Ávila Flores et al., 2018; ONU, 2022; Qin et al., 2025).

De acuerdo con Bland et al. (2021) y la OECD (2025), persisten brechas en la calidad, continuidad y cobertura de estos servicios, especialmente en contextos caracterizados por limitaciones estructurales. En América Latina y, particularmente en México, estas brechas se relacionan con desigualdades territoriales y diferencias en las capacidades institucionales (Guarneros-Meza, 2009; Nickson, 2011; Pérez, 2013).

En este estudio, las limitaciones estructurales se entienden como condiciones persistentes que configuran el contexto en el que los municipios desarrollan sus responsabilidades en materia de servicios públicos. Estas condiciones se relacionan con la disponibilidad de recursos, el estado de la infraestructura, las capacidades institucionales y las características territoriales, factores que pueden restringir las posibilidades municipales para la prestación de los servicios (Avellaneda, 2009; Pérez, 2013; Cáñez-Cota & Rentería, 2023; Ríos Valencia, 2025). Sin embargo, su presencia no implica una relación directa o determinante con la satisfacción ciudadana, por lo que estas condiciones se consideran en el estudio como elementos contextuales para la interpretación de las diferencias observadas (Bland et al., 2021; Lee et al., 2022; van der Voet & van den Bekerom, 2025).

La valoración ciudadana de los servicios públicos no depende únicamente de la existencia de infraestructura o de la responsabilidad formal del municipio para proporcionarlos (Cáñez-Cota & Rentería, 2023; Pérez, 2013), sino también de la experiencia concreta de recibirlos, utilizarlos y enfrentar sus interrupciones o deficiencias (Martorell & Huacarán, 2013; Lee et al., 2022; OECD, 2025).

El Artículo 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos [CPEUM] (2026) asigna a los municipios la responsabilidad de provisión de servicios como agua potable, drenaje, alcantarillado, alumbrado público, seguridad pública y limpia y recolección de residuos sólidos. En este trabajo, dichas atribuciones constituyen el referente para delimitar los servicios analizados y vincular la satisfacción ciudadana con las funciones que formalmente corresponden a los gobiernos municipales.

Aunque la satisfacción ciudadana con los servicios públicos ha sido abordada desde distintas perspectivas, resulta relevante profundizar en cómo se expresa cuando se comparan municipios sujetos a las mismas responsabilidades constitucionales, pero con diferencias importantes en escala urbana, población y función territorial (Avellaneda, 2009; Bland et al., 2021; Holum, 2023). Este es el caso de Acapulco de Juárez y Ometepe, municipios del estado de Guerrero que permiten comparar la satisfacción ciudadana en contextos territoriales contrastantes bajo responsabilidades municipales formalmente comunes (Álvarez González et al., 2025; Avellaneda, 2023; Cáñez-Cota & Rentería, 2023). Desde la perspectiva de quienes utilizan los servicios, la comparación permite explorar patrones de valoración similares o diferenciados según el contexto en que se prestan (Bland et al., 2021; Holum, 2023; Stroppe, 2023).

Asimismo, interesa conocer si la ciudadanía evalúa los servicios como experiencias independientes o si las distintas dimensiones presentan asociaciones entre sí (Lee et al., 2022; Pérez, 2013; Torres-Sandoval et al., 2025; Yıldırım & Yıldırım, 2022).

En este campo, son menos frecuentes los estudios que, en contextos municipales con limitaciones estructurales, combinan la comparación entre casos territorialmente diferenciados con el análisis de las asociaciones entre distintas dimensiones de los servicios. Esta perspectiva permite complementar la valoración individual de cada servicio con una aproximación conjunta a la experiencia ciudadana y contribuir a diagnósticos más completos para la toma de decisiones locales (Avellaneda, 2023; Bland et al., 2021; Lee et al., 2022; Turcott Cervantes et al., 2021).

El estudio aporta en tres vertientes: i) utiliza las atribuciones municipales establecidas en el Artículo 115 constitucional como referencia para delimitar las dimensiones de servicios evaluadas por la ciudadanía (Álvarez González et al., 2025; Turcott Cervantes et al., 2021); ii) analiza la satisfacción más allá de la mera existencia o cobertura de infraestructura, incorporando aspectos relacionados con el funcionamiento, la continuidad, la confiabilidad y la capacidad de respuesta de los servicios (Cáñez-Cota & Rentería, 2023; Pérez, 2013); y iii) identifica asociaciones entre las dimensiones evaluadas para explorar si la ciudadanía valora los servicios como experiencias relacionadas entre sí (Lee et al., 2022; Pérez, 2013; Yildirim & Yildirim, 2022).

A partir de estas consideraciones, la investigación se plantea la siguiente pregunta: ¿Qué diferencias y similitudes se observan en la satisfacción ciudadana con los servicios públicos municipales entre Acapulco de Juárez y Ometepe, y cómo se relacionan entre sí las dimensiones evaluadas en cada municipio?

Para responder esta pregunta, el objetivo del estudio es analizar y comparar la satisfacción ciudadana con los servicios públicos municipales en Acapulco de Juárez y Ometepe, considerando las diferencias contextuales entre ambos municipios y tomando como referencia las atribuciones establecidas en el Artículo 115 constitucional. Asimismo, se busca identificar los patrones de asociación entre las dimensiones de satisfacción evaluadas.

2. Marco teórico

2.1 Servicios públicos municipales y satisfacción ciudadana

Desde la perspectiva de la administración pública, los servicios públicos son definidos por Pérez (2013) como actividades colectivas orientadas a la satisfacción de necesidades familiares y empresariales que no podrían ser atendidas individualmente en el ámbito nacional, y que comprenden tanto un soporte material o infraestructura como la actividad técnica que pone bienes de uso a disposición de los ciudadanos. Así, estos servicios representan una de las expresiones más visibles de la acción del Estado, dado que, como sostienen Bland et al. (2021), la sociedad recurre a su funcionamiento cotidiano para emitir juicios sobre el desempeño gubernamental. Esta valoración se produce en un contexto de proximidad entre ciudadanía y gobierno local, en el que el municipio constituye una de las instituciones públicas más cercanas a los habitantes y, por ello, se encuentra en una posición privilegiada para conocer sus demandas inmediatas de bienestar y responder a ellas (Navarrete Yáñez et al., 2022). En este sentido, las experiencias cotidianas de los ciudadanos con la calidad o las deficiencias de estas prestaciones pueden incidir en la satisfacción con la gestión local (Monsiváis Carrillo, 2019; Stroppe, 2023). Por lo tanto, la provisión de los servicios públicos trasciende una

función meramente técnico-administrativa y constituye un espacio de interacción cotidiana entre el gobierno local y la ciudadanía, en el que esta última experimenta y evalúa el funcionamiento de la gestión pública (Bland et al., 2021; Navarrete Yáñez et al., 2022).

De acuerdo con Nickson (2011), persiste una brecha entre lo prescrito por la norma y lo que realmente ocurre en las localidades. A pesar de la asignación constitucional a los municipios de la provisión de los servicios públicos, en los hechos, no se garantiza que el servicio sea experimentado por la población con la calidad, continuidad o confiabilidad esperadas, lo que obliga a distinguir entre la responsabilidad jurídica, la existencia de infraestructura, la prestación efectiva y la experiencia del usuario (Cáñez-Cota & Rentería, 2023; Pérez, 2013). Así, la existencia formal de infraestructura no equivale necesariamente a una prestación efectiva, y esta última tampoco determina por sí sola una experiencia satisfactoria.

La prestación efectiva de los servicios también depende de capacidades institucionales y de la disponibilidad de recursos humanos, técnicos y financieros suficientes para sostener su operación cotidiana (Álvarez González et al., 2025; Avellaneda, 2009; Sáenz Barros et al., 2025). Por ello, compartir un mismo marco normativo no garantiza una experiencia de usuario idéntica entre municipios con capacidades y condiciones de prestación diferentes (Avellaneda, 2023; Saavedra Carrasco, 2026). En este estudio, dichas capacidades se consideran condiciones contextuales y no variables explicativas directamente medidas.

