



Gestión y Análisis de Políticas Públicas, número 36, noviembre de 2024
Sección: EXPERIENCIAS Y CASOS
Recibido: 30-05-2024
Modificado: 06-08-2024
Aceptado: 07-08-2024
Publicación anticipada: 21-10-2024
Publicado: 14-11-2024
ISSN: 1989-8991 – DOI: <https://doi.org/10.24965/gapp.11385>
Páginas: 60-80

Referencia: Martínez-Hernández, A. A. (2024). La evaluación de los servicios públicos como proxy al análisis de las políticas públicas subnacionales: su calidad y sus tipos en los municipios mexicanos. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 36, 60-80. <https://doi.org/10.24965/gapp.11385>

La evaluación de los servicios públicos como proxy al análisis de las políticas públicas subnacionales: su calidad y sus tipos en los municipios mexicanos

Evaluation of public services as a proxy for the subnational public policies analysis: their quality and types in mexican municipalities

Martínez-Hernández, Aldo Adrián

Centro de Investigación y Docencia Económicas A. C. (CIDE) Región Centro (México – México)

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2130-6901>

aldo.martinez@cide.edu

NOTA BIOGRÁFICA

Posdoctoral Research Fellow en el Centro de Investigación y Docencia Económicas A. C. (CIDE) Región Centro, México. Doctor y maestro en Ciencia Política por la Universidad de Salamanca, España. Maestro en Asuntos Políticos y Políticas Públicas por El Colegio de San Luis A. C, México. Licenciado en Ciencias Políticas y Administración Pública por la Universidad Autónoma de Aguascalientes, México.

RESUMEN

Objetivos: la literatura especializada poco ha evidenciado sobre los servicios públicos subnacionales y mucho menos sobre su calidad. El objetivo de la investigación es determinar el nivel de calidad de los servicios públicos municipales en México y con ello definir sus tipos en este nivel de análisis. **Metodología:** se utiliza un marco metodológico que puntualiza la observación comparativa en realidades municipales disímiles. La investigación parte de una perspectiva empírica y cuantitativa que observa los servicios públicos como proxy al análisis de política pública, con una muestra de 225 municipios de las 32 entidades federativas mexicanas. Para ello se propone una nueva medida que intenta evaluar la calidad de los servicios desde una perspectiva bidimensional. **Resultados:** los resultados permiten identificar que en la mayoría de los municipios mexicanos los niveles de calidad de los servicios son medios y que, de acuerdo con su naturaleza, algunos servicios se enmarcan en políticas convergentes y coherentes, lo cual mejora su calidad, evidenciando la utilidad y replicabilidad del indicador creado. **Conclusiones:** el texto concluye con una propuesta de tipología de políticas públicas desarrollada a partir de las dimensiones analíticas utilizadas, aportando una mirada más precisa sobre los servicios públicos a nivel municipal.

PALABRAS CLAVE

Calidad; evaluación; servicios públicos; municipios; subnacional.

ABSTRACT

Objectives: The specialized literature has shown little about subnational public services, much less about their quality. The objective of the research is to determine the level of quality of municipal public services in Mexico and thus define their types at this level of analysis. **Methodology:** This, under a methodological framework that points out comparative observation in dissimilar municipal realities. The research is based on an empirical and quantitative perspective that observes public services as a proxy for public policy

analysis with a sample of 225 municipalities of the 32 Mexican states, for this, a new measure is proposed that tries to evaluate the quality of services from a two-dimensional perspective. **Results:** The results allow us to identify that in most Mexican municipalities the levels of quality of services are average, and that according to their nature some services are framed in convergent and coherent policies which improves their quality, evidencing the usefulness and replicability of the indicator created. **Conclusions:** The text concludes with a proposal for a typology of public policies developed from the analytical dimensions, providing a more precise look at public policies and services at the municipal level.

KEYWORDS

Quality; evaluation; public services; municipalities; subnational policy.

SUMARIO

1. INTRODUCCIÓN. 2. LA EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN EL MARCO DEL ANÁLISIS DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS. 2.1. LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS: SU EVALUACIÓN. 3. MÉTODO Y DATOS. 4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN. 4.1. LOS TIPOS DE POLÍTICAS SEGÚN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS. 5. CONCLUSIONES. ANEXOS. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. INTRODUCCIÓN¹

A pesar de que la literatura académica cuenta con relativa claridad respecto a la evaluación de la acción gubernamental, su estudio ha dejado de lado la construcción de metodologías comparativas aplicables a diversos contextos (Pierre *et al.*, 2024). Esta deficiencia tiene que ver con una gran diversidad de perspectivas desarrolladas para el análisis de cada etapa constitutiva, tanto en el campo de las políticas públicas (Sager *et al.*, 2024) como en los servicios públicos (Pidd, 2012; Menezes *et al.*, 2022). Particularmente, la evaluación de las políticas ha carecido de marcos generales para su observación empírica, comúnmente subordinada a la discrecionalidad y a las necesidades de los agentes evaluadores (Feinstein *et al.*, 2017). A nivel del servicio público, la evaluación y sus diversos tipos no han sido abordadas a partir de una perspectiva metodológica comparativa, por lo que cobra relevancia abordar esta problemática (Menezes *et al.*, 2022). Esto, especialmente a nivel subnacional, en donde reside una veta de análisis poco explorada a pesar de ser uno de los temas más relevantes en las dinámicas contemporáneas (Bowman *et al.*, 2020; Martínez-Hernández, 2024).

Con lo anterior como justificación, esta investigación se pregunta sobre el estado actual de las políticas públicas subnacionales en contextos federales. Para responder este cuestionamiento, se utiliza a los servicios públicos como *proxy* para el análisis de las políticas públicas. Por lo anterior, la investigación define como objetivo general determinar el nivel de calidad de los servicios públicos en México, y así identificar patrones y tipos a nivel subnacional. Para alcanzar dicho objetivo, se propone una nueva medida que evalúa la calidad desde una perspectiva bidimensional, y esto dentro de un marco metodológico que puntualiza la observación comparativa en realidades municipales disímiles con una muestra de 225 municipios de las 32 entidades federativas mexicanas (Martínez-Hernández, 2024). El estudio parte de una aproximación empírica y cuantitativa con la que se espera identificar los niveles de calidad de los servicios públicos en un marco general asociado a tipos de políticas públicas municipales.

Para desarrollar lo anterior, el artículo se estructura en cuatro apartados. La primera sección desarrolla la discusión teórica puntualizando los elementos conceptuales y analíticos de la evaluación y se definen las particularidades para la evaluación de la calidad de los servicios públicos a nivel municipal. La segunda sección desglosa el diseño metodológico en el cual destacan la operacionalización del indicador creado, las dimensiones de análisis y las especificaciones del método. La tercera sección presenta los resultados de la investigación divididos en dos apartados: el primero describe los hallazgos principales y se discuten sus alcances en la realidad municipal; el segundo apartado discute las implicaciones de la calidad de los

¹ Se agradece a los evaluadores anónimos y al equipo editorial de la revista GAPP sus sugerencias y comentarios a la primera versión de este artículo.

servicios públicos en el análisis de las políticas, con lo cual se propone una tipología de políticas públicas en los sistemas subnacionales. Finalmente, la cuarta sección cierra con las conclusiones.

2. LA EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN EL MARCO DEL ANÁLISIS DE LAS POLÍTICAS PÚBLICAS

En el sector público la teoría de la evaluación ha desarrollado diversas perspectivas analíticas, las cuales se han orientado a dar respuesta a un cuestionamiento central: ¿qué es y qué busca? (Guba y Lincoln, 1987, pp. 203-209; Christie y Alkin, 2008; Feinstein *et al.*, 2017). Como primer acercamiento, Cardozo Brum (2006, pp. 43-44) menciona que la evaluación es entendida como «una investigación aplicada de tendencia interdisciplinaria realizada mediante la aplicación de un método sistemático cuyo objetivo es explicar y valorar una realidad así como aportar elementos al proceso de toma de decisiones, que permitan mejorar los efectos de la actividad político-gubernamental evaluada».

La evaluación se inició en la década de 1960 en Estados Unidos. Se enfocó principalmente en los programas de educación, diseminándose por los demás programas del Gobierno norteamericano. A finales de la década de 1960 y principios de 1970, la evaluación se diversificó hacia la identificación de aquellos factores económicos y procesos de cambios en la gestión pública. Sin embargo, esta perspectiva sufrió un declive, ya que carecía de un método riguroso e incapaz de incorporar otras alternativas pluralistas y/o visiones multidisciplinarias (Bouzas, 2005, pp. 69-71). En la década de 1990, la evaluación tuvo un resurgimiento gracias a la corriente de la nueva gestión pública en Reino Unido. Esto promovió cambios tanto en la medición de resultados como en la generación plural de enfoques de evaluación (Guba y Lincoln, 1987).

La teoría de evaluación evolucionó durante estas décadas, lo cual se corrobora en cuatro generaciones que se distinguen por sus propuestas metodológicas, que han oscilado entre el positivismo y el constructivismo (*id.*). En estos años, el debate entre el método cualitativo y el método cuantitativo fue central y la discusión sobre la integración metodológica enriqueció la teoría de evaluación.

La primera generación fue denominada *de técnicos*, ya que se centró en una visión mecanicista caracterizada por la medición y cumplimiento de los objetivos. La segunda generación, denominada *descriptiva*, se centró en la especificación de los procesos y a la identificación de patrones que permitían evidenciar las fortalezas y debilidades de los programas y políticas públicas. Esta generación se distingue por la relevancia de los objetivos como la herramienta principal de medición (*ibid.*, pp. 203-206). La tercera generación, llamada *de juicio o valoración*, potenció la imagen del evaluador, que ostentaba la capacidad de emitir juicios que se utilizaban como indicadores válidos para la evaluación. Esta generación se caracterizó por la problematización de los objetivos como objeto de evaluación. Fue una generación más plural, ya que sometió a debate aquellos valores que rigen las políticas y programas públicos. En esta generación, el desempeño de los ejecutores también se somete a evaluación, además de que se evalúan los efectos del programa y de las políticas (*ibid.*, pp. 206-208). La cuarta generación, llamada *pluralismo*, centró su análisis en la recopilación de los valores de los grupos afectados. Estos valores se someten a consenso y debate, ya que manifiesta la importancia del diálogo, el consenso y la satisfacción de la mayoría de los participantes (*ibid.*, pp. 208-235).

Después de varias décadas de debate sobre la evaluación antes reseñado, aún quedan diversos elementos por discutir. Particularmente, como lo mencionan Christie y Alkin (2008), la teoría de evaluación es mejor entendida mediante la identificación de los enfoques, modelos e incluso sus marcos interpretativos.

