



**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL
UNIDAD 211 PUEBLA**



LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

Análisis de funciones en el servicio al usuario dentro del departamento de catastro del H. ayuntamiento de Teziutlán Puebla.

AUTORA: Miriam Melgarejo Cortes

ASESOR: Leticia Vega Ramos

Puebla, Pue. Agosto de 2019.



**SECRETARÍA DE EDUCACIÓN PÚBLICA
UNIVERSIDAD PEDAGÓGICA NACIONAL
UNIDAD 211 PUEBLA**



LICENCIATURA EN ADMINISTRACIÓN EDUCATIVA

Análisis de funciones en el servicio al usuario dentro del departamento de catastro del H. ayuntamiento de Teziutlán Puebla.

Autora: Miriam Melgarejo Cortes

Asesor: Leticia Vega Ramos

Tesis, presentado para obtener el título de Licenciada en Administración Educativa

Puebla, Pue. Agosto de 2019.

C. Miriam Melgarejo Cortes
PRESENTE

En mi calidad de Presidente de la Comisión de Titulación de esta Unidad y como resultado del análisis realizado a su trabajo intitulado:

**“ Análisis de las funciones en el servicio al usuario dentro
del departamento de Catastro del H. Ayuntamiento
de Teziutlán, Puebla”**

Opción: **Tesis** a propuesta del(a) asesor(a) **Mtra. Leticia Vega Ramos**, manifiesto a usted que reúne los requisitos académicos establecidos al respecto por la Institución.

Por lo anterior, se dictamina favorablemente su trabajo y se le autoriza a presentar su examen profesional.



S. E. P.
UNIVERSIDAD
PEDAGOGICA NACIONAL
UNIDAD 211
PUEBLA, PUE.

AMJBYR' mlcd*

ATENTAMENTE
“EDUCAR PARA TRANSFORMAR”


Mtro. Andrés María Juvencio Bravo y Rojas
PRESIDENTE DE LA COMISIÓN DE TITULACIÓN
DE LA UNIDAD UPN

ESC-FR-15

DEDICATORIAS

Primeramente, a la vida por permitirme obtener este logro, porque es la manera donde te das cuenta que todos los esfuerzos valieron la pena, la verdad fue un gran reto del que caí tantas veces, pero siempre me pude levantar y nunca desistí, gracias vida por tanto aprendizaje.

A mis padres por todo el esfuerzo que hicieron para que pudiera llegar a la meta, porque esto no lo hubiera logrado sin todo su apoyo incondicional, gracias por todo lo que han hecho por mí y mis hermanos, ustedes son lo más bonito de mi vida, sé que con nada podré pagarles el gran trabajo que han hecho conmigo con la mujer que soy ahora, estoy muy orgullosa de ustedes.

A mis hermanos por su apoyo, esto también es por ustedes para que siempre sigan luchando para salir adelante y lograr lo que se propongan.

A mi novio, por su apoyo siempre en las buenas y en las malas por formar parte de mi vida, por todo su amor, juntos hemos logrado concluir nuestra formación profesional, te adoro cariño.

A mis padrinos Leobardo y Elizabeth estoy totalmente y eternamente agradecida con todo el apoyo que me ofrecieron, así como toda su familia, son parte importante de mi logro.

A mis compañeros amigos que estuvimos a la par luchando para salir adelante a pesar de todas las trabas y problemas que nos dificultaron el camino, pero que juntos logramos el objetivo. Y a todos los maestros que aportaron aprendizajes a nuestra formación, gracias.

ÍNDICE

	Pág.
INTRODUCCIÓN	6
I	
CONTEXTUALIZACIÓN Y PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	
A.Contextualización.....	9
B.Plantamiento del problema.....	21
C.Objetivo general.....	23
D.Objetivos específicos.....	23
II	
MARCO REFERENCIAL	
A. Política de la administración pública.....	24
B. Los principios de la administración pública en México.....	28
C. Sistemas de gobiernos.....	29
D. Sistema de ley estado municipal.....	30
E. Marco legal	31
F. Teoría de la administración pública	33
G. Organización	37
H. Recurso humano.....	39
I. Análisis de funciones.....	40
J. Servicio al usuario.....	42
K. Empatía.....	48
L. Asertividad.....	48
III	
MARCO METODOLÓGICO	
A. Enfoque cualitativo.....	50
B. Estudio de caso.....	53
C.Fases del estudio de caso	55
D. Técnicas e instrumentos	55
IV	
DESCRIPCIÓN DE HALLAZGOS	
A.Recursos humanos.....	60
B. Análisis de funciones.....	62
C. Servicio al usuario.....	63
D. Empatía	64
E. Asertividad.....	64
CONCLUSIÓN	66
BIBLIOGRAFÍA	67
APÉNDICES	73
ANEXOS	80

Introducción

El presente trabajo de investigación tiene el objetivo analizar, desde un enfoque de la administración educativa, el servicio brindado a los contribuyentes por parte del departamento de catastro y predial del H. ayuntamiento de Teziutlán, lo que implica el estudio del objeto mediante la contextualización, aterrizando en el problema, acompañado de la teoría como sustento, además de la metodología y un enfoque cualitativo, para cerrar con el análisis de los resultados.

Haciendo referencia en la metodología, que se enfoca en la cualitativa ofreciendo la oportunidad de interpretar la importancia de las acciones que se desarrollan en la realidad del contexto, los empleados dentro del departamento de catastro y predial del H Ayuntamiento de Teziutlán Puebla. Asimismo, para realizar una investigación dando un sustento teórico, donde sentido a las perspectivas y los propósitos llevando a elegir una metodología, donde se sigue un proceso específico y sistemático en el que hay posible solución a alguna problemática, apartándose de las creencias del propio investigador, debido a que debe haber una comprensión detallada de la perspectiva de las personas que rodean al objeto de estudio.

Dentro de la investigación cualitativa se encuentra el estudio de caso, el cual se caracteriza por seguir un proceso de búsqueda de información e interpretar fenómenos del entorno de acuerdo a las personas implicadas dentro del objeto de estudio, además de ser la parte en la que se usan las técnicas y los instrumentos para la recolección de información para la investigación, dando un sustento a la información de la investigación. Además, desde la perspectiva de Ander Egg (1982) se debe partir de un marco de referencia global, para delimitar el contexto y particularizar en concreto al problema. Para poder delimitar y llegar al objeto del estudio, tomando en cuenta en contexto externo, lo que rodea al fenómeno y las situaciones propias que se llevan a cabo diariamente. Es por ello que, al analizar los aspectos para contextualizar se toman en cuenta aspectos como las costumbres, tradiciones, situación económica y educativa en el ayuntamiento de Teziutlán, todo esto planteado en el capítulo uno.

Además, en el capítulo dos el marco referencial, le da importancia a los autores de la teoría para el sustento al trabajo por medio de un análisis profundo a la información, como la política de la administración pública, manera de cómo se organiza el sociedad es por esto que surgen los principios de la administración, particularizando en el sistema de ley estado municipal, aunado al marco legal y aspectos importantes de la administración derivando a la organización, además, en particular en el servicio al usuario y funciones organizacionales como parte esencial para el sustento.

Continuando con el capítulo tres, el marco metodológico el proceso que se sigue para una investigación cualitativa en donde se pueden elegir diferentes métodos como, por ejemplo, para este trabajo se acopla el estudio de caso, que produce datos descriptivos, así como por medio de información recolectada con los autores principales del objeto de estudio, con ayuda de las técnicas e instrumentos básicas.

Así como en el capítulo cuatro donde se describirán los hallazgos, por medio de la elaboración de un análisis FODA de las categorías de investigación donde se identificó el problema, como en el área de recursos humanos, además en el servicio al usuario, jugando un papel muy importante dentro del departamento, la empatía la forma en la que los empleados atienden ofreciendo su servicio a los contribuyentes, también como parte esencial, la asertividad siendo la forma en la que se respetan las ideas y puntos de vista de los contribuyentes, todo esto para ofrecer un servicio eficaz.

Es importante tener en cuenta otros apartados del trabajo que si bien, son pieza fundamental tales como la conclusión en donde se analiza toda la información obtenida, de esta manera se plasma la idea a la que se llegó después de desmenuzar todo el proceso de la investigación con el que se le da terminación al tema del problema que a su vez va de la mano con el sustento teórico así mismo formando parte importante del trabajo la bibliografía, en donde se recaudan todas las fuentes donde se consultó la información para la elaboración de la investigación es así como se le da derecho al autor y se conoce el lugar de procedencia.

De la misma manera forman parte los apéndices en donde se muestra toda la evidencia recolectada por medio de instrumentos elaborados y aplicados entorno al

problema, tales como entrevistas, encuestas, análisis Foda, diario anecdótico, todo esto complementado el trabajo de investigación. Para concluir se encuentran los anexos en donde de la misma forma que los apéndices son evidencia para la investigación, pero, a diferencia los anexos son elaborados por terceras personas, como el organigrama del departamento de catastro y predial y algunas fotos sobre la oficina donde se ofrece el servicio.

CAPÍTULO I Contextualización y planteamiento del problema

La administración en el ámbito educativo es primordial, así como la contextualización para un trabajo de investigación de tal manera que ayudan a conocer situaciones por medio del análisis e interpretación del entorno, en la cual se debe hacer una indagación de aspectos importantes adentrándose a un contexto en particular, además el desarrollo se verá desde una perspectiva de la administración educativa, y particularizando en específico, la administración pública del municipio de Teziutlán.

A. Contextualización

Se inicia con la contextualización, el reconocimiento del entorno que caracteriza al lugar, desde aspectos básicos como lo ambiental, social, político, económico, cultural y en particular lo educativo con una mirada desde el ámbito administrativo, el análisis de estos aspectos va a facilitar el entendimiento y la asimilación de la realidad. Ander Egg (1989). Desde este argumento, el análisis y la investigación, permiten conocer de la comunidad, las generalidades, poniendo especial énfasis en las geográficas, económicas y políticas del municipio de Teziutlán. Por ende, se abordará más a fondo la administración pública y sus aspectos que la caracterizan.

Ahora bien, se dan a conocer datos importantes que se obtienen por medio de una investigación documental, todo esto para contextualizar en entorno. Existen fuentes que ayudan a conocer datos verídicos y reales, como INEGI (2010) hace mención que El estado de Puebla se encuentra dividido en 217 municipios y uno de estos es Teziutlán; es por esta fuente que se conoce que su verdadero nombre es Teziuyotepetzintlan que significa “Lugar junto al cerro lleno de granizo” o también conocido como “la Perla de la Sierra” se localiza en la región noroeste del Estado.

Haciendo referencia a INEGI (2010) por medio de un censo de población y por medio de los resultados obtenidos informo, el número de personas que habita en el municipio de Teziutlán es de 92,226 habitantes, 43,462 hombres y 48,784 mujeres, de

los cuales 35,402 son menores de edad y 53,568 son adultos, 6,546 tienen más de 60 años y 10,819 personas viven en hogares de comunidades indígenas, del total de la población el 11,38% proviene de una entidad federativa distinta a Puebla. El 14,19% de la población es indígena. La información antes mencionada tiene relación con la problemática que se identificó dentro del departamento de catastro y predial del H. ayuntamiento de Teziutlán Puebla, porque la población que asiste al departamento es de comunidades indígenas. Por otro lado, el municipio de Teziutlán se distingue por la variedad de transición de climas, como el templado húmedo con lluvias en verano, semicálido húmedo, con abundantes lluvias todo el año, y el del centro del municipio se caracteriza por ser húmedo puesto que el índice de humedad varía entre el 75% y el 80%, la mayor parte del año, las lluvias abundan en los meses de julio, agosto y septiembre.

Debido a este clima la región cuenta con una extensa vegetación. Asimismo, al ser una región húmeda y muy fértil la tierra se presta para cultivar distintas frutas y verduras. Que también es una fuente de ingreso para el Ayuntamiento, porque la mayor parte del cultivo se comercia dentro del municipio y sus alrededores, es por esto que el clima favorece los ingresos económicos para la población. Asimismo, es como se relacionan y se beneficia el ayuntamiento, porque los vendedores deben pagar una cierta cantidad por piso en el lugar que se ubiquen para comercializar.

Además de la economía en el municipio, existen otros ámbitos importantes que influyen en la contextualización y de alguna manera en el objeto de estudio como la cultura la forma en que la población conserva sus costumbres, fiestas y tradiciones, para el municipio de Teziutlán y varios de los pueblos de México. La cultura como lo remite Grimson, (2008) en su sentido etnográfico, es ese todo complejo que comprende conocimientos, creencias, arte, moral, derecho, costumbres y cualesquiera otras capacidades y hábitos adquiridos por el hombre en tanto que miembro de la sociedad." Un buen ejemplo de las tradiciones son las posadas y los acostorios, para los creyentes de la religión católica. Otra de las tradiciones es la bendición de los animales, la fiesta de la Santa Cruz en los barrios, en la segunda semana del mes de

agosto con motivo de la celebración de la Virgen de la Asunción se lleva a cabo la feria de la región Teziuteca, se presentan más de 60 expositores de ganado de calidad y productividad. También se lleva a cabo la coronación de la reina de la feria, el baile, la fiesta taurina, caravanas artísticas, charreadas, competencias deportivas, peleas de gallos y juegos mecánicos, todo ello como parte de las actividades que hacen más atractiva la festividad.

Es importante mencionar que el departamento de catastro y predial tiene una labor indispensable para la población que cuente con inmuebles, del cual se deben pagar un impuesto en base a la ley orgánica, como característica principal, el pago del impuesto predial es anual y el costo a pagar depende del inmueble ya sea rustico o urbano, además si el inmueble tiene construcción o es baldío tienen costos diferentes. También cuenta con apoyos para las personas de la tercera edad y con ciertos descuentos si el pago se hace a tiempo, de igual manera multas si no se hace el pago en el tiempo establecido por el departamento.

El departamento de catastro y predial de Teziutlán le corresponde cobrar el impuesto predial a solo los alrededores y el centro del municipio. Otra función del departamento son los avalúos, las constancias de no adeudo, cédulas catastrales, notificación de adeudos e inspección a las construcciones. En donde cada empleado tiene sus actividades designadas.

Todo esto como parte de la contextualización haciendo referencia a distintos fenómenos tanto social, como cultural, religioso y económico para conocer el entorno al objeto de estudio formando parte importante para entender e interpretar el análisis. Asimismo, es como surge la necesidad del ser humano de aprender, organizarse y socializar con los otros. Es por esto que las sociedades humanas han buscado formas de supervivencia y han encontrado distintos factores para lograr mejorar la convivencia de alguna forma evitar problemas y conflictos. Dentro de la administración en general se encuentra la administración pública, esta es la actividad del poder ejecutivo y se refiere a las actividades de gestión dentro del departamento de catastro, que están a cargo del director, el objetivo es satisfacer las necesidades de los individuos y del municipio.

Haciendo referencia a (Engels,1842, p.2) “La economía política es la ciencia que estudia las leyes que rigen la producción, la distribución, la circulación y el consumo de los bienes materiales que satisfacen necesidades humanas”. Es por esto que la economía genera relaciones entre la sociedad, la administración pública y privada, por medio de esta se puede medir la estabilidad de un país y en este caso del municipio, medir su desarrollo y crecimiento para así poder generar políticas que tiendan a mejorar el bienestar de la sociedad.

Y en consecuencia saber qué es lo que está favoreciendo o perjudicando a la economía, en este caso, del municipio de Teziutlán. Haciendo hincapié que en el pago del impuesto predial anual se obtiene para el ayuntamiento como ingresos económicos de toda aquella persona dueña de un inmueble, lo cual por razones obvias el servicio que el empleado ofrezca al usuario debe ser de la mejor manera sin dejar atrás la eficiencia y la eficacia. Por ende, si existe un buen servicio hacia todo usuario que se acerque al departamento, habrá mejores ingresos económicos que favorezcan al Ayuntamiento.

La administración pública tiene relación con los problemas de gobierno, está interesada en conseguir los fines y objetivos del estado, formando un conjunto de áreas el sector público, mediante el ejercicio de la función administrativa, la prestación de los servicios públicos, la ejecución de las obras públicas y la realización de otras actividades socioeconómicas de interés público, trata de lograr los fines del estado. Woodrow (1887).

En aspectos de la cultura, tradiciones, economía, política y servicios son lo que caracterizan a este contexto además influyen porque traen benéficos al municipio movilizando la visión administrativa del municipio. También el turismo es otro componente del municipio, porque está a una corta distancia de lugares conocidos, como los manantiales de Chignautla y zonas de ecoturismo de Cuetzalan. Igualmente, la producción de vinos considerados una bebida típica teziuteca, preparados con la infusión de hierbas o frutas que se distribuyen en la región.

Además de que la producción de ganadería en el municipio cuenta con ganado vacuno, ovino, porcino, caprino, asnal, mular, conejo y diferentes tipos de aves. Por lo que el abastecimiento de este tipo de carnes es común dentro del mercado y carnicerías del municipio.

De acuerdo a INEGI (2010) la población económicamente activa del municipio es de 31 296 personas. Los ingresos económicos dependen especialmente de la industria maquilera de prendas de vestir de todo tipo, así como la industria gastronómica, agrícola, ganadera, de servicios, la minería de extracción y el procesamiento de manganeso que realiza la Minera Autlán que también es una gran fuente de empleo para los habitantes. En el municipio el sector industrial está representado por la producción de puros, de vinos y aguardiente de diferentes tipos, industria de productos químicos y alimenticios, manufactura de artículos metálicos, accesorios para la industria textil, lijas y esmeriles, productos protectores o aislantes, vidrio y cerámicas, hule, plásticos, prendas de vestir.

Otra parte de la población trabaja en dependencias federales, estatales y municipales. El sector se encuentra dividido fundamentalmente en tiendas propias, entre comercios permanentes como lo son las farmacias, las misceláneas, las gasolineras, papelerías, artes gráficas, restaurantes, hoteles y supermercados.