En la evaluación de la gestión pública local, es necesario distinguir entre percepción, calidad percibida y satisfacción ciudadana. La percepción constituye una interpretación y valoración subjetiva construida a partir de la experiencia individual y de la interacción cotidiana con el aparato administrativo municipal (Escobedo-García & Leyva-Muñoz, 2025; Gómez-Schwartz & Jaramillo-Zepeda, 2025; Jaime Baque & González Valencia, 2026). Por su parte, la calidad percibida refiere a la valoración subjetiva de atributos específicos y dimensiones técnicas o relacionales del servicio, como la confiabilidad, los elementos tangibles, la empatía o la capacidad de respuesta (Sáenz Barros et al., 2025; Saavedra Carrasco, 2026; Torres-Sandoval et al., 2025; Villegas-Salazar et al., 2025).

En contraste, la satisfacción ciudadana representa una valoración global derivada de la experiencia con el servicio y de la comparación entre el desempeño percibido y las expectativas previas del usuario (Jaime Baque & González Valencia, 2026; Lee et al., 2022; Lingán Cano et al., 2024; van der Voet & van den Bekerom, 2025; Qin et al., 2025).

Desde la perspectiva del Modelo de Desconfirmación de Expectativas (EDM, por sus siglas en inglés), adaptado al sector público por Van Ryzin (2004) a partir de los planteamientos de Oliver (1980), la satisfacción se relaciona con la comparación entre la experiencia del usuario y sus expectativas. Estas pueden ser predictivas, vinculadas con lo que se espera que ocurra, o normativas, relacionadas con lo que se considera que debería ocurrir (Van Ryzin, 2004; Lee et al., 2022). Esta perspectiva ayuda a comprender por qué la satisfacción puede ser baja aun cuando exista cobertura formal, si el desempeño percibido no alcanza los estándares esperados (Qin et al., 2025). Asimismo, la evidencia disponible respalda la relación entre expectativas, desempeño percibido y satisfacción en el ámbito público (Lingán Cano et al., 2024; Zhang et al., 2022).

Dado que el diseño metodológico de este estudio no contempla la medición directa de las expectativas de los usuarios, el EDM se utiliza como fundamento conceptual para comprender la satisfacción como una valoración de la experiencia del servicio y para interpretar por qué esta puede diferir entre municipios aun cuando las responsabilidades formales y los servicios considerados sean similares.

2.2 Experiencia del servicio: cobertura, funcionamiento y capacidad de respuesta

Pérez (2013) distingue la infraestructura como el soporte material —redes de tuberías, cables, pavimentos o equipamiento para residuos— del servicio como la actividad técnica realizada sobre dicho soporte. Por consiguiente, contar con infraestructura no significa necesariamente disponer de un servicio adecuado, ya que la existencia de la obra física resulta insuficiente si las actividades técnicas y operativas necesarias para poner el bien a disposición de la población son deficientes o inexistentes (Saavedra Carrasco, 2026). En este sentido, la expansión de la infraestructura responde generalmente a decisiones de inversión pública, mientras que la prestación efectiva del servicio implica funciones continuas de planificación, distribución, mantenimiento y supervisión (Gómez-Schwartz & Jaramillo-Zepeda, 2025; OECD, 2025).

La cobertura se refiere a la extensión o alcance territorial de una prestación y se distingue conceptualmente de la accesibilidad física o territorial (Michel et al., 2025). La cobertura de infraestructura responde principalmente a la pregunta de dónde existe o hasta dónde llega la red pública, pero resulta insuficiente para asegurar una valoración favorable del servicio cuando persisten deficiencias en su continuidad, oportunidad o capacidad de respuesta (Jaime Baque & González Valencia, 2026).

Por su parte, de acuerdo con Manaf et al. (2022), el funcionamiento operativo comprende las condiciones necesarias en el tiempo - continuidad, regularidad, confiabilidad, mantenimiento y operación de las redes de distribución-. Un servicio puede presentar alta cobertura y disponibilidad formal y, aun así, experimentar interrupciones o deficiencias operativas que deterioren la experiencia de uso (Jaime Baque & González Valencia, 2026; Saavedra Carrasco, 2026). La capacidad de respuesta, entendida como la agilidad con que la administración atiende y resuelve las necesidades de los usuarios (Villegas-Salazar et al., 2025), constituye una característica directamente experimentada por el ciudadano y se distingue de la capacidad institucional, que corresponde a condiciones organizativas internas (Cejudo & Lugo, 2025; Saavedra Carrasco, 2026). En conjunto, más allá de su existencia física, la experiencia del servicio relaciona cobertura, funcionamiento y capacidad de respuesta.

2.3 Limitaciones estructurales y capacidad municipal

Las limitaciones estructurales pueden restringir la capacidad municipal para cumplir con sus responsabilidades en materia de servicios públicos. Este concepto engloba factores territoriales, materiales y sociales, como la disponibilidad de recursos financieros, el estado de la infraestructura existente, las características geográficas y territoriales, la presión demográfica y las condiciones socioeconómicas de la población. Al respecto, Pérez (2013) sostiene que estas bases estructurales marcan las posibilidades y los límites dentro de los cuales los actores gubernamentales toman sus decisiones, por lo que el desempeño local no puede analizarse al margen de sus condiciones materiales e históricas.

En este marco, la capacidad institucional no se reduce a la disponibilidad de recursos financieros, sino que comprende las condiciones que permiten a los gobiernos municipales planificar, coordinar actores, ejecutar proyectos y sostener la prestación de los servicios. Entre ellas se encuentran la experiencia y profesionalización del personal, la capacidad técnica de las áreas responsables y la existencia de reglas y procedimientos que favorezcan la continuidad de las prestaciones (Álvarez González et al., 2025; Avellaneda, 2009, 2023). Como señalan Cejudo y Lugo (2025), estas capacidades deben entenderse como dinámicas organizativas situadas. Desde esta perspectiva, la gestión municipal incide en la posibilidad de transformar la planificación y los recursos disponibles en prestaciones tangibles orientadas a atender las demandas de la ciudadanía (Saavedra Carrasco, 2026).

La literatura especializada advierte una brecha entre la inversión o cobertura de infraestructura y las capacidades necesarias para su operación y mantenimiento. Cáñez-Cota y Rentería (2023), al analizar la política pública de saneamiento, muestran cómo las administraciones pueden priorizar el financiamiento de infraestructura nueva sin atender suficientemente la planificación técnica y la suficiencia financiera necesarias para mantener operativas dichas obras.

Las diferencias territoriales y la presión de la demanda pueden configurar condiciones de prestación distintas entre municipios. Factores como el volumen demográfico, la concentración o dispersión de las viviendas, la expansión periférica y las características geográficas generan necesidades diversas y pueden presionar las capacidades operativas de los ayuntamientos (OECD, 2025; Ríos Valencia, 2025; Torres-Sandoval et al., 2025). Esta heterogeneidad es consistente con los planteamientos de Bland et al. (2021) sobre la importancia de las condiciones geográficas en la experiencia ciudadana de los servicios y con la revisión de Lingán Cano et al. (2024) sobre América Latina, que identifica desigualdades estructurales y territoriales asociadas con diferencias en la calidad percibida y la satisfacción con el gobierno local.

2.4 Interrelación entre dimensiones de los servicios públicos

Yıldırım y Yıldırım (2022) sostienen que la valoración de la gestión local requiere considerar de manera conjunta las distintas dimensiones de los servicios públicos, superando el análisis aislado de prestaciones individuales. Esta aproximación permite reconocer que las experiencias de la ciudadanía con distintos servicios pueden presentar asociaciones entre sí, de modo que la valoración de una prestación puede relacionarse con la percepción de otras dentro de un mismo contexto municipal (Torres-Sandoval et al., 2025). En este sentido, la ciudadanía puede construir una valoración más amplia de la gestión municipal a partir del conjunto de sus experiencias cotidianas con los servicios públicos (Bland et al., 2021; Monsiváis Carrillo, 2019). Entre los factores que podrían contribuir a esta interrelación se encuentra un posible efecto de arrastre o “halo”, mediante el cual una valoración general puede asociarse con la evaluación de atributos específicos de los servicios (Andersen & Hjortskov, 2016, como se citó en van der Voet & van den Bekerom, 2025).

Una parte de la literatura sobre administración pública local ha abordado la provisión de los servicios públicos —como el agua potable, el drenaje, el alumbrado y la seguridad— desde enfoques sectoriales centrados en el análisis de prestaciones específicas (Pírez, 2013). Aunque esta perspectiva permite identificar problemas técnicos, operativos y administrativos particulares, el análisis aislado

de cada servicio puede limitar la comprensión de las relaciones entre las distintas experiencias de la ciudadanía en un mismo contexto municipal (Pírez, 2013; Turcott Cervantes et al., 2021).