En este sentido, un elemento a destacar tiene que ver con los niveles analíticos en los que la evaluación se circunscribe. De acuerdo con ello, las evaluaciones varían en función de sus objetivos, conceptos y niveles analíticos, por lo que suele diferenciarse entre las políticas públicas, los planes, los programas, los servicios públicos o la efectividad y funcionamiento de los Gobiernos. Sin embargo, esta diferencia no suele ser precisa debido a la complejidad de la acción gubernamental.

Para clarificar lo anterior, en general, en la evaluación de la acción gubernamental (políticas públicas, planes, programas, servicios públicos) existen diversas perspectivas que se pueden agregar en tres grupos: 1) la instrumentalización y operación; 2) los rendimientos y resultados (eficiencia y eficacia), y 3) su funcionamiento (transparencia y rendición de cuentas). Las dos primeras se asocian a una consideración técnica de la acción gubernamental, mientras que la última a una visión política de gobernanza –esta perspectiva ha cobrado relevancia en la literatura durante las últimas tres décadas (Pierre *et al.*, 2024)–. Para el caso que refiere esta investigación, las perspectivas técnicas de la evaluación se han concentrado en dos áreas: una atribuida a la evaluación de las políticas públicas y otra a la observación de los servicios públicos. Esta

diferencia, que además de ser conceptual es teórica, alude a dos niveles de acción: uno referente al marco general en el que el Gobierno ejecuta sus acciones (las políticas públicas), mientras que el segundo nivel son las acciones concretas del Gobierno en áreas específicas (servicios públicos). En este sentido, es posible admitir que la prestación de servicios públicos se estructura bajo el marco general de la acción de gobierno, el cual se define bajo el proceso de política pública (Meza, 2015a; 2015b; Ramasamy, 2020; Pierre *et al.*, 2024).

Como parte esencial de las políticas, los servicios públicos son estratégicos para la acción gubernamental. En este ámbito, la evaluación es un mecanismo de control que permite la vigilancia y mejora de la actividad gubernamental, afectando positivamente a la calidad de vida de la ciudadanía (Torres *et al.*, 2011; Woolcock, 2017).

Los servicios públicos impactan en la vida de la ciudadanía, por lo que tienen efectos directos en el desarrollo de la vida pública. Por su relevancia, las sociedades modernas han demandado una mayor efectividad de las políticas que enmarcan la prestación de servicios por parte de las agencias gubernamentales (Carvalho y Brito, 2012, p. 452). De hecho, una de las preguntas centrales respecto a los servicios públicos ha sido la relación que estos tienen respecto a su costo de implementación (Pidd, 2012; Adams *et al.*, 2022; Sager *et al.*, 2024). Esta perspectiva se desarrolló desde la década de 1970 hasta finales de la década de 1990, transitando de los enfoques clásicos de la Administración pública hacia una tendencia de cambio que admitió la incorporación de instrumentos de las empresas privadas en la gestión de los recursos y servicios públicos. A mediados de la década de 1990 e inicios del siglo XXI, se dio un nuevo proceso de transición hacia modelos de gestión pública con la incorporación de nuevas herramientas que consolidaron un tipo administrativo definido por la participación e interacción más activa entre el Estado y la sociedad (Stoker, 1998). En esencia, los modelos o enfoques de la Administración pública han evolucionado desde estructuras orgánicas centrales y rígidas, atribuidas a los modelos clásicos que tuvieron auge durante la segunda mitad del siglo XX, hacia modelos administrativos más flexibles, de inclusión y participación ciudadana en los procesos de gestión (Rose, 1998; Arellano, 1999; Ferraro, 2009; Aguilar, 2013; Sager *et al.*, 2024).

Con la irrupción de la nueva gestión pública en las dinámicas gubernamentales se han potenciado cambios en los procesos administrativos y estructuras organizativas de los Estados, que han avanzado en oleadas definidas por diferentes enfoques en la organización y prestación de servicios públicos caracterizados por la implementación de diversos mecanismos administrativos en la búsqueda de una mayor profesionalización, eficiencia y eficacia (Ferraro, 2009; Sager *et al.*, 2024). En este marco, la prestación de los servicios públicos es un viejo paradigma de la gestión pública que vincula a los actores primordiales en la estructura ejecutiva estatal con la sociedad (Carvalho y Brito, 2012, p. 452).

En este escenario, diversas alternativas y enfoques de la gestión han proporcionado herramientas de medición que han permitido la evaluación de las Administraciones públicas, particularmente en la medición de la calidad de los servicios públicos (Pidd, 2012; Adams *et al.*, 2022).

2.1. La calidad de los servicios públicos: su evaluación

En las últimas décadas, uno de los conceptos más relevantes en torno a la evaluación ha sido la calidad (Menezes *et al.*, 2022; Cejudo *et al.*, 2009; Pidd, 2012). Según Torres *et al.* (2011, p. 41), ya en la década de 2000 el Centro Latinoamericano de Administración para el Desarrollo (CLAD) exigía «un enfoque común sobre la calidad y la excelencia en la gestión pública, relacionadas con la satisfacción del ciudadano y orientada a los resultados de los servicios prestados» (Feinstein *et al.*, 2017).

Una de las características de la literatura especializada es su predilección por el entendimiento de las causas y consecuencias de la calidad, particularmente de los Gobiernos. Sin embargo, esta literatura, que ha evidenciado una multiplicidad de aproximaciones metodológicas, no ha logrado alcanzar una perspectiva teórica clara ni mucho menos una adecuada delimitación conceptual (Cejudo *et al.*, 2009, p. 116; Torres *et al.*, 2011; Woolcock, 2017; Menezes *et al.*, 2022).

Entre los diversos debates académicos iniciados a principios de la década de 1990 uno cobró relevancia: la evaluación de la calidad de las políticas públicas. De las principales líneas de discusión una fue atribuida a las problemáticas conceptuales de la calidad, tema que en la actualidad ha adquirido mayor relevancia (Walsh, 1991; Feinstein y Zapico-Goñi, 2010; Bello, 2021). Según Pidd (2012) y Cejudo *et al.* (2009, p. 116), las implicaciones de esta imprecisión teórica y conceptual se deben a tres elementos. El primero alude a la discusión exclusiva de los métodos de análisis y disponibilidad de información; particularmente

este punto enfatiza la preocupación sobre el uso de métodos estadísticos cada vez más sofisticados. El segundo elemento es por la homologación de conceptos como calidad de gobierno, calidad de las políticas, calidad de los servicios o incluso buen gobierno y calidad de vida (Bovaird y Löffler, 2007; Pierre *et al.*, 2024). El tercer elemento es producto de los dos anteriores y tiene que ver precisamente con la perspectiva teórica, entendiendo a la calidad como un todo en el que se le otorgan atributos sobre los resultados, la acción, instituciones, comportamientos, criterios de acción, etc., que impiden una observación precisa del fenómeno (Cejudo *et al.*, 2009, p. 117).

Para aportar en esta área, una de las aproximaciones que podrían dar claridad al concepto es la desarrollada por Morlino (2014, pp. 39-40)², quien menciona que la calidad debe entenderse a partir de tres aspectos: la calidad como resultado, la calidad como procedimiento y la calidad como contenido. Con base en estos criterios indica:

1) Por los procedimientos establecidos que se asocian a cada producto; un producto de calidad es el resultado de un proceso controlado y exacto, llevado a cabo de acuerdo con métodos y tiempos precisos y recurrentes; aquí, el énfasis está en los procedimientos; 2) la calidad consiste en las características estructurales de un producto, ya sea el diseño, los materiales o el funcionamiento, u otros detalles que contiene; aquí, el énfasis está en el contenido; 3) la calidad de un producto o servicio deriva indirectamente de la satisfacción expresada por el consumidor, por su demanda reiterada del mismo producto o servicio, independientemente de cómo se lo produzca o de cuál sea su contenido específico, o del procedimiento que siga el consumidor para adquirir dicho bien o servicio; de acuerdo con este significado, la calidad se basa simplemente en el resultado.

De acuerdo con esta definición, se esperaría que una política pública o servicio público de calidad cumpla con tres requisitos: 1) tendería a satisfacer a la ciudadanía y/ usuario (calidad en términos de resultado); en consecuencia, 2) tendría que cumplir con características específicas de diseño, funcionamiento, materiales (entre otras específicas a la naturaleza de la política o servicio) y de cobertura (calidad en términos de contenido), 3) con lo cual garantice a la ciudadanía el poder de evaluar y vigilar en qué medida el Gobierno atiende los preceptos legales y facultades administrativas tanto en el proceso de implementación de la política como en la prestación de un servicio determinado (calidad en términos de procedimientos) (Bolong, 2003; Morlino, 2014; Martínez-Hernández, 2024).

Una segunda línea de análisis respecto a esta discusión es mencionada por Walsh (1991), quien indica que la dificultad de este tipo de evaluaciones reside también en las diferencias entre los Gobiernos (Rose, 1998) y las asimetrías que se producen tanto en la prestación de los servicios públicos como en las políticas públicas, además de las relaciones inherentes al contexto político, social y económico. En la misma línea, Bovaird y Löffler (2003) señalan la necesidad de evaluar la calidad no solo en términos de los resultados de la política o servicio, sino, además, desde el marco general de la gestión de este, su proceso. Lo cual, para los autores, ejerce un efecto positivo en el análisis, sumando a la evaluación las instituciones, las estructuras organizativas, el tipo de política o servicio y los efectos en la sociedad. En el mismo sentido, Saltalamacchia y Ziccardi (2005), Rothstein y Teorell (2008) y Mungiu-Pippidi (2020) cuestionan la idea de calidad de gobierno y la calidad de las políticas públicas, asumiendo que la efectividad de los Gobiernos depende de una estructura capaz de procesar e institucionalizar sus dinámicas administrativas, y con ello una mejor calidad de sus políticas y servicios públicos (Van Meter y Van Horn, 1975; Püzl y Treib, 2007; Thomas y Grindle, 1990; Gormley, 2007; Parsons, 2013).

Por lo anterior, evaluar la calidad obliga a un análisis multidimensional, sobre todo a nivel subnacional, en donde Weimer y Vining (2004) destacan las complejas relaciones entre las variables que intervienen por lo que diversos elementos deben de incluirse en su estudio (Sager *et al.*, 2024).