En la economía también influyen los servicios como, reparación de aparatos electrónicos de usos doméstico, artículos de piel y cuero, reparación de automóviles, camiones y bicicletas, así como servicios de hospedaje, instituciones financieras, bancos, instituciones educativas de todos los niveles tanto públicas como privadas, también el servicio de discotecas, restaurantes, bares y moteles. La población y los visitantes de lugares vecinos, ocupan los servicios trayendo ingresos al municipio.

Pero a diferencia de la economía, la educación es un tema que ocupa a la población en general, debido a la importancia que tiene en la actualidad el educar a las nuevas generaciones. La educación es el arma que todos los individuos tienen para hacer crecer su conocimiento, porque si bien es todo un mundo de nuevos conocimientos para la vida, asimismo para muchos es un arma de libertad.

Es por eso que la educación dice mucho sobre la población que conforma al municipio. Como lo remiten datos de INEGI (2010) Teziutlán cuenta con 39 preescolares ya sean de sector público o privado; también existen 32 primarias, 14 secundarias y telesecundarias, por otra parte, se encuentra la educación media superior conformada por los bachilleratos generales y preparatorias del municipio que en total suman 12 instituciones. En educación superior existen 33 universidades de la mayoría privadas habiendo solo tres públicas, entre ellas el complejo universitario Benemérita Universidad Autónoma de Puebla, el Instituto Tecnológico de Teziutlán, y la Universidad Pedagógica Nacional.

Así como abordar el tema de educación es importante, también lo es el análisis, que se obtuvo mediante un proceso de observaciones intencionadas, siendo el primer acercamiento a la realidad del contexto en específico. Además, parte del entorno es la población la que tiene influencia en distintos factores hacia el municipio, así la influencia de los lugares vecinos moviliza la economía dentro de la realidad del contexto.

Ahora bien, delimitar el contexto externo para llegar al interno ayuda a conocer en particular el objeto de estudio, como lo dice Cubero, (2005) el contexto se refiere al clima, al escenario sociocultural que considera: reglas de participación, modos, actividades, estrategias, comunicación, motivos y metas. De tal forma que se puede apreciar al contexto como un conjunto de “todo” lo que sucede en un lugar específico. Siendo el contexto interno la parte específica en donde se enfoca el diagnóstico y se encontró el problema, haciendo hincapié que para el problema también se toma en cuenta el contexto externo por la influencia que tiene hacia el objeto de estudio.

Después de haber mencionado las características del contexto externo de la investigación, es momento de situarse en un lugar en específico, el poder gubernamental del municipio de Teziutlán, el departamento de catastro y predial, se encuentra ubicado en el palacio municipal con dirección en avenida Hidalgo esquina con Allende código postal 73800, ubicado en el tercer piso del edificio.

El departamento está coordinado por un director con el perfil en ingeniero en administración empresarial. Otra de las piezas dentro del departamento es la secretaria con preparatoria concluida, el departamento de contabilidad es un área atendida por una persona con perfil en auxiliar contable. Dentro del departamento se encuentra el inspector de campo, con preparatoria concluida, a su vez tres notificadores, una de ellos es licenciada en derecho, y los otros dos la secundaria concluida, todos y cada uno de los empleados tiene designadas sus acciones dentro de la organización. El horario de esta área es de 8:00am a 8:00pm con 2 horas para salir a comer que son de 4:00pm a 6:00pm, este departamento se encarga de algunos trámites como por ejemplo avalúos, cédulas catastrales, pago del impuesto predial, inspecciones y constancias de no adeudo. Así como en la administración educativa, como en la administración pública, debe haber cargos específicos de jerarquización para las funciones dentro de, existe una organización y administración dentro del ayuntamiento.

La representación gráfica de la estructura orgánica municipal del Honorable Ayuntamiento, (ver anexo 1 organigrama) parte importante para conocer en que parte se ubica el departamento del objeto de estudio, en primer lugar la dirección de ingresos presidencia, sindicatura, regidores, secretaria general, seguridad pública, tesorería, obras públicas, contraloría, unidad de transparencia y acceso a la información, protección civil, dirección jurídica, coordinación de predial y catastro, dirección de educación y turismo, desarrollo urbano, dirección de contabilidad, coordinación de giros mercantiles, dirección de egresos, informática, instituto municipal de la mujer, coordinación de mercados y sanitarios coordinador de mercados y sanitarios, recursos humanos, coordinación de panteón, seguridad vial, coordinación de biblioteca, deportes, archivo, coordinación de vía pública, coordinación de parquímetros, coordinación rastro municipal, coordinación rastro municipal, adjudicaciones, ramo 33.

Además del organigrama general también existe uno específico para el departamento de Catastro y Predial del H. ayuntamiento de Teziutlán Puebla. Este se obtuvo por medio del manual de organización de coordinación de Catastro y Predial,

como se remite en el organigrama (Ver Anexo1.1organigrama departamento), el cual especifica los cargos jerárquicos dentro del departamento. En primer lugar, se encuentra el coordinador o director, encargado de ISABI, encargado de programa de estructuración y programas especiales, encargado de avalúos y cartografía, finalmente el responsable de verificaciones, inspecciones y archivo.

Así como la administración se ocupa de organizar recursos y dirigir a la población atendida para un fin en común, asimismo la administración pública del municipio de Teziutlán. Como lo señala Gabino, (1997) se debe entender como un organismo público que ha recibido del poder político la competencia y los medios necesarios para la satisfacción de los intereses generales y colectivos que le ocupan a la gran mayoría de la población, además de que la administración pública se rige por regulaciones y restricciones, tanto para ella como para los usuarios del servicio público.

Por lo que se refiere a la administración pública puede entenderse como la gestión, la dirección, la organización y el control de los recursos, el trabajo humano enfocado a la satisfacción del interés público, poniéndose en contacto directo con la ciudadanía con el poder político y servidores públicos, Munch, (2014).

Parte de la misión del ayuntamiento es servir a toda la ciudadanía, por medio de la atención al público, es por esto que para ofrecer un mejor servicio esta estipulada una estructura organizacional siendo visibles las líneas de mando. Sin embargo, cuenta con reglamentación municipal como el bando de policía y buen gobierno, reglamento interior del ayuntamiento, de servicios públicos, de limpia, así como de mercados, de espectáculos, también para la venta de bebidas alcohólicas, además los de panteones, entre otros.

Haciendo referencia con Guerrero Orozco (1982), la administración pública del ayuntamiento enuncia la existencia de una relación social desarrollada en un sistema que comprende el conjunto de organizaciones públicas que realizan la función administrativa y de gestión del Estado con personalidad jurídica, ya sean de ámbito regional o local. Por su función, la administración pública pone en contacto directo a la ciudadanía con el poder político (servidores públicos), satisfaciendo los

intereses colectivos de forma inmediata de todos los ciudadanos y contribuyentes con relación a los poderes legislativo y judicial. Por todo lo antes mencionado se identifica relación entre la sociedad y los servidores del gobierno.

Ahora bien, el H. Ayuntamiento de Teziutlán Pue, corresponde con los principios que debe tener cualquier organización parte de estos son su propia filosofía en donde se identifica la razón de ser de la organización, sus metas y objetivos lo que se quiere llegar a ser para mejorar el bienestar de la sociedad como el objetivo de la misión: que se ocupa de proporcionar un servicio de seguridad pública en base a legalidad, objetividad y profesionalismo, garantizando las libertades, el orden, la paz pública y la estabilidad de la ciudadanía, apegados a los derechos humanos, además de lo que se quiere llegar a ser, como lo es la visión: ser una corporación que provea de los servicios de seguridad pública, vialidad, protección civil y bomberos, con estricto apego a derecho, honestidad y disciplina mediante personal disciplinado, profesional, certificado y capacitado para la actuación operativa, logrando la participación de las diferentes clases sociales dentro del municipio.

Parte de la filosofía de la organización son los valores que se viven día a día en el departamento de catastro, estos se enfocan, en el respeto como servidores públicos, reconocer el valor propio, los derechos y las obligaciones de los demás sin distinción de edad, sexo o religión, lo cual exige el cumplimiento de las leyes y normas, un trato digno, justo que permita vivir en un ambiente de paz y armonía. Integridad, al realizar las funciones se deberá mostrar siempre con una conducta recta, transparente con independencia de cualquier persona. De la mano con la responsabilidad, cumplimiento con las actividades determinadas, actuando en todo momento con profesionalismo y dedicación a la búsqueda del servicio con calidad. Sin dejar de mencionar parte de la razón de ser hacia el servicio brindado, eficiencia, serán capaces de atender de forma oportuna e inmediata a la ciudadanía que solicita los servicios, alcanzando los objetivos planteados.

Todo lo antes mencionado como parte de la contextualización, siendo la base para la localización del problema mediante un previo diagnóstico del lugar en particular. Para Pérez (1993), el diagnóstico permite ubicar los principales problemas dentro de un contexto en específico, para poder conocer sus causas más a fondo y de esta manera ofrecer posible solución. Por ende, se debe hacer un previo diagnóstico sobre la realidad del contexto, para conocer sobre las amenazas que afectan al departamento.

Para poder realizar un diagnóstico había que definir categorías propias de la administración educativa (Ver apéndice A categorización), que se identificaron dentro del departamento por medio de observaciones, tales como la planeación una de las partes fundamentales y el punto de partida, además de la organización otro paso del proceso administrativo, también va de la mano con la dirección, sin dejar atrás el control que es la parte en la que se concluye el proceso de la administración y se califican los resultados verificando el cumplimiento de los objetivos de la institución.

Asimismo, buscando lograr los objetivos de catastro y predial, se toma como referencia a Star y Estes, (1990) en donde exponen que el impuesto predial es sobre una propiedad o posesión inmobiliaria. Dicha contribución deben pagarla todos los propietarios de un inmueble, ya sea vivienda, oficina, edificio o local comercial el predial se paga y se calcula de manera anual, en los primeros dos meses del año, es el periodo en el que se debe pagar el impuesto. Igualmente, existe la posibilidad de pagarlo de manera bimestral, a excepción de los contribuyentes que aportan la cuota mínima, es decir: los jubilados, pensionados o mayores de 60 años. Por lo general, existe un descuento para quienes realizan su pago durante enero. El porcentaje que se descuenta varía de acuerdo con la entidad federativa y cambia cada año. Los descuentos se estiman entre 5 y 15% del total a pagar.

Particularizando en el contexto del gobierno municipal y la administración pública, el impuesto predial es la contribución monetaria que los ciudadanos propietarios y poseedores de predios urbanos o rústicos, ejidales o comunales, poseedores o propietarios de bienes inmuebles, pagan a la federación, estados o

municipios por el uso del suelo. Constituye una de las fuentes de ingresos más importantes para el gobierno (CNEM, Estudios municipales 1984). Es por esto que los propietarios de los bienes inmuebles dentro del municipio deben pagar su impuesto predial, para no recibir una multa con un cierto porcentaje económico más.

A diferencia del impuesto predial que se debe pagar sobre una propiedad o posesión inmobiliaria, “al mismo tiempo, un sistema de captura, de almacenamiento, verificación, integración, manipulación y despliegue los cuales son referenciados especialmente a la tierra”. (Chorley 1987) entonces catastro es un registro estadístico público para determinar la extensión geográfica y riqueza de alguna demarcación y que en materia hacendaria es un apoyo para determinar el cobro de las imposiciones del estado, permite la consulta y certificación de datos de todos los bienes inmuebles de un determinado ámbito territorial actualizado según lo manifestado en los registros.

Tiene como objeto material el bien inmueble, la realidad física. Contiene información relativa a esos bienes inmuebles: datos gráficos (cartografía parcelaria y croquis catastral) y alfanuméricos (físicos, económicos y jurídicos). Soporte de múltiples aplicaciones fiscales y económicas. Hacienda forma parte importante del departamento de catastro y predial en el que se describen los bienes inmuebles urbanos, rústicos y de características especiales. Es un sistema de información del territorio rápido, fácil y eficaz por el que se determina la cantidad del impuesto predial que se debe pagar.

En el departamento de catastro y predial se detectaron algunas regulaciones y restricciones por medio de un proceso de observaciones, en donde se identificaron las siguientes regulaciones, respetar la ley orgánica, pagar impuesto predial en tiempo y forma, ofrecer descuentos a personas con escasos recursos o que sean trabajadores del gobierno, confidencialidad atender al contribuyente, realizar avalúos, realizar inspecciones cumplir con el horario de trabajo, firma y sello de los trámites para la validez de estos. Las restricciones son las prohibiciones que se observaron en el departamento como no fumar, no introducir alimentos, guardar silencio, prohibido recibir dinero por parte de los contribuyentes, baños solo para personal, no introducir

armas, no salir de la presidencia hasta la hora de comida, descuentos por impuntualidad a los empleados.

Ahora bien, después de aplicar una encuesta a los contribuyentes del departamento de catastro y predial del H. Ayuntamiento de Teziutlán, (Ver apéndice B encuestas) para conocer el punto de vista en base al servicio que reciben por el departamento, así como la eficiencia que ofrecen los empleados. Es por esto que los contribuyentes aseguran que el servicio brindado por parte de los empleados es regular además en algunos casos molesta, también falta de organización en el servicio brindado, por lo que esto provoca que los contribuyentes no obtengan la información completa o disgusto al recibir el servicio, así como fue evidente que las respuestas de los contribuyentes tienen una variación significativa si se aplican dentro del departamento, a diferencia que si se aplica en el exterior.

De igual manera se identificó que existe demora en los tramites de los contribuyentes, y hay preferencia en ciertas personas que concurren más al departamento a diferencia de otros que su visita es escasa. Teniendo los empleados como respaldo la ley orgánica, donde estipula el tiempo de los tramites. Pero se observó que pueden ser más rápidos solo dependiendo de la decisión del empleado, pero porque no hacer de manera eficaz el trabajo y apresurar los tramites ahorrando tiempo para lograr objetivos del departamento, como el buen servicio usuario y el ingreso económico. Asimismo, había molestias con los usuarios, por no ofrecer un buen servicio.

Además, se pudo notar que el departamento es concurrido por un número considerable de usuarios a lo largo del día, la atención que reciben los mismos muestra ciertas características, de las cuales sobresalen, que son atendidos sin tomar en cuenta un dialogo previo, proporcionando la información de manera muy rápida, y ocasiones no es entendible. Situación que provoca descontento entre los usuarios, que se hace notorio al momento de escuchar el dialogo entre ambas partes, de acuerdo con la situación socioeconómica del usuario, determina en muchas ocasiones el servicio o la manera de atención que recibe por parte de los usuarios del área es como

se les ofrece el trato y el servicio. Fue notorio que cuando el usuario conoce las funciones del departamento y se acerca a pedir informes o atención a sus problemáticas la atención es diferente es más eficiente, eficaz y de mejor manera, que con aquellos usuarios que desconocen los tramites a realizar.

Aunado a esto, por medio de las observaciones realizadas en el departamento de catastro y predial, se idéntico que el servicio ofrecido no es favorable además de que algunos usuarios salen de los departamentos molestos por no recibir la información pertinente, lo que trae como consecuencia no lograr los objetivos del departamento.

B. Planteamiento del problema

Hablar sobre el problema de investigación es lo que desencadena el proceso de generación de conocimiento sobre un tema en específico, por medio de la guía permanente durante el proceso de investigación. Haciendo referencia al autor Sánchez Puentes, “el problema de investigación trata de resolver o de averiguar, es lo que busca o explora, una dificultada o lo que quiere explicar o cambiar” (1993:7).

Es decir, la forma en la que se indaga una situación en específica y se plantea de forma ordenada para delimitar el problema. Después de un proceso de observaciones intencionadas de manera directa al servicio brindado por el departamento de catastro y predial y por medio del empleo de herramientas de recolección de datos, como las encuestas y las entrevistas, asimismo el diario de campo (Ver apéndice f guía de observación) se logra identificar el problema.

Es así como se encuentra dentro del departamento, en el área de recursos humanos, específicamente en las funciones de los empleados ante el servicio brindado a los usuarios, después del análisis de los instrumentos aplicados y el proceso de observación intencionada, se detecta la diferencia de trato a los usuarios debido a apariencia física, no respetando la equidad de los contribuyentes, asimismo, la falta de empatía de los empleados para con los usuarios, lo que se es visible un ambiente

incómodo. Al mismo tiempo, dentro del proceso de observación se detectó que el servicio varía de acuerdo a la situación socioeconómica de los contribuyentes. Dado esto, la forma de tratar a los contribuyentes de bajos recursos es distinto y poco factible, ofreciendo un servicio deficiente no satisfaciendo las necesidades de la población, por lo cual no se ofrece un servicio igualitario para todos, además de que no se cumple la visión del departamento. Asimismo, referente a la observación se realizó como ejercicio de categorización para la identificación del problema (ver apéndice A 1 y 2).

Además las técnicas de recolección de datos forman parte importante de la investigación realizada, en este caso se obtuvo información a través de una encuesta (Ver Apéndice B Encuestas), en la que se identificaron una serie de anomalías pero en particular un problema dentro de la organización, ubicada en el área de recursos humanos, siendo por el proceso de recolección de información se conoce, que el servicio al contribuyente no es organizado y por ende los contribuyentes consideran que no hay organización en el servicio brindado, debido a esto no hay calidad ni eficiencia, por lo que puede traer consecuencias en los objetivos del departamento. Además los empleados tienen definidas sus funciones dentro del departamento pero, la situación que se presenta, es deficiencia en el servicio brindado, así como molestia por parte de los usuarios debido a la demora en la elaboración de tramites, porque aunque el empleado tenga tiempo de elaborarlos se respalda en la ley orgánica en la que se estipula que se tienen quince días hábiles para entregar los tramites, habiendo ocasiones en las que se pueden elaborar, y sería posible agilizar y eficientar los tramites en el departamento.