No obstante, la ciudadanía puede integrar sus experiencias con distintos servicios para construir una valoración más amplia del desempeño municipal. Monsiváis Carrillo (2019) sugiere que las personas no necesariamente fragmentan sus juicios sobre la gestión gubernamental, sino que pueden relacionar sus experiencias al valorar el desempeño del gobierno subnacional. Sin embargo, esta evaluación conjunta no debe asumirse como un patrón generalizable, ya que las percepciones también pueden variar según las características territoriales y contextuales de cada municipio (Bland et al., 2021; Monsiváis Carrillo, 2019).

Existen antecedentes en la literatura de gestión pública que identifican asociaciones entre las valoraciones ciudadanas de diferentes prestaciones. Lee et al. (2022) encuentran patrones en los que los juicios sobre un servicio o sector específico se relacionan con los niveles de satisfacción expresados en otras dimensiones de la administración. Entre las posibles explicaciones de estas asociaciones se encuentran las orientaciones generales de los ciudadanos hacia las autoridades locales o hacia el desempeño institucional, las cuales pueden relacionarse con la evaluación de atributos específicos de los servicios y generar intercorrelaciones entre distintas dimensiones de valoración (van der Voet & van den Bekerom, 2025).

Las asociaciones entre dimensiones deben interpretarse con prudencia, pues no permiten sostener que la valoración de un servicio determine directamente la valoración de otro. Estas relaciones pueden responder a factores compartidos, como las condiciones de prestación en el entorno urbano, las valoraciones generales sobre el desempeño y las capacidades administrativas del municipio o características comunes en la operación y el trato del personal técnico (Saavedra Carrasco, 2026; Torres-Sandoval et al., 2025). Por ello, las correlaciones entre dimensiones constituyen indicios de que distintas experiencias con los servicios pueden estar relacionadas dentro de un mismo contexto municipal, pero no evidencia de una causalidad mecánica entre ellas (Pírez, 2013; Saavedra Carrasco, 2026; Torres-Sandoval et al., 2025).

Dado que las dimensiones evaluadas pueden estar conceptualmente relacionadas, resulta pertinente examinar empíricamente sus asociaciones. El análisis correlacional permite identificar su dirección e intensidad sin establecer relaciones causales (Saavedra Carrasco, 2026; Yildirim & Yildirim, 2022). En este contexto, el estudio combina la comparación entre municipios sujetos a un mismo marco normativo, pero diferenciados por sus condiciones territoriales y contextuales, con el análisis de las asociaciones entre las dimensiones de la satisfacción ciudadana.

3. Metodología

3.1 Localización geográfica y características de los municipios intervenidos.

El estudio se centró en dos municipios del Estado de Guerrero que presentan dinámicas de gestión pública diferenciadas: Acapulco de Juárez y Ometepe (Figura 1). Esta diversidad geográfica permite

contrastar la heterogeneidad de la gestión municipal, considerando las particularidades operativas de cada demarcación.

Figura 1. Localización de los municipios intervenidos en Guerrero, México



Fuente: Elaboración propia

Acapulco de Juárez: Es el municipio con mayor población de la entidad, con una población total de 779, 556 habitantes (INEGI, 2020). Se caracteriza por ser el principal motor económico y turístico de la región, lo que genera una presión constante sobre los servicios públicos establecidos en la Ley suprema, además su topografía compleja y configuración urbana presentan desafíos para la cobertura de servicios básicos como la cobertura de agua y la recolección de residuos.

Ometepec: Ubicado en la región de la Costa Chica en Guerrero. El municipio cuenta con 67,644 habitantes, concentrando principalmente población indígena y afromexicana. Este municipio funciona como un centro regional de comercio y servicios para las comunidades circundantes. El municipio presenta una dispersión poblacional que complejiza los servicios comunitarios que abastecen la micro-región. Es una ciudad media con funciones de cabecera regional (INEGI, 2020).

La selección de ambos municipios permite comparar la satisfacción ciudadana con los servicios públicos en dos contextos territoriales contrastantes, pero sujetos al mismo marco constitucional de responsabilidades municipales. En este sentido, la comparación no busca establecer diferencias en la gestión municipal como resultado de las características territoriales, sino examinar si las valoraciones ciudadanas y los patrones de asociación entre las dimensiones estudiadas presentan comportamientos similares o diferenciados entre ambos casos.

3.2 Diseño del estudio

Se empleó un enfoque cuantitativo, con un alcance descriptivo-correlacional y un diseño no experimental de corte transversal. El estudio incorporó una estrategia comparativa entre Acapulco de Juárez y Ometepec para examinar las diferencias y similitudes en la satisfacción ciudadana con los servicios públicos municipales, así como los patrones de asociación entre las dimensiones evaluadas.

El carácter no experimental implica que las variables no fueron manipuladas y que la información se recopiló en el contexto habitual de los participantes. El corte transversal corresponde a la recopilación de los datos durante un periodo específico, lo que permitió obtener una aproximación a la valoración ciudadana de los servicios en el momento del estudio.

El alcance descriptivo permitió caracterizar las valoraciones de las dimensiones evaluadas en cada municipio, mientras que el componente correlacional permitió examinar la dirección e intensidad de las asociaciones entre dichas dimensiones mediante Rho de Spearman. Debido al carácter no probabilístico de la muestra, los resultados se circunscriben a los participantes incluidos en el estudio y no se plantean como estimaciones estadísticamente generalizables a la población de los municipios.

3.3 Muestra

La muestra se integró por $N=283$ ciudadanos de dos municipios del Estado de Guerrero (Tabla 1). Se utilizó un muestreo no probabilístico por autoselección a través de un formulario digital autoadministrado, con participación voluntaria de personas mayores de 18 años. La recolección produjo 107 respuestas de Acapulco de Juárez (37.8 %) y 176 de Ometepec (62.2 %).

Tabla 1. Participación por municipio del Estado de Guerrero

Municipio	Ciudadanos	%
Acapulco de Juárez	107	37.8
Ometepec	176	62.2
Total	283	100.0

Fuente: Elaboración propia con base en los datos de campo.

La distribución de participantes entre los municipios no correspondió a una asignación proporcional a su población, debido a que el estudio no empleó un diseño muestral probabilístico. En consecuencia, el mayor número de respuestas obtenido en Ometepec refleja la participación alcanzada durante el periodo de recolección y no una mayor representación poblacional de este municipio. Esta característica se considera en la interpretación de los resultados y limita la posibilidad de generalizar las estimaciones a la población total de ambos municipios.

3.4 Diseño, validación y confiabilidad del instrumento

El instrumento de recolección de datos se diseñó para valorar la percepción o valoración ciudadana de los servicios públicos a partir de la experiencia de los usuarios. En este estudio, esta valoración constituye la aproximación empírica al constructo de satisfacción ciudadana, por lo que los resultados se interpretan como una evaluación subjetiva de la experiencia de prestación y no como una medida directa del desempeño objetivo de los servicios. Su estructura se definió tomando como referente las atribuciones municipales establecidas en el Artículo 115, fracción III, de la CPEUM, utilizado exclusivamente como criterio para delimitar los ámbitos de servicio evaluados. A partir de este referente se establecieron cinco dimensiones: agua y saneamiento, infraestructura urbana, gestión de residuos, servicios comunitarios y seguridad pública y tránsito.

El cuestionario se integró por dos secciones. La primera recopiló información sociodemográfica de los participantes, mientras que la segunda estuvo conformada por 30 reactivos distribuidos entre las cinco dimensiones. Los reactivos se respondieron mediante una escala tipo Likert de cinco puntos, con opciones de 1 = totalmente en desacuerdo a 5 = totalmente de acuerdo. La estructura del instrumento y la distribución de los reactivos se presentan en la Tabla 2.