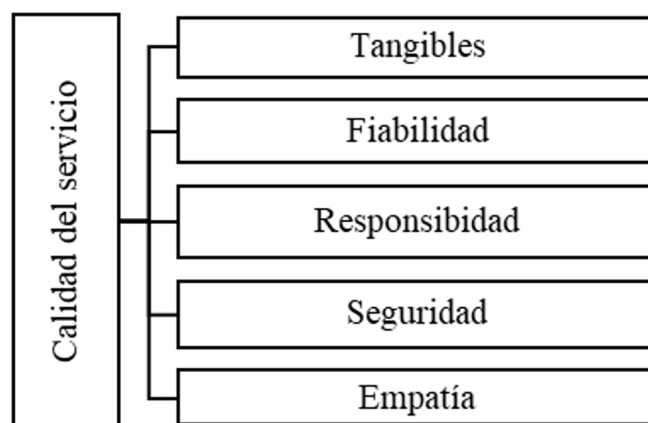
En este ámbito, la evaluación de los servicios públicos se puede ubicar en cuatro áreas que aluden a sus efectos, la expectativa, la organización e implementación y la percepción del usuario. Esta última ha sido la más recurrente, en la que destacan tres perspectivas fundamentadas en la calidad del servicio: satisfacción, experiencia y sistemas de información. Particularmente, se han desarrollado instrumentos para la medición de la calidad y el éxito de los servicios, según la satisfacción y experiencia del usuario (Pidd, 2012; Woolcock, 2017; Menezes *et al.*, 2022).

² Propone la discusión de la calidad de la democracia en estos términos.

En la actualidad, existen diversos métodos para medir la calidad de los servicios, la mayoría de los cuales utilizan técnicas estadísticas; sin embargo, la abstracción del concepto, por su naturaleza intangible, ha provocado una mayor complejidad en la construcción de herramientas capaces de capturar el fenómeno –SERVPERF (servicie performance); SERVQUAL (service quality); Net Promoter Score, por mencionar los más representativos–. Por ello, las mediciones sobre calidad de los servicios se han enfocado en la percepción del usuario y no necesariamente de la prestación del servicio en sí mismo (Jain y Gupta, 2004; Menezes *et al.*, 2022; Adams *et al.*, 2022).

En este sentido, una de las estrategias más relevantes es el *service quality* (SERVQUAL), el cual mide la evaluación del usuario respecto a temáticas específicas asociadas a la prestación del servicio. Este modelo considera cinco dimensiones que intervienen en la calidad del servicio (figura 1): 1) tangibles; 2) fiabilidad; 3) responsividad; 4) seguridad, y 5) empatía. Estas dimensiones se articulan en torno a más de una veintena de componentes agregados a cada dimensión según su naturaleza. Con ello se construye una medida –Q (quality of service) = P (perceived service) – E (expected service)– que captura la diferencia entre las percepciones del usuario y el valor esperado del servicio (Parasuraman *et al.*, 1991; Goumairi *et al.*, 2020, p. 224).

FIGURA 1. COMPONENTES DEL SERVQUAL



Fuente: Goumairi *et al.* (2020, p. 224); Parasuraman *et al.* (1991).

Diversos estudios indican que, pese a sus aspectos positivos, este tipo de perspectivas dejan de lado la satisfacción del usuario respecto al servicio, así como la medición del acceso, las estrategias de información y comunicación, la complejidad administrativa, la respuesta y flexibilidad, la receptividad y la credibilidad entre otros elementos asociados a la operatividad de la prestación de los servicios públicos (Jain y Gupta, 2004; Menezes *et al.*, 2022). Por ello, en la actualidad existen otras alternativas metodológicas precisamente enfocadas en la percepción del usuario, y en las que se suelen considerar la experiencia, la satisfacción y la aceptación de los mecanismos de información –*DeLone and McLean model of information systems success* (D&M model); *technology acceptance model* (TAM) (Menezes *et al.*, 2022)–. En estas metodologías se suele privilegiar las características tangibles de la calidad de los servicios; particularmente la satisfacción del usuario suele asociarse con aquellas expectativas del servicio y las necesidades particulares de las personas. En ello reside la estrategia *use-oriented* de las organizaciones públicas, en la que la experiencia y satisfacción del usuario es el elemento central en la prestación del servicio. Por ello, dichas estrategias suelen utilizar de forma diferenciada tres dimensiones analíticas: satisfacción, calidad del servicio y calidad de la información. Con ellas la evaluación de los servicios agrega la visión del usuario respecto al desempeño como su grado de cumplimiento de objetivos (id.). Sin embargo, en la evaluación de la calidad de servicios se suele utilizar sólo una dimensión analítica, restando robustez a las mediciones de calidad de los servicios públicos (Goumairi *et al.*, 2020; Menezes *et al.*, 2022).

Esta investigación retoma la percepción del usuario tanto en la evaluación de la calidad de los servicios como la satisfacción, residiendo en ello una propuesta de medición holística que aglutina las dos perspectivas utilizadas por los modelos existentes orientados a la evaluación de los servicios públicos (por ejemplo:

SERVQUAL y SERVPREF), lo cual permite una aproximación a los modelos con un enfoque más amplio que, invariablemente, se estructuran en torno a las políticas públicas e inclusive a una mirada global del funcionamiento de las organizaciones públicas.

3. MÉTODO Y DATOS

La investigación define dos objetivos generales: el primero es determinar la calidad de los servicios públicos a nivel municipal en México; el segundo es proporcionar un marco metodológico útil para el estudio de la calidad desde una perspectiva comparativa en realidades municipales disímiles.

Para realizar lo anterior, la investigación define la dimensión calidad de los servicios públicos como la variable dependiente de la investigación. Esta dimensión se construye a partir de la medición de la calidad de los servicios públicos municipales, lo cual se fundamenta en el desempeño de las atribuciones constitucionales de los municipios en siete áreas: agua, drenaje y alcantarillado, alumbrado público, calles y avenidas, policía, parques y jardines, basura y recolección, definidos en el art. 115 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos³. Para esta investigación dichas atribuciones funcionan como *proxy* para analizar las políticas públicas a nivel municipal. Según lo expresando en el apartado teórico, esto se justifica porque los servicios públicos se estructuran bajo el marco de la acción de gobierno municipal, por lo que suceden en el marco del proceso de política pública (Meza, 2015a; 2015b; Ramasamy, 2020) y metodológicamente permite entender la calidad de estas bajo los mismos parámetros comparativos (Walsh, 1991; Bovaird y Löffler, 2003; Rothstein y Teorell, 2008; Barr *et al.*, 2009; Park y Blenkinsopp, 2011).

TABLA 1. OPERACIONALIZACIÓN

		Variables
Dependiente	Índice de calidad de los servicios públicos municipales (ISPM) = Satisfacción del servicio público, SAT, (6, muy satisfecho; 1, muy insatisfecho) + calidad del servicio público, SIC: (0, no; 1, sí)	<ol style="list-style-type: none"> 1. Agua (pura y cristalina, bebible, fugas, red pública). 2. Drenaje y alcantarillado (conexión y descarga, Mantenimiento frecuente, limpieza constante, fugas de aguas negras). 3. Alumbrado público (iluminación de calles y áreas públicas, mantenimiento, atención inmediata de fallas). 4. Parques y jardines (accesibilidad de horario, cercanía, limpieza e imagen, seguridad). 5. Policía y seguridad (contribución para seguridad dentro y fuera de casa, disposición para ayudar). 6. Calles y avenidas (buen estado, reparación inmediata, semáforos funcionales, señalamientos claros). 7. Basura y recolección (oportuno, gratuita y no piden cuotas, solicita separación de residuos).

Nota: ver anexos para la identificación de cada variable utilizada.

Fuente: elaboración propia.

Para ello, se crea el índice compuesto de calidad de los servicios públicos municipales (ISPM). El ISPM se construye a partir de dos dimensiones. La primera dimensión, llamada *calidad en términos de contenido*, la cual observa la percepción ciudadana respecto a características objetivas y diferenciadas de cada uno de los siete servicios: agua, drenaje y alcantarillado, alumbrado público, parques y jardines, policía y seguridad, calles y avenidas, basura y recolección (tabla 1). La segunda dimensión, denominada *calidad en términos de resultado*, refiere a la satisfacción con el servicio público expresada por la ciudadanía. Para la creación del ICSPM se crean dos subíndices que obedecen a las dos dimensiones antes mencionadas y que, además, permiten la medición individual de cada servicio público. Para la primera dimensión: *calidad de contenido*, se crea el subíndice de contenido por área (SIC) y agregado (SIC_PUBLICSERVICE), el cual mide en una

³ http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf_mov/Constitucion_Politica.pdf

escala de 0-1, de menor a mayor calidad. El índice contempla la calificación media de la ciudadanía respecto a las cualidades del servicio público definidas por la naturaleza de este (tabla 1). La representación algebraica del indicador se describe a continuación:

$$SIC_{servicio(x)} = \frac{Cualidad\ 1 + Cualidad\ 2 + Cualidad\ 3 + Cualidad\ \dots + n(\dots)}{n}$$

$$SIC_PUBLICSERVICE = \frac{SICS_a + SICS_d + SICS_{ap} + SICS_p + SICS_b + SICS_{ps} + SICS_{ca}}{7}$$

Para la segunda dimensión, *calidad en términos de resultado*, se crea el subíndice de satisfacción (SAT_SERVICE), el cual observa la satisfacción media del servicio expresada por el ciudadano con dicho servicio. El índice mide en una escala de 0-1, de menor a mayor satisfacción con el servicio público por área y agregado. La representación algebraica del SAT_SERVICE se describe a continuación:

$$SAT_SERVICE = \bar{x}_j = \frac{(x_1 + x_2 + \dots + x_n)}{n}, \bar{x}_j = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n x_i$$

\bar{x}_j : Promedio, x_j o x_n

n : Número encuestados

Operativamente, en un segundo momento se crea el subíndice agregado del servicio público (SUB_ASP), el cual se construye por dos elementos: SIC y SAT_SERVICE, del cual se obtiene la medición de la calidad de cada servicio público. La representación algebraica del SUB_ASP se describe a continuación:

$$Sub(x): \frac{SIC + SATSERVICE}{2}$$

En un tercer momento, para obtener una medida final del conjunto de servicios se agregan las medidas obtenidas por el SUB_ASP y se obtiene el ISPM. En términos generales, el ICPM agrega tanto la calidad del servicio evaluada por el usuario como su satisfacción, permitiendo capturar en un indicador global las diferentes áreas de desempeño municipal. El índice mide en una escala de 0-1, de menor a mayor calidad adjudicados a estos dos atributos. La distribución de los valores del índice se observa en el gráfico 1 y su representación algebraica se describe a continuación:

$$ISPM = \frac{Sub_{ag} + Sub_{dren} + Sub_{alum} + Sub_{parq} + Sub_{bas} + Sub_{pol} + Sub_{call}}{7}$$

La investigación se circunscribe a los trabajos empírico-comparativos de carácter descriptivo con uso de metodologías cuantitativas (Della Porta y Keating, 2008; King *et al.*, 2000). Los casos para analizar se seleccionan a partir de una muestra representativa de $n = 255$ ($N = 2466$) municipios mexicanos (10,34 %) de la totalidad de las entidades federativas del país (32), durante la temporalidad analizada (2019-2020). Los criterios de selección se asumen, en primer lugar, por el método de diferencia que incluye variables de región, población y finanzas públicas, y, en segundo lugar, por un criterio técnico de existencia de datos comparables que permiten observar a municipios con más de 50 000 habitantes⁴, y a municipios que definidos por los criterios metodológicos de la *Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental* (ENCIG 2019), elaborada por el Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) (ver anexos).

