



# UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

DIVISIÓN DE CIENCIAS POLÍTICAS Y HUMANIDADES

## Evaluación de la calidad de los servicios del Registro Civil de Othón P. Blanco: Estudio de percepción ciudadana 2018

PRESENTA

YESENIA HERNÁNDEZ SILVESTRE

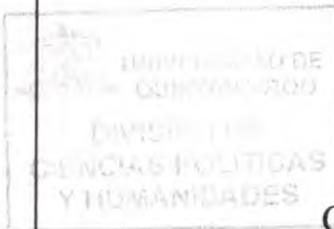
TESIS

Para obtener el grado de

LICENCIADA EN GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA

DIRECTORA DE TESIS

Mtra. Citlalli Lucely Olvera Calderón



Chetumal, Quintana Roo, 19 de febrero de 2019.





# UNIVERSIDAD DE QUINTANA ROO

División de Ciencias Políticas y Humanidades

## Evaluación de la calidad de los servicios del Registro Civil de Othón P. Blanco: Estudio de percepción ciudadana 2018

Presenta: Yesenia Hernández Silvestre

Trabajo de tesis elaborado para obtener el grado de  
LICENCIADA EN GOBIERNO Y GESTIÓN PÚBLICA

Aprobado por  
COMITÉ DE TESIS

Directora: \_\_\_\_\_

Mtra. Citlalli Lucely Olvera Calderon

Asesor titular: \_\_\_\_\_

Mtro. Eleazar Santiago Galván Saavedra

Asesor titular: \_\_\_\_\_

Mtro. Lázaro Marín Marín

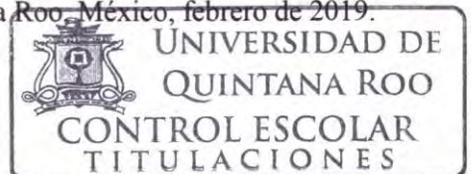
Asesor suplente: \_\_\_\_\_

Dr. Miguel Ángel Barrera Roja

Asesor suplente: \_\_\_\_\_

Mtra. Fanny Guadalupe Espinoza González

Chetumal, Quintana Roo, México, febrero de 2019.



# ÍNDICE

|  | Págs. |
|--|-------|
| <b>INTRODUCCIÓN</b> .....  | 1     |
| <b>CAPÍTULO 1. CONCEPTUALIZACIÓN DE LA NUEVA GERENCIA PÚBLICA Y CALIDAD DEL SERVICIO</b> .....                     | 4     |
| <b>1.1. Evolución de la teoría gerencial</b> .....   | 4     |
| <b>1.2. Características de la Nueva Gerencia Pública</b> .....   | 9     |
| <b>1.3. Calidad en los servicios públicos</b> .....  | 12    |
| <i>1.3.1. Calidad</i> .....  | 12    |
| <i>1.3.2. Servicio público</i> .....   | 14    |
| <i>1.3.3. Calidad en el servicio público</i> .....   | 15    |
| <i>1.3.4. Estándares de calidad</i> .....  | 17    |
| <i>1.3.5. Estándares de calidad para la administración pública</i> .....   | 19    |
| <b>1.4. Modelos de medición de la calidad en el servicio</b> .....   | 20    |
| <i>1.4.1. Modelo SERVQUAL</i> .....  | 21    |
| <i>1.4.2. Modelo SERVPERF</i> .....  | 23    |
| <b>CAPÍTULO 2. REGISTRO CIVIL DE OTHÓN P. BLANCO</b> .....   | 25    |
| <b>2.1. Estudios de casos del modelo SERVQUAL y SERVPERF</b> .....   | 25    |
| <i>2.1.1. Caso 1.- Evaluación de la calidad en organizaciones deportivas: adaptación del modelo SERVQUAL</i> ..... | 26    |
| <i>2.1.2. Caso 2.- SERVQUAL: Evaluación de la calidad del servicio en el ayuntamiento de Cajeme.</i> ..            | 28    |
| <i>2.1.3. Caso 3.- Evaluación de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF</i> .....                     | 30    |
| <i>2.1.4. Caso 4.- Evaluación de los servicios telefónicos mediante el modelo SERVPERF</i> .....                   | 32    |
| <b>2.2. El Municipio</b> .....   | 33    |
| <i>2.2.1. Áreas del ayuntamiento</i> .....   | 34    |
| <b>2.3. Generalidades del Registro Civil</b> .....   | 35    |
| <i>2.3.1. Registro Civil del ayuntamiento de Othón P. Blanco</i> .....   | 35    |
| <i>2.3.2. Atención y servicios que proporciona el Registro Civil</i> .....   | 39    |
| <b>CAPÍTULO 3. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN</b> .....   | 52    |