Tabla 2. Estructura del instrumento sección dimensional

Código	Dimensión	Descripción técnica	Reactivos	Escala de respuesta (Likert – 5 puntos)
D1	Agua y Saneamiento	Percepción sobre el suministro de agua, drenaje, alcantarillado y tratamiento de aguas residuales.	7	
D2	Infraestructura Urbana	Evaluación del alumbrado público, mantenimiento de calles, parques y equipamiento urbano.	8	1 = Totalmente en desacuerdo
D3	Gestión de Residuos	Valoración de la limpia, recolección, traslado y disposición final de los desechos sólidos.	5	2 = En desacuerdo
D4	Servicios Comunitarios	Estado y funcionamiento de los mercados, centrales de abasto, panteones y rastros municipales.	5	3 = Ni en desacuerdo, ni de acuerdo
D5	Seguridad Pública y Tránsito	Desempeño de la policía preventiva en la seguridad y prevención del delito, así como la eficacia de los sistemas de tránsito y vialidad local.	5	4 = De acuerdo
				5= Totalmente de acuerdo

Fuente: Adaptación de las funciones que ejercen los municipios, según el Artículo 115, fracción III de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. Nota: D1=Dimensión 1 (Agua y Saneamiento); D2 = Dimensión 2 (Infraestructura Urbana); D3 = Dimensión 3 (Gestión de Residuos); D4 = Dimensión 4 (Servicios Comunitarios); D5 = Dimensión 5 (Seguridad Publica y Transito).

La validez de contenido del instrumento se evaluó mediante juicio de cinco expertos con formación académica y experiencia en gestión pública. Los expertos valoraron cada reactivo considerando los criterios de pertinencia, relevancia y claridad. Para cuantificar el grado de acuerdo entre los jueces se calculó el coeficiente V de Aiken, obteniéndose un valor global de 0.913, lo que respaldó la adecuación del contenido de los reactivos para su aplicación en el estudio.

Posteriormente, se realizó una prueba piloto con 39 participantes con características compatibles con la población objetivo, con el propósito de verificar el comportamiento del instrumento antes de su aplicación definitiva. La consistencia interna se evaluó mediante el coeficiente alfa de Cronbach, obteniéndose un valor global de $\alpha = 0.928$. Este resultado respaldó la consistencia interna del instrumento y permitió proceder a su aplicación en la muestra definitiva.

3.5 Recopilación y análisis de datos

La recolección de información se llevó a cabo de manera digital mediante la plataforma de *Google Forms* durante el periodo comprendido entre diciembre de 2025 y enero de 2026. Los registros obtenidos fueron integrados en una base de datos para su posterior depuración y análisis estadístico mediante IBM SPSS Statistics, versión 26.

Se obtuvieron inicialmente 316 registros. Para garantizar la integridad de la base de datos, el formulario se configuró con respuestas obligatorias y posteriormente se realizó un proceso de depuración. Se eliminaron dos registros que presentaron patrones uniformes de respuesta y 31 registros correspondientes a municipios distintos de Acapulco de Juárez y Ometepepec. Después de este procedimiento se obtuvo una base válida de 283 observaciones, que constituyó la muestra analizada.

Fase 1: Estadística descriptiva y construcción de las dimensiones

Para describir la percepción ciudadana sobre los servicios públicos municipales se calcularon medidas de tendencia central y dispersión para los reactivos y para cada una de las cinco dimensiones del instrumento. Para obtener los valores correspondientes a cada dimensión se calculó el promedio de los reactivos que la integraban. De esta manera, se obtuvieron cinco variables compuestas: agua y saneamiento, infraestructura urbana, gestión de residuos, servicios comunitarios y seguridad pública y tránsito.

Para facilitar la interpretación de los promedios obtenidos, se establecieron tres categorías de valoración: baja (1.00–2.33), media (2.34–3.66) y alta (3.67–5.00). Los intervalos se determinaron mediante la división del rango de la escala Likert de cinco puntos entre los tres niveles de interpretación. Esta categorización se utilizó exclusivamente para facilitar la presentación e interpretación descriptiva de los resultados y no como una transformación de las variables para el análisis correlacional (Tabla 3).

Tabla 3. Escala de valoración de los servicios públicos municipales

Nivel	Descripción	Valor	Interpretación
Alto	Valoración alta de respuesta entre los niveles 4 y 5 de la escala Likert.	3.67 - 5.00	Valoración favorable
Medio	Valoración intermedia de respuesta (3).	2.34 - 3.66	Valoración regular/ Neutralidad
Bajo	Valoración baja de respuesta entre los niveles 1 y 2 de la escala Likert.	1.00 - 2.33	Valoración desfavorable

Fuente: elaboración propia.

Los valores medios de cada reactivo se obtuvieron a partir de las frecuencias observadas en las cinco categorías de respuesta de la escala Likert. Estos valores permitieron describir la tendencia de las respuestas y establecer su correspondencia con los intervalos de valoración definidos.

Fase 2: Análisis bivariado de asociaciones

Para examinar la relación entre las dimensiones de percepción ciudadana se utilizó el coeficiente de correlación por rangos de Spearman (r_s). Esta técnica fue seleccionada debido a la naturaleza ordinal de las respuestas obtenidas mediante la escala Likert y al objetivo de identificar asociaciones monotónicas entre las dimensiones evaluadas (Tabla 4). El análisis permitió determinar la dirección y magnitud de las asociaciones entre las cinco dimensiones de los servicios públicos municipales a través de la fórmula (1):

$$r_s = 1 - \frac{(6 \sum d^2)}{n \times (n^2 - 1)} \quad (1)$$

Donde:

d = Representa la diferencia de rangos entre dos dimensiones comparadas.

$\sum d^2$ = La suma de las diferencias de rangos al cuadrado.

n = Representa el número total de encuestados.

6 = Constante de ajuste del coeficiente.

Tabla 4. Grado de relación del coeficiente de correlación Rho Spearman (RS)

Coeficiente RS	Interpretación
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0.90 a -0.99	Correlación negativa muy alta
-0.70 a -0.89	Correlación negativa alta
-0.40 a -0.69	Correlación negativa moderada
-0.20 a -0.39	Correlación negativa baja
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula

Coeficiente RS	Interpretación
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja
0.20 a 0.39	Correlación positiva baja
0.40 a 0.69	Correlación positiva moderada
0.70 a 0.89	Correlación positiva alta
0.90 a 0.99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Martínez Rebollar y Campos Francisco (2015).

Se realizaron pruebas de normalidad como parte de la exploración de la distribución de los datos; no obstante, la selección del coeficiente de Spearman se fundamentó principalmente en la naturaleza ordinal de las respuestas y en el propósito de identificar asociaciones monotónicas entre las dimensiones.

Las asociaciones identificadas se interpretaron como relaciones estadísticas entre las dimensiones evaluadas y no como relaciones causales. En consecuencia, el análisis permitió determinar si las valoraciones ciudadanas de los distintos servicios tendían a variar conjuntamente, pero no establecer que una dimensión determinara los cambios observados en otra.

3.6 Consideraciones éticas y limitaciones del estudio

La investigación se desarrolló bajo principios de participación voluntaria, confidencialidad y anonimato. Antes de responder el cuestionario, las personas participantes fueron informadas sobre el propósito del estudio y otorgaron su consentimiento informado. La información recopilada fue utilizada exclusivamente con fines académicos y los datos fueron tratados de manera que no permitieran la identificación individual de los participantes.

Entre las principales limitaciones del estudio se encuentra el carácter no probabilístico e intencional de la selección de la muestra, así como el uso de un instrumento de aplicación digital. Este procedimiento puede introducir un sesgo de selección asociado con el acceso y uso de tecnologías digitales, al favorecer la participación de personas con mayor disponibilidad o familiaridad con estos medios. Asimismo, aunque la muestra permitió establecer una comparación entre los dos municipios estudiados, su composición no permite asumir representatividad estadística de sus respectivas poblaciones.

En consecuencia, los resultados deben interpretarse como evidencia sobre la percepción de las personas participantes respecto de los servicios públicos municipales en los contextos estudiados y no como estimaciones generalizables al conjunto de la población de Acapulco de Juárez u Ometepepec. Finalmente, debido al carácter transversal y descriptivo-correlacional del estudio, las asociaciones identificadas entre las dimensiones evaluadas deben entenderse como relaciones estadísticas y no como evidencia de causalidad.

4. Resultados

4.1. Caracterización de los participantes y valoración general de los servicios públicos

El 62.5% de los encuestados corresponde al género femenino y el 37.5% al masculino. En cuanto a la distribución por edad, los grupos con mayor participación se ubican entre los 18 y 25 años (28%) y entre los 36 y 50 años (29%), mientras que el grupo con menor representación corresponde a personas mayores de 65 años (7%).