Para la obtención de información se crea la base de datos Quality of Subnational Public Policies Database (QSPPDB), la cual hace uso de tres fuentes de datos: a) encuestas a población y servidores públicos⁵;

⁴ Censo de Población y Vivienda (Censo 2020) del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) <https://censo2020.mx/>

⁵ Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2019 (ENCIG 2019), del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) <https://www.inegi.org.mx/programas/encig/2019/>

b) censos poblacionales⁶ y de la Administración pública municipal⁷, y c) finanzas municipales⁸. La investigación agrega tanto la información obtenida de estas fuentes de datos como las variables, índices e indicadores creados para la investigación. La QSPADB se estructura en secciones cuyos atributos se relacionan con las dimensiones analíticas de la investigación antes mencionadas. Para el análisis de la información el estudio hace uso de método comparado y cuantitativo, combinando tanto modelos estadísticos como correlaciones bivariadas y análisis de fiabilidad para las medidas creadas. Así mismo, se realiza una descripción comparativa de las diferencias entre la calidad de políticas, permitiendo una construcción teórica, metodológica y empírica sobre el comportamiento de las políticas públicas en la realidad subnacional.

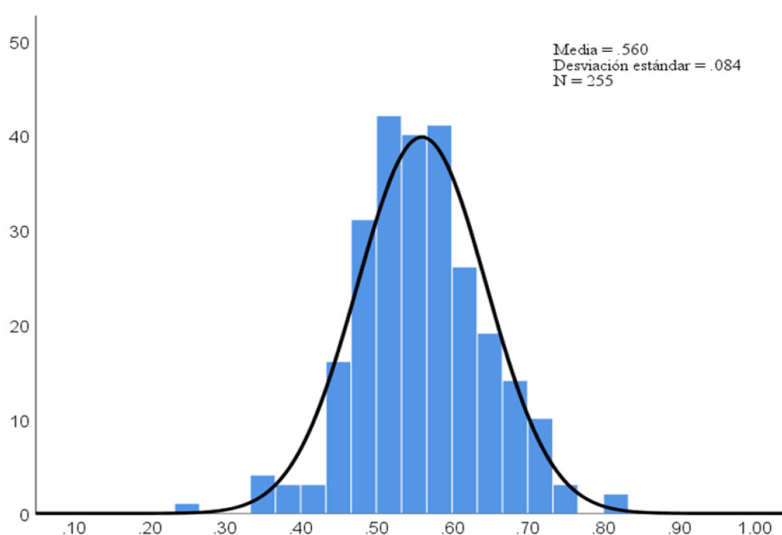
4. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El análisis se desarrolla en dos momentos. El primer momento observa los resultados generales de la aplicación del índice de calidad de las políticas en la realidad municipal mexicana. En el segundo momento se analizan los tipos de políticas que según las dimensiones analíticas del indicador se identifican en la realidad local.

Según los resultados, a nivel descriptivo el índice de calidad de los servicios públicos municipales (ISPM) manifiestan normalidad estadística. Según lo evidenciado en la realidad municipal mexicana, la calidad es media (0.560), mientras que en los extremos la mínima es de 0.243 y la calidad máxima es de 0.833. En el rango que oscila entre 0.45 y 0.65 de calidad se ubican 215 municipios; por debajo de 0.45 de calidad se encuentran 11 municipios, y por encima de 0.65 se ubican 29 municipios. Al observar el indicador de acuerdo con las áreas de política analizadas se aprecian datos relevantes asociados a las dimensiones analíticas del ISPM (gráfico 1).

En principio, y de acuerdo con el promedio de la totalidad de municipios estudiados, en la dimensión de satisfacción se identifican tres niveles: media, alta y muy alta. En los niveles medios se ubican las políticas de policía y seguridad y de calles y avenidas, que son las que menor satisfacción presentan (por debajo del promedio del ISPM). En el nivel alto se ubican la mayoría de las políticas: alumbrado público, parques y jardines, drenaje y alcantarillado y agua. En los servicios de muy alta satisfacción se ubica basura y recolección.

GRÁFICO 1. DISTRIBUCIÓN DEL ISPM



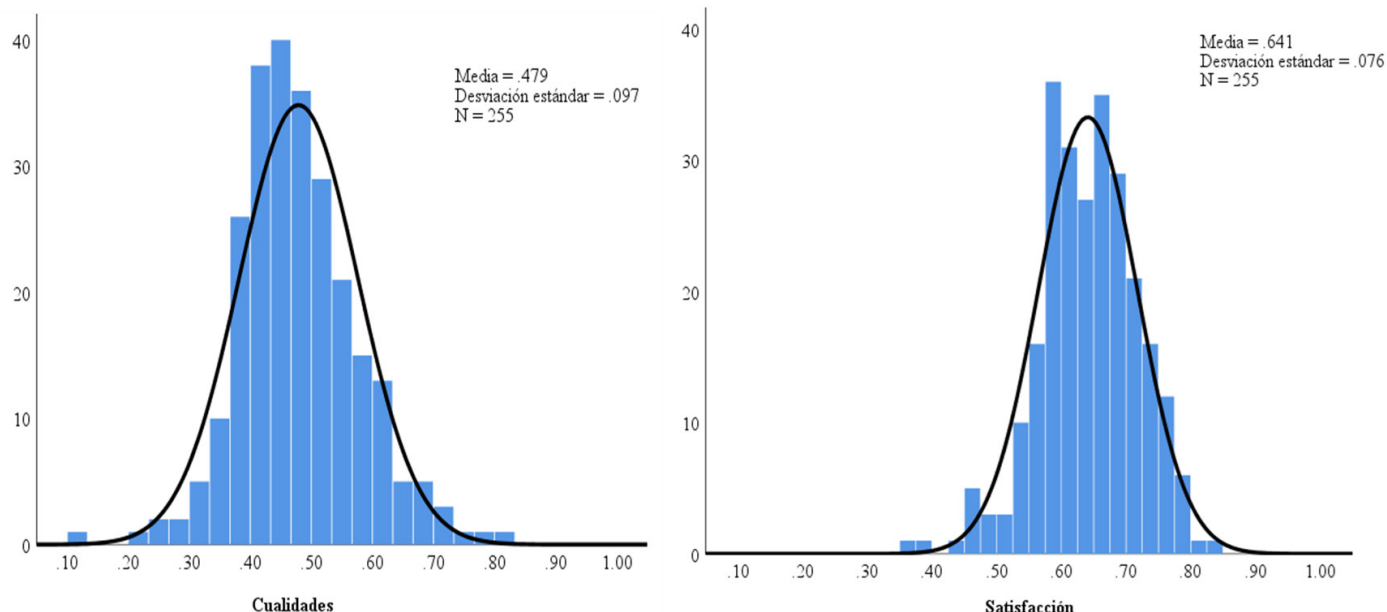
Fuente: elaboración propia.

⁶ *Censo de Población y Vivienda (2020)*, del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) <https://censo2020.mx/>

⁷ *Censo Nacional de Gobiernos Municipales y Demarcaciones Territoriales de la Ciudad de México 2019-2020* (CNGMD 2019-2020), del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI), (actualización a febrero de 2020) <https://www.inegi.org.mx/programas/cngmd/2019/>

⁸ Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). *Estadística de Finanzas Públicas Estatales y Municipales. Ingreso Anual (2019-2020)* <https://www.inegi.org.mx/programas/finanzas/>

GRÁFICO 2-3. DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE LAS POLÍTICAS (CUALIDAD Y SATISFACCIÓN)



Fuente: elaboración propia.

En la dimensión de contenido/cualidad se ubican niveles bajos, medios y altos. En los niveles bajos se encuentran la mayoría de los servicios públicos (por debajo del promedio general del ISPM), como calles y avenidas (siendo esta la más baja), alumbrado público, policía y seguridad, drenaje y alcantarillado. En los niveles medios se ubica los servicios de basura y recolección y los servicios de agua. En niveles altos se ubican los servicios de parques y jardines (tabla 2).

Al observar estas diferencias entre las dimensiones, los servicios públicos tienden a tener mayor satisfacción que calidad en términos de contenido (técnica). Sin embargo, servicios más coherentes o que menos diferencias muestra entre satisfacción y contenido son los de parques y jardines. Por debajo se ubican los servicios de policía y seguridad y las de agua, y muy por debajo se encuentran los servicios de basura y recolección, calles y avenidas, alumbrado público y drenaje y alcantarillado.

TABLA 2. DIMENSIONES DE LA CALIDAD DE LAS POLÍTICAS POR ÁREA

Política	Satisfacción (s)		Contenido (c)		Diferencia (c-s)
	Media	Desv.	Media	Desv.	
Alumbrado público	0.615	0.091	0.403	0.153	-0.212
Parques y jardines	0.655	0.098	0.625	0.148	-0.030
Basura	0.737	0.113	0.534	0.140	-0.203
Policía y seguridad	0.553	0.091	0.422	0.151	-0.131
Calles y avenidas	0.559	0.101	0.349	0.141	-0.211
Drenaje y alcantarillado	0.669	0.095	0.452	0.096	-0.218
Agua	0.697	0.110	0.567	0.155	-0.129
N	255				

Nota: S = satisfacción; C = calidad.

Fuente: elaboración propia.

Esta diferencia inicial permite identificar las particularidades subjetivas de los servicios públicos a nivel municipal en donde la satisfacción juega un rol determinante, lo cual puede deberse a los perfiles sociológicos de los municipios que se enfrentan a las características técnicas de los servicios que suele ser de menor calidad (tabla 2; gráficos 2 y 3).

