

Modernización de los servicios públicos municipales a través de las TIC, desde una perspectiva integral

Modernization of municipality public services through ICT, from an integral perspective¹

Patiño Galván Israel²
Ceja Pizano J. Jesús³

FORMA DE CITACIÓN

Patiño, I, y Ceja, J. J. (2013), Modernización de los servicios públicos municipales a través de las tic, desde una perspectiva integral. *Revista Dimensión Empresarial*, vol. 11, núm. 2, pp. 70-88.

RESUMEN

Se propone modernizar los servicios públicos municipales, auxiliándose de las tecnologías de la información y comunicación, con la finalidad de mejorar la eficiencia y eficacia en la atención de los mismos, empleando metodologías científicas cualitativas, cuantitativas y metodologías tecnológicas de intervención que auxilien la correcta estructuración y fundamento de estos servicios. El resultado de esta investigación es la implementación de un sistema de información integrando componentes organizacionales, estratégicos y educativos para mejorar los procesos administrativos y operativos en la atención y seguimiento de dichos servicios. Para ello se recopiló la información de 6 municipios de la República Mexicana mediante técnicas de investigación de campo como son la entrevista y la observación, aplicadas al personal administrativo y operativo que presta dicho servicio en cada uno de los municipios, además de complementar éstas con la aplicación de 196 encuestas a los ciudadanos.

Palabras Clave: Control de Gestión, educación, tecnología, estrategias, Servicios Públicos Municipales.

ABSTRAC

It is proposed to modernize municipality public services, with the help of information technologies and communication, in order to improve efficiency and effectiveness in employing them, using scientific methodologies qualitative, quantitative and technological intervention methodologies that manage proper structuring and foundation of these services. A result of this research is the implementation of an information system integrating organizational, strategic and educational components to improve administrative and operational processes for the attention and follow-up of these services. This information was collected from six municipalities in Mexico through field research techniques such as interviews and observation, applied to administrative and operational staff that provides this service in each one of the municipalities, while complementing them with application of 196 surveys to citizens.

Keywords: Management Control, education, technology, strategies, municipality public services.

INTRODUCCIÓN

La evolución en la modernización de servicios públicos municipales en México se ha desarrollado en un ambiente en el que la demanda de éstos ha ido en aumento, derivado del incremento en la población. Según datos del INEGI en el 2005, México contaba con una población de 103.263.388

y pasó al 2010 a una población de 112.336.538, lo que representa un aumento del 8.7 % en relación al 2005.

A este incremento en la demanda de servicios públicos municipales, se suma el aspecto tecnológico de los sistemas de información, los cuales en las últimas décadas han tenido gran auge en el mundo y en México, ya que la

¹ Artículo de investigación. Recibido en julio 11 de 2013. Aceptado en septiembre 23 de 2013.

² Patiño Galván Israel, estudiante de doctorado del Instituto Politécnico Nacional de la Escuela Superior de Comercio y Administración, Unidad Santo Tomas, México, México D. F. Correo: ispa_ga@hotmail.com

³ Ceja Pizano J. Jesús, profesor investigador del Instituto Politécnico Nacional y de la Universidad Nacional Autónoma de México, México D. F. Correo: cejapiza@yahoo.com