En términos descriptivos, se observaron diferencias en las medias de las dimensiones evaluadas entre los municipios. Como se muestra en la Tabla 5, Acapulco de Juárez presenta una media global de 2.24, mientras que Ometepec registra una media de 2.57. De acuerdo con los criterios de interpretación establecidos para la escala, estos valores corresponden a un nivel bajo de valoración en Acapulco y a un nivel medio en Ometepec.

Tabla 5. Análisis comparativo de la percepción ciudadana por municipio

Municipio	MTC	D1	D2	D3	D4	D5	Media Total
Acapulco de Juárez	Media	2.43	2.28	2.22	2.12	2.17	2.24
	DE	.764	.805	.865	.829	.794	0.81
Ometepec	Media	2.81	2.66	2.31	2.47	2.58	2.57
	DE	.751	.780	.854	.841	.896	0.82

Fuente: elaboración propia. Nota: MTC= Medidas de Tendencia Central; DE= Desviación Estándar; D1=Dimensión 1 (Agua y Saneamiento); D2 = Dimensión 2 (Infraestructura Urbana); D3 = Dimensión 3 (Gestión de Residuos); D4 = Dimensión 4 (Servicios Comunitarios); D5 = Dimensión 5 (Seguridad Pública y Tránsito).

En Acapulco, las medias por dimensión oscilan entre 2.12 y 2.43, con una desviación estándar general de 0.81. La valoración más alta correspondió a agua y saneamiento (D1 = 2.43), seguida de infraestructura urbana (D2 = 2.28), gestión de residuos (D3 = 2.22), seguridad pública y tránsito (D5 = 2.17) y servicios comunitarios (D4 = 2.12). En Ometepec, las medias se situaron entre 2.31 y 2.81; la dimensión mejor valorada fue agua y saneamiento (D1 = 2.81), seguida de infraestructura urbana (D2 = 2.66), seguridad pública y tránsito (D5 = 2.58), servicios comunitarios (D4 = 2.47) y gestión de residuos (D3 = 2.31).

Las desviaciones estándar se situaron entre 0.751 y 0.896. En conjunto, Acapulco presentó una desviación estándar de 0.81 y Ometepec de 0.82, exhibiendo una dispersión relativamente acotada de las respuestas en ambos municipios.

4.2. Relevancia y brechas en la percepción ciudadana

El análisis por reactivo permitió identificar diferencias en la valoración de los servicios públicos. Como se observa en la Tabla 6, los valores más altos se concentran en indicadores relacionados con

aspectos físicos de los servicios, mientras que varias de las valoraciones más bajas se asociaron con aspectos operativos.

Tabla 6. Comparativa de reactivos críticos y de mayor desempeño por municipio

Dimensión	Reactivo	Concepto operativo	Acapulco ($\bar{x}$)	Ometepec ($\bar{x}$)	Diferencia	Media Total
D1	1.3	Capacidad de respuesta ante fallas	1.64*	2.19	0.54	1.92*
	1.4	Cobertura de red formal (Conexión)	3.64**	3.95**	0.32	3.80**
	1.5	Disponibilidad de canales de reporte	2.76	2.09*	-0.67	2.42
D2	2.4	Alumbrado como factor de seguridad	3.20**	3.41**	0.21	3.30**
	2.5	Buen estado físico de la carpeta vial	1.65*	2.36	0.71	2.01
	2.6	Accesibilidad peatonal (Banquetas)	1.87	1.95*	0.09	1.91*
D3	3.1	Eficiencia de recolección en colonia	2.79**	2.85	0.06	2.82**
	3.2	Limpieza urbana (calles y plazas)	2.31	2.88**	0.57	2.59
	3.3	Disponibilidad de contenedores de basura	1.78*	1.82*	0.04	1.80*
D4	4.1	Imagen y mantenimiento de panteones	2.40**	2.18	-0.23	2.29
	4.2	Accesibilidad y limpieza en panteones	2.38	1.97*	-0.42	2.17
	4.3	Calidad, higiene y servicio en mercados	1.90*	2.64	0.74	2.27
	4.4	Mantenimiento de áreas en mercados	1.92	2.31	0.39	2.11*
	4.5	Gestión operativa del rastro (entorno limpio)	2.02	3.27**	1.25	2.64**
D5	5.1	Frecuencia de patrullaje preventivo	2.77**	2.63	-0.14	2.70**
	5.3	Ética y desempeño de agentes vial	1.74*	2.15*	0.42	1.95*
	5.5	Eficiencia del transporte público	2.07	3.07**	1.01	2.57

Fuente: elaboración propia. Nota: D1=Dimensión 1 (Agua y Saneamiento); D2 = Dimensión 2 (Infraestructura Urbana); D3 = Dimensión 3 (Gestión de Residuos); D4 = Dimensión 4 (Servicios Comunitarios); D5 = Dimensión 5 (Seguridad Pública y Tránsito). * Brecha/Desafío; ** Relevante/Auge.

Entre los participantes, la valoración más alta correspondió a la conexión a la red formal de agua potable, con una media de 3.80, seguida -con 3.30- de la percepción del alumbrado público como factor de seguridad. También se registraron valores superiores a 2.80 en la eficiencia de la recolección de residuos en la colonia (2.82). En contraste, las medias más bajas correspondieron a la disponibilidad de contenedores de basura (1.80), la accesibilidad peatonal mediante banquetas (1.91) y la capacidad de respuesta ante fallas (1.92).

En Acapulco de Juárez, los valores más altos entre los reactivos considerados correspondieron a la eficiencia de la recolección de residuos en la colonia (2.79) y a la frecuencia del patrullaje preventivo (2.77). En contraste, se registraron valoraciones inferiores a 2.00 en aspectos como la ética y desempeño de los agentes viales (1.74), el buen estado físico de la carpeta vial (1.65), la capacidad de respuesta ante fallas (1.64), la calidad, higiene y servicio en mercados (1.90) y el mantenimiento de áreas en mercados (1.92).

En Ometepepec, las valoraciones más altas correspondieron a la conexión a la red formal de agua potable (3.95), el alumbrado público como factor de seguridad (3.41), la gestión operativa del rastro municipal (3.27) y la eficiencia del transporte público (3.07). Entre los valores más bajos se identificaron la disponibilidad de canales de reporte (2.09), la accesibilidad y limpieza en panteones (1.97), la accesibilidad peatonal (1.95) y la disponibilidad de contenedores de basura (1.82).

Las diferencias entre municipios también variaron según el reactivo. Las mayores diferencias se observaron en la gestión operativa del rastro municipal, con una diferencia de 1.25 puntos a favor de Ometepepec, seguida de la eficiencia del transporte público, con 1.01 puntos, y la calidad, higiene y servicio en mercados, con 0.74 puntos. En contraste, algunos indicadores presentaron diferencias reducidas, como la disponibilidad de contenedores de basura (0.04 puntos), la accesibilidad peatonal (0.09 puntos) y la eficiencia de recolección en la colonia (0.06 puntos).

En conjunto, los resultados muestran que las valoraciones no fueron homogéneas entre los reactivos ni entre los municipios. Los valores más altos se concentraron en determinados indicadores de disponibilidad, cobertura o funcionamiento de servicios específicos, mientras que otros aspectos relacionados con mantenimiento, accesibilidad y respuesta ante fallas obtuvieron valoraciones menores.

4.3. Análisis correlacional interdimensional

Antes de analizar las asociaciones entre las dimensiones de satisfacción, se evaluó la distribución de los datos mediante la prueba de Kolmogorov-Smirnov. La prueba de normalidad mediante Kolmogorov-Smirnov indica que la mayoría de las dimensiones no presentan distribución normal, con excepción parcial de la dimensión D1 en Acapulco (Tabla 7). En consecuencia, no se asumió normalidad para el conjunto de las dimensiones y se optó por utilizar el coeficiente Rho de Spearman para estimar las asociaciones entre ellas.

Tabla 7. Prueba de normalidad dimensional (Kolmogorov-Smirnov)

Dimensión	Kolmogorov-Smirnov					
	Acapulco de Juárez			Ometepec		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
D1	0.067	107	.200*	0.070	176	0.036
D2	0.103	107	0.007	0.087	176	0.002
D3	0.097	107	0.015	0.113	176	0.000
D4	0.101	107	0.010	0.098	176	0.000
D5	0.087	107	0.045	0.080	176	0.008

Fuente: elaboración propia. Nota: D1=Dimensión 1 (Agua y Saneamiento); D2 = Dimensión 2 (Infraestructura Urbana); D3 = Dimensión 3 (Gestión de Residuos); D4 = Dimensión 4 (Servicios Comunitarios); D5 = Dimensión 5 (Seguridad Pública y Transito). * Esto es un límite inferior de la significación verdadera; gl = grados de libertad; sig = significancia.