En términos comparativos y por área, los servicios públicos a nivel municipal tienden a manifestar una relación relevante. En su mayoría, los municipios que evidencian servicios de calidad lo hacen no solo en un área, sino que manifiestan también niveles altos en otros servicios. No obstante, se evidencian áreas o servicios públicos específicos que manifiestan mayor o menor relación entre sí, por lo que cabría ubicar servicios públicos que son convergentes y divergentes (tabla 3).

Por un lado, los servicios públicos convergentes son aquellos que por su afinidad técnica tienden a manifestar una relación mayor. Este es el caso de los servicios de agua con las de drenaje y alcantarillado, o incluso los servicios de calles y avenidas con los de alumbrado público, así como los servicios de parques y jardines con los de basura y recolección o inclusive los servicios de seguridad con el alumbrado público y parques y jardines (tabla 3).

Por otro lado, los servicios divergentes son aquellos que por su naturaleza tienden a no estar relacionados al ser áreas temáticas que no necesariamente comparten elementos técnicos para su implementación. Este es el caso de los servicios de policía y seguridad con basura y recolección o inclusive con drenaje y alcantarillado (tabla 3).

TABLA 3. CORRELACIONES BIVARIADAS

	Agua	Drenaje	Alumbrado	Parques	Basura	Policía	Calles
Agua	1	.609** .000	.528** .000	.471** .000	.433** .000	.432** .000	.452** .000
Drenaje	.609** .000	1	.553** .000	.556** .000	.404** .000	.392** .000	.488** .000
Alumbrado	.528** .000	.553** .000	1	.481** .000	.458** .000	.520** .000	.516** .000
Parques	.471** .000	.556** .000	.481** .000	1	.422** .000	.567** .000	.643** .000
Basura	.433** .000	.404** .000	.458** .000	.422** .000	1	.392** .000	.403** .000
Policía	.432** .000	.392** .000	.520** .000	.567** .000	.392** .000	1	.451** .000
Calles	.452** .000	.488** .000	.516** .000	.643** .000	.403** .000	.451** .000	1
N	255						

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: elaboración propia.

Pese a esta distinción, los servicios se relacionan directamente con la capacidad administrativa de los municipios de implementarlas con calidad (Martínez-Hernández, 2024), es decir, los servicios públicos independientemente de su área específica tienden a ser de mayor calidad si el municipio es capaz de implementar mecanismos de calidad en cualquier área administrativa. En cierto sentido, si un municipio manifiesta alta calidad en un servicio público, es más probable que pueda hacerlo en otras áreas que sean convergentes.

En este sentido, los casos más relevantes de convergencia son los servicios de policía y seguridad con alumbrado público o, incluso, con parques y jardines; a su vez, los servicios de agua con alcantarillado y drenaje, temas que en la actualidad son de relevancia teórica y empírica para los contextos latinoamericanos (Hiskey *et al.*, 2020) (tabla 3).

4.1. Los tipos de políticas según la calidad de los servicios públicos

En el segundo momento de la investigación se describen los tipos de políticas que se obtienen por la observación de las dimensiones analíticas de la calidad de los servicios públicos antes desarrolladas.

Según el análisis desarrollado, la calidad en la realidad municipal varía en función de las dimensiones componentes del ISPM. Como ya se ha señalado en el apartado anterior, en términos generales la calidad de los servicios es media en donde se ubican la mayoría de los casos analizados; sin embargo, existen municipios cuyos servicios son de baja o muy baja calidad (11) o, en otro extremo, municipios (29) con servicios de muy alta calidad (sin llegar al máximo teórico) (tabla 2, gráfico 1).

Una segunda observación es que existen servicios que pueden ser entendidas desde una perspectiva de coherencia entre las dimensiones de satisfacción y contenido, lo cual indica la diferencia entre una y otra dimensión. Lo anterior supone que entre menor distancia entre la satisfacción y contenido mayor coherencia; la incoherencia, por tanto, se dará cuando los valores en las dimensiones se encuentren más alejados (tabla 2; gráficos 2, 3 y 4) (Martínez-Hernández y Miranda, 2019).

Un tercer punto es la convergencia y divergencia de los servicios. Así, se observa la relación entre aquellos servicios que para mejorar sus niveles de calidad se relacionan con otro que comparte ciertas similitudes técnicas y convergen. Así mismo, existen servicios que son divergentes y que no necesariamente comparten relación con otra debido a su naturaleza, por lo que su calidad no se supedita a esa relación que sí manifiestan los servicios convergentes (tabla 3, gráfico 4).

Según las tres observaciones anteriores, es posible sintetizar los resultados de acuerdo con las dimensiones analíticas y las características asociadas a la calidad de los servicios en un marco general de la política pública, y para ello se definen cuatro tipos de políticas en los municipios mexicanos (tabla 4).

El primer tipo son las *políticas de gobernanza* (cuadrante I): son políticas *policy oriented* de alta calidad que integran tanto las necesidades técnicas (contenido) como las ciudadanas (satisfacción) para su diseño e implementación. Son políticas integrales que manifiestan altos niveles de satisfacción ciudadana y altos niveles de calidad en términos de contenido. Se dan en sistemas con redes de gobernanza que articulan a la ciudadanía y al gobierno municipal (tabla 4, gráfico 4).

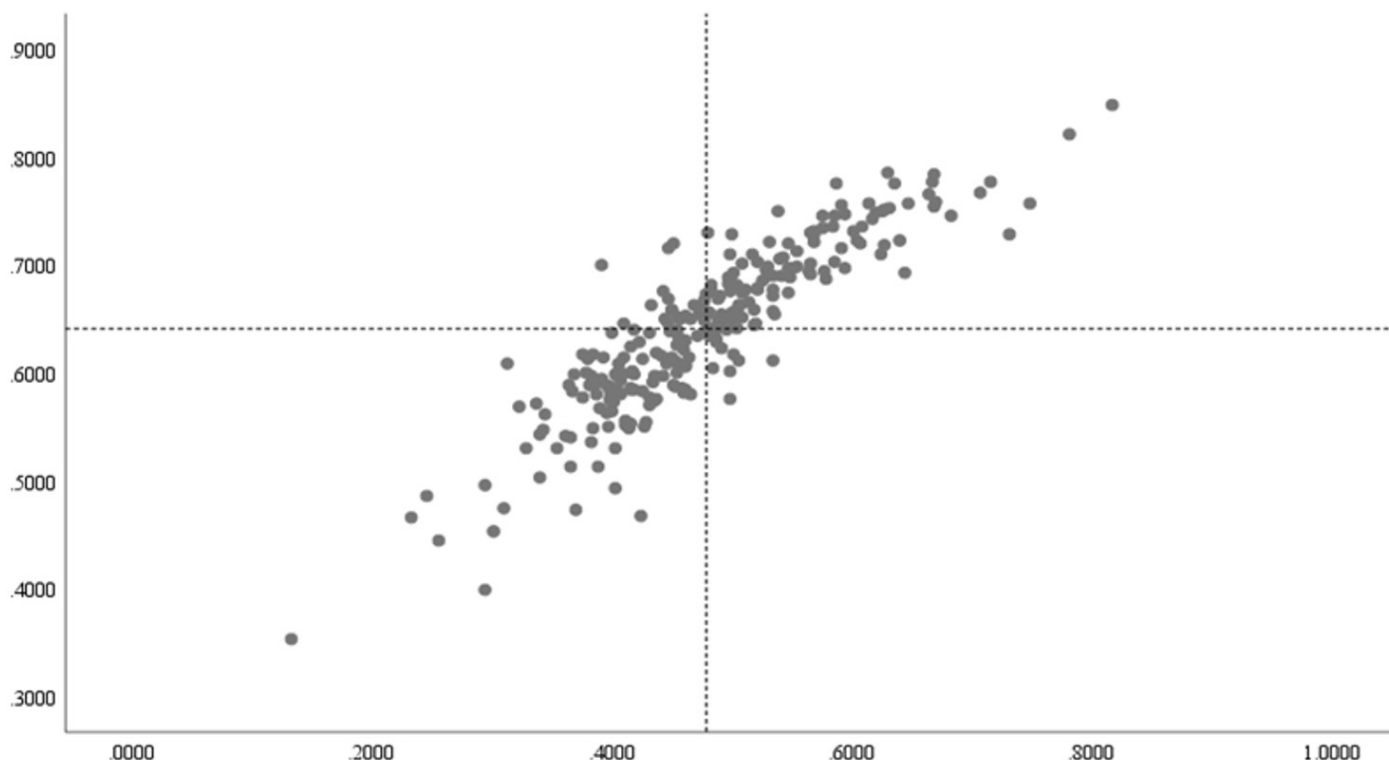
El segundo tipo son las *políticas de patronazgo*⁹ (cuadrante II): este tipo de políticas *user-oriented*, se destacan por su enfoque distributivo (Lowi, 1972) y clientelar, entre ellas se pueden encontrar políticas que condicionan el apoyo político y la distribución discrecional de servicios y recursos públicos, por lo que suelen manifestar un alto grado satisfacción ciudadana que suele ser de corto plazo. En términos comparativos, son políticas cuya calidad es media o baja debido a que no consideran elementos técnicos (eficiencia, equidad, etc.), priorizando criterios discrecionales de los gobiernos municipales (tabla 4, gráfico 4).

El tercer tipo son las *políticas contingentes* (cuadrante III): son políticas cuyo enfoque es «salir del paso» (Lindblom, 1996), cuya calidad es baja, comúnmente asociada a un mal diseño e implementación y que, además, carecen de participación o vinculación ciudadana. Son políticas con niveles bajos de satisfacción ciudadana y niveles bajos de calidad en términos de contenido, lo cual está asociado a una gestión deficiente y una baja capacidad administrativa (Martínez-Hernández, 2024) (tabla 4, gráfico 4).

El cuarto tipo son las *políticas racionales* (cuadrante IV): son políticas cuyo enfoque es racional y suelen tener niveles medios o bajos de calidad. Ofrecen una satisfacción ciudadana muy baja y la calidad en términos de contenido es mayor debido a que se construyen con base en criterios técnicos, sin considerar las necesidades y la participación ciudadana tanto en su diseño como en su implementación (tabla 4, gráfico 4).

⁹ Según Berenschot y Aspinall (2019, p. 4), el concepto *patronazgo* «refers to flows of state resources (...)». Para Stokes (2011, p. 3) «patronage (...) are subclass of clientelism (...) Patronage (...) is the proffering of public resources (most typically, public employment) by office holders in return for electoral support».