|   |    |
|---|----|
| <b>3.1. Metodología</b> .....                           | 52 |
| 3.1.1. <i>Enfoque de investigación</i> .....            | 54 |
| 3.1.2. <i>Población y muestra</i> .....                 | 54 |
| 3.1.3. <i>Recopilación de información</i> .....         | 55 |
| 3.1.4. <i>Limitantes metodológicas</i> .....            | 61 |
| <b>3.2. Análisis de datos de la población</b> .....     | 62 |
| <b>3.3. Análisis de las percepciones</b> .....          | 64 |
| 3.3.1. <i>Dimensión 1- Elementos tangibles</i> .....    | 65 |
| 3.3.2. <i>Dimensión 2- Fiabilidad</i> .....             | 67 |
| 3.3.3. <i>Dimensión 3- Capacidad de respuesta</i> ..... | 70 |
| 3.3.4. <i>Dimensión 4- Seguridad</i> .....              | 72 |
| 3.3.5. <i>Dimensión 5- Empatía</i> .....                | 74 |
| <b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....             | 81 |
| <b>ANEXOS</b> .....                                     | 84 |
| <b>REFERENCIAS</b> .....                                | 89 |

## ÍNDICE DE TABLAS

|  | Págs. |
|--|-------|
| Tabla 1. Pilares del Modelo Gerencialista .....  | 8     |
| Tabla 2. Concepto de calidad .....   | 13    |
| Tabla 3. Principios de calidad .....   | 18    |
| Tabla 4. Estándares de calidad aplicados dentro de la administración pública.....                | 19    |
| Tabla 5. Dimensiones en la calidad del servicio .....  | 22    |
| Tabla 6. Correlación entre las dimensiones de la calidad en el servicio .....                    | 23    |
| Tabla 7. Descripción de la dirección del Registro Civil del ayuntamiento de Othón P. Blanco ...  | 37    |
| Tabla 8. Servicio: Anotaciones marginales.....   | 41    |
| Tabla 9. Servicio: Búsqueda de registro.....   | 42    |
| Tabla 10. Servicio: Certificación de actas.....  | 42    |
| Tabla 11. Servicio: Divorcio judicial .....  | 43    |
| Tabla 12. Servicio: Expedición de copias certificadas.....                                       | 43    |
| Tabla 13. Servicio: Registro de adopción .....   | 43    |
| Tabla 14. Servicio: Registro de defunción .....  | 44    |
| Tabla 15. Servicio: Registro de divorcio administrativo.....                                     | 46    |
| Tabla 16. Servicio: Registro de matrimonio .....   | 46    |
| Tabla 17. Servicio: Registro de nacimiento .....   | 48    |
| Tabla 18. Servicio: registro de reconocimientos.....   | 50    |
| Tabla 19. Solicitud de curp .....  | 50    |
| Tabla 20. Servicio: transcripción de actas.....  | 51    |
| Tabla 21. Significado de la escala Likert para interpretar los resultados de las encuestas ..... | 57    |
| Tabla 22. Ponderación de la dimensión elementos tangibles.....                                   | 58    |
| Tabla 23. Ponderación de la dimensión fiabilidad .....   | 58    |
| Tabla 24. Ponderación de la dimensión capacidad de respuesta.....                                | 59    |
| Tabla 25. Ponderación de la dimensión seguridad.....   | 59    |
| Tabla 26. Ponderación de la dimensión empatía.....   | 60    |
| Tabla 27. Ponderación general de las dimensiones del modelo SERVQUAL.....                        | 60    |