Los resultados muestran correlaciones positivas moderadas y altas entre diversas dimensiones en ambos municipios. Como se presenta en la Tabla 8, destacan las asociaciones entre infraestructura urbana y gestión de residuos ($D2 \leftrightarrow D3$), infraestructura urbana y seguridad pública ($D2 \leftrightarrow D5$), así como entre servicios comunitarios y seguridad pública ($D4 \leftrightarrow D5$).

La correlación más alta se observa en Ometepec entre servicios comunitarios y seguridad pública ($r_s = .729$), mientras que en ambos municipios las correlaciones entre infraestructura urbana y agua y saneamiento ($D1 \leftrightarrow D2$) presentan valores similares. La mayor diferencia entre municipios se observó en la asociación entre servicios comunitarios y seguridad pública ($\Delta = .199$) (Tabla 8).

Tabla 8. Comparación de correlaciones (Rho Spearman) por municipio

Asociación entre Dimensiones	Acapulco (Rho)	Ometepec (Rho)	Diferencia (Δ)	Interpretación de la relación (Rho Spearman)
$D2 \leftrightarrow D3$	.676**	.680**	0.004	Correlación positiva moderada
$D1 \leftrightarrow D3$	.654**	.534**	-0.120	Correlación positiva moderada
$D2 \leftrightarrow D5$	.619**	.623**	0.004	Correlación positiva moderada
$D3 \leftrightarrow D4$	.601**	.677**	0.076	Correlación positiva moderada
$D2 \leftrightarrow D4$	.582**	.545**	-0.037	Correlación positiva moderada
$D3 \leftrightarrow D5$	.573**	.639**	0.066	Correlación positiva moderada
$D1 \leftrightarrow D2$	.545**	.550**	0.005	Correlación positiva moderada
$D4 \leftrightarrow D5$	.530**	.729**	0.199	Correlación positiva moderada/alta
$D1 \leftrightarrow D5$	.526**	.483**	-0.043	Correlación positiva moderada
$D1 \leftrightarrow D4$	.482**	.536**	0.054	Correlación positiva moderada

Fuente: elaboración propia. Nota: D1=Dimensión 1 (Agua y Saneamiento); D2 = Dimensión 2 (Infraestructura Urbana); D3 = Dimensión 3 (Gestión de Residuos); D4 = Dimensión 4 (Servicios Comunitarios); D5 = Dimensión 5 (Seguridad Pública y Transito); ** La correlación es significativa al nivel 0.01 (bilateral).

En Acapulco de Juárez, las asociaciones más altas se observaron entre infraestructura urbana y gestión de residuos ($D2 \leftrightarrow D3$; $rs = .676$), agua y saneamiento y gestión de residuos ($D1 \leftrightarrow D3$; $rs = .654$), e infraestructura urbana y seguridad pública ($D2 \leftrightarrow D5$; $rs = .619$). Las asociaciones de menor magnitud correspondieron a agua y saneamiento y servicios comunitarios ($D1 \leftrightarrow D4$; $rs = .482$), y agua y saneamiento y seguridad pública ($D1 \leftrightarrow D5$; $rs = .526$).

En Ometepepec, las asociaciones más altas correspondieron a servicios comunitarios y seguridad pública ($D4 \leftrightarrow D5$; $rs = .729$), infraestructura urbana y gestión de residuos ($D2 \leftrightarrow D3$; $rs = .680$), y gestión de residuos y servicios comunitarios ($D3 \leftrightarrow D4$; $rs = .677$). La asociación de menor magnitud se observó entre agua y saneamiento y seguridad pública ($D1 \leftrightarrow D5$; $rs = .483$).

La comparación entre municipios muestra que varias asociaciones presentan magnitudes muy similares. Es el caso de $D2 \leftrightarrow D3$, con una diferencia de .004 entre Acapulco y Ometepepec; $D2 \leftrightarrow D5$, con una diferencia de .004; y $D1 \leftrightarrow D2$, con una diferencia de .005. En contraste, la mayor diferencia se observa en la asociación entre servicios comunitarios y seguridad pública ($D4 \leftrightarrow D5$), con valores de $rs = .530$ en Acapulco y $rs = .729$ en Ometepepec, lo que representa una diferencia de .199.

En conjunto, los resultados muestran que las cinco dimensiones evaluadas presentan asociaciones positivas entre sí en ambos municipios.

5. Discusión

La diferencia observada entre Acapulco de Juárez y Ometepepec muestra que, aun bajo un mismo marco constitucional de responsabilidades, la valoración ciudadana puede presentar configuraciones diferenciadas. La diferencia entre las medias globales (2.24 y 2.57, respectivamente) debe interpretarse en relación con las condiciones territoriales y de prestación de cada municipio, y no como evidencia de un desempeño municipal globalmente superior. Los resultados deben leerse considerando la heterogeneidad de ambos contextos, sin atribuir causalmente la valoración ciudadana a una característica específica. En este sentido, Acapulco presenta una escala poblacional y una configuración urbana que generan presiones particulares sobre la provisión de servicios, mientras que Ometepepec desempeña funciones de cabecera regional y presenta una distribución poblacional diferente. Los resultados coinciden con trabajos que señalan que las condiciones territoriales, demográficas y organizativas configuran escenarios diferenciados para la provisión de servicios públicos (Bland et al., 2021; Holum, 2023; Nickson, 2011; Ríos Valencia, 2025).

Uno de los principales hallazgos del estudio es que la experiencia ciudadana depende no solo de la disponibilidad, sino también del funcionamiento de los servicios. Algunos indicadores de cobertura o disponibilidad, como la conexión a la red formal de agua potable (3.80) y el alumbrado público como factor de seguridad (3.30), obtuvieron valoraciones relativamente favorables, mientras que la capacidad de respuesta ante fallas (1.92), la accesibilidad peatonal (1.91) y la disponibilidad de contenedores de basura (1.80) registraron valores menores. Siguiendo a Pérez (2013), quien diferencia la infraestructura como soporte material del servicio de su prestación como actividad técnica efectiva, la disponibilidad de infraestructura no garantiza por sí misma la continuidad, confiabilidad y satisfacción social con los servicios.

La brecha entre la cobertura de los servicios y la experiencia cotidiana se observa empíricamente: algunos componentes asociados con su existencia o cobertura alcanzan valoraciones relativamente favorables, mientras que aquellos relacionados con su funcionamiento presentan valoraciones considerablemente menores. Este resultado es consistente con el Modelo de Desconfirmación de Expectativas, según el cual la satisfacción puede disminuir cuando el desempeño experimentado por el usuario es inferior a lo que espera o considera que debería recibir (Van Ryzin, 2004; Lee et al., 2022; Lingán Cano et al., 2024).

Las mayores diferencias de valoración se observaron en la gestión operativa del rastro municipal, con 1.25 puntos a favor de Ometepec; en la eficiencia del transporte público, con 1.01; y en la calidad, higiene y servicio en mercados, con 0.74. La divergencia, por tanto, se expresa según el tipo de servicio y sus condiciones de prestación. Este comportamiento coincide con trabajos que señalan que las capacidades municipales y las condiciones territoriales pueden generar experiencias diferenciadas bajo iguales responsabilidades jurídicas (Avellaneda, 2009, 2023; Bland et al., 2021).

Una segunda dimensión relevante para el estudio corresponde al análisis correlacional. Las asociaciones obtenidas mediante Rho de Spearman fueron positivas y, en términos generales, de magnitud moderada. La asociación más elevada se observó en Ometepec entre D4 y D5 ($r_s = .729$), mientras que algunas relaciones mostraron magnitudes similares en ambos municipios, lo que es consistente con la posibilidad teórica de que las valoraciones ciudadanas de los servicios públicos se encuentren interrelacionadas. Entre las más altas se encuentran $D2 \leftrightarrow D3$, infraestructura urbana y gestión de residuos; $D2 \leftrightarrow D5$, infraestructura urbana y seguridad pública y tránsito; y $D4 \leftrightarrow D5$, servicios comunitarios y seguridad pública y tránsito.