GRÁFICO 4: RELACIÓN ENTRE LA SATISFACCIÓN Y CONTENIDO



Fuente: elaboración propia.

TABLA 4. TIPOS DE POLÍTICAS PÚBLICAS SEGÚN LA CALIDAD DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS

Dimensiones		Calidad en términos del contenido (cualidades)	
		-	+
Calidad en términos del resultado (satisfacción)	+	II Políticas de patronazgo (media/baja calidad)	I Políticas de gobernanza (muy alta calidad)
	-	III Políticas contingentes (muy baja calidad)	IV Políticas racionales (media / baja calidad)

Fuente: elaboración propia.

La tipología propuesta lleva a cuestionarse sobre aquellos elementos que inciden en la calidad de las políticas. Al ser este un ejercicio descriptivo, no se discuten los factores que pudieran estar asociados a determinados niveles de calidad. Sin embargo, y a pesar de no ser el objetivo de esta investigación, se parte de la idea de que las políticas y su calidad son dependientes de una multiplicidad de elementos, entre los que destacan las instituciones (formales e informales) (March y Olsen, 1997), los niveles de gobierno (Thomas, y Grindle, 1990), las burocracias (Elmore, 1979), el contexto (Batley, 2004) y el tipo de políticas (Püzl y Treib, 2007; Subirats, 1989). Esta complejidad que reside en la diversidad de actores y factores que interactúan en el proceso podría apreciarse según las perspectivas que destacan los marcos interpretativos de política pública (March y Olsen, 1997; Rose, 1998; Weible *et al.*, 2009). Según lo anterior, se pueden establecer cuatro variables explicativas de las políticas públicas en las cuales convergen: a) la decisión y el contexto; b) los actores y sus relaciones (redes); c) el marco institucional, y d) el marco organizacional (Sager *et al.*, 2024; Pierre *et al.*, 2024).

Desde este posicionamiento, una posible explicación a la calidad de las políticas públicas a nivel municipal es desarrollada por Martínez-Hernández (2024), quien evidencia los efectos de las condiciones administrativas (Shafritz y Russell, 2000; Rose, 1998; Subirats *et al.*, 2008; Mungiu-Pippidi, 2020; Rothstein y Teorell, 2008; Beiser-McGrath *et al.*, 2021; Jugl, 2022) y de las condiciones políticas y sociales en la calidad de las políticas públicas subnacionales (Pierson, 2005; Cejudo, 2008; Nishishiba, 2012; Meza, 2015b).

De acuerdo con el autor, «la calidad de las políticas públicas depende de (...) una mayor institucionalización de la administración pública municipal, mayores niveles de transparencia administrativa, mayores niveles de contrapesos identificados por mayores niveles de fragmentación del poder municipal y una comunidad cívica más activa, participativa» (Martínez-Hernández, 2024, p. 93). Además, el autor menciona los efectos positivos tanto de las finanzas públicas como del tamaño poblacional de los municipios (ídem.). En este sentido, York *et al.* (2017) indican que en los contextos subnacionales existe relación entre las condiciones financieras, socioeconómicas y demográficas con el desempeño municipal o, incluso, estos pueden alterar los procesos de políticas públicas y la prestación de servicios públicos. Esta discusión también acentúa las diferencias entre municipios rurales y urbanos, como mencionan Propheter (2019), Dabson (2019) y Helpap (2019).

5. CONCLUSIONES

La evaluación entendida como el conjunto de procedimientos y métodos enfocados al análisis de la actividad gubernamental, sus programas y políticas, ayuda a profundizar en el conocimiento de los Gobiernos y cómo estos procesan las respuestas a las demandas sociales, así como su impacto. La evaluación auxilia al establecimiento de instrumentos de control, fiscalización, rendición de cuentas y sirve como una herramienta de ejercicio democrático que satisface interrogantes sociales sobre el ejercicio de los recursos públicos (Guerrero, 1995, pp. 47-53).

En esta idea, la investigación buscó definir un esquema metodológico que permitiera conocer el estado actual de las políticas municipales bajo un enfoque comparativo, promoviendo la replicabilidad de sus instrumentos en otras realidades. Resultado de ello, se definieron niveles diferenciados en la calidad de los servicios en un marco general de políticas públicas a nivel municipal, estableciéndose que existen políticas que pueden ser entendidas desde su coherencia, así como la relación entre aquellas políticas que para mejorar sus niveles de calidad se relacionan con otras que compartan ciertas similitudes, identificando con ello su convergencia y divergencia.

Los resultados de la investigación apuntan a una serie de tipos de políticas relacionadas con las dimensiones analíticas que permiten entender las dinámicas subnacionales. Con estas dimensiones se ha creado una tipología de políticas tomando como referencia los niveles de calidad de las políticas públicas en los sistemas municipales mexicanos: 1) políticas de gobernanza; 2) políticas de patronazgo; 3) políticas contingentes, y 4) políticas racionales. La tipología no es exhaustiva y solo hace alusión a las dimensiones utilizadas para esta investigación.

Queda mencionar que en los sistemas subnacionales las políticas públicas tienden a ser de menor calidad. Sin embargo, en la diversidad de los municipios mexicanos existen extremos en donde se encuentran políticas de muy baja calidad y municipios de muy alta calidad de sus políticas, por lo que próximos estudios podrían aportar información útil para el entendimiento de estas diferencias.

Finalmente, la investigación deja preguntas abiertas por explorar. En un primer momento se destaca la necesidad de estudios sobre la evolución y trayectorias de la calidad de los servicios y de las políticas, inclusive análisis sobre los efectos de la calidad en las dinámicas políticas y sociales. En atención a lo anterior es preciso profundizar en estudios sobre la relación entre las capacidades institucionales de los municipios y los tipos de políticas, además de investigaciones que guíen hacia una explicación sobre los determinantes de la calidad en este nivel analítico.

ANEXOS

TABLA 5. VARIABLE Y PREGUNTAS POR SERVICIO PÚBLICO

Servicio	Preguntas	Índice contenido	Índice satisfacción
Agua	<p>1. De acuerdo con su experiencia, ¿el agua potable en esta ciudad...? Sí 1; No 2; No sabe / no responde 9</p> <p>1.1. llega de forma constante sin interrupciones y con presión?</p> <p>1.2. es pura y cristalina?</p> <p>1.3. es bebible sin temor a enfermarse?</p> <p>1.4. cuando hay fugas son arregladas con rapidez</p> <p>1.5. proviene de la red pública?</p>	<p>Subíndice de calidad del servicio del agua (SICSA) = (AGUA_CONSTANTE + AGUA_POTABLE + AGUA_BEBIBLE + AGUA_FUGAS + AGUA_REDPUB) / 5</p>	<p>Subíndice agregado del servicio público del agua (SUBAG) = [Subíndice de calidad del servicio del agua (SICSA) + satisfacción con el servicio (SATISF_AGUA)] / 2</p>
Drenaje	<p>2. De acuerdo con su experiencia, ¿el drenaje y alcantarillado en esta ciudad... Sí 1; No 2; No sabe / no responde 9</p> <p>2.1. están conectados a su vivienda de tal forma que los desechos se descargan adecuadamente?</p> <p>2.2. reciben mantenimiento frecuente que evita olores desagradables y plagas (cucarachas, ratas, etc.)?</p> <p>2.3. se limpian constantemente de tal forma que se evitan inundaciones y encharcamientos?</p> <p>2.4. presentan fugas de aguas negras por rupturas en el drenaje?</p>	<p>Subíndice de calidad del servicio drenaje (SICSD) = (DRENAJE_CONEX + DRENAJE_MANTENIM + DRENAJE_LIMPIEZA + DRENAJE_FUGAS) / 4</p>	<p>Subíndice agregado del servicio público de drenaje y alcantarillado (SUBDREN) = [Subíndice de calidad del servicio drenaje (SICSD) + satisfacción con el servicio (SATISF_DRENAJE)] / 2</p>
Alumbrado público	<p>3. De acuerdo con su experiencia, ¿el alumbrado público de esta ciudad... Sí 1; No 2; No sabe / no responde 9</p> <p>3.1. ilumina adecuadamente las calles y áreas públicas?</p> <p>3.2. cuenta con mantenimiento?</p> <p>3.3. cuenta con atención inmediata de las fallas para conservar su buen estado?</p>	<p>Subíndice de calidad del servicio de alumbrado público (SICSAP) = (ALUMBRADO_ILUMIN + ALUMBRADO_MANTENIM + ALUMBRADO_FALLAS) / 3</p>	<p>Subíndice agregado del servicio de alumbrado público (SUBALUM) = [Subíndice de calidad del servicio de alumbrado público (SICSAP) + satisfacción con el servicio (SATISF_ALUMBRADO)] / 2</p>
Parques y jardines	<p>4. De acuerdo con su experiencia, ¿los parques y jardines de esta ciudad... Sí 1; No 2; No sabe / no responde 9</p> <p>4.1. son accesibles en horario?</p> <p>4.2. se encuentran cerca (máximo 15 minutos caminando)?</p> <p>4.3. están limpios y tienen buena imagen?</p> <p>4.4. son seguros en términos de delincuencia para usted y su familia?</p>	<p>Subíndice de calidad del servicio de parques y jardines (SICSP) = (PARQUES_HORARIO + PARQUES_CERCANIA + PARQUES_LIMPIEZA + PARQUES_SEGURIDAD) / 4</p>	<p>Subíndice agregado del servicio público de parques y jardines (SUBPARQ) = Subíndice de calidad del servicio de parques y jardines (SICSP) + satisfacción con el servicio (SATISF_PARQUES)] / 2</p>
Basura	<p>5. De acuerdo con su experiencia, ¿la recolección de basura de esta ciudad... Sí 1; No 2; No sabe / no responde 9</p> <p>5.1. es oportuna?</p> <p>5.2. es gratuita y los empleados de limpia no piden cuotas o propinas?</p> <p>5.3. solicitan separación de residuos (orgánica e inorgánica)?</p>	<p>Subíndice de calidad del servicio de basura (SICSB) = (BASURA_OPORTUNA + BASURA_GRATUITA + BASURA_SEPARACIÓN) / 3</p>	<p>Subíndice agregado del servicio público de basura (SUBBAS) = Subíndice de calidad del servicio de basura (SICSB) + satisfacción con el servicio (SATISF_BASURA)] / 2</p>