Tabla 28. Promedio general del área de Registro Civil.....77

Tabla 29. Promedio de los ítems .....78

## ÍNDICE DE FIGURAS

|   | Págs. |
|---|-------|
| Figura 1. Clasificación de los servicios públicos .....                                     | 15    |
| Figura 2. Los principios básicos.....   | 17    |
| Figura 3. Resultados de los servicios bancarios.....  | 31    |
| Figura 4. Resultados de la compañía telefónica.....   | 33    |
| Figura 5. Estructura orgánica de la dirección de Registro Civil .....                       | 38    |
| Figura 6. Listado de servicios ofrecidos por el Registro Civil.....                         | 40    |
| Figura 7. Proceso de investigación.....   | 53    |
| Figura 8. Procedimiento para evaluar el servicio.....                                       | 56    |
| Figura 9. Población encuestada.....   | 62    |
| Figura 10. Porcentaje de personas encuestadas por edades .....                              | 63    |
| Figura 11. Porcentaje de trámites realizados.....   | 64    |
| Figura 12. Dimensión de elementos tangibles .....   | 66    |
| Figura 13. Análisis de perspectiva de la dimensión elementos tangibles .....                | 67    |
| Figura 14. Dimensión fiabilidad.....  | 69    |
| Figura 15. Análisis de perspectiva de la dimensión fiabilidad.....                          | 69    |
| Figura 16. Dimensión capacidad de respuestas.....   | 71    |
| Figura 17. Análisis de perspectiva de la dimensión capacidad de respuesta .....             | 72    |
| Figura 18. Dimensión seguridad .....  | 73    |
| Figura 19. Análisis de perspectiva de la dimensión seguridad .....                          | 74    |
| Figura 20. Dimensión empatía .....  | 75    |
| Figura 21. Análisis de perspectiva de la dimensión empatía .....                            | 76    |
| Figura 22. Percepción ciudadana del servicio en el Registro Civil.....                      | 77    |
| Figura 23. Promedio de percepciones de las dimensiones evaluadas en el Registro Civil ..... | 78    |

## DEDICATORIA Y AGRADECIMIENTOS

Este trabajo de investigación se los dedico especialmente a mis padres quienes creyeron en mí en todo momento y quienes me enseñaron que la vida se gana con mucho esfuerzo y dedicación. A mi papá Luis Hernández Ramos quien con mucho esfuerzo me brindó su máximo apoyo para que yo pudiera culminar con mis estudios a pesar de la distancia que nos separa. A mi hermosa madre Rosa Silvestre Jiménez quien con mucho trabajo y esfuerzo me dio la oportunidad de estudiar la licenciatura, por educarme y aconsejarme a lo largo de mi vida, por motivarme y apoyarme en los buenos y malos momentos, por corregirme cuando ha sido necesario y sobre todos por estar conmigo.

A Luis Miguel Espinoza Gaona compañero de licenciatura, amigo y actualmente esposo y confidente, quien siempre me muestra su apoyo, ha compartido sus conocimientos conmigo, me aconseja y me ayuda a tomar buenas decisiones, además me motiva para seguir preparándome profesionalmente.

A mis tres hermanos que quiero mucho Juan Carlos Hernández Silvestre, Denis Hernández Silvestre y Blanca Estela Hernández Silvestre quienes han formado parte elemental de mi vida, pues he compartido gratos momentos con ellos. Aunque nuestras vidas hayan tomado diferentes destinos sé que siempre me han apoyado emocional e incondicionalmente. A mi nueva familia en especial a mi cuñada Maricela Espinoza Gaona y Josefina Espinoza Gaona a quienes aprecio mucho, pues a pesar del poco tiempo que llevo conociéndolas me han hecho sentir muy agradable en la familia y me han apoyado en todo momento.

A todos mis profesores universitarios por sus enseñanzas que fueron parte importante para desarrollarme en mi formación académica y por dar lo mejor en el aula de clases. Agradezco especialmente a mi directora de tesis, la maestra Citlalli Lucely Olvera Calderón por su apoyo incondicional, valoro mucho sus asesorías y revisiones que me proporcionó para terminar con este trabajo de investigación.

A mis amigos incondicionales de la UROO en especial a Daniela Flota Loeza quien compartió su amistad y conocimiento a lo largo de la carrera.

Yesenia H.

## **RESUMEN**

Evaluar la calidad de los servicios de las instituciones públicas o privadas es de gran importancia ya que es una herramienta para conocer el cumplimiento que las instituciones tienen de sus objetivos o deben mejorar la atención al cliente, pues los usuarios son un elemento muy importante en las instituciones prestadoras de servicios, tal como lo indica la teoría Nueva Gerencia Pública (NGP). Por tal motivo este trabajo tiene como objetivo evaluar la calidad de los servicios proporcionados por el Registro Civil del ayuntamiento de Othón P. Blanco. Esto a través de la percepción de los ciudadanos othonenses durante el 2018. De esta manera la hipótesis para este trabajo de investigación es que el Registro Civil del municipio de Othón P. Blanco obtendrá igual o superior a los 3 puntos en escala de Likert del 1 al 5 en cada una de las dimensiones para indicar que existe calidad en el servicio. Al no cumplir con los 3 puntos en promedio, los ciudadanos se sienten insatisfechos con el servicio y por ende externan una mala percepción de la institución. Asimismo, se utilizó el modelo Service Quality (SERVQUAL) para evaluar las dimensiones de la calidad del servicio, para lo cual se realizó un trabajo de campo.

## INTRODUCCIÓN

En México el sector servicio tiene un papel importante desde la década de 1930 hasta la fecha, Córdoba menciona que el sector servicio actualmente ocupa más de la mitad de la fuerza de trabajo y genera más del 70% de los ingresos totales del país (p. 1, 2005). La importancia de la producción de bienes y servicios tanto en empresas privadas y públicas es la generación de empleo que satisfacen las necesidades humanas. Por su parte Quiroga (1994) señala que “el siglo XXI es el siglo de los servicios porque la tendencia que se observa en las economías de varios países es que el sector servicio tiene el mayor número de empresas y ocupa mayor cantidad de personas” (p. 35).

Por otro lado, a pesar de la gran importancia que tiene el sector servicios en el país, se han presentado varias dificultades en los servicios públicos, ya que se ha disminuido la confianza y calidad de estos, lo cual ha provocado el surgimiento de la Nueva Gerencia Pública para realizar las actividades con eficiencia y eficacia (García, 2007, p. 44). Dicho modelo presenta soluciones que pueden aplicar los entes públicos para producir efectos positivos y satisfacer a los usuarios.

La calidad de los servicios públicos es un tema muy complicado que va desde la atención al ciudadano hasta los procesos más complejos que llevan al desempeño de este, los cuales dependen de los prestadores del servicio. Sin embargo, la calidad en el servicio es uno de los puntos primordiales que se deben cumplir dentro de cada una de las instituciones; sin importar el tamaño, estructura y naturaleza de sus operaciones, en el cual deben mostrar la capacidad que tienen para desempeñarse (Solórzano y Aceves, 2013, p. 4).

Aunque los servicios tienen una historia tan antigua como la civilización misma, la evaluación de la calidad de los servicios es una práctica reciente en el país, debido a las modernas administraciones quienes sugieren verificar por medio de investigaciones, el grado de satisfacción de los usuarios con relación a la calidad de los servicios (Igami ,2003).

De acuerdo con Armienta (2013) la prestación de los servicios públicos se ha vuelto tan indispensables que en la actualidad una sociedad no podría convivir sin la prestación de los mismos (p.87). Por lo anterior, existen muchas instituciones públicas encargadas de proporcionar los servicios con el objetivo de solucionar las necesidades sociales, un ejemplo de ello es el Registro Civil del municipio de Othón P. Blanco, sobre el cual se enfocará esta investigación, ya que es el

ente más concurrido y conocido, encargado de brindar servicios públicos, sobre el cual no se han encontrado investigaciones enfocadas a evaluar la calidad del servicio desde la percepción ciudadana.

Con lo anterior, este trabajo tiene como objetivo evaluar la calidad del servicio en el Registro Civil del ayuntamiento de Othón P. Blanco en el cual se utilizó el modelo Service Quality SERVQUAL para evaluar la calidad del servicio de la institución mediante la percepción de la ciudadanía. Por ello fue necesario llevar a cabo encuestas a usuarios y entrevistas a la titular de la dependencia.

Esta investigación se compone de tres apartados importantes para su desarrollo, en el primer apartado se analiza las teorías conceptuales de la Nueva Gerencia Pública para sustentar la evaluación del servicio proporcionado al realizar trámites en el municipio de Othón P. Blanco. Este modelo gerencial propone tratar al ciudadano como un cliente, con lo cual se busca que las instituciones públicas proporcionen un mejor servicio de tal manera que los ciudadanos queden satisfechos.

En el segundo capítulo, se describe el funcionamiento del municipio de Othón P. Blanco, específicamente del área del Registro Civil. En este apartado se mencionan estudios de casos que implementaron dos tipos de modelos, Service Quality (SERVQUAL) y el modelo Service Performance (SERVPERF). Esto con la finalidad de conocer el modelo más eficiente para evaluar el servicio. Aunado a ello se describe el registro civil y las actividades que realiza. Para el desarrollo de este apartado, fueron necesarias algunas entrevistas con trabajadores del área.

En el tercer capítulo, se analiza la percepción de los usuarios acerca de los servicios del municipio de Othón P. Blanco, con respecto a los trámites del Registro Civil. Para realizar este apartado se utilizó el modelo SERVQUAL que contiene cinco dimensiones a investigar, con el cual podemos evaluar la calidad en el servicio. Asimismo, se presentan los resultados de la investigación.

De acuerdo con el modelo SERVQUAL la calidad del servicio debe cumplir con dimensiones tales como los elementos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía. Por ende, la hipótesis propuesta para esta investigación es que el Registro Civil de Othón P. Blanco obtendrá igual o superior a 3 puntos en escala de Likert de 1 al 5 en cada una de las dimensiones para indicar que existe calidad en el servicio. Al no alcanzar los 3 puntos

en promedio, los ciudadanos se sienten insatisfechos con el servicio y por ello externalan una mala percepción de la institución.

# **CAPÍTULO 1. CONCEPTUALIZACIÓN DE LA NUEVA GERENCIA PÚBLICA Y CALIDAD DEL SERVICIO**

En este capítulo se analizarán los elementos teóricos conceptuales referentes al concepto de la “nueva gerencia pública”, útil para sustentar la evaluación a los servicios que proporciona el área de Registro Civil en el municipio de Othón P. Blanco, así como la calidad de estos. Para llevar a cabo este trabajo es indispensable conocer qué es la nueva gerencia pública y cuáles son sus características para poder dar cumplimiento a los objetivos de la investigación. En primera instancia se aborda “de manera general” la evolución de la teoría gerencial, seguidamente se explican las características principales de la nueva gerencia pública, y posteriormente la calidad en los servicios público, lo cual nos conduce a explicar algunos modelos de medición de calidad del servicio.

## **1.1. Evolución de la teoría gerencial**

A partir del siglo XX, los precursores hicieron importantes aportaciones a la administración pública moderna, sus modelos o teorías administrativas tenían el objetivo de hacer eficiente las organizaciones y obtención de mejores resultados, los cuales fueron evolucionando a la par de la demanda de las personas. Cada modelo o teoría presentaba innovaciones las cuales trataban de evitar los errores de los modelos anteriores. La primera teoría fue la administración científica implementada por Frederick Taylor en 1903.

El objetivo principal de la administración es asegurar la máxima prosperidad para el patrón, junto con la máxima prosperidad para cada uno de los empleados en el cual no solo significa salarios elevados, sino también la formación de cada hombre hasta llegar al estado de su máxima eficiencia. (Taylor, 1911, pp. 19-20)

El sistema de Taylor se caracteriza por buscar el “aumento de producción y productividad por medio del ahorro de tiempo y procesos [...]. Además, los empresarios deben preocuparse por la calidad de lo que producen y por la felicidad de los empleados que por la rentabilidad financiera” (Taylor, 1911, p. 26).

En el sentido de la eficiencia en la productividad, mediante el aprovechamiento de los tiempos y movimientos, se percibe que la teoría buscaba una mejor eficiencia para la organización y no resaltaba la importancia de los clientes. La preocupación en esa teoría se enfoca en los trabajadores, es decir, solo ve hacia dentro de la organización, por lo que no considera el ambiente externo.

En 1916 nace una nueva teoría implementada por Henry Fayol denominada teoría clásica de la administración, Espinoza (2009) señala que “el fayolismo parte de la organización y de su estructura para conseguir la eficiencia, por lo que constituye un enfoque sintético y universal de la organización, donde se especifican las operaciones y las funciones que las personas deben cumplir” (p. 54).

Esta teoría propone la asignación de tareas para facilitar su funcionamiento, eso significa que cada personal tiene una acción o función específica que lo identifica en la organización, lo cual indica que entre más definido es el puesto de trabajo más eficiente será el resultado, eso hace énfasis en la estructura para lograr los objetivos planteados. Al igual que la corriente anterior enfatiza la eficiencia del trabajo y los resultados.

Por otra parte, Fayol aporta a la teoría 5 elementos indispensables para las organizaciones las cuales son “administrar: prever y examinar el plan de acción, organizar: construir una estructura dual, mandar: dirigir al personal, coordinar: integración y conexión de la actividad, y control: constatar que todo se haya cumplido con respecto al plan” (Fayol, 1916, p. 10). La teoría de Fayol aportó grandes avances en la administración pública, los cuales ahora se han implementado en las administraciones modernas.

De acuerdo con Medinas y Ávila (2002) “la Teoría Clásica ve a la organización como sistema cerrado, desconsiderando las influencias ambientales y realizando suposiciones irreales sobre la conducta humana, siendo sus principios y fundamentos contradictorios (p. 264).

Para 1932 una nueva teoría trata de solucionar los defectos de los modelos anteriores, para ello Elton Mayo plantea la teoría de las relaciones humanas, donde la importancia de la

organización para su eficiencia estaba relacionada con el comportamiento y ambiente del trabajo, y las relaciones interpersonales. Ante esto Chiavenato (2004) menciona las causas que dieron paso a la implementación de este modelo:

1. Necesidad de humanizar y democratizar la administración, liberándola de los conceptos rígidos y mecanicistas de la teoría clásica.
2. El desarrollo de las llamadas ciencias humanas, en especial la Psicología y la Sociología y su creciente influencia intelectual sobre su aplicación a la organización industrial de la época.
3. Las ideas de la Filosofía Pragmática de John Dewey y de la Psicología Dinámica de Kurt Lewin, fueron esenciales para la contribución humanista en la administración.
4. Las conclusiones del experimento de Hawthorne, llevado a cabo entre 1927 y 1932 bajo la coordinación de Elton Mayo, considerado el fundador de la Escuela de Relaciones Humanas. (p. 88)

De igual manera, Barnard (1959) mencionan que el enfoque de la administración hacia la conducta humana planteó la necesidad del trabajo en equipo, coincidiendo con el principio tayloriano donde los trabajadores y la administración tienen un propósito común en tanto miembros de la organización. “La base de toda cooperación es, naturalmente, el individuo, objeto físico, con una constante de equilibrios biológicos, y que como tal no puede operar sino juntamente con otros individuos, de lo que resultan interacciones con experiencia y adaptabilidad mutuas” (p. 78).

La teoría de la burocracia repercute en el año de 1947 a 1950. El idealista o precursor de este modelo era Max Weber (1982), quien recupera las teorías y pensamiento sobre la burocracia. “La burocracia se funda en una preparación especializada, una división funcional del trabajo, y una constelación de actitudes metódicamente integradas. El trabajador debe realizar tareas especializadas y, normalmente, no puede hacer arrancar ni detener el mecanismo” (p. 84).

Asimismo, González y Arellano (2011) se refieren a Max Weber para mencionar que:

La burocracia ideal se propone hacer una conceptualización racional de acciones sociales, que permite la comparación e interpretación de una realidad. En este sentido, se observa la burocracia como una categoría teórica para analizar, más que para descubrir disfuncionalidades, de igual manera los puestos de trabajo se asignan con forme a méritos logrados. (p. 34)

La burocracia hace énfasis en la estructura organizativa, es decir, los cargos deben ser ocupados por personas que cumplen los perfiles profesionales, asimismo deben realizar sus actividades acordes a las funciones. En este sentido, menciona que los puestos de trabajo se ocupaban mediante la realización de méritos. Por el otro lado, mantenía un enfoque cerrado como el modelo que realizó Taylor.

Palacios (2009) menciona que “el dinero es un recurso vital para las organizaciones en el cual es importante la satisfacción porque de ello depende los cambios que la gestión pueda hacer a su favor” (p.49). En 1954 Peter Drucker establece la teoría neoclásica de la administración dando relevancia al ambiente exterior, puesto que habla de la satisfacción del cliente y su parte importante en la organización.

La