La literatura señala que las personas pueden evaluar el desempeño gubernamental de manera más amplia a partir de sus experiencias acumuladas (Monsiváis Carrillo, 2019; Lee et al., 2022; Yildirim & Yildirim, 2022). Así, aquí las correlaciones sugieren que las dimensiones estudiadas no constituyen experiencias aisladas, aunque la evidencia no permite afirmar que una dimensión provoque cambios en otra ni que exista un efecto de arrastre causal. Las asociaciones pueden relacionarse con experiencias compartidas, condiciones contextuales comunes o una valoración general del desempeño municipal.

En Ometepec, esta precisión es especialmente importante porque la relación entre servicios comunitarios y seguridad pública y tránsito alcanzó $r_s = .729$. La magnitud de esta asociación sugiere que, entre los participantes de este municipio, las valoraciones de ambas dimensiones tienden a variar conjuntamente. Una posible interpretación, compatible con la literatura sobre gobernanza local, es que el estado físico de espacios y servicios de uso comunitario forme parte de una valoración más amplia del orden y funcionamiento del entorno municipal. Sin embargo, esta explicación es plausible y no una relación causal demostrada por los datos.

Algo similar ocurre con la relación entre infraestructura urbana y seguridad pública y tránsito, con valores de $r_s = .619$ en Acapulco y $r_s = .623$ en Ometepec. La similitud indica que, pese a las diferencias observadas en la valoración general, existe un patrón comparable en la manera en que los participantes relacionan estas dos dimensiones. Esto concuerda con estudios que señalan que

la imagen urbana puede influir en los juicios que la ciudadanía construye sobre el desempeño y la capacidad del gobierno local (Stroppe, 2023; Pérez, 2013; Torres-Sandoval et al., 2025).

La comparación de las correlaciones muestra que no todas las relaciones presentan la misma intensidad ni el mismo comportamiento entre municipios. La diferencia más notable corresponde a $D4 \leftrightarrow D5$, con $r_s = .530$ en Acapulco y $r_s = .729$ en Ometepepec, una diferencia de .199. En cambio, $D2 \leftrightarrow D3$ y $D2 \leftrightarrow D5$ presentan diferencias de apenas .004, mientras que $D1 \leftrightarrow D2$ difiere en .005. Esto sugiere una relativa estabilidad entre algunos patrones de valoración entre ambos contextos, mientras que otros presentan mayor diferenciación. Por tanto, la experiencia ciudadana de los servicios puede compartir ciertos patrones interdimensionales sin implicar una estructura idéntica de valoración en ambos municipios.

Conjuntamente, los hallazgos permiten identificar dos niveles complementarios en la experiencia y valoración ciudadana de los servicios: i) un nivel específico, marcado por la brecha entre cobertura, infraestructura y funcionamiento cotidiano; y ii) un nivel relacional, en el que las dimensiones presentan asociaciones positivas que sugieren experiencias vinculadas dentro de un mismo contexto municipal. Para la gestión pública, esto implica que la mejora de los servicios debe considerar tanto su funcionamiento como su relación con la experiencia ciudadana, cuya valoración puede complementar los indicadores técnicos al revelar componentes de la prestación que, aunque formalmente disponibles, no generan una experiencia satisfactoria.

Finalmente, los resultados deben interpretarse considerando las limitaciones del estudio, que impiden establecer relaciones causales y restringen su generalización a la población total de los municipios. El diseño transversal permite describir las percepciones en un momento determinado, pero no su evolución temporal. Asimismo, el estudio se concentra en la percepción ciudadana y no incorpora directamente indicadores objetivos de presupuesto, capacidad administrativa, infraestructura disponible o desempeño técnico.

En consecuencia, futuras investigaciones podrían complementar la percepción ciudadana con indicadores objetivos de operación y desempeño municipal, incorporar diseños longitudinales y muestras probabilísticas, y ampliar la comparación a municipios con diferentes escalas y condiciones territoriales. Esto permitiría determinar si la brecha entre infraestructura y funcionamiento y los patrones de asociación entre dimensiones son recurrentes en otros contextos municipales o responden a configuraciones territoriales específicas.

6. Conclusiones

Los resultados permiten responder la pregunta de investigación: existen diferencias en la satisfacción ciudadana con los servicios públicos municipales entre Acapulco de Juárez y Ometepepec, a partir de las valoraciones expresadas por los participantes, así como asociaciones consistentes entre las dimensiones evaluadas. En términos generales, los participantes de Acapulco expresaron una valoración global baja (media = 2.24), mientras que en Ometepepec fue media (media = 2.57). Sin embargo, las diferencias no se presentan de manera uniforme entre los servicios ni permiten afirmar

que un municipio tenga, en términos absolutos, mejor desempeño que el otro. Las valoraciones muestran configuraciones diferenciadas según el servicio y el contexto en que este es experimentado.

Las dimensiones evaluadas presentaron asociaciones positivas predominantemente moderadas en ambos municipios, aunque diferenciadas por su intensidad. Este patrón sugiere que las experiencias ciudadanas con los servicios no son completamente independientes, aunque las asociaciones observadas deban entenderse como relaciones estadísticas y no como evidencia de causalidad.

Un hallazgo central es que la disponibilidad de infraestructura no garantiza por sí misma una valoración favorable del servicio. Las diferencias observadas entre indicadores de cobertura y aquellos asociados con la experiencia diaria muestran la relevancia del funcionamiento efectivo de las prestaciones.

Debido al muestreo no probabilístico, la aplicación digital y el carácter transversal del estudio, los resultados no son generalizables a la población municipal ni permiten establecer relaciones causales.

La aportación del estudio radica en mostrar que la valoración ciudadana puede complementar el análisis de la gestión municipal al integrar el desempeño de los servicios y las relaciones entre sus dimensiones. Los resultados sugieren que las estrategias de mejora no deben limitarse a ampliar la cobertura y la infraestructura, sino atender también el funcionamiento, mantenimiento, accesibilidad y capacidad de respuesta. Futuras investigaciones podrán contrastar estas valoraciones con indicadores objetivos y ampliar la comparación mediante muestras probabilísticas y diseños longitudinales, así como incorporar estrategias de análisis multivariado que permitan avanzar en la identificación de variables explicativas, de resultado y de control.

Referencias

- Álvarez González, C. L., Montano Durán, C. E., Delgado Alonso, L. de S. J., & Cruz Pimentel, A. S. (2025). Gobernanza colaborativa y desarrollo institucional en el ámbito municipal: El caso del Órgano Interno de Control de Saucillo, Chihuahua. *Revista Iberoamericana de Estudios Municipales*, (29), 1-21. <https://doi.org/10.32457/riem1.3004>
- Avellaneda, C. N. (2009). Municipal performance: Does mayoral quality matter? *Journal of Public Administration Research and Theory*, 19(2), 285-312. <https://doi.org/10.1093/jopart/mun001>
- Avellaneda, C. N. (2023). Introduction to what works in Latin American municipalities? In C. N. Avellaneda (Ed.), *What works in Latin American municipalities?* (pp. 1-15). Edward Elgar Publishing. <https://doi.org/10.4337/9781803929071.00008>
- Ávila Flores, O., García Benítez, M., Franco Sánchez, L. M., & Urzueguía Mondragón, M. (2018). Servicios complementarios de la habitabilidad en las viviendas de la zona metropolitana de Toluca, México. *Revista Iberoamericana de Estudios Municipales (RIEM)*, (17), 103-129. <https://doi.org/10.32457/RIEM.V0I17.151>