Servicio	Preguntas	Índice contenido	Índice satisfacción
Policía y seguridad	<p>6. De acuerdo con su experiencia, ¿la policía de esta ciudad... Sí 1; No 2; No sabe / no responde 9</p> <p>6.1. contribuye a que usted y su familia e sientan seguros dentro y fuera de su casa?</p> <p>6.2. está dispuesta a ayudarlo?</p>	Subíndice de calidad del servicio de policía y seguridad (SICSPS) = (POLICIA_SEGURIDAD + POLICIA_AYUDA) / 2	Subíndice agregado del servicio público de policía y seguridad (SUBPOL) = Subíndice de calidad del servicio de policía y seguridad (SICSPS) + satisfacción con el servicio (SATISF_POLICIA)] / 2
Calles y avenidas	<p>7. De acuerdo con su experiencia, ¿las calles y avenidas de esta ciudad... Sí 1; No 2; No sabe / no responde 9</p> <p>7.1. se encuentran en buen estado libres de baches, coladeras hundidas o abiertas?</p> <p>7.2. ante la existencia de coladeras abiertas o baches, se reparan de manera inmediata?</p> <p>7.3. tienen semáforos funcionales?</p> <p>7.4. tienen señalamientos claros?</p>	Subíndice de calidad del servicio de calles y avenidas (SICSCA) = (CALLES_ESTADO + CALLES_REPARACION + CALLES_SEMAFOROS + CALLES_SEÑALES) / 4	Subíndice agregado del servicio público de calles y avenidas (SUBCALL) = Subíndice de calidad del servicio de parques y jardines (SICSCA) + satisfacción con el servicio (SATISF_CALLES)] / 2
Fórmula general	$\bar{x}_j = \frac{(x_1 + x_2 + \dots + x_n)}{n}, \bar{x}_j = \frac{1}{n} \sum_{i=1}^n x_i$ <p>Promedio, x_j o x_n Número variables Escala de 0-1. Indicando de menor a mayor calidad</p>		

Fuente: elaboración propia con base en Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental 2019-2022 (ENCIG 2019) del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI).

TABLA 6. MUNICIPIOS ESTUDIADOS POR ENTIDAD FEDERATIVA

Entidad federativa	Municipios	Porcentaje
Aguascalientes	2	.8
Baja California	3	1.2
Baja California Sur	1	.4
Campeche	2	.8
Chiapas	4	1.6
Chihuahua	5	2.0
Ciudad de México	16	6.3
Coahuila	9	3.5
Colima	3	1.2
Durango	3	1.2
Estado de México	36	14.1
Guanajuato	7	2.7
Guerrero	3	1.2
Hidalgo	5	2.0

Entidad federativa	Municipios	Porcentaje
Jalisco	7	2.7
Michoacán	5	2.0
Morelos	10	3.9
Nayarit	2	.8
Nuevo León	10	3.9
Oaxaca	17	6.7
Puebla	9	3.5
Querétaro	4	1.6
Quintana Roo	4	1.6
San Luis Potosí	3	1.2
Sinaloa	3	1.2
Sonora	6	2.4
Tabasco	2	.8
Tamaulipas	7	2.7
Tlaxcala	36	14.1
Veracruz	24	9.4
Yucatán	4	1.6
Zacatecas	3	1.2
Total	255	100.0

Fuente: elaboración propia.

TABLA 7. ESTADÍSTICOS

Variable	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación
SAT_ALUMBRADO	255	.330	.870	.61541	.090761
SAT_PARQUES	255	.270	.890	.65467	.097616
SAT_BASURA	255	.170	.920	.73745	.113019
SAT_POLICIA	255	.240	.820	.55329	.090611
SAT_CALLES	255	.220	.840	.55910	.100626
SAT_DRENAJE	255	.270	.850	.66945	.095376
SAT_AGUA	255	.200	.900	.69678	.110471
SICSA	255	.130	.960	.56749	.154650
SICSD	255	.050	.750	.45173	.096143
SICSAP	255	.000	.920	.40341	.152544
SICSP	255	.050	1.000	.62490	.148050
SICSB	255	.000	.930	.53416	.139572
SICSPS	255	.000	.890	.42227	.150507
SICSCA	255	.000	.930	.34851	.141494
SUBAG	255	.300	.930	.63214	.125957

Variable	N	Mínimo	Máximo	Media	Desviación
SUBDREN	255	.160	.790	.56059	.087017
SUBALUM	255	.190	.870	.50941	.117046
SUBPARQ	255	.175	.915	.63978	.117821
SUBBAS	255	.085	.875	.63580	.115702
SUBPOL	255	.120	.835	.48778	.114706
SUBCALL	255	.115	.885	.45380	.113261
ICSPM	255	.243	.833	.55990	.084461
SIC_PUBLICSERVICE	255	.133	.817	.47892	.097245
SAT_SERVICE	255	.353	.849	.64088	.076361
SUBA_SP	255	.243	.833	.55990	.084461
N válido	255				

Fuente: elaboración propia.

TABLA 8. PRUEBA DE FIABILIDAD

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
SAT_ALUMBRADO	7.22322	1.241	.738	–	.907
SAT_PARQUES	7.18396	1.224	.761	–	.905
SAT_BASURA	7.10118	1.228	.629	–	.909
SAT_POLICIA	7.28533	1.245	.716	–	.907
SAT_CALLES	7.27953	1.220	.755	–	.905
SAT_DRENAJE	7.16918	1.245	.679	–	.908
SAT_AGUA	7.14184	1.234	.619	–	.909
SICSA	7.27114	1.148	.684	–	.907
SICSD	7.38690	1.263	.582	–	.911
SICSAP	7.43522	1.157	.664	–	.908
SICSP	7.21373	1.162	.671	–	.907
SICSB	7.30447	1.231	.476	–	.915
SICSPS	7.41635	1.190	.565	–	.912
SICSCA	7.49012	1.201	.571	–	.911
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados		N de elementos		
.915	.924		14		
N	255				

Fuente: elaboración propia.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Adams, C., Walpola, R., Schembri, A. M. y Harrison, R. (2022). The ultimate question? Evaluating the use of Net Promoter Score in healthcare: A systematic review. *Health Expectations*, 25(5), 2328-2339. <https://doi.org/10.1111/hex.13577>
- Aguilar Villanueva, L. F. (2013). *El estudio de las políticas públicas*. Miguel Ángel Porrúa.
- Arellano Gault, D. (1999). Mexican Public Sector Reform: Patrimonialist Values and Governmental Organisational Culture in Mexico. *International Review of Public Administration*, 4(2), 67-77. <https://doi.org/10.1080/12294659.1999.10804934>
- Barr, A., Lindelow, M. y Serneels, P. (2009). Corruption in public service delivery: an experimental analysis. *Journal of Economic Behavior and Organization*, 72(1), 225-239. <https://doi.org/10.1016/j.jebo.2009.07.006>
- Batley, R. (2004). The Politics of Service Delivery Reform. *Development and Change*, 35(1), 31-56. <https://doi.org/10.1111/j.1467-7660.2004.00341.x>
- Beiser-McGrath, L. F., Huber, R. A., Bernauer, T. y Koubi, V. (2021). Parliament, People or Technocrats? Explaining Mass Public Preferences on Delegation of Policymaking Authority. *Comparative Political Studies*, 55(4), 527-554. <https://doi.org/10.1177/00104140211024284>
- Bello, A. (2021). (Dis)satisfaction with Public Services: A Dynamic Model. *Revista Latinoamericana de Opinión Pública*, 11(2), 7-33. <https://doi.org/10.14201/rlop.26017>
- Berenschot, W. y Aspinall, E. (2019). How clientelism varies: Comparing patronage democracies. *Democratization*, 27(1), 1-19. <https://doi.org/10.1080/13510347.2019.1645129>
- Bolong, L. (2003). Improving the quality of public policy-making in China: problems and prospects. *Public Administration Quarterly*, 27(2), 125-141. <https://doi.org/10.1177/073491490302700202>
- Bouzas Lorenzo, R. (2005). Los caminos de la evaluación de políticas públicas: una revisión del enfoque. *Revista de Investigaciones Políticas y Sociológicas*, 2(4), 69-86. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=38040205>
- Bovaird, T. y Löffler, E. (2003). Evaluating the quality of public governance: Indicators, models and methodologies. *International Review of Administrative Sciences*, 69(3), 313-328. <https://doi.org/10.1177/0020852303693002>
- Bovaird, T. y Löffler, E. (2007). Assessing the Quality of Local Governance: A Case Study of Public Services. *Public Money and Management*, 27(4), 293-300. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9302.2007.00597.x>
- Bowman, A. O., Bearfield, D. A., Chambers, S., Cigler, B. A., Fleischmann, A., Kelly, J. M. y Krebs, T. B. (2020). A New and Reinvigorated Research Agenda for U. S. Local Governments. *State and Local Government Review*, 52(3), 158-172. <https://doi.org/10.1177/0160323X21991639>
- Cardozo Brum, M. I. (2006). *La evaluación de políticas y programas públicos. El caso de los programas de desarrollo social en México*. Miguel Ángel Porrúa. http://biblioteca.diputados.gob.mx/janium/bv/ce/scpd/LIX/eval_pol_prog_pub.pdf
- Carvalho, C. y Brito, C. (2012). Assessing users' perceptions on how to improve public services quality. *Public Management Review*, 14(4), 451-472. <https://doi.org/10.1080/14719037.2011.649976>
- Cejudo, G. M. (2008). Explaining change in the Mexican public sector: the limits of New Public Management. *International Review of Administrative Sciences*, 74(1), 111-127. <https://doi.org/10.1177/0020852307085737>
- Cejudo, G. M., Sánchez, G. y Zabaleta, D. (2009). El (casi inexistente) debate conceptual sobre la calidad del gobierno. *Política y Gobierno*, 16(1), 115-156. <https://ssrn.com/abstract=2495513>
- Christie, C. A. y Alkin, M. C. (2008). Evaluation theory tree re-examined. *Studies in Educational Evaluation*, 34(3), 131-135. <https://doi.org/10.1016/j.stueduc.2008.07.001>
- Dabson, B. (2019). Regional Solutions for Rural and Urban Challenges. *State and Local Government Review*, 51(4), 283-291. <https://doi.org/10.1177/0160323X20925132>
- Della Porta, D. y Keating, M. (eds.). (2008). *Approaches and methodologies in the social sciences: A pluralist perspective*. Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/CBO9780511801938>
- Elmore, R. F. (1979). Backward Mapping: Implementation Research and Policy Decisions. *Political Science Quarterly*, 94(4), 601-616. <https://doi.org/10.2307/2149628>
- Feinstein, O., Ligerio Lasa, J. A., Rein, M., Schon, D., Majone, G., Weiss, C. H., Carden, F., Alkin, M. C., Ballart, X., Vedung, E., Mayne, J. y Picciotto, R. (2017). *La evaluación de políticas. Fundamentos conceptuales y analíticos*. CAF. <https://scioteca.caf.com/handle/123456789/1008>
- Feinstein, O. y Zapico-Goñi, E. (2010). *Evaluation of government performance and public policies in Spain* [ECD working paper series n.º 22]. World Bank. <https://documents.worldbank.org/en/publication/documents-reports/documentdetail/424771468103143549/evaluation-of-government-performance-and-public-policies-in-spain>
- Ferraro Cibelli, A. E. (2009). *Reinventando el Estado: por una administración pública democrática y profesional en Iberoamérica*. Instituto Nacional de Administración Pública (INAP).
- Gormley, W. T. (2007). Public policy analysis: Ideas and impacts. *Annual Review of Political Science*, (10), 297-313. <https://doi.org/10.1146/annurev.polisci.10.071105.094536>
- Goumairi, O., Aoula, E. S. y Ben Souda, S. (2020). Application of the SERVQUAL Model for the Evaluation of the Service Quality in Moroccan Higher Education: Public Engineering School as a Case Study. *International Journal of Higher Education*, 9(5), 223-229. <https://doi.org/10.5430/ijhe.v9n5p223>