Asimismo, los contribuyentes aseguran que el servicio brindado por parte de los empleados es regular y en algunos casos molesta, información obtenida por la encuesta aplicada a los usuarios en la pregunta cinco (Ver apéndice B encuesta) también falta de organización, por lo que esto provoca que los contribuyentes no obtengan la información completa o se disgustan al recibir el servicio, así como fue notorio que las respuestas de los contribuyentes son afectadas si se aplican dentro del departamento, siendo positivas las respuestas, a diferencia de las aplicadas en el exterior.

Para autores como Lourdes Münch Galindo (1998), existe cierto orden e indica que la satisfacción precede a la calidad del servicio, e indica que la calidad se alcanza con la “Satisfacción total de las necesidades del cliente mediante la prestación de actividades esencialmente intangibles con un valor agregado y el cumplimiento de los requisitos adecuados al producto o servicio” (p. 179). Debido a esto, surge el siguiente planteamiento ¿Las funciones realizadas del personal de catastro y predial de H. Ayuntamiento Teziutlán cumplen con el objetivo del departamento? Tomando en cuenta el problema en el que se particulariza, donde se llega a la conclusión que, las funciones de los empleados las califican como deficientes y no se atienden las necesidades de los usuarios y no se sabe si se puede ofrecer un servicio eficaz al usuario además de lograr los objetivos del departamento.

C. Objetivo general

Analizar las funciones en el servicio brindado por el departamento de catastro y predial del H. ayuntamiento de Teziutlán para identificar su relación con la satisfacción al usuario.

D. Objetivos específicos

Elaborar instrumentos para la recolección de información mediante el servicio brindado y detectar un problema.

Analizar la información obtenida para saber cómo es la eficiencia en el servicio brindado.

Análisis del problema identificado por medio de la teoría y desde la mirada de un administrador educativo.

CAPÍTULO II

Marco referencial

Una vez realizado el planteamiento del problema, es momento de hacer referencia a la importancia de la teoría, porque es el sustento del trabajo de investigación. Es por esto que, el marco referencial toma sentido por ser la parte en la que se reúne toda la información teórica para elaborar el sustento, es decir es el momento en el que se establece cómo y qué información proporcionará un conocimiento profundo por medio de la teoría que dará significado a la investigación. Es importante hacer referencia y particularizar en la administración pública, la parte en la que se profundizará el presente trabajo.

A. Política de la Administración Pública

México posee una política por medio de una nación democrática, federal y laica, por tanto, el gobierno está basado en un sistema presidencial, es aquí donde forman parte los senadores, diputados, embajadores y el resto del gabinete del presidente que se encuentre en el poder. Además, está constituido por tres poderes de la unión, el poder ejecutivo, el legislativo y el judicial.

La administración es una consecuencia del estado social, pues desde el momento en que existe el pacto social hay administración, siendo un fenómeno procedente de la existencia misma de la sociedad, lo anterior en base al pensamiento de Jean Bonnin (1808). Es importante resaltar que la administración tiene un papel muy importante en la actualidad.

La administración comprende una serie de conocimientos, principios y herramientas que son indispensables para obtener la máxima eficiencia y calidad en los resultados de cualquier tipo de organización asimismo estudia el espacio público y privado, es una disciplina cuyo objeto de investigación es la organización el estudio implica una disciplina diversa. La administración pública, es una potencia que arregla y mejora cuanto existe, da una dirección más conveniente a los seres organizados y a las cosas (Bonnin,1887). La importancia de la administración pública es esencial, le da sentido a las organizaciones y dirección eficiente para lograr la visión.

La administración pública en México, tanto desde su etapa como nación independiente como en su devenir histórico, durante los siglos XIX, XX e inicios del XXI, ha conformado un campo de estudio sistemático de conocimiento en torno a la actividad organizada del Estado. Los especialistas de otros campos de conocimiento, profesionales que ejercieron responsabilidades en la función pública y más recientemente, estudiosos y expertos en la disciplina, han realizado aportaciones a la teoría general de la administración pública, así como en el ámbito particular de nuestro país. Como a continuación se remite, la importancia de la administración dentro de cualquier organización con fines en común.

La administración es una actividad indispensable en cualquier organización, de hecho, es la manera más efectiva para garantizar la competitividad. Existen diversos conceptos de administración, coloquialmente se dice que la administración es hacer algo a través de otros, otra aceptación es la que se conoce como ley de oro de la administración, entendida como hacer más con menos. Para entender el concepto de administración basta con analizar en qué consisten cada uno de los elementos de la definición, como lo es los objetivos, la eficiencia, la competitividad, la calidad, la coordinación de recursos y la productividad. (Munch,2014, p.36)

Como lo remite la autora, la importancia de la administración es primordial en toda organización, ayuda a ser eficaz logrando los objetivos planteados, como piezas fundamentales la comunicación, la coordinación de todos los recursos, apoyando al cumplimiento de la visión de las organizaciones. Ahora bien, la administración pública se define en distintas formas como lo remite La Real Academia Española de la Lengua señala, que la administración pública,

Es la acción del gobierno al dictar las disposiciones necesarias para el cumplimiento de las leyes y para la conservación y fomento de los intereses públicos, y al resolver las reclamaciones a qué lugar lo mandado. Es el conjunto de organismos encargados de cumplir esta función. (1970, p.217)

Además, la administración pública, se basa en la creación de un vínculo o relación entre el poder político y el pueblo o ciudadanía. Se debe remarcar que aparte del poder ejecutivo, la misma es llevada a cabo por parte del Estado y algunas entidades privadas que desempeñan diferentes funciones y actividades administrativas. De cualquier forma, es importante conocer que el concepto correspondiente a la administración pública puede ser analizado desde dos sectores y

dos puntos de vista diferentes, uno de ellos es el formal, en donde se comprende que, a la entidad destinada a la administración pública, se le ha otorgado por parte del poder político, todos los medios necesarios que puedan lograr la satisfacción de los intereses colectivos. Pero analizándola desde un punto de vista material, se puede decir que la administración pública, cómo la actividad de un organismo que ha sido considerado en sus problemas de gestión, tanto en aquellas relaciones impuestas con otros organismos semejantes, como también con aquellos particulares, para poder asegurar y garantizar la ejecución de la misión correspondiente.

La administración pública es la autoridad común que ejecuta las leyes de interés general que se estatuyen sobre las relaciones necesarias de cada administrado con la sociedad, y de la sociedad con cada uno de ellos; así como sobre las personas, los bienes y las acciones, como interesantes al orden público. (Bonnin, 1834, p:91)

Es por lo que la autoridad que se encuentra al mando de las políticas públicas debe ejecutar las regulaciones y restricciones que las leyes determinan necesarias para una buena organización sobre la sociedad, así como también de los bienes y las acciones convenientes para toda la comunidad.

La Administración Pública en este sentido es una consecuencia del desarrollo social. Principalmente de la nueva ciencia, tiene como razón de ser la atención de los problemas sociales. Del mismo modo se concibe como sustentadora de los desarrollos alcanzados que le dieron su nacimiento y de nuevos desarrollos que permitan seguir con el progreso ante la sociedad.

La administración pública como lo remite Bonnín (1812) es la autoridad creada para dar movimiento al estado además constituye una disciplina científica, cuyos rasgos pueden ser observados en sus principios. Como todo proceso administrativo, la administración pública funciona en base de algunos elementos que son importantes de conocer, los medios personales o personas físicas que intervienen en ella; los tributos correspondientes a cada país que resultan ser los principales medios económicos de la administración pública; el orden y organización racional y coherente de todos los medios relacionados; los principios de la entidad administrativa correspondiente y la actuación eficiente dentro de un ámbito de competencia del órgano actuante.

Por último, se puede decir que la administración pública es una obligación con la cual tiene que cumplir cada gobierno de cada país, y aunque es muy difícil hallar alguna nación en donde la misma sea ignorada, se debe decir que se deben implementar modelos que resulten eficientes para que de esta manera se pueda lograr un desarrollo económico y social que tanto se necesita en México, por ello, un modelo moderno y eficaz de administración pública, debe ser la prioridad de cada jefe de gobierno.

La administración pública desde el punto de vista formal es el organismo público que ha recibido del poder político la competencia y los medios necesarios para la satisfacción de los intereses generales. Y desde el punto de vista material, es la actividad de este organismo considerado en sus problemas de gestión y de existencia propia tanto en sus relaciones con otros organismos semejantes como con particulares para asegurar la ejecución de su misión. (Unesco, 1958, p.18)

Por lo mismo la administración pública se maneja por el poder de gobernantes y personas con la especialidad y conocimientos sobre la gestión y la buena organización para lograr la visión de la organización del público y la sociedad en general. La organización tiene la obligación de satisfacer los intereses en común de la comunidad.

Las leyes administrativas tienen su base en la constitución política, cuyo tratamiento, decide darlo por supuesto para entrar en materia, sosteniendo que la Constitución establece los poderes necesarios para la vida política, en tanto que al código administrativo toca con tener las consecuencias de los principios y las reglas de su ejecución. Por tanto, si existieran leyes sin Constitución, en ellas no habría armonía ni sustento.

Particularizando en el municipio lo que es una expresión local del Estado. Constituye la unidad política administrativa primaria dentro de la organización estatal y donde se da la relación más concreta y cotidiana de la vida ciudadana. El municipio puede definirse como, el espacio de vida de todos los ciudadanos, lo conforman los ciudadanos, el gobierno y el territorio. Una entidad política, así como también una organización comunal, la cual sirve de base para la división territorial, la organización política y administrativa de los estados en su régimen interior. Una comunidad territorial de carácter público con personalidad jurídica propia, y, por ende, con

capacidad política administrativa. Es decisión de los ciudadanos crear una instancia capaz de atender y organizar el servicio público y regular la vida pública. Así como las autoridades son designadas y nombradas por los ciudadanos pues requieren de una institucionalidad, es por ello que se convierte en una organización de carácter permanente y adquiere fortaleza legal cuando esta organización se traduce en leyes y reglamentos para asegurar que los propósitos se cumplan. Siendo de esta forma como se establece y se deslinda el departamento de catastro y predial de Teziutlán.

Dentro de la administración pública particulariza en el H. ayuntamiento de Teziutlán Pue, el gobierno municipal, por lo que los cimientos de su organización deben ser propios, no asignados por el gobierno político. La administración, por su parte, dice que es popular y debe permearse a los ciudadanos en pro del interés público.

B. Los principios de la administración pública en México

“La administración pública es una ciencia social que más haya invocado los principios, como eje central de su formulación es científicas” (Bonnin,1809:95). Pero fue mucho después que los principios fueron empleados como fundamento epistemológico por muchos pensadores administrativos. Además, el administrador público hace todo lo necesario para desempeñar su oficio de conformidad, porque prepara al administrador público para actuar y dirige el uso de los medios administrativos pues la seguridad, el bienestar y la salud del Estado descansan en el poder que va a ejercer. Esto constituye un problema complejo que exige el conocimiento profundo que proporciona la teoría, así como una aplicación razonada también encauzada por ella. Para ser verdaderamente administrador público no es suficiente conocer las leyes administrativas fundamentales si no que debe saber sobre todo aquello que puede interesar al hombre en sociedad.

Es decir, la ciencia de la administración pública estudia el espacio público procedente del pueblo como comunidad y del ciudadano como participante cívico, así como las relaciones entre ese espacio público y el espacio privado, así como la

administración del espacio público donde se desenvuelve la vida cívica de la sociedad, es considerada una potencia que arregla, corrige y mejora cuanto existe, y da una dirección más conveniente a los seres organizados y a las cosas. Es el gobierno de la comunidad en su acción ejecutiva directa de aplicación, en tanto que la ejecución de leyes de interés general es su atribución principal. (Guerrero,1976)

El estado a través de la administración pública tiene como fin el bienestar de toda la comunidad mediante la implementación de leyes que avalen el cumplimiento de esta finalidad u objetivo concreto. Preservar la figura de la familia como unidad básica elemental de toda sociedad. Regular el comercio nacional y las negociaciones internacionales. Establecer las normas y pautas de convivencia y de conducta aceptables en toda sociedad. Asegurar la salud física y mental de toda la comunidad, así como también el acceso a instituciones educativas públicas. Garantizar la seguridad de la vida de todos los habitantes de esta comunidad.

El manejo de los recursos en los ayuntamientos viene de la cuota que se le asignan del total del presupuesto nacional, consta de dos etapas, la primera de una formulación y la segunda que es la ejecución. La cual distribuyen a sus dependencias por medio de Órdenes de Pago, que le son depositadas en una entidad financiera del Estado. (Guerrero,1980)

La ciencia de la administración pública tiene relaciones entre la comunidad y los individuos, y de los medios de conservación de esas mismas relaciones por la acción de las leyes y de los magistrados sobre las personas y las propiedades, en todo a lo que interesa el orden social.

C. Sistemas de Gobierno

Un sistema de gobierno puede ser presidencial o parlamentario, sin embargo, debe tenerse en cuenta que cualquiera de estos sistemas, con la misma constitución, opera en forma muy diferente de acuerdo al partido de izquierda, derecha, o centro en base a los partidos políticos que existen en el país.

Así el funcionamiento de los poderes, específicamente del ejecutivo y el legislativo, establecidos en la constitución, operara según sea el sistema de partidos

políticos en esa sociedad, es decir el sistema de gobierno es una estructura en relación con la cual se desarrolla un proceso político. Ahora bien, cualquier sistema presidencial funcionara de manera diferente dependiendo de las circunstancias. En el sistema presidencial, el ejecutivo es electo para un periodo fijo sin que exista la posibilidad de introducir a este respecto los ajustes de los sucesos políticos económicos y sociales, así como los que pudieran ser necesarios. En el sistema parlamentario, ante dichos sucesos, el primer ministro puede solicitar un voto de confianza al poder legislativo y si lo obtiene se fortalece su autoridad y legitimidad democrática, pero si no la consigue acontecerá un cambio de gobierno, lo cual otorga flexibilidad a ese sistema.

En estos casos es el pueblo, a través de una nueva elección, el que decide cuál de los poderes puede convenirles más, las principales características que distinguen los sistemas parlamentario y presidencial, los miembros del gabinete son integrantes del parlamento, el gabinete se integra por parlamentarios por el partido mayoritario o de la coalición que forma la mayoría parlamentaria, el gabinete lo encabeza el primer ministro que es el jefe de gobierno, en algunos países es el presidente. “La administración pública esta encomendada al gabinete bajo la supervisión del parlamento, así como el parlamento y el gabinete tienen un mutuo control, el parlamento puede exigir responsabilidad política al gabinete” (Carpizo, 1991, p.273)

En México por décadas se tuvo un sistema de un partido político dominante en el cual la mayoría de los legisladores federales y locales, gobernadores, presidentes municipales, magistrados y ministros, pertenecían a ese partido del cual el presidente de la republica era el jefe real.

D. Sistema de Ley Estado Municipal

Ahora bien en particular se encuentra la ley de estado municipal, una ley orgánica que regula a México y al estado, asimismo se encuentra la municipal y en particular la del departamento de Catastro y Predial del H. Ayuntamiento de Teziutlán, en el manual de organización y coordinación, de la administración 2014-2018, el cual permite conocer cómo se encuentra organizada la Coordinación, de los cuales están

bajo una premisa fundamental, la atención eficaz, eficiente, óptima y de calidad de los asuntos y tramites a la ciudadanía. Así como en el marco jurídico administrativo, se encuentra la ley orgánica municipal, la ley de ingresos del municipio de Teziutlán para el ejercicio fiscal aplicable, al mismo tiempo al reglamento interior de la administración pública municipal, también el manual de contabilidad armonizado, por último, el plan municipal de desarrollo 2014-2018.

Asimismo, se basa en los artículos como el 39 de la constitución de los estados unidos mexicanos, en donde la soberanía nacional reside esencial y originalmente en el Pueblo, buscando el bien estar en común. Además, el artículo 40 de la ceum donde la voluntad del pueblo mexicano se constituye en una república representativa, democrática, compuesta de estados libres y soberanos en lo referente al régimen interior, unidos en una Federación. De esta manera, el 41 en el que el pueblo ejerce su soberanía por medio de los poderes de la unión, en los casos de competencia y por los de los Estados, en lo que toca a sus regímenes interiores.

Todo lo anterior proporciona bases y sustento sobre las instituciones que construyen y determinan el alcance natural de la participación política, por medio de las leyes que suelen interpretarse como un conjunto de restricciones al quehacer de las empresas o de las organizaciones.

E. Marco Legal

El marco legal es la parte en la que se le da apoyo a los servicios que se ofrecen tanto públicos como privados, particularizando en el departamento de Catastro y Predial, el cual se caracteriza por medio de una estructura orgánica en la constitución política, además de que catastro en México es regulado de manera directa por la Ley de Catastro de cada Estado o por la Ley de Catastro Municipal de cada entidad federativa y sus respectivos reglamentos. Sin embargo, existen otras normativas legales que inciden en el control y administración de la tierra, como cuando entra en vigor el 1 de enero de 1942 la nueva ley de hacienda del departamento del distrito federal vigente hasta la actualidad, y por último la realización a través de la modificación del título de la ley de hacienda correspondiente al impuesto predial, una

profunda reforma que hace más libre la administración. En éste mismo decreto se crea formalmente el Catastro del Distrito Federal, con una doble finalidad, fiscal y estadística para los bienes inmueble.

La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en los siguientes artículos: 27, que hace referencia al principio de la propiedad raíz y establece los regímenes de propiedad pública, privada y social; 36, Fracción I, que establece la obligación de todos los mexicanos de inscribirse en el catastro de la municipalidad, manifestando la propiedad que el mismo ciudadano tenga; 73, Fracción XIX, que establece la facultad al Congreso de la Unión para fijar las reglas a que deberá sujetarse la ocupación y enajenación de terrenos baldíos y el precio de éstos; 121, Fracción II, determina que los bienes muebles e inmuebles se regirán por la ley del lugar de su ubicación. (“Instituto Catastral del Estado de Hidalgo”,2015, p.6)

Parte del marco legal como lo remite el artículo 115 de la constitución política, en donde establece que los estados adoptarán, para su régimen interior, la forma de gobierno republicano, representativo, democrático, laico y popular, teniendo como base de su división territorial y de su organización política y administrativa, el municipio libre, convirtiéndose en servicios federales.

Haciendo referencia en la fracción 4 donde señala que los municipios administraran libremente su hacienda, la cual se formará de los rendimientos de los bienes que les pertenezcan, y así como de las contribuciones, otros ingresos que las legislaturas establezcan a su favor, y en todo caso, percibirán las contribuciones, incluyendo tasas adicionales, que establezcan los Estados sobre la propiedad inmobiliaria, de su fraccionamiento, división, consolidación, traslación y mejora así como las que tengan por base el cambio de valor de los inmuebles. Los municipios podrán celebrar convenios con el Estado para que éste se haga cargo de algunas de las funciones relacionadas con la administración de esas contribuciones. Las participaciones federales, que serán cubiertas por la Federación a los Municipios con arreglo a las bases, montos y plazos que anualmente se determinen por las Legislaturas de los Estados, los ingresos derivados de la prestación de servicios públicos a su cargo.

Las legislaturas de los Estados aprobarán las leyes de ingresos de los municipios, revisarán y fiscalizarán sus cuentas públicas. Los presupuestos de egresos serán aprobados por los ayuntamientos con base en sus ingresos disponibles, y deberán incluir en los mismos, los tabuladores desglosados de las remuneraciones que perciban los servidores públicos municipales, sujetándose a lo dispuesto en el artículo 127 de esta Constitución. Los recursos que integran la hacienda municipal serán ejercidos en forma directa por los ayuntamientos, o bien, por quien ellos autoricen, conforme a la ley.

F. Teoría de la administración pública

En toda organización debe existir la administración como pieza fundamental para el buen funcionamiento y el logro de los objetivos, además la forma en la que se le da importancia a la parte legal de las organizaciones, para sustentar la razón de ser. Al mismo tiempo el ser humano ha trabajado para subsistir, tratando de lograr en sus actividades mayor efectividad, para ello ha utilizado en cierto grado la administración, el crecimiento de la población llevo a la humanidad a coordinar mejor sus esfuerzos en los grupos sociales, así como la globalización que es un aspecto con mucha relación en el tema, porque exige mayor productividad y calidad en las organizaciones para lograr mayor competitividad internacional, que a su vez se ha convertido en un factor decisivo.

Administrar es un proceso de crear oportunidades, liberar potencialidades, retirar obstáculos, ayudar al crecimiento y proporcionar orientación. Y como parte importante, la gestión dentro de la administración, creando condiciones organizacionales y métodos de operación mediante los cuales las personas puedan alcanzar con mayor facilidad sus objetivos individuales y dirigir sus propios esfuerzos hacia los objetivos de la organización. Ahora bien, la administración ha existido desde tiempos atrás por ser una herramienta eficiente dentro de la población y las organizaciones.

“Durante la revolución industrial, con la producción en serie y la especialización del trabajo, los problemas de fabricación y administración se tornaron más complejos, el alto valor del trabajo artesanal disminuyo, y aparecieron los puestos y mandos

intermedios en el área de producción, en otras palabras, el capataz y los inspectores eran los funcionarios de la administración. En esta etapa para resolver la problemática de la administración se contrataban especialistas en el estudio de factores técnicos de materiales, procesos e instrumentos de medición”. (Munch,2014, p.21)

La administración en las organizaciones, contiene un conjunto de técnicas y disciplinas para lograr objetivos y visión del departamento. Cómo en el siglo XX que se distingue por un gran desarrollo tecnológico e industrial, y en consecuencia por la consolidación de la administración. A principios de este siglo surge la administración científica, cuyo iniciador Frederick Winslow Taylor, de ahí en adelante es una multitud de autores que se han dedicado al estudio de la disciplina que en todas las organizaciones es indispensable para lograr una mayor competitividad (Fundamentos de la Administración, 2006).

De la misma manera la “administración comprende una serie de conocimientos, principios y herramientas que son indispensables para obtener una máxima eficiencia y calidad en los resultados de cualquier tipo de organización” (Munch,1997, p.271). Es por esto que la administración se caracteriza por los procesos y procedimientos con los que se busca lograr la misión y objetivos de cualquier organización.

Así, “la administración es una actividad indispensable en cualquier organización, de hecho, es la manera más efectiva para garantizar la competitividad” (Munch,2014, p.37), así como también existen elementos por los cuales se define como los objetivos, que se enfoca en lograr fines y resultados, lo cual va de la mano con la eficacia, que se obtiene cuando se logra máxima calidad, por lo que se logra competitividad, siendo capaces de una organización para generar buenos servicios o productos según sea el caso, por ende obteniendo calidad en lo que implica la satisfacción de las expectativas de cliente, cumpliendo sus requerimientos, todo esto por medio de la coordinación de los recursos dentro de una organización, consiguiendo como resultado productividad, por medio de la obtención de máximos de resultados con mínimos de recursos.

La administración es la herramienta, la técnica, la forma que se tiene para lograr orden de cualquier situación o contexto, tiene un campo amplio que permite entender el funcionamiento de una institución, se remite a observar la organización, la dirección

y el buen manejo de la misma, desde un adecuado uso de los recursos que componen a cualquier departamento con enfoque financiero y de servicios.

Conjuntamente el proceso de estructura utiliza recursos orientados para llevar a cabo las metas, para lograr las tareas en el entorno o contexto organizacional, estos recursos definidos que existen dentro de la administración son, el recurso humano, recurso financiero, recurso material, recurso de información y recurso tecnológico.

Como lo remite Münch, (1997) la administración es un proceso en donde se coordinan los recursos de un grupo social con el fin de lograr la máxima eficiencia, calidad y productividad en el logro de sus objetivos. De esta manera se hace hincapié en la importancia y lo indispensable de la administración en cualquier contexto u organización sin importar que sean particulares o privadas, puesto que la administración no hace distinciones siendo una herramienta que se basa en la dirección, la coordinación y el control, solo con el objetivo de lograr la visión y objetivos de la organización.

Particularizando en el departamento de recursos humanos dentro del catastro y predial. Se identificó el problema en la atención que brindan los empleados a los usuarios la apatía, la forma en la que los tratan, porque si bien antes de ser servidor público, se encuentra la parte humana, la forma en que se atienden a los usuarios, la cual es una de las más importantes, porque de alguna forma afecta la autoestima de los individuos.

El contexto en el que se aplica la administración de recursos humanos, está representado por las organizaciones y las personas que participan dentro de estas. Las organizaciones están conformadas por personas, de las cuales depende para conseguir sus objetivos y cumplir sus misiones, a su vez las organizaciones son el medio para que las personas alcancen sus objetivos individuales (Chiavenato, 1976). Por ende, el recurso humano de una organización es la fuente que mejor debe estar, porque gracias a los empleados se obtienen buenos resultados de ingreso económico para la organización.

La Administración Pública es la institución establecida por la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, que se encomienda al poder ejecutivo, quien, combinando recursos humanos, materiales y financieros proporciona los servicios públicos y gobierna el país con apego a normas establecidas, procurando el bien común, la justicia social o el bienestar económico social y cultural del pueblo.

La administración pública es la actividad que realiza el estado a través del ejecutivo, también recibe el nombre de administrativo, de igual forma otros órganos realizan la acción del estado, como el legislativo que realiza una acción del estado, formulando leyes que son el orden jurídico bajo el cual se realiza la administración pública y la acción del estado llevada a cabo por el órgano judicial. Definir al Estado ha sido una de las tareas más frecuentes en la sociedad, según Max Weber (1898), por Estado debe entenderse una organización institucional.

Distingue tres modelos ideales de legitimidad que repercuten en la forma de obediencia, la legitimidad tradicional, fundamentada en la costumbre la legitimidad carismática, que radica en las cualidades ejemplares de una persona. la legitimidad legal-racional, la más común, se basa en la creencia en la legalidad. Desde estos planteamientos la organización burocrática constituye el instrumento característico del éxito del Estado en la época moderna.

La teoría administrativa es la misma en todas partes, sin embargo, esto no quiere decir que se debe ignorar que dentro de cada tipo de administración, existen situaciones específicas que la caracterizan, y por lo tanto, las técnicas empleadas en el proceso administrativo tienen que sujetarse a las situaciones privativas de cada una de ellas sea cual fuere el tipo que se aplique, el éxito de la administración pública depende de tres factores que son, su ámbito, su estructura, su aplicación. Además de la administración pública se puede desarrollar en los ámbitos federal, estatal y municipal, Rodríguez (1998).

G. Organización

La manera en la que las personas viven y se comunican, tienen sus expectativas, sus convicciones y sistemas de valores experimentan una enorme influencia por parte de las organizaciones a su vez, el modo de pensar y sentir de los miembros influye a crecer a medida que prosperan siendo un factor que ayuda a las organizaciones.

La organización ocupa una parte fundamental dentro de la administración en cuanto a los servicios que se ofrecen sin importar los fines, es aquí donde la presente información toma importancia, debido a que la organización la utilizamos en la vida cotidiana y con mayor razón y mayor importancia en departamentos como el de catastro y predial, además de dar sentido a los procesos para lograr los objetivos, es decir, la organización consiste en el diseño y determinación de las estructuras, procesos, funciones y responsabilidades, el establecimiento de métodos, y aplicación de técnicas tendientes a la simplificación del trabajo, que permitan una óptima coordinación de los recursos y las actividades. Además, el propósito de la organización es simplificar el trabajo, coordinar y optimizar funciones y recursos. La simplicidad en la estructura facilita la flexibilidad; el diseño de procesos adecuados fomenta la eficiencia en la consecución de los objetivos plasmados en la fase de planeación (Munch,2016).

El propósito de la organización es simplificar el trabajo, coordinar y optimizar funciones y recursos. La simplicidad en la estructura facilita la flexibilidad; el diseño de procesos adecuados fomenta la eficiencia en la consecución de los objetivos plasmados en la fase de planeación. Así como lo indica Münch (2006) en los nueve principios directrices indispensables, el primero de ellos es la unidad organizacional, que consiste en todas y cada una de las actividades establecidas en la organización deben relacionarse con los objetivos, la misión, y la visión; el segundo es la especialización, en el cual se postula que el trabajo de una persona no debe limitarse, la ejecución de una sola actividad. El tercero es necesario establecer centros de autoridad de los que derive la comunicación necesaria para lograr los fines de la empresa. La autoridad y la responsabilidad deben fluir en una línea clara e

ininterrumpida. El cuarto, la identidad de cada grado de responsabilidad conferida, debe corresponder el grado de autoridad necesario para cumplir dicha responsabilidad. Así mismo la quinta unidad de mando este principio establece que, al determinar centros de autoridad y decisión, para cada función debe designarse un solo jefe, y que los subordinados no deberán reportarse a más de un superior. La duplicidad de mando es similar a reportarse a un monstruo de dos cabezas.

El sexto, todas las estructuras, procesos, sistemas y técnicas implantadas en la empresa deben darse a conocer a todas las áreas involucradas, con la finalidad de que estos se lleven a cabo. De nada sirven excelentes diseños organizacionales si nadie los conoce. El séptimo, se basa en la amplitud o tramo de control, es decir este principio postula que un gerente no debe ejercer autoridad directa a más de cinco o seis áreas o subordinados para asegurar la eficiencia en la delegación y supervisión, así como en la atención de las funciones estratégicas.

El antepenúltimo la coordinación o áreas de la organización siempre deberán mantener, armonía y buena comunicación. En otras palabras, el administrador debe buscar el equilibrio en todas las funciones de la empresa, ya que todas las áreas están interrelacionadas y la falta de coordinación puede ocasionar fallas en el logro de objetivos. Así como el último de estos es la mejora continua, una vez que se ha establecido la estructura organizacional, esta requiere mantenerse, mejorarse y ajustarse a las condiciones del medio ambiente, a su tamaño y a sus recursos.

El propósito del proceso de organización es diseñar estructuras, procesos y sistemas que originen elevados rendimientos a la organización y propicien un desempeño eficiente. Una organización de alto rendimientos es aquella que propicia la satisfacción de las expectativas de los clientes internos y externos, reduce los costos, crea valor agregado y genera competitividad y estabilidad en el mercado. También como los externos por medio de las tecnologías, los mercados, las competencias, los clientes, los proveedores, así como el entorno económico, financiero y fiscal. A diferencia de los internos, que son los recursos tanto financieros como tecnológicos, materiales y humanos, la cultura organizacional que está integrada por sistemas formales e informales, el producto y la estrategia de la empresa.

H. Recurso humano

En la actualidad los seres humanos pasan la mayor parte de tiempo trabajando en organizaciones en donde una característica principal es el departamento de recursos humanos. Si bien las personas conforman las organizaciones, éstas constituyen para aquéllas un medio de lograr muchos y variados objetivos personales, que no podrían alcanzarse mediante el esfuerzo individual.

La administración de recursos humanos no existiría si no hubiera organizaciones y personas que actúen en ellas, se refiere a la preparación adecuada, a la aplicación, al sostenimiento y al desarrollo de las personas en las organizaciones. Se presentan a continuación conceptos de administración de personal, el activo más valioso de las empresas, es el capital humano. La principal cuestión para su consecución está dada por la suma del esfuerzo conjunto de quienes conforman el personal activo de las organizaciones (Chiavenato, 2002) y el contexto de la gestión del talento humano está conformado por las personas y las organizaciones.

Sin embargo, el departamento de recursos humanos tiene gran responsabilidad de toma de decisiones dentro de la organización, como lo es el reclutamiento la parte en la que se selecciona al nuevo personal para alguna área en específico, para esto se sigue un proceso para hacer una buena elección de personal, además de que es la parte humana de la organización, preocupándose por el bien estar de todos los empleados. Para lo cual requieren personal capacitado que unifique esfuerzos para concretar los planes y proyectos de la organización y como consecuencia un margen suficiente de ganancias.

Además de la administración de personal siendo técnica necesaria para llevar a cabo los aspectos de la gente o recursos humanos de un puesto administrativo, en la que influyen análisis de puesto, planificación de las necesidades de mano de obra y el reclutamiento de los candidatos al puesto, selección de los candidatos, como antes se mencionaba, así como la orientación y capacitación al puesto, proveer incentivos y prestaciones, evaluación del desempeño y la formación del compromiso del empleado (Much, 1999).

I. Análisis de funciones

Como parte de la categorización se encuentra el análisis de funciones, el diseño de una estructura organizacional ayuda a armonizar los recursos de una organización y en este caso del departamento de catastro y predial de manera que las tareas se lleven a cabo de acuerdo a los objetivos organizacionales establecidos. Por otro lado, aun cuando la organización este compuesta por un mínimo de personas, la asignación de actividades y responsabilidades es importante, así como la delimitación de funciones con el objetivo de lograr eficientar el trabajo de cada persona. Por tanto, al delimitar las funciones las personas que tengan la responsabilidad de supervisar a los subordinados podrán coordinar el trabajo de varias personas y estructurar equipos realizando trabajo eficiente.

Particularizando en las funciones de los servidores públicos y con referencia al instituto del estado de México (2015), los servidores y empleados públicos deben conducirse con rectitud, integridad, responsabilidad, profesionalismo y honestidad, sobre todo, con lealtad al Estado, además toda persona que desempeñe un empleo, cargo comisión en alguno de los poderes del Estado, en los Ayuntamientos y Organismos Auxiliares, así como lo dice el Artículo 168 de la Ley Orgánica Municipal del Estado de México; Son servidores públicos municipales, los integrantes del ayuntamiento, los titulares de las diferentes dependencias de la administración pública municipal y todos aquellos que desempeñen un empleo, cargo o comisión en la misma. Dichos servidores públicos municipales serán responsables por los delitos y faltas administrativas que cometan durante su encargo. Es de esta forma como todo servidor público debe ser responsable en las funciones dentro del área de trabajo. Como también lo dice el artículo 109 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos donde se establecen los tipos de responsabilidades en que los servidores públicos pueden incurrir, como claro está en la política penal en la administrativa, así como la civil ante la sociedad atendida.

Asimismo, los empleados deben conocer su puesto y tareas asignadas, además cada empleado es responsable de conocer sus funciones, pero también el jefe o

responsable debe asegurarse de que el trabajador haya llegado a dominar las habilidades necesarias para realizar la tarea por completo para el cargo que ocupe dentro de la organización, porque si bien el buen manejo de actividades es responsabilidad de quien los capacita para el puesto o las actividades a desarrollar.

Sin dejar de mencionar parte primordial como empleado, la participación lo cual es una obligación, lo que permite a los empleados trabajar en equipo, al mismo tiempo los superiores deben aprovechar esto para comunicar los objetivos de la organización en este caso la del departamento todo para el buen funcionamiento de todas las partes de la organización. Si esto se desarrolla de manera satisfactoria los empleados deben tomar la iniciativa cuando se presenta una nueva tarea en lugar de tratar de evitarla. Parte importante que influye en este aspecto es que no haya resistencia al cambio, así como paradigmas amplios y abiertos, acompañado de puntualidad, evitar las faltas y todo esto para ofrecer un servicio de calidad.

El departamento de catastro y predial del H. ayuntamiento de Teziutlán, tiene definidas las funciones tanto como para ofrecer su servicio como las funciones de los empleados. Las funciones del servicio dependen de los avalúos, que se elaboran por parte de uno de los empleados el contador, así como las cédulas catastrales, elaboradas por la secretaria dentro del departamento, además del informe de importe a pagar del impuesto predial de los inmuebles, donde se facilita un pase para pagar en el departamento de hacienda, debido a que en el departamento de catastro y predial no se hace el pago, de la misma manera se hacen inspecciones de campo, en donde el inspector va a los domicilios requeridos todo esto para la verificación de medidas del inmueble y el tipo de construcción porque de igual forma se debe hacer un pago y sacar un permiso de construcción. Las constancias de no adeudo es otra de las funciones de la cual está encargada la secretaria, por último, las notificaciones son las que se hacen llegar al domicilio de los usuarios para informarles que deben pasar a pagar su predial de no ser así tendrán una multa, los encargados de esta tarea son los notificadores. Sin dejar de mencionar al director del departamento quien está encargado de firmar todos los trámites para la autorización, además de la toma de decisiones dentro del departamento.

Ahora bien, el desarrollo de una estructura organizacional juega un papel muy importante, del cual se involucra un esquema formal de relaciones, comunicaciones, procesos de decisiones, procedimientos y sistemas dentro de un conjunto de unidades, factores, materiales y funciones para la consecución de objetivos. Estructura organizacional es “la distribución formal de los empleos dentro de una organización, proceso que involucra decisiones sobre especialización del trabajo, departamentalización, cadena de mando, amplitud de control, centralización y formalización” (Robbins, 2005, p.234). Por lo tanto, dentro de la organización los directivos podrán delimitar el trabajo de cada uno de los individuos además de la especificación de obligaciones y reglas. Asimismo, Chiavenato (2000, p.400) menciona algunas ventajas de la organización funcional entre las cuales son, uso eficiente de los recursos y economías, buena coordinación intradepartamental, fuerte especialización de habilidades, buena solución de problemas técnicos, sin dejar de mencionar que también tiene desventajas como lo remite Rodríguez (2007) como la pérdida de autoridad de mando, así como competitividad entre empleados y tiende a la confusión de objetivos.

Es así como el análisis, cobra sentido por medio del estudio profundo de un objeto o situación con el fin de conocer sus fundamentos, sus bases y motivos de su surgimiento, comprendiendo el área externa del problema en la que se establecen los parámetros y condiciones que serán sujetas a un estudio más específico, se denotan y delimitan las variables que deben ser el objeto de estudio. Se da importancia al análisis de funciones de los empleados debido a que se deben atender lo que no esté funcionando en la organización, todo esto por medio de la jerarquización y la designación de responsabilidades de cada empleado, siendo por medio del análisis una forma para detectar y atender las funciones de los empleados, además de esta forma se cuida el servicio ofrecido a los usuarios.

J. Servicio al usuario

Basándose en la importancia de ofrecer un buen servicio, con el paso del tiempo el hombre ha buscado satisfacer sus necesidades mediante las producciones es por esto

que sus procesos se acomodaban a las necesidades de la población, así es como empieza la competitividad y se empieza a preocupar por el buen servicio a los usuarios para mayores ganancias en las organizaciones.

Los fundamentos dentro de un trabajo de investigación le dan coherencia y sustento por medio de conceptos que se encontraron en la problemática antes mencionada, como también el trabajo de oficina en particular se caracteriza por actividades rutinarias, las cuales pueden traer consecuencia, y con esto viene la deficiencia en el servicio brindado, además del servicio desigual en base a los estereotipos, trayendo como consecuencia deficiencia del servidor público, jugando un papel muy importante el servilismo siendo un comportamiento en la que una persona decide satisfacer a otra regularmente con poder para resolverle sus intereses o necesidades, aun poniendo en riesgo su integridad física y moral. Normalmente, los constructos calidad y satisfacción del cliente son considerados como sinónimos (Liljander, 1994), por la relación que tienen entre sí, además de que si no existe en la organización alguna de las dos no puede lograr los objetivos. Ahora bien, la calidad del servicio es el grado de conformidad de los atributos y características de un servicio respecto a las expectativas del usuario, o a lo que el usuario espera que va a suceder o desean en una situación.

En la condición de servil, según Kant (Mojardin, 2014) la conciencia de individualidad se somete dando lugar a un sentimiento de propiedad del otro. Estos comportamientos facilitan que las personas desarrollen actitudes de adhesión incondicional y empiecen un proceso de despersonalización, que más tarde desarrolla soberbia, intolerancia y hasta agresión contra quienes tienen y manifiestan, las actitudes de complacencia de intereses del otro son condición para la cohesión grupal.

Según el autor Serna Gómez, (2006, p.19) define que, el servicio al cliente es el conjunto de estrategias que una compañía diseña para satisfacer, mejor que sus competidores, las necesidades y expectativas de sus clientes externos. El servicio de atención al cliente es indispensable para el desarrollo de una empresa.

En relación a este punto, (Serna,2006) afirma que, las características más comunes se encuentran las siguientes, como que es intangible, no se puede percibir

con los sentidos. De igual manera es perecedero, se produce y consume instantáneamente, así como es continuo, quien lo produce es a su vez el proveedor del servicio, siendo integral, todos los colaboradores forman parte de ella. Haciendo hincapié en la oferta del servicio, prometer y cumplir. Seguido del foco del servicio satisfacción plena del cliente, por último, el valor agregado plus al producto.

En la cambiante economía moderna, dar un servicio excelente al usuario puede ser una diferencia vital para el éxito de una organización, el servicio es también hacer algo fuera de lo común por los contribuyentes, para hacer todo lo posible por satisfacer, y tomar decisiones que beneficien aun con cargo a los fondos de la organización el servicio al cliente es el servicio o atención que una empresa o negocio brinda al momento de atender sus consultas, pedidos o reclamos, venderle un producto, entregarlo, o solo ofrecer el servicio.

El servicio al usuario va de la mano con la gestión que realiza cada persona que trabaja en una empresa así sea macro o micro y que tiene la oportunidad de estar en contacto con los clientes y buscar en ellos su total satisfacción, y logro de objetivos. Se trata de “un concepto de trabajo” y “una forma de hacer las cosas” que son responsabilidad de toda organización, tanto en la forma de atender a los clientes (que compran y permiten ser viables) como en la forma de atender a los clientes internos y diversas áreas de la propia empresa.

Una empresa o negocio brinda un buen servicio al cliente cuando ha trabajado en varios componentes, cuando trata a sus clientes con amabilidad, se les da un trato personalizado, los atiende con rapidez, les ofrece un ambiente agradable, y los hace sentir cómodos y seguros.

Parte de los factores que conforman al servicio al usuario son, la amabilidad que hace referencia al trato amable, cortés y servicial. La atención personalizada es la atención directa o personal que toma en cuenta las necesidades, gustos y preferencias particulares del cliente. Se da, por ejemplo, cuando un mismo trabajador atiende a un cliente durante todo el proceso de compra, cuando se le brinda al cliente un producto diseñado especialmente de acuerdo con sus necesidades, gustos y preferencias particulares, haciendo que el cliente se sienta en confianza además de que la compra es amena y satisfactoria.

La rapidez en la atención, es la importancia, la premura con la que se le toman los pedidos al cliente, en la que se le entrega su producto, o se le atienden sus consultas o reclamos. Se da, por ejemplo, cuando se cuenta con procesos simples y eficientes, cuando se cuenta con un número suficiente de personal, cuando se le capacita al personal para que brinden una rápida atención, parte esencial que debe tomar en cuenta la organización, y en este caso el departamento de catastro y predial del H. ayuntamiento de Teziutlán, para lograr eficiencia en los procesos de trámites y lo que se requiera.

Otra parte importante es el ambiente agradable, entorno acogedor en donde el cliente se siente a gusto, y el lugar le inspire confianza logrando empatía tanto con los empleados como con el lugar. Se da, por ejemplo, cuando los trabajadores le dan al cliente un trato amable y amigable, cuando el local del negocio cuenta con una buena decoración, una iluminación adecuada, una música agradable, que este caso sería un poco distinto, pero con las mismas ideas de innovación para informar a los contribuyentes sobre conocimientos que pueden ser desconocidos, además de la limpieza del departamento y el orden en el entorno formando parte.

El factor comodidad, brinda al cliente sensación de bienestar cuando visita el local, porque en ocasiones en primer momento se percibe el ambiente. Que a su vez conlleva a la seguridad, que hace referencia de igual manera al bienestar y la integridad de los individuos que visitan el departamento. Se da, por ejemplo, cuando se cuenta con suficiente personal de seguridad, cuando se tienen claramente marcadas las zonas de seguridad, cuando se tienen claramente señaladas las vías de escape, cuando se cuenta con botiquines médicos, siendo importantes para los usuarios.

El buen servicio al cliente se trata de hacer que los clientes regresen. Y también de hacer que se vayan felices, felices lo suficiente para pasar comentarios positivos a otros, que posteriormente podrán probar tu producto o servicio y convertirse en clientes nuevos. (Damaso,1987, p.5)

Por lo tanto, complacer al usuario es otra de las prioridades de la organización, es la una de las formas más fáciles y baratas para el crecimiento de esta, porque los

contribuyentes son los que hablan bien o mal de tu desempeño en el área laboral según tu cargo, ya sea el caso de las actitudes y aptitudes ante los servicios que ofrezcas como institución.

Es por ende que un buen servicio al usuario es lo que habla bien de la organización y la forma que se tiene para lograr los objetivos, que son las ganancias y el crecimiento para la organización. La esencia del buen servicio al cliente es formar una relación con los clientes. Haciendo que el servicio sea lo mejor posible, recordando el verdadero secreto del buen servicio y actuando para ello, es como los usuarios juzgan por lo que se hace, no por lo que se dice, es una de las mejores armas que se debe crear para lograr más ganancias lo cual es tu objetivo y parte importante de tu visión.

El servicio superior no se improvisa. Con la metodología apropiada, es un proceso y una estrategia que se puede instalar y desarrollar a voluntad en cualquier empresa. Estrategia de servicio significa usar el servicio como arma de marketing para derrotar a la competencia. (Tschohi,1980)

El buen servicio al usuario es el método apropiado para la organización por medio de esta estrategia es como se puede lograr desarrollar un mejor servicio al contribuyente. Los negocios exitosos lo son porque resuelven los problemas y satisfacen las necesidades de sus clientes. Sólo cuando se logra esto se puede generar suficiente dinero para cubrir los costos, liquidar los gastos y obtener una ganancia.

Aquí es donde se origina una debilidad de las organizaciones, porque tratan de satisfacer sus necesidades personales o de la empresa antes que las de los clientes, y segundo, porque no cuentan con un plan verdadero, serio y sincero de servicio al cliente que haga que los consumidores quieran regresar.

Adicionalmente un extraordinario servicio al cliente quiere decir evitarle molestias, ofreciendo una atención excelente y con respeto; es utilizar el lenguaje adecuado; es atenderlo en el horario que requiere y con rapidez; es respetar su manera de vestir, de hablar, de ser; es darle el producto o servicio que realmente necesita y no venderle o darle lo que se tiene cuando hay otras cosas en el mercado que pueden satisfacer mejor sus necesidades.

Además de, el autor del libro ¿Quién se llevó a Mi Cliente? Manifiesta que en general las personas buscan y se quedan en donde se sienten bien, son aceptadas y les ponen atención, en otras palabras, se sienten felices, ya sea en una relación personal, de trabajo o comercial. (Figueroa, 2009)

Por lo mismo tratarán de alejarse de cualquier situación que les provoque dolor, ya sea falta de respeto y de atención o mal trato. Por desgracia en la mayoría de los casos, nosotros somos quienes alejamos a las personas con nuestras actitudes, mal comportamiento e indiferencia.

El buen servicio al cliente debe estar presente en todos los aspectos del negocio en donde haya alguna interacción con el cliente, desde el saludo del personal de seguridad que está en la puerta del local, hasta la llamada contestada por la secretaria. Para lo cual es necesario capacitar y motivar permanentemente al personal para que brinde un buen servicio al cliente, no solo a aquellos trabajadores que tengan contacto frecuente con el cliente, sino a todos los que en algún momento puedan llegar a tenerlo, desde el encargado de la limpieza hasta el gerente general. Asimismo, el buen servicio al cliente no solo debe darse durante el proceso de venta, sino también una vez que esta se haya concretado.

Por otra parte, particularizando en la administración de recursos humanos dentro del departamento de catastro y predial de H. Ayuntamiento de Teziutlán Pue. En donde se identificó la problemática de la parte humana y sensible en la que el empleado tiene esa empatía, ese aspecto de primera impresión con el contribuyente, en la influencia que provoca que sea un buen trato y servicio, porque antes de ser servidor público, se encuentra la parte humana, la cual es una de las más importantes, porque de alguna forma afecta la autoestima de los individuos.

El contexto en el que se aplica la administración de recursos humanos, está representado por las organizaciones y las personas que participan dentro de estas. Las organizaciones están conformadas por personas, de las cuales depende para conseguir sus objetivos y cumplir sus misiones, a su vez las organizaciones son el medio para que las personas alcancen sus objetivos individuales (Chiavenato, 1976). Por ende, el recurso humano de una organización es la fuente que mejor debe estar,

porque gracias a los empleados se obtienen buenos resultados de ingreso económico para la organización.

K. Empatía

Con base a todo el proceso de un buen servicio al departamento de catastro y predial, se hace hincapié de manera particular en la empatía como una cualidad autónoma del hombre, se trata pues de una capacidad innata a la raza humana, la habilidad empática en el subconsciente, con lo cual cada hombre tiene allí albergada una potencialidad innata para la sensibilidad empática, siendo ésta independiente de la experiencia. (Olmedo, 2009)

Así también, la empatía es considerada un conjunto de capacidades que empiezan en uno mismo con la capacidad de darse cuenta de los propios sentimientos, jamás se podrá contactar con las emociones y estado de ánimo de los demás, también permite reconocer y entender las emociones de los demás. Formando parte esencial para ofrecer un buen servicio a los contribuyentes, los empleados deben saber ponerse en el lugar del otro, para conocer, comprender los estados emotivos, a ciencia cierta cuales son las necesidades de las poblaciones, el buen uso de la empatía en algunos empleados es una herramienta muy poderosa por que dan un cierto nivel de confianza para solicitar o preguntar de alguna situación.

L. Asertividad

Como en toda organización es primordial tener empleados en puestos que correspondan, así que el asertividad es una habilidad social que permite a la persona comunicar su punto de vista desde un equilibrio entre un estilo agresivo y un estilo pasivo de comunicación. Como tal, el asertividad es una cualidad o comportamiento que poseen ciertos individuos de comunicar y defender sus propios derechos e ideas, respetando a los demás. La persona asertiva no quiere decir que tiene la razón, más bien significa que es aquella que sabe que puede estar equivocada, pero mantiene la calma y conversa con los otros sobre sus puntos de vista para poder llegar a un mejor entendimiento uno del otro y solucionar los problemas. (“Asertividad”,2017).

La conducta asertiva es muy importante en el día a día de la organización porque va a facilitar el trabajo de todos. Si por el contrario se encontrara en uno de los extremos de la línea, tanto en el extremo pasivo como el agresivo, la conducta generaría malestar, lo que se reflejará en los resultados de la empresa. Una parte importante de la asertividad es aprender a decir no, esta acción puede ser necesaria en algunos momentos y puede ayudar, por ejemplo, a ser más productivos evitando que asumir demasiadas tareas que no se puedan cumplir. Es importante, por tanto, trabajar nuestra asertividad tanto en la vida personal como laboral, los pasos que se llevan a cabo en el entrenamiento asertivo. Como parte importante para el buen servicio al usuario, además de que se fundamenta de la teoría, o las leyes que rigen al departamento.

CAPÍTULO III

Marco metodológico

El término metodología hace referencia al modo en que se enfocan los problemas y se buscan respuestas por medio de una investigación sobre un objeto de estudio en específico. Además de sustentos teóricos que llevan a seleccionar el método, como el estudio de caso el enfoque de esta investigación, por ser un método cualitativo; en donde se estudia la realidad y hasta donde llegan las posibilidades del método seleccionado y se busca resolver problemas, del objeto de estudio.

A. Enfoque cualitativo

La importancia de la metodología de la investigación es donde se sigue un proceso riguroso, cuidadoso y sistemático en el que se busca resolver problemas, de manera organizada y que garantice la producción de conocimiento o posibles soluciones. Ahora bien, la metodología se caracteriza por dos tipos de investigación la cuantitativa que utiliza técnicas como los cuestionarios, inventarios, que originan datos susceptibles de análisis estadísticos además busca comprender fenómenos sociales desde la propia perspectiva del actor. Pero, a diferencia de la cualitativa ésta utiliza técnicas como la observación, la entrevista en profundidad, que generan datos descriptivos, las propias palabras de las personas, habladas o escritas, y la conducta observable en donde se buscan las respuestas (Quecedo,2002), por medio de la investigación cualitativa se particularizará.

La metodología cualitativa está encargada de la construcción o generación de teorías, a partir de una serie de observaciones de la realidad objeto de estudio, haciendo uso del método inductivo, según el cual se debe partir de un estado nulo de teoría, (Perry,1998, p.788) asegura que

“En la práctica es difícil ignorar la teoría acumulada, ya que ésta es importante antes de comenzar el proceso de investigación; es decir, el primer conocimiento común ganado a través del proceso de socialización, inevitablemente influirá en la formulación de las hipótesis por parte del investigador... el investigador debe abstenerse de la apropiación no crítica de esta reserva de ideas”.

Por consiguiente, comenzar sin nada o con una absoluta limpieza del estado teórico no es ni práctico, ni preferido. De esta manera, el marco teórico se constituye en una parte importante de una investigación independientemente del tipo de metodología utilizado, toda vez que ésta se beneficiará de sus aportaciones científicas.

Respecto a su propósito, la investigación realizada a través del método de estudio de caso puede ser: descriptivas, si lo que se pretende es identificar y describir los distintos factores que ejercen influencia en el fenómeno estudiado, y exploratorias, si a través de las mismas se pretende conseguir un acercamiento entre las teorías inscritas en el marco teórico y la realidad objeto de estudio. Para obtener de este modo el sustento teórico al trabajo.

Los orígenes de los métodos cualitativos se encuentran a partir del siglo XIX con el auge de las ciencias sociales sobre todo de la sociología y la antropología esta metodología empieza a desarrollarse de forma progresiva, teniendo como objetivo la descripción de las cualidades de un fenómeno que pueda abarcar una parte de la realidad y las situaciones del entorno, pero con una mirada específica. No se trata de medir en que grado una cierta cualidad se encuentra en un cierto acontecimiento dado, si no de descubrir tantas cualidades como sea posible. Además, se dedican a la descripción de fenómenos o situaciones del entorno de la realidad, por medio de sus características como pensamientos, opiniones, modalidades, actitudes y comportamientos, que para su comprensión se requiere un análisis específico y complejo.

Para una investigación cualitativa se debe elegir y acercarse al objeto de estudio para analizar específicamente y clarificar los objetivos, además, por medio de las técnicas de investigación, así como las entrevistas y encuestas se hace la indagación de las emociones, las expectativas y las ideas de un objeto en específico que originan datos susceptibles de análisis estadísticos siendo una forma de clasificar la información y poder obtener resultados esperados (Quecedo,2002).

Parte de este enfoque se describe con ciertos criterios que definen a la investigación como lo remite (Smith,1987) señalando que es un proceso empírico que estudia cualidades o entidades cualitativas y pretende entenderlas en un contexto particular, se centra en significados descripciones y definiciones por lo que busca conocer procesos subjetivos, mostrando sensibilidad al contexto. Las técnicas cualitativas pueden utilizarse de forma complementaria, para incrementar la fiabilidad o validez de un diseño cuantitativo procesual para la manipulación experiencial, y refuerzan la validez de los resultados confirmando la relevancia de los constructos para las situaciones reales.

Además de que la investigación cualitativa tiene sustento y todo un proceso para la elaboración eficaz, apoyándose de la utilización de métodos basados en las técnicas como la observación y la entrevista siendo ésta, una técnica que indaga más a profundidad en el objeto de estudio. Para lograr generar datos descriptivos asimismo categorizar la información obtenida hacia una mejor comprensión para el análisis.

Las características y criterios son parte de la investigación cualitativa para Taylor y Bogdan, citados por Quecedo (1986) el investigador cualitativo trata de comprender a las personas dentro del marco de referencia de ellas mismas, así como de identificarse con las personas que estudia para comprender cómo experimentan la realidad. Busca detener el proceso interpretativo permaneciendo distanciado como un observador objetivo y rechazando el papel de unidad actuante, para que no sea una investigación sentida, sino detectada por medio de la observación y las técnicas.

Asimismo, el investigador cualitativo suspende o aparta sus propias creencias, perspectivas y predisposiciones ha de ver las cosas como si ocurrieran por primera vez, nada se ha de dar por sobrentendido. Así como todas las perspectivas son valiosas no se busca la verdad o la moralidad, sino una comprensión detallada de las perspectivas de otras personas. También se caracteriza por ser un arte siendo flexible en cuanto al modo de conducir los estudios, se siguen lineamientos orientadores, pero no reglas. Los métodos están al servicio del investigador; el investigador no está sujeto a un procedimiento o técnica.

Al mismo tiempo los métodos cualitativos son humanistas debido a que las técnicas con las que se estudia son influenciadas por las personas, porque, si se reduce las palabras y actos a ecuaciones estadísticas, se pierde el aspecto humano, convirtiéndose en un método cuantitativo donde se basa en datos y porcentajes. Es por todo lo anterior que el estudio cualitativo permite conocer aspectos personales, de vida, perspectivas, creencias, concepto, éxitos y fracasos (Quecedo, 1986), siendo la forma en que la investigación cualitativa le da sentido al trabajo.

B. Estudio de caso

Un método de investigación cualitativa es el estudio de caso, de esta forma es como da sentido a la investigación y aún más si están relacionadas con personas se requiere de una serie de métodos y técnicas de investigación mediante las cuales se identificó el objeto de estudio, el servicio ofrecido por parte del departamento de catastro y predial del H. ayuntamiento de Teziutlán Pue.

Así como, el estudio de caso es un método de investigación cualitativa, aunque puede incluir evidencia cuantitativa. El estudio de caso usa múltiples fuentes de evidencia y explora el objeto de estudio dentro de su contexto, esas fuentes de evidencia incluyen documentos, archivos, entrevistas, observaciones directas, u objetos. (Yin,2009)

De igual manera, el estudio de caso consiste en un “método o técnica de investigación, el cual se caracteriza por precisar de un proceso de búsqueda e indagación, así como el análisis sistemático de uno o varios casos” (Rovira,2005:60) tal como se realizó en las observaciones dentro del departamento de catastro y predial del H. ayuntamiento de Teziutlán. Además, como lo remite la cita anterior el estudio se hace en todas aquellas circunstancias, situaciones o fenómenos únicos que sean de interés para la investigación. Las categorías usadas son en base al problema identificado situado en el área de recursos humanos, dentro del servicio al usuario desglosando la empatía, el asertividad y las funciones de los empleados, siendo estas en donde se centra el problema.

Las características principales del estudio de caso para (Pérez Serrano,1994) son particularistas esto significa que solamente abarcan una realidad o tema específico, lo que los constituye en técnicas muy eficaces para analizar situaciones únicas y concretas. También los descriptivos que al finalizar un estudio de caso se obtiene una descripción exhaustiva y cualitativa de una situación o condición específica. Además de los heurísticos lo que significa hallar o descubrir alguna cosa. En el estudio de caso se puede descubrir nuevos aspectos de un tema específico o confirmar aquello que ya se sabe, por lo que se decidió usar el estudio de caso heurístico, porque por medio de la observación se identificó el objeto de estudio, que es el análisis de las funciones que se ofrece a los contribuyes por parte del departamento de catastro y predial de Teziutlán. Porque hay situaciones respecto a los empleados donde se han recibido quejas del mal servicio ofrecido.

Además, los descriptivos al finalizar el estudio de caso se obtiene una descripción exhaustiva y cualitativa, lo cual sintetiza la información para que sea más digerible. El inductivo se basa en el razonamiento lógico, donde se puede elaborar hipótesis y hallar nuevas relaciones. Otra particularidad es hallar o describir alguna cosa, se puede describir nuevos aspectos de un tema específico o confiar aquello que ya se sabe. Siendo este enfoque en el que se utilice debido a la forma en la que surgió la investigación, por medio de la observación en seguida de unas encuestas a los contribuyentes al departamento de catastro y predial, además como último paso la entrevista a un empleado del departamento.

Otro estudio de caso es el inductivo que a partir de uno o varios casos concretos. Por tanto, la cuestión de la generalización de los estudios cualitativos incluido el estudio de caso no radica en una muestra probabilística extraída de una población a la que se pueda extender los resultados, sino en el desarrollo de una teoría que puede ser transferida a otros casos, (Maxwell,1998, p:20). Es por medio del proceso de observaciones como se indago sobre las ideas y los fenómenos que ocurren en el departamento de catastro y predial de Teziutlán.

C. Fases del estudio de caso

El estudio de caso consiste en seguir unas fases tal como lo dice Rodríguez (2011, p 2:9) iniciando con el diseño del estudio de caso, en donde el plan de acción a seguir específica y orienta en enfoque de caso, además la fase dos va acompañadas de los procesos de recolección y análisis de la información como tal se abordó en el contexto y el planteamiento del problema. Continuando con la fase tres, recopilación de información, basada en la recogida de datos que ayudan a responder la pregunta al inicio en el planteamiento del problema para esta fase se usaron técnicas de recolección de información como la encuesta y la entrevista, y principalmente la observación fase importante para la delimitación del problema.

Para la siguiente fase se aborda el análisis de la información teniendo como objetivo depurar, categorizar por medio de la recombinação de información recogida comprobando de manera directa la pregunta del estudio. Tal como se hizo en el capítulo dos, obteniendo las siguientes categorías, recursos humanos, servicio al usuario, la empatía que va de la mano con un buen servicio al usuario, el asertividad y las funciones de los empleados dentro del departamento. Para concluir con las fases del estudio de caso, se encuentra la redacción del informe en donde en este caso se tomará como descripción de hallazgos, el resultado donde se especifica que es lo que se hace y lo que se debería hacer, también influyen las categorías antes mencionadas.

Como todo método de investigación, el estudio de caso se guía por unos objetivos específicos. El estudio de una realidad y situación determinada. Confirmar hipótesis o teorías ya existentes, descripción y registro de los hechos o circunstancias del caso, comprobación o comparación de fenómenos o situaciones similares. Es por todo esto que se eligió este método para esta investigación porque la información que se aborda se obtiene mediante técnicas de investigación.

D. Técnicas e instrumentos

A partir de la investigación cualitativa los instrumentos y las técnicas de acceso a la información son pieza clave para el estudio de caso, así como para la metodología cualitativa. Estas escogen preferentemente la observación, la entrevista, la encuesta

y otras técnicas. La selección y elaboración de los instrumentos de investigación es primordial, así como fundamental en el proceso de recolección de datos, porque sin su aplicación es imposible tener acceso a la información que se necesita para resolver un problema en específico.

En general, el instrumento resume en cierta medida toda la labor previa de una investigación que en los criterios de selección de estos instrumentos se expresan y reflejan las líneas dominantes del marco, particularmente aquellas señaladas en el sistema teórico, para el caso del paradigma real, analítico y los fundamentos teóricos y conceptuales incluidos en el sistema. (Cerdeña, 1991)

Ahora bien, haciendo acercamiento a las técnicas de investigación es probable que uno de los instrumentos más utilizados y antiguos dentro de la investigación científica, es la observación, debido a su procedimiento fácil de aplicar, directo y de tabulación muy sencilla. Especificando que el tipo de observación que se llevó a cabo fue intencionada, aunque en un principio fue no participante por no ser parte del departamento, esta técnica se realizó por medio de un proceso de observaciones durante un tiempo predeterminado, en el cual se identificaron ciertas anomalías dentro del departamento de catastro y predial de Teziutlán, pero para ser asertivo se realizó una serie de diseño de instrumentos para la recolección de información siendo de esta forma como se logró detectar una problemática principal dentro del departamento. Además, el método se refiere a la descripción de la situación en la que el observador es físicamente presentado y personalmente éste maneja lo que sucede o la presencia.

La técnica de observación tiene como necesidad registrar, organizar y controlar los datos de la observación, se plantea como exigencia científica en todas las ciencias sociales. Los medios o instrumentos de observación son los elementos que facilitan, controlan amplían o perfeccionan la letra de la recogida de información por el investigador (Francia, 1993, p.224)

Para hacer un registro de la observación se puede seleccionar una estrategia como los métodos narrativos, pensados para producir los hechos de los comportamientos diarios, el registro anecdótico, registro continuo y descripción de muestras. A diferencia de los métodos de muestreo que no conservan la secuencia original de los comportamientos, como el muestreo de hechos, muestreo de tiempo,

modelo de registro múltiple, pero los métodos de estimación requieren que el observador no solo observe si no que juzgue la conducta, con las listas de control, escalas de estimación, escalas numéricas, escalas estándar, escalas de puntuación acumulada, escalas de elección forzosa (Francia,1993).

De igual manera en la actualidad la encuesta es una de las modalidades más utilizadas por las empresas de mercadeo y los institutos de opinión que reconocen o sondean las tendencias consumistas o las opiniones políticas de la población. Permanentemente existen polémicas y controversias en torno a la credibilidad y validez de estos procedimientos como intérpretes de la opinión pública.

La técnica de encuesta se basa en la idea de que las personas pueden ofrecer una explicación de su comportamiento, sus acciones a quien les pregunte sobre ellas. En este sentido la encuesta es una técnica propia de las ciencias sociales y humanas que lleva implícito el supuesto de que el sujeto que utiliza es un investigador, en la medida en la que puede explicaciones reflexivas y contrastarlas con la experiencia (Walter,1989, p.128).

La encuesta se usa principalmente cuando la información requerida no puede obtenerse sino a través de la consulta masiva. Las encuestas varían enormemente en su alcance, diseño y contenido, de ahí la abundante tipología de encuestas que existe, aunque todas ellas tienen aspectos comunes. Entre las variedades más comunes tenemos las encuestas abiertas y las encuestas cerradas. Pero, de acuerdo con la finalidad que se propone, se habla de cuatro tipos de encuestas: descriptivas, explicativas, seccionales y longitudinales.

Las encuestas abiertas o no restringidas propician respuestas que podemos calificar como espontáneas y libres. Suelen ser más profundas, más argumentadas y ricas, pero presentan la desventaja de que se limita mucho la tabulación de éstas. Se trata de encuestas que incitan a responder en forma breve y específica las respuestas formuladas. A diferencia de las abiertas, existe una correspondencia directa entre pregunta y respuesta, o sea la respuesta es tabulada o evaluada sólo en relación con la pregunta. Las descriptivas son las más comunes entre las encuestas, y al igual que las investigaciones descriptivas, su propósito es caracterizar un fenómeno o situación

concreta, indicando sus rasgos más peculiares o diferenciadores. pero a nivel masivo o en un colectivo determinado.

Las encuestas explicativas no difieren mayormente de las investigaciones explicativas, pero en el primer caso tienen una dimensión o un alcance masivo. Buscan explicar las causas de un fenómeno o saber por qué ocurren las cosas, cuáles son los factores determinantes. Las seccionales son un tipo de encuesta bastante común, ya que no tienen otro propósito que estudiar los objetivos propuestos de cierta población en un momento dado. (Cerde,1991)

Otra de las técnicas es la entrevista una de las cuales puede ser muy productiva dependiendo de cómo se realice. Se afirma que por medio de la entrevista se obtiene toda aquella información que no obtenemos por la observación, porque a través de ello podemos adentrarnos en el mundo interior del ser humano y conocer sus sentimientos, su estado, sus ideas, sus creencias y conocimientos.

De ello se deduce la entrevista no es otra cosa que una conversación entre dos personas, una de las cuales se denomina entrevistador y la otra entrevistado. Estas dos personas dialogan y conversan de acuerdo con pautas acordadas previamente, o sea se presupone que para realizar una entrevista debe existir una interacción verbal entre dos personas dentro de un proceso de acción recíproca. También se le conoce como procedimiento para recoger información de diversos ámbitos relacionados con un problema social, consiste en un proceso de relación interpersonal con varias fases y donde debe obtenerse información tanto de conducta verbal como no verbal, tanto de que se dice y su mutua relación. (Cerde,1991). Existe plena libertad por parte del entrevistador para hacer todo tipo de preguntas a la persona entrevistada, así como existe libertad para expresar sus sentimientos y opiniones. (Ender-Egg,1993)

Antes de realizar una entrevista, debe elaborarse un plan y una guía, la cual permitirá planificar y plantear tentativamente todos los pasos y fases que se desarrollarán en el proceso de la entrevista. Es recomendable los siguientes pasos que han sido utilizados por el autor para mayor eficacia en la entrevista el contacto inicial, principios directivos de la entrevista, primera versión de las preguntas, la

población entrevistada, selección de la muestra, los entrevistadores preparación, capacitación y discusión, validación y prueba piloto del cuestionario, elaboración definitiva del cuestionario y plan operativo de la entrevista, aplicación de la entrevista a la muestra de la investigación.

Otra de las técnicas de ayuda a la recolección de información y que fue pieza importante en el proceso de la investigación es el análisis Foda que se utiliza para la evaluación del desempeño de una organización ya sea dentro o fuera de esta, que se compone por las fortalezas, oportunidades, debilidades y las amenazas, todo esto entorno a organización o el objeto de estudio, en este caso sobre el departamento de catastro y predial. Tal como lo remite Weihrich (1982). A continuación, se abordarán los hallazgos de manera específica, asimismo la consecuencia de la investigación. Describiendo las situaciones por medio de la recolección de información y la observación.

CAPÍTULO IV

Descripción de los hallazgos

El estudio de caso es una forma de investigación, además se preocupa de seguir una serie de procedimientos con el fin de lograr los objetivos del estudio de la investigación. Así como antes se mencionó, la categorización es parte esencial porque se logra analizar específicamente por medio de un orden, el objeto de estudio siempre con una mirada en la administración educativa, con un enfoque en la organización, debido a que es la categoría en la que se identificó la problemática. La elaboración de la matriz FODA es una herramienta y práctica para el análisis de la categorización dentro del departamento de catastro y predial de Teziutlán donde se exponen los hechos detectados por medio de todo el proceso de la investigación.

A. Recursos humanos

Considerando los aportes de Ponce (2006) en este análisis FODA se evalúan los factores del objeto de estudio, el departamento de catastro y predial de H. Ayuntamiento de Teziutlán. Para esto se abordará información (ver apéndice D matriz Foda categorización) donde se describen los hechos particularmente en la categoría de recursos humanos, pero sin dejar de mencionar que se deslinda de la organización, iniciando con las fortalezas de la matriz Foda. En primer lugar, la presencia de puntualidad por la mayoría de los empleados. Otra fortaleza es la tecnología, en específico la accesibilidad con la computadora, porque se puede acceder de manera más rápida al Sistema Integral para Ayuntamientos y Tesorerías, donde se localizan por medio del número de cuenta y el tipo de inmueble según sea urbano o rustico. Todo esto para saber el adeudo del predial ya sea del presente año o en algunos casos de años atrasados de adeudos.

Las fortalezas antes mencionadas van de la mano con las oportunidades, estas representan elementos viables de crecimiento o de mejoría para las organizaciones, en este caso para el departamento de catastro y predial, se encuentra la elaboración de citatorios entregados por los notificadores empleados del mismo departamento,

convirtiéndose la manera en que los contribuyentes que deben liquidar el adeudo del inmueble además de que trae consigo un posible incremento de ingresos para el departamento por que los contribuyentes se preocupan por la multa que se le agrega a los usuarios. Otra de las oportunidades del departamento es que puede haber mayores ingresos económicos para el ayuntamiento, por medio de una favorable captación de información de los usuarios, en donde traerá resultados en los ingresos para el ayuntamiento.

Haciendo referencia con Ponce (2006), las debilidades se definen como un factor considerado vulnerable en cuanto a la organización y en particular en el departamento de catastro y predial o simplemente una actividad que se realiza de forma deficiente generando pérdidas económicas para el departamento. Así como la demora en los tramites por parte de los empleados, existían casos en los que los contribuyentes se molestaban porque se le citaba en un determinado tiempo y aun no estaban elaborados, es de esta forma como se recibían quejas y los contribuyentes se molestaban. Además, demora para elaborar los tramites, debido a que no hacen sus funciones o actividades con premura, respaldándose en la ley general orgánica. Y todo esto va de la mano con las molestias y quejas de los contribuyentes debido al incremento del impuesto predial, sin percatarse que los empleados no son los encargados de asignar los costos de los inmuebles y mucho menos del incremento de la multa por no pagar a tiempo el impuesto predial.

Además de todas las debilidades antes mencionadas se identificó una que afecta particularmente al servicio que ofrecen los empleados, que lo catalogan los contribuyentes como malo y de mal genio provocando que en primer lugar los contribuyentes se lleven un mal sabor de boca. Tal como se cuestiona en la pregunta siete (ver apéndice B encuesta) aplicada a los contribuyentes, donde obtienen como respuesta que el servicio es bueno, pero en algunas ocasiones los empleados atienden de forma inadecuada, lo que trae como consecuencia molestia por parte de los usuarios, trayendo como consecuencia el incremento de los adeudos por parte de los contribuyentes.

De la misma forma haciendo referencia a Ponce (2006) las amenazas representan la suma de fuerzas ambientales que no se pueden controlar por la organización, pero representan fuerzas o aspectos negativos que afectan al departamento siendo problemas potenciales, aunque en este caso no hay competitividad debido a que es un servicio federal, de cualquier forma, los contribuyentes deben pagar su impuesto predial en el departamento de catastro y predial del H. Ayuntamiento pero sin duda una de las amenazas que más afecta al departamento es el incremento de los adeudos por parte de los contribuyentes es decir, que el ayuntamiento no tenga los ingresos que deberían y que están estipulados, esto puede provocar problemas económicos. Respecto a la encuesta aplicada (Ver apéndice B encuesta) un cierto porcentaje de usuarios no obtienen la información necesaria para hacer sus trámites, porque los empleados no son accesibles y no ofrecen la información necesaria, también hubo casos que solo se ofrecía la información una vez y si se preguntaba nuevamente el empleado presentaba molestia y enfado.

Todo esto se convierte en una amenaza el que lleguen quejas al presidente municipal por el mal servicio y por falta de ingresos según hacienda quien es encargado de los cobros públicos al municipio, además de problemas a los contribuyentes. Todo esto de la categoría de la matriz Foda de recursos humanos.

B. Análisis de funciones

Las fortalezas de las funciones son pocas, una es el cumplimiento del horario de atención a los usuarios, asimismo que muchos de los usuarios ya conocen los tramites y les facilitan los procesos y ahorran tiempo para atender en su totalidad a los usuarios. De la misma forma esto trae oportunidades en este caso el poder un servicio de calidad y eficaz, aprovechando las oportunidades habría un gran cambio en el servicio ofrecido. Pero también están las debilidades en del departamento y los empleados presentan carencias; Como por ejemplo la falta de acceso a la información o de igual manera incompleta y confusa, debido a que los servidores no especifican de la mejor manera los procedimientos para algún trámite o en algunos casos quedan

dudas, pero si se cuestiona nuevamente al usuario causa molestia y malos modos. Y como consecuencia traerá amenazas, situaciones que no permitan cumplir con los objetivos de catastro y predial, igualmente falta de pagos del impuesto predial.

C. Servicio al usuario

El servicio brindado por el departamento de catastro y predial del H. ayuntamiento de Teziutlán Pue, por medio de la categorización se elaboró una matriz FODA tal como lo dice Espinosa, (2003) para la evaluación y el control en las organizaciones en relación con los factores que determinan el éxito en el cumplimiento de metas, como lo es en el servicio al usuario, en donde se identificaron fortalezas por medio de habilidades, como la puntualidad de los empleados en el horario establecido, logrando mayor atención de usuario.

Aunado a las fortalezas se encuentra la calidad en los tramites que se elaboran para los contribuyentes, es decir no hay errores en la captación de datos o de información, por medio de la ayuda de acceso al uso de la tecnología siendo el sistema integral para ayuntamientos y tesorerías la herramienta principal para ofrecer la información requerida a todos los usuarios las veces que sea requerida.

Las oportunidades en el sistema integral para ayuntamientos y tesorerías son primordiales porque son una forma en la que se puede ofrecer un servicio de mejor calidad y en el menor tiempo, además de atender a más contribuyentes con la facilidad de la tecnología, mayor ingreso económico. A diferencia de las debilidades se identifica en vulnerabilidad un servicio mal organizado (Ver apéndice B encuesta pregunta 2 y 3) como se cuestiona sobre el servicio ofrecido por parte de los empleados, debido a que lo contribuyentes llegan al departamento y no saben con quién dirigirse, sin importar que sea tramite, consulta del impuesto predial o alguna otra actividad, provocando demora en la atención y hasta molestia según sea el caso, como en situaciones en las que el impuesto predial tiene multas por no saldar el adeudo en tiempo y forma, es por esto que los empleados debido a que no saben cómo actuar ante situaciones bochornosas en las que el contribuyente llega a agredir verbalmente al empleado, sin saber que el departamento no se encarga de asignar multas ni el impuesto predial.

Catastro solo es un registro estadístico administrativo dependiente del estado en el que se describen los inmuebles y el impuesto predial. De igual manera es como se hacen presentes los aspectos negativos, las amenazas que pueden provocar incremento de adeudo por parte de los contribuyentes al no saldar el adeudo del impuesto predial, lo que calificaría al departamento de catastro y predial como deficiente por no lograr los objetivos, sería como si no se estuviera trabajando en el departamento porque no se estaría obteniendo ningún resultado.

D. Empatía

Para esta categoría también se elabora una matriz FODA, para conocer sobre el servicio brindado a los contribuyentes, sin dejar de mencionar que la empatía es una característica principal para ofrecer un buen servicio sin importar si es público o privado, también la empatía es la capacidad de ponerse en los zapatos del otro, identificando como fortaleza dentro del departamento de catastro y predial gran parte de los valores que se tienen como seres humanos, como la solidaridad la que se observó entre los compañeros empleados.

Además de la iniciativa que se presenció cuando surgió el temblor y afecto a estados vecinos, tomando cartas en el asunto con el apoyo de donación de comida y ropa, de la misma forma haciendo presencia la comunicación entre los compañeros de trabajo. Y en las oportunidades el respeto que existe en todo el departamento, de igual manera la experiencia que tienen los empleados. asimismo, la amenaza para el departamento es la molestia por parte los empleados como consecuencia de mala atención, lo cual es considerable por ser un servicio público los empleados tienen el deber de responder todas las dudas y ofrecer la información las veces que sea requerida por que es un derecho de los usuarios.

E. Asertividad

Como última categoría de análisis el asertividad, la forma en la que se respetan las ideas y el punto de vista de los usuarios, debe ser equilibrado y buscar solución a problemas, las fortalezas identificadas en base al asertividad en el departamento, es que los empleados respetan el punto de vista de los contribuyentes, no hay injerencia

por parte de los empleados, acompañado del respeto, de la misma forma la oportunidad de ayudar a buscar posibles soluciones a los problemas surgidos. Como una mayor atención o buscar ayuda en otros departamentos del ayuntamiento, para resolver dudas también sobre algunas cuestiones por parte de los usuarios, pero si bien si el empleado no está informado abre una debilidad, porque al momento de ser reclutados y contratados debe haber una capacitación, sea o no desconocido el puesto a ocupar, además nace la oportunidad de hacer una rotación de puestos, si el empleado no está dando resultados en el puesto que tenga, por consiguiente la amenaza para el departamento es que tenga que haber un cambio de personal lo que llevaría tiempo perdido y provocaría retraso en los procesos de los tramites.

Es así como se concluye con las cuatro fases del estudio de caso inmersas en este trabajo de investigación cualitativa, donde por cada capítulo se aborda cada una de las fases del estudio de caso descriptivo, asimismo la ayuda de la categorización por medio del problema identificado y como parte fundamental las técnicas de recolección de información, lo que favoreció a dar sustento a los hallazgos. Pero sin dejar de mencionar la importancia de la teoría como soporte a todo el trabajo.

CONCLUSIÓN

Es importante mencionar que por medio de la investigación cualitativa se pudo obtener información sobre el departamento de catastro y predial del H. Ayuntamiento de Teziutlán Puebla, todo esto por medio del estudio de caso para el cual se usaron métodos y técnicas para la identificación del objeto de estudio.

En donde se identificó específicamente el área de recursos humanos en las funciones de los empleados que el servicio brindado a los usuarios, suele ser deficiente ante el aspecto de los contribuyentes. Además, los empleados no cumplen sus funciones completamente, aunque conozcan sus responsabilidades dentro de su puesto, lo que trae descontento a los contribuyentes por que el servicio no es adecuado.

La importancia de ofrecer un buen servicio debido a que es la forma en que la organización puede lograr sus objetivos, asimismo es como intercede la administración educativa como tal, donde se enfoca en el departamento de recursos humanos, donde surge la captación y el reclutamiento de los empleados, para el cual se debió haber entrevistado a cada uno de ellos, que laboran en el departamento, siendo esta una forma efectiva para que los empleados desempeñen sus funciones de forma adecuada, además en este caso ofrecer un buen servicio a todos los contribuyentes. De igual manera se debe tomar en cuenta su formación profesional para evaluar si es apto para el puesto, las funciones y responsabilidades.

Por ende, se llega a la conclusión de que las funciones de los empleados no son adecuadas a las necesidades de todos los contribuyentes, además de no ofrecer la información pertinente a los usuarios, asimismo se considera que el reclutamiento por parte del departamento de recursos humanos no es eficiente por las funciones que desempeñan los empleados. Lo que sería pertinente es que hubiera gestión más allá del factor humano, por medio de difusión sobre la importancia de pagar el impuesto predial a tiempo, asimismo de carteles que informen de manera pertinente a la población obtener mejores resultados y lograr los objetivos del departamento y del ayuntamiento.

BIBLIOGRAFÍA

- Ander Egg(1989) 135-175.pdf aprender a investigar recuperado de: naciones básicas para la investigación social
- Arias, G. F. (1999) Administración de recursos humanos. México: Trillas.
- Arturo. B. C. (2018) Cómo organizar un estudio de caso. Recuperado de:
<http://educa.upnvirtual.edu.mx/index.php/expediente/16-expediente/301-como-organizar-un-estudioi-de-caso>
- Cerda, H. (1991) Los elementos de la Investigación. Bogotá: El Buho.
- Chiavenato, I. (2006) Introducción a la teoría general de la administración. México: Mc Graw- Hill.
- Chiavenato, I. (2007) Administración de recursos humanos. México: Mc Graw- Hill
- Chiavenato, I. (2009) Gestión del talento humano. México: Mc Graw- Hill
- Chiavenato, I. (2000) “administración de recursos humanos” quinta edición – Editorial Mc Graw Hill
- Cubero. (2005) Fundamentos de la administración pública 2a edición México trillas
- Müch, G. L. (2013) Administración de instituciones educativas. México: Trillas.
- Pérez y M. V. González Montaña. (1993). Diagnóstico. En Desarrollo comunitario (pp. 82-106). México: UNAM.
- Pérez S. (1994) Diseño, aplicación y evaluación de técnicas e instrumentos en la intervención profesional Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades, SOCIOTAM, vol. XVII, núm. 2, pp. 201-223 Universidad Autónoma de Tamaulipas Ciudad Victoria, México
- Rovira (2005) formación permanente de docentes en servicio, alternativa para la enseñanza y el aprendizaje de la lengua escrita en la educación básica integral jemima duarte cristancho isbn:978-84-691-1556-5 / dl:t.2295-2007

Rodríguez G. (2011), Metodología de la investigación cualitativa, Aljibe, Granada 1999.

Rojas S. R. (1985) Guía para realizar investigaciones sociales. México: Plaza y Valdés.

Sampieri, H. R. (2014) Metodología de la investigación. México: Mc Graw- Hill.

Stake, E. R. (1999) Investigación con estudio de caso. Madrid: Morata.

Tschohi(1980) Diseño, aplicación y evaluación de técnicas e instrumentos en la intervención profesional Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades, SOCIOTAM.

Cerda, H. (1991) Los elementos de la Investigación. Bogotá

<https://es.slideshare.net/aliriotua/cerdahugoelementosdelainvestigacion>

Ander Egg E. (2011). pdf.pdf recuperado de:

<http://abacoenred.com/wp-content/uploads/2017/05/Aprender-a-investigar-nociones-basicas->

Ander Egg(1993) Técnicas de investigación social. fce, México. Recuperado de:

https://imas2009.files.wordpress.com/2009/04/ander-egg_135-175.pdf

Asertividad. (2017) El método de estudio de caso: estrategia metodológica de la investigación científica Pensamiento & Gestión, pp. 165-193 Universidad

del Norte Barranquilla, recuperado de:
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64602005x>

Chorley. (1987) definición de catastro. Recuperado de:

<http://www.ordenjuridico.gob.mx/Congreso/pdf/121.pdf>

Chiavenato. (1976) Introducción a la Teoría General de la Administración», Séptima Edición, de Chiavenato Idalberto, McGraw-Hill Interamericana, 2004, Pág. 10. Recuperado de:

<https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-administracion.html>

Carpizo. (1991) La modernización administrativa en México

Propuesta para explicar los cambios en la estructura de la administración pública 1940 1990 recuperado de:

https://repositorio.itesm.mx/bitstream/handle/11285/574352/DocsTecn_1934.pdf?sequence=1

Damazo. (1987) el buen servicio al cliente. Recuperado de:

<http://miempresaexitosa.com/entrenamiento/servicios/48-importancia-del-servicio-al-cliente1>

Engels. (1842) La economía política es ciencia. Recuperado de:

https://es.engels.org/wiki/Ciencia_econ%C3%B3mica

Fundamentos de la administración pública (2006) recuperado de:

<https://clea.edu.mx/biblioteca/fundamentos%20de%20administracion%20-%20munch%20galindo.pdf>

Figueroa. (2006) Servicio al Cliente en Instituciones Públicas, Recuperado de:

<http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Chang-Juan.pdf>

Francia (1993) Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades, SOCIOTAM ISSN: 1405-3543 hmcappello@yahoo.com Universidad Autónoma de Tamaulipas México

Gabino (1997). Derecho administrativo y administración pública. Editorial Porrúa. México recuperado de:

http://www.aliat.org.mx/BibliotecasDigitales/economico_administrativo/Derecho_administrativo_I.pdf

Guerrero O. (1982) teoría administrativa de la ciencia política, instituto de investigaciones jurídicas. México, D, F

Grimson, A. (2008) Diversidad y cultura: reificación y situacionalidad”, Tabula Rasa 8:45-67 recuperado de: el concepto de la cultura: definiciones, debates y usos sociables. conceptodelacultura-5173324.pdf

INEGI (2010) Censo de Población y Vivienda 2010 recuperado de:

<https://www.inegi.org.mx/programas/ccpv/2010/>

instituto del estado de México (2015). México Toluca de Lerdo. Recuperado de:

<http://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/files/pdf/ley/vig/leyvig083.pdf>

Max Weber (1898) definición de estado recuperado de:

<http://www.theodinstitute.org/joomla/que-dicen-los-expertos-en-empresas-y-do/10-autores/167-weber-max.html>

Maxwell (1998) Revista Internacional de Ciencias Sociales y Humanidades, SOCIOTAM ISSN: 1405-3543 Universidad Autónoma de Tamaulipas

Olmedo C. P. & Montes Berges B. (2009) Evolución conceptual de la Empatía. iniciación a la Investigación Núm. 4: r3 (2009) Recuperado de:

[https://www.academia.edu/29720896/Evoluci%C3%B3n_conce de_la_Em pat%C3%Ada](https://www.academia.edu/29720896/Evoluci%C3%B3n_conce_de_la_Em_pat%C3%Ada)

Perry. (1998) El método de estudio de caso: estrategia metodológica investigación científica Pensamiento & Gestión, núm. 20, julio, pp. 165-193 Universidad del Norte Barranquilla, recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=64602005x>

Ponce (2006) “contribuciones a la economía “ es una revista académica con el numero internacional normalizado de publicaciones seriadas issn 16968360 recuperado de: <http://www.eumed.net/ce/2006/hpt-FODA.htm>

Ponce (2006) la matriz FODA: una alternativa para realizar diagnósticos y determinar estrategias de intervención en las organizaciones productivas y sociales recuperado de:<https://eco.mdp.edu.ar/cendocu/repositorio/00290.pdf>

Quecedo (2002) Introducción a la metodología de investigación cualitativa Revista de Psicodidáctica, núm. 14, 2002, pp. 5-39 Universidad del País recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=17501402>

Quecedo (1986) sistema de información científica, red de revistas científicas de América latina y el caribe, España y Portugal.

Robbins (2005) análisis de funciones, recuperado de:
https://www.academia.edu/5702318/Administraci%C3%B3n_-_Stephen_Robbins_y_Mary_Coulter?auto=download

Rodríguez (2007) Estructura funcional recuperado de:
http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/lad/martinez_s_s/capitulo2.pdf

Star y Estes(1993), impuesto predial recuperado de:<http://www.scielo.org.co/pdf/prosp/v15n1/1692-8261-prosp-15-01-00064.pdf>

Sanchez p. (1993), didáctica de la problematización en el campo científico de la educación en perfiles educativos No 61 PP.64-78

Recuperado de: <http://www.ordenjuridico.gob.mx/Congreso/pdf/121.pdf>

Tschohi.(1980) buen servicio al usuario recuperado de:
<https://www.pqs.pe/sites/default/files/2016/10aprende-mas/libro-servicio-al-cliente-el-arma.pdf>

UNESCO (1958) la administración Toluca de Lerdo, México. Recuperado de:
<http://legislacion.edomex.gob.mx/sites/legislacion.edomex.gob.mx/files/pdf/ley/vig/leyvig083.pdf>

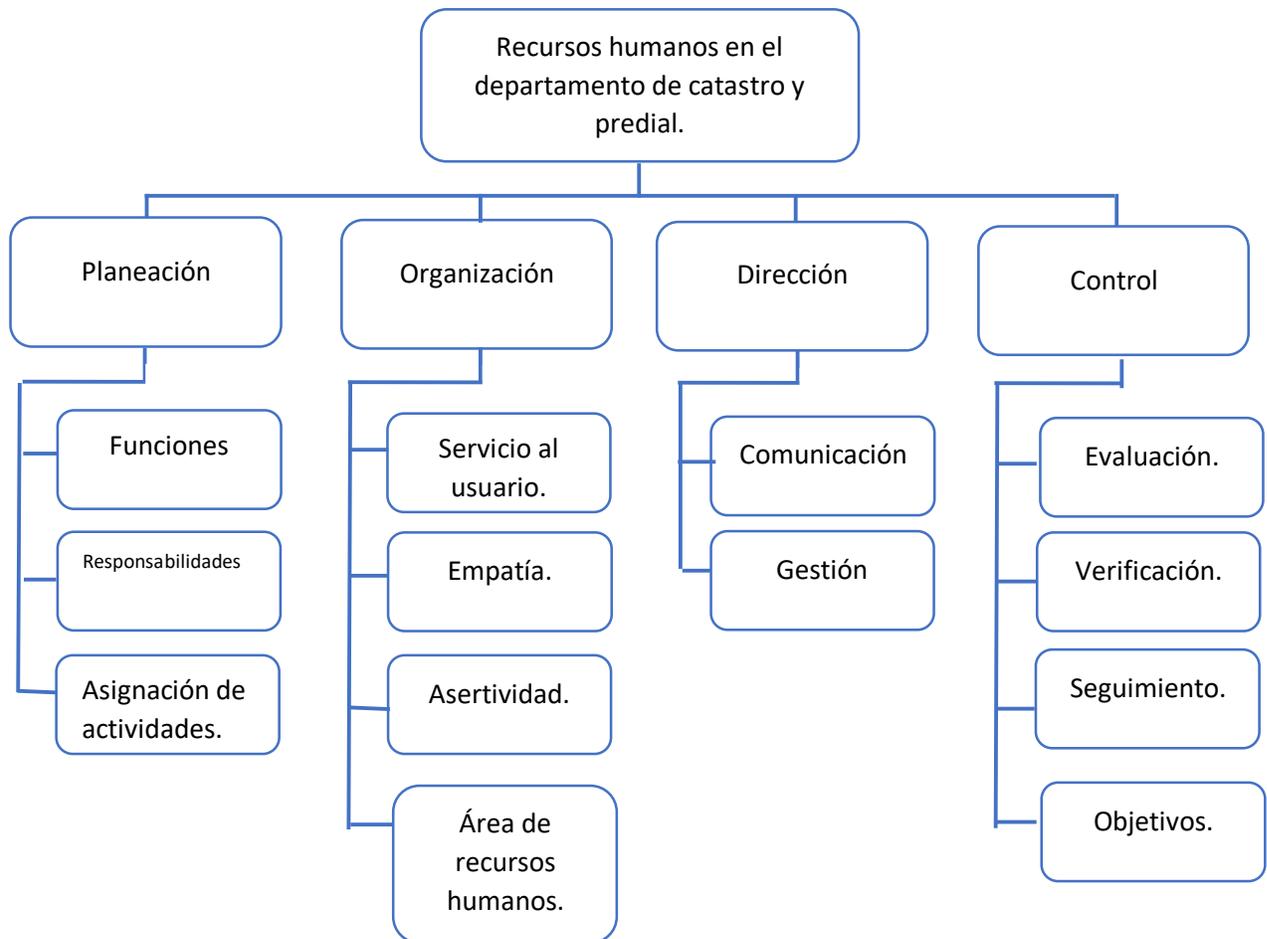
Wehrich(1982) Técnicas de investigación social Ezequiel Ander-Egg Editorial LUMEN
24. a edición Buenos Aires, 1995 Este material se utiliza con fines
exclusivamente didácticos, recuperado de:

[https://epiprimero.files.wordpress.com/2012/01/ander-egg-tecnicas-
de-investigacion-social.pdf](https://epiprimero.files.wordpress.com/2012/01/ander-egg-tecnicas-de-investigacion-social.pdf)

Woodrow(1887) The study of administration en political science queartrey recuperado
de: www.juridicas.unam.mx [http://biblio.juridicas,unam.mx/bjv](http://biblio.juridicas.unam.mx/bjv)

Apéndice A

Ejercicio de categorización para la identificación del problema 1.



APENDICE A

Ejercicio de categorización para la identificación del problema 2

Categorías	Observaciones	Comentarios
Planeación	Se encarga de hacer un plan de actividades y tareas para la elaboración de alguna situación en específico. Para lograr objetivos en común, así como dentro del departamento se pudo notar que los empleados tienen designadas sus actividades específicas.	El horario de trabajo es de 8 am a 6pm con 2 horas para comer, en el cual se atiende a los contribuyentes para la elaboración de trámites y pago del predial, además de visitas a los inmuebles por parte del inspector, así como la entrega de citatorios por parte de los notificadores del departamento.
Organización	Esta es la parte en la que el departamento sigue un mismo rumbo con el fin de lograr los objetivos. Por lo que como cada empleado conoce sus funciones para lograr los resultados deseados. Resaltando que se observó mala organización en el servicio brindado.	Los empleados atienden a todos los contribuyentes, pero se observó cierta preferencia por algunos, o en casos en específicos se les daba prioridad, además de no respetar los turnos para ser atendidos, provocando descontento para los contribuyentes.
Dirección	Es parte esencial en el departamento la forma en que se dirige y se orienta. Las decisiones y la comunicación le dan sentido al funcionamiento del departamento.	La comunicación entre los empleados y el director es evidente, así que se encuentran informados sobre los sucesos del departamento. también la dirección se logra por medio del encargado del departamento.
Control	Es la evaluación de resultados obtenidos para objetivos del departamento. Del mismo modo en donde se identifican logros obtenidos.	El control por medio de la evaluación es para saber si se está cumpliendo con los objetivos del departamento, y saber si se está siendo eficaz

APÉNDICE B

ENCUESTA PARA USUARIOS

Objetivo: conocer el trato que se ofrece dentro del departamento de catastro y predial del H. ayuntamiento de Teziutlán Pue.

INSTRUCCIÓN: Seleccione con una línea la respuesta que considere pertinente.

1. ¿Considera que el servicio brindado es parte de una planeación dentro del departamento?

A) Si B) No

2. ¿El servicio brindado fue de manera ordenado?

A) Si B) No

3. ¿Considera que existe organización en el servicio brindado?

A) Si B) No

4. ¿Considera que hace falta organización en el departamento?

A) Si B) No

5. ¿Cómo calificaría el servicio brindado por parte de los empleados del departamento?

A) Bueno B) Regular C) Malo

6. ¿considera que el servicio brindado por parte de todos los empleados del departamento es adecuado?

A) Si B) No

7. ¿Cuál es la actitud con la que ofrecen el servicio los empleados?

A) Amable B) Respetuosa C) Molesta D) Déspota

8. ¿Obtuvo la información necesaria para hacer los trámites que requería?

A) Si B) No C) Incompleta

Apéndice C) Gráfica de categorización

APENDICE C ENCUESTA		
PLANEACION	SI	13
	NO	2
	SI	11
	NO	4
ORGANIZACIÓN	SI	12
	NO	3
	SI	6
	NO	9
DIRECCION	BUENO	7
	REGULAR	8
	MALO	0
	SI	9
	NO	6
CONTROL	AMABLE	5
	RESPETUOSA	5
	MOLESTA	4
	DESPOTA	1
	SI	9
	NO	0
	IMCOMPLETA	6



Positiva

Negativa

Apéndice D)

Entrevista a un empleado de catastro

Objetivo: Conocer si el empleado sabe cuáles son sus funciones y como es el ambiente laboral dentro del departamento de catastro y predial del H. ayuntamiento de Teziutlán Pue.

1. ¿Cuál es su puesto dentro del departamento de catastro y predial del H. ayuntamiento de Teziutlán?
2. ¿Cuáles son sus actividades en el departamento?
3. ¿Tuvo una capacitación para laborar en el puesto que le asignaron?
4. ¿Cómo se siente en el puesto que tiene?
5. ¿Cómo siente que es su desempeño en su área de trabajo?
6. ¿Cuánto tiempo tiene en su puesto?
7. ¿Cómo es el servicio brindado a los contribuyentes?
8. ¿Qué papel juega la empatía en el servicio ofrecido?
9. ¿Cómo es el ambiente laboral dentro del departamento?
10. ¿Cómo es la comunicación entre sus compañeros de trabajo?
11. ¿Cómo es la relación del director con los empleados?
12. ¿Se logran los objetivos del departamento?

Apéndice e) Matriz Foda, categorización.

Categorías	Fortalezas	Oportunidades	Debilidades	Amenazas
Recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> -La buena comunicación que existe entre los empleados. - La presencia de puntualidad por la mayoría de los empleados. - La tecnología. 	<ul style="list-style-type: none"> -La elaboración de citatorios entregados por los notificadores. -posible incremento de ingresos para el departamento -Una capacitación pertinente a los empleados para ofrecer un servicio de calidad y eficiente. 	<ul style="list-style-type: none"> -La demora en los tramites por parte de los empleados. -Quejas y molestia. -Falta de organización al ofrecer el servicio. 	<ul style="list-style-type: none"> - El incremento de los adeudos por parte de los contribuyentes - Problemas económicos y de ingresos - Quejas al presidente municipal por el mal servicio
Análisis de funciones	<ul style="list-style-type: none"> -Cumplimiento de horarios de atención. -Comunicación. 	<ul style="list-style-type: none"> -Ofrecer un servicio de calidad y eficaz. 	<ul style="list-style-type: none"> -Molestia por parte de los usuarios al no recibir información clara. 	<ul style="list-style-type: none"> -No cumplir los objetivos del departamento.
Servicio al usuario	<ul style="list-style-type: none"> - Puntualidad de los empleados en el horario establecido, logrando mayor atención de servicio. - No hay errores en la captación de datos o de información. - Acceso al uso de la tecnología. 	<ul style="list-style-type: none"> -Atender a más contribuyentes con la facilidad de la tecnología - Eficacia para lograr los objetivos del departamento y mayor ingreso económico. 	<ul style="list-style-type: none"> -Un servicio mal organizado demora en la atención y hasta molestia. - Falta de capacitación. 	<ul style="list-style-type: none"> -Incremento de adeudo por parte de los contribuyentes al no saldar el adeudo del impuesto predial. -Deficiente por no lograr los objetivos.
Empatía	<ul style="list-style-type: none"> -Iniciativa -Solidaridad -Comunicación 	<ul style="list-style-type: none"> -Experiencia por parte de los empleados -Respeto 	<ul style="list-style-type: none"> - Los problemas de los empleados les afectan dentro de su área laboral 	<ul style="list-style-type: none"> -Molestia por parte de los empleados debido a la presencia de mala atención en el servicio
Asertividad	<ul style="list-style-type: none"> -Los empleados respetan el punto de vista de los contribuyentes 	<ul style="list-style-type: none"> - Los empleados se involucran en la solución de problemas 	<ul style="list-style-type: none"> -Intolerantes al desconocimiento de los tramites por parte de los contribuyentes 	<ul style="list-style-type: none"> -Encuentro de ideas o de forma de pensar, lo que provocaría una discusión

APÉNDICE f)

GUIA DE OBSERVACIÓN DEL CATASTRO Y PREDIAL DE TEZIUTLÁN

Institución: Catastro y predial del Ayuntamiento de Teziutlán pue.

Ubicación: Avenida Hidalgo esquina con Allende código postal 73800

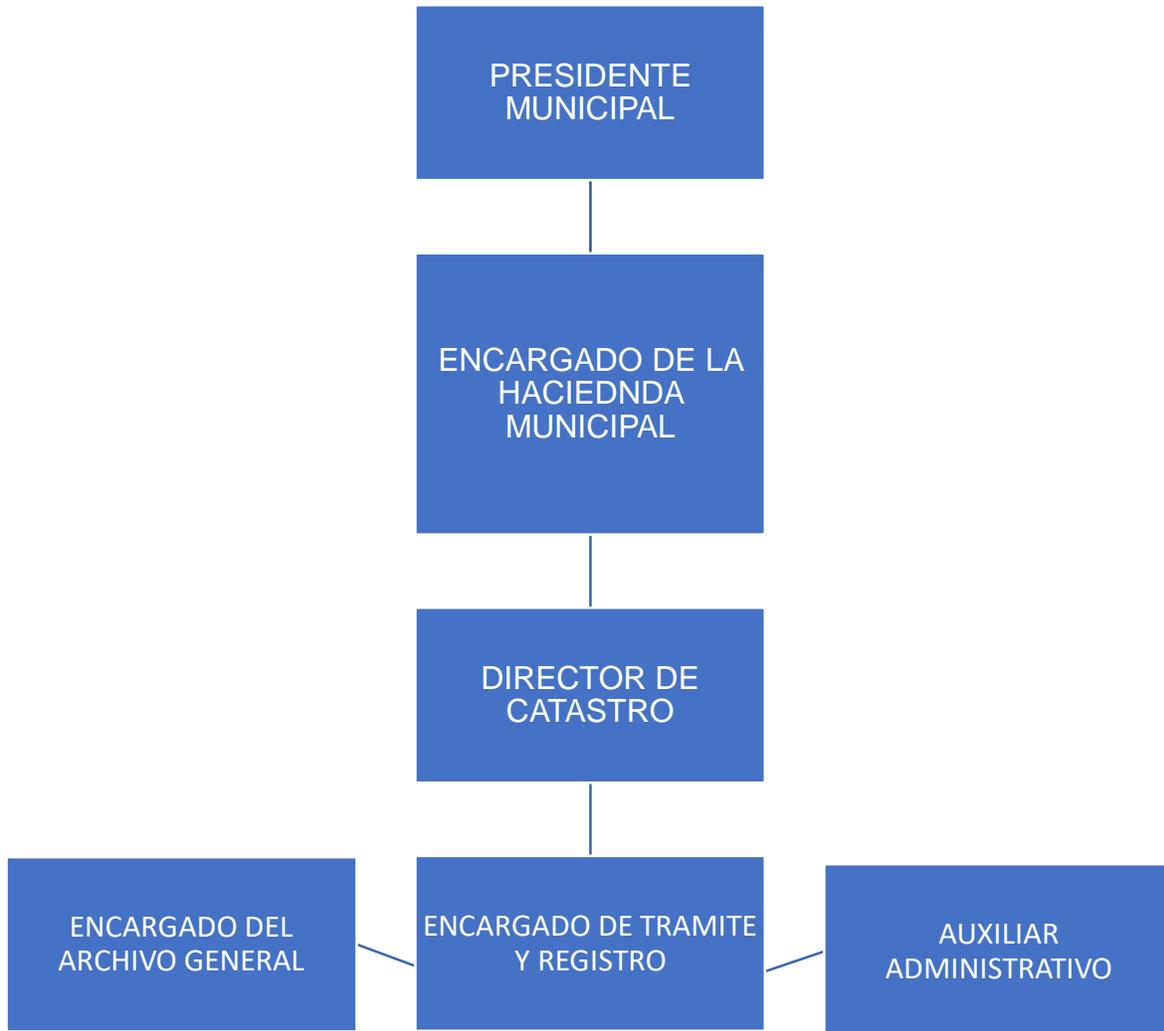
Situación observada: Servicio al usuario en el departamento de catastro y predial de Teziutlán Pue.

Observador: Miriam Melgarejo Cortes.

Descripción	Descripción
Información brindada	Los tramites que se llevan a cabo dentro del departamento de catastro y predial son distintos por lo que cada uno lleva sus propios requisitos. Esta información la tienen solo los empleados, y no es visible para todos los usuarios que concurren el departamento.
Sacar copias	Se hace diariamente debido a que al elaborar los avalúos se les debe sacar copias para que una se quede en el archivo y en cada expediente de los usuarios.
Notificaciones a los usuarios.	Se da aviso a todos los usuarios que tengan deuda de su impuesto predial, al mismo tiempo se les notifica que deben acudir al departamento para informarse y en algunos casos se hacen descuentos si el monto a pagar es muy alto.
Inspecciones de campo	Se hace una visita a todos los usuarios que lo deseen para verificar los permisos de construcción para que el inspector haga su reporte y en base a eso se le cobra al usuario por la construcción que va elaborar.
Pase para el pago del impuesto predial	Se imprime un pase para que los usuarios sepan cuanto tienen que pagar en hacienda. Para poder elaborarlo, el usuario debe tener su boleta del año anterior.
Avalúos y cédulas catastrales	Son tramites que el departamento elabora, si el usuario quiere saber el precio de un inmueble o de alguna construcción los avalúos se encargan de proporcionarte los costos aproximados.

ANEXO A

ORGANIGRAMA DEL CATASTRO MUNICIPAL



Anexos B imágenes



Imagen 1. Palacio municipal



Imagen 2. Instalaciones del departamento de catastro y predial



Imagen 2.1 Departamento de catastro y predial



imagen 2.1.2 Catastro y predial