- Bland, G., Brinkerhoff, D., Romero, D., Wetterberg, A., & Wibbels, E. (2021). Public services, geography, and citizen perceptions of government in Latin America. *Political Behavior*, 45(1), 125-152. <https://doi.org/10.1007/s11109-021-09691-0>
- Cáñez-Cota, A., & Rentería, C. (2023). Why are municipal wastewater treatment plants abandoned in Mexico? When a more money policy approach is not enough. *Water Resources and Economics*, 43, 100226. <https://doi.org/10.1016/j.wre.2023.100226>
- Cejudo, G. M., & Lugo, D. I. (2025). Los nuevos instrumentos para la operación de la política social en México (2018-2024). *Foro Internacional*, 341-378. <https://doi.org/10.24201/fi.3137>
- CPEUM. (2026). *Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos [CPEUM]. (1917)*. Art. 115. Última reforma publicada DOF 03-03-2026. México. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>
- Escobedo-García, B., & Leyva-Muñoz, O. (2025). Indicadores de satisfacción ciudadana: Una propuesta basada en el derecho a la buena administración pública. *Salud y Administración*, 12(34), 53–63. <https://revista.unsis.edu.mx/saludyadmon/es/article/view/334/266>
- Gómez-Schwartz, D., & Jaramillo-Zepeda, I. (2025). Gobernanza hídrica y descentralización en Chile: percepciones municipales en contextos de sequía y escasez en la Región de Coquimbo. *Revista Iberoamericana de Estudios Municipales (RIEM)*, (29), 1-25. <https://doi.org/10.32457/riem1.3231>
- Guarneros-Meza, V. (2009). Mexican urban governance: How old and new institutions coexist and interact. *International Journal of Urban and Regional Research*, 33(2), 463-482. <https://doi.org/10.1111/j.1468-2427.2009.00864.x>
- Holum, M. (2023). Citizen participation: Linking government efforts, actual participation, and trust in local politicians. *International Journal of Public Administration*, 46(13), 915-925. <https://doi.org/10.1080/01900692.2022.2048667>
- INEGI. (2020). *Consulta de indicadores sociodemográficos y económicos por área geográfica*. Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). México. <https://www.inegi.org.mx/>
- Jaime Baque, M. Á., & González Valencia, A. S. (2026). Experiencia ciudadana y percepción de valor en servicios públicos municipales. *Visión Académica*, 4(2), 136–149. <https://doi.org/10.70577/60ynwx39>
- Lee, C. P., Hung, M. J., & Chen, D. Y. (2022). Factors affecting citizen satisfaction: examining from the perspective of the expectancy disconfirmation theory and individual differences. *Asian Journal of Political Science*, 30(1), 35-60. <https://doi.org/10.1080/02185377.2022.2047081>
- Lingán Cano, Y. G., Bueno Ramón Osorio, A., Flores Yallico, C. P., Flores Yallico, G. L., & Capcha Córdor, J. C. (2024). La satisfacción del ciudadano respecto a los servicios públicos en el Perú: Una revisión literaria entre los años 2018–2023. *Revista de Climatología Edición Especial Ciencias Sociales*, 24, 723. <https://doi.org/10.59427/rcli/2024/v24cs.722-729>

- Manaf, H. A., Mohamed, A. M., & Harvey, W. S. (2022). Citizen perceptions and public servant accountability of local government service delivery in Malaysia. *International Journal of Public Administration*, 46(12), 823-832. <https://doi.org/10.1080/01900692.2022.2025829>
- Martínez Rebollar, A., & Campos Francisco, W. (2015). Correlación entre Actividades de Interacción Social Registradas con Nuevas Tecnologías y el grado de Aislamiento Social en los Adultos Mayores. *Revista mexicana de ingeniería biomédica*, 36(3), 181-191. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0188-95322015000300004&script=sci_abstract&tlng=en
- Martorell, R., & Huacarán, F. (2013). El valor de la información ciudadana. Seguridad informática y gestión municipal. *Revista Iberoamericana de Estudios Municipales*, (7), 10-26. <https://revistas.uaautonoma.cl/index.php/riem/es/article/view/400/406>
- Michel, C. L., Cejudo, G. M., & Oseguera Gamba, A. (2025). Hacia una organización social del cuidado más justa: análisis del diseño de cinco sistemas de cuidado en América Latina. *Revista del CLAD Reforma y Democracia*, (92), 97-121. <https://doi.org/10.69733/clad.ryd.n92.a423>
- Monsiváis Carrillo, A. (2019). La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México. *Región y Sociedad*, 31, e1206. <https://doi.org/10.22198/rys2019/31/1206>
- Navarrete Yáñez, B. E., Del Campo García, E., Sánchez Reinón, M., & Parra Corey, G. (2022). La confianza institucional como un determinante de la evaluación ciudadana del acceso a la información a nivel municipal en Chile. *Revista Iberoamericana de Estudios Municipales (RIEM)*, (26), 1-26. <https://doi.org/10.32457/RIEM26.1855>
- Nickson, A. (2011). *Where is local government going in Latin America? A comparative perspective*. Swedish International Centre for Local Democracy. <https://icld.se/en/publications/kc-nickson-a-2011-where-is-local-government-going-in-latin-america-a-comparative-perspective/>
- OECD. (2025). *Government at a Glance 2025*. Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD). https://www.oecd.org/en/publications/government-at-a-glance-2025_0efd0bcd-en.html
- Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700405>
- ONU. (2022). *Informe de los Objetivos de Desarrollo Sostenible 2022*. Organización de las Naciones Unidas (ONU). https://unstats.un.org/sdgs/report/2022/The-Sustainable-Development-Goals-Report-2022_Spanish.pdf
- Pírez, P. (2013). La urbanización y la política de los servicios urbanos en América Latina. *Andamios*, 10(22), 45-67. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1870-00632013000200004
- Qin, Z., Liu, B., Cao, Y., Xu, C., & Zhang, J. (2025). Citizens' expectations about public services: a systematic literature review. *Humanities and Social Sciences Communications*, 12(1), 1123. <https://doi.org/10.1057/s41599-025-05357-y>

- Ríos Valencia, K. (2025). Expansión urbana informal y sostenibilidad en América Latina: una revisión de literatura reciente. *URBE. Arquitectura, Ciudad y Territorio*, (20), 47-66. <https://doi.org/10.29393/UR20-3EURI10003>
- Saavedra Carrasco, J. G. (2026). Gestión municipal y calidad percibida de los servicios públicos: Evidencia ciudadana en un gobierno local del Perú. *Veredas do Direito*, 23, 1–21. <https://doi.org/10.18623/rvd.v23.7715>
- Sáenz Barros, S. M., Palacio Ramirez, M. G., Gonzales Pérez, A. C., & Díaz Rojas, N. (2025). Satisfacción ciudadana en la calidad de servicio de gobiernos locales: revisión sistemática 2020–2025. *Revista InveCom*, 6(3), 1-9. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=10459385>
- Stroppe, A.-K. (2023). Left behind in a public services wasteland? On the accessibility of public services and political trust. *Political Geography*, 105, 102905. <https://doi.org/10.1016/j.polgeo.2023.102905>
- Torres-Sandoval, A. J., Tavera-Cortés, M. E., Acevedo-Ortiz, M. A., & Ortiz-Hernández, Y. D. (2025). Transparency, Governance, and Public Service Management: Challenges of Citizen Participation in Ecatepec de Morelos. *Administrative Sciences*, 15(4), 144. <https://doi.org/10.3390/admsci15040144>
- Turcott Cervantes, D. E., Venegas Sahagún, B. A., & Lobo García de Cortázar, A. (2021). Towards flexible evaluation schemes in areas with lacking information: a case of waste governance in Mexico. *International Review of Administrative Sciences*, 88(4), 1228-1249. <https://doi.org/10.1177/00208523211017970>
- van der Voet, J., & van den Bekerom, P. (2025). Performance information, expectations and satisfaction with public service delivery in the context of co-production initiatives. *Public Management Review*, 27(4), 1157-1178. <https://doi.org/10.1080/14719037.2024.2392131>
- Van Ryzin, G. G. (2004). Expectations, performance, and citizen satisfaction with urban services. *Journal of Policy Analysis and Management*, 23(3), 433–448. <https://doi.org/10.1002/pam.20020>
- Villegas-Salazar, K. A., Zaruma-Once, S. A., & Romero-Black, W. E. (2025). La percepción y satisfacción del usuario en los servicios públicos municipales: caso Cantón Pasaje. *593 Digital Publisher CEIT*, 10(4), 125–138. <https://doi.org/10.33386/593dp.2025.4.3320>
- Yıldırım, B., & Yıldırım, S. K. (2022). Evaluating the satisfaction level of citizens in municipality services by using picture fuzzy VIKOR method. *Decision Making: Applications in Management and Engineering*, 5(1), 50-66. <https://doi.org/10.31181/dmame0311022022y>
- Zhang, J., Chen, W., Petrovsky, N., & Walker, R. M. (2022). The expectancy-disconfirmation model and citizen satisfaction with public services: A meta-analysis and an agenda for best practice. *Public Administration Review*, 82(1), 147–159. <https://doi.org/10.1111/puar.13368>