- Guba, E. G. y Lincoln, Y. S. (1987). The countenances of fourth-generation evaluation: description, judgment and negotiation. En D. J. Palumbo (ed.), *The Politics of Program Evaluation* (pp. 203-235). SAGE Publications.
- Guerrero Amparán, J. P. (1995). La evaluación de políticas públicas: enfoques teóricos y realidades en nueve países desarrollados. *Gestión y Política Pública*, 4(1), 47-115. https://www.gestionypoliticapublica.cide.edu/ojsaide/num_anteriores/Vol.IV_No.I_1ersem/GAJ_Vol.4_No.I_1sem.pdf
- Helpap, D. J. (2019). Public Management in Rural Local Governments: An Assessment of Institutional Differences and Implications. *State and Local Government Review*, 51(1), 6-18. <https://doi.org/10.1177/0160323X19856937>
- Hiskey, J., Malone, M. F. y Diaz-Dominguez, A. (2020). Authoritarian Recall: Mexico's Drug War and Subnational Patterns of Opposition to Democracy. *Journal of Politics in Latin America*, 12(1), 3-31. <https://doi.org/10.1177/1866802X20913287>
- Jain, S. K. y Gupta, G. (2004). Measuring service quality: SERVQUAL vs. SERVPERF scales. *Vikalpa: The Journal for Decision Makers*, 29(2), 25-38. <https://doi.org/10.1177/0256090920040203>
- Jugl, M. (2022). *Country size and public administration*. Cambridge University Press.
- King, G., Keohane, R. O. y Verba, S. (2000). *El diseño de la investigación social: la inferencia científica en los estudios cualitativos*. Alianza.
- Lindblom, C. E. (1996). La ciencia de «salir del paso». En L. F. Aguilar Villanueva (ed.), *La hechura de las políticas* (pp. 201-225). Miguel Ángel Porrúa.
- Lowi, T. J. (1972). Four systems of policy, politics, and choice. *Public Administration Review*, 32(4), 298-310. <https://doi.org/10.2307/974990>
- March, J. G. y Olsen, J. P. (1997). *El redescubrimiento de las instituciones: la base organizativa de la política*. Fondo de Cultura Económica.
- Martínez-Hernández, A. A. (2024). Los efectos de la consolidación de la corrupción en las políticas públicas y los tipos de sistemas subnacionales en México. *Gestión y Política Pública*, 33(1), 69-106. <https://doi.org/10.60583/gypp.v33i1.8188>
- Martínez-Hernández, A. A. y Miranda Olivares, N. (2019). La coherencia ideológico-programática de los partidos políticos en Chile y México: ¿en qué medida y por qué las ubicaciones de los parlamentarios coinciden con el contenido de los programas electorales? *Revista de Ciencia Política*, 39(3), 459-488. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-090X2019000300459>
- Menezes, V. G., Pedrosa, G. V., da Silva, M. P. P. y Figueiredo, R. M. (2022). Evaluation of Public Services Considering the Expectations of Users. A Systematic Literature Review. *Information*, 13(4), 162-175. <https://doi.org/10.3390/info13040162>
- Meza Canales, O. (2015a). *Agenda Local. El entorno institucional detrás del proceso de las Políticas Públicas*. Instituto Tecnológico y de Estudios Superiores de Occidente (ITESO).
- Meza Canales, O. (2015b). Local governments, democracy, and inequality: evidence on the political economy of inequality-reducing policies in local government in Mexico. *State and Local Government Review*, 47(4), 285-296. <http://www.jstor.org/stable/24640425>
- Morlino, L. (2014). *La calidad de las democracias en América Latina*. IDEA Internacional. <https://www.idea.int/sites/default/files/publications/la-calidad-de-las-democracias-en-america-latina.pdf>
- Mungiu-Pippidi, A. (2020). *The quality of government and public administration*. Oxford Research Encyclopedia (Politics). <https://doi.org/10.1093/acrefore/9780190228637.013.1405>
- Nishishiba, M. (2012). Local government diversity initiatives in Oregon: An exploratory study. *State and Local Government Review*, 44(1), 55-66. <https://doi.org/10.1177/0160323X12439475>
- Parasuraman, A., Berry, L. L. y Zeithaml, V. A. (1991). Refinement and reassessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Retailing*, 67(4), 420-450.
- Park, H. y Blenkinsopp, J. (2011). The roles of transparency and trust in the relationship between corruption and citizen satisfaction. *International Review of Administrative Sciences*, 77(2), 254-274. <https://doi.org/10.1177/0020852311399230>
- Parsons, W. (2013). *Políticas públicas: una introducción a la teoría y la práctica del análisis de las políticas públicas*. FLACSO.
- Pidd, M. (2012). *Measuring the performance of public services: Principles and practice*. Cambridge University Press.
- Pierre, J., Peters, B. G. y Rönnerstrand, B. (2024). Back to Basics: A Comparative Analysis of Government Performance in Governing. *International Journal of Public Administration*, 1-13. <https://doi.org/10.1080/01900692.2024.2339948>
- Pierson, P. (2005). The Study of Policy Development. *Journal of Policy History*, 17(1), 34-51. <https://doi.org/10.1353/jph.2005.0006>
- Propheter, G. (2019). An Exploration of Revenue Structure Characteristics in Rural Municipalities. *State and Local Government Review*, 51(1), 46-56. <https://doi.org/10.1177/0160323X19846928>
- Püzl, H. y Treib, O. (2007). Implementing Public Policy. En F. Fischer, G. J. Miller y M. S. Sidney (eds.), *Handbook of Public Policy Analysis: Theory, Politics and Methods* (pp. 89-108). Taylor & Francis.
- Ramasamy, R. (2020). Quality of government, public service delivery and institutional impartiality in ethnically polarised societies: evidence for policy makers. *Asia Pacific Journal of Public Administration*, 42(1), 46-60. <https://doi.org/10.1080/23276665.2020.1731246>

- Rose, R. (1998). *El Gran Gobierno. Un acercamiento desde los programas gubernamentales*. Fondo de Cultura Económica.
- Rothstein, B. y Teorell, J. (2008). What is quality of government? A theory of impartial government institutions. *Governance*, 21(2), 165-190. <https://doi.org/10.1111/j.1468-0491.2008.00391.x>
- Sager, F., Mavrot, C. y Keiser, L. R. (eds.) (2024). *Handbook of Public Policy Implementation*. Edward Elgar Publishing.
- Saltalamacchia, H. R. y Ziccardi, A. (2005). Las ciudades mexicanas y el buen gobierno local: una metodología para su evaluación. *Revista Mexicana de Sociología*, 67(1), 31-97. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0188-25032005000100002&script=sci_arttext
- Shafritz, J. M. y Russell, E. W. (2000). Personnel Management and Labor Relations. En *Introducing Public Administration*. Longman.
- Stokes, S. C. (2011). Political Clientelism. En C. Boix y S. C. Stokes (eds), *The Oxford Handbook of Comparative Politics* (pp. 604-627). Oxford University Press.
- Stoker, G. (1998). Governance as theory: five propositions. *International social science journal*, 50(155), 17-28. <https://doi.org/10.1111/1468-2451.00106>
- Subirats, J. (1989). *Análisis de políticas públicas y eficacia de la administración*. Instituto Nacional de Administración Pública.
- Subirats, J., Knoepfel, P., Larrue, C. y Varone, F. (2008). *Análisis y gestión de políticas públicas*. Ariel.
- Thomas, J. W. y Grindle, M. S. (1990). After the Decision: Implementing Policy Reforms in Developing Countries. *World Development*, 18(8), 1163-1181. [https://doi.org/10.1016/0305-750X\(90\)90096-G](https://doi.org/10.1016/0305-750X(90)90096-G)
- Torres Samuel, M., Vasquez, C. y Luna Cardozo, M. (2011). Análisis estratégico de la evaluación de la calidad del servicio en el sector público. *Compendium: Revista de Investigación Científica*, 14(27), 39-59. http://www.ucla.edu.ve/dac/compendium/Revista27/Compendium_27_2.pdf
- Van Meter, D. S. y Van Horn, C. E. (1975). The policy implementation process: A conceptual framework. *Administration and Society*, 6(4), 445-488. <https://doi.org/10.1177/009539977500600404>
- Walsh, K. (1991). Quality and public services. *Public Administration*, 69(4), 503-514. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.1991.tb00917.x>
- Weible, C. M., Sabatier, P. A. y McQueen, K. (2009). Themes and variations: Taking stock of the advocacy coalition framework. *Policy Studies Journal*, 37(1), 121-140. <https://doi.org/10.1111/j.1541-0072.2008.00299.x>
- Weimer, D. L. y Vining, A. R. (2004). *Policy analysis. Concepts and practice*. Routledge.
- Woolcock, M. (2017). *Enhancing the quality of public service delivery: insights from recent research* [Research and Policy Briefs, n.º 8]. World Bank. <https://documents.worldbank.org/pt/publication/documents-reports/documentdetail/390551498836196848/enhancing-the-quality-of-public-service-delivery-insights-from-recent-research>
- York, A. M., Kane, K., Clark, C. M., Gentile, L. E., Wutich, A. y Harlan, S. L. (2017). What Determines Public Support for Graduated Development Impact Fees? *State and Local Government Review*, 49(1), 15-26. <https://doi.org/10.1177/0160323X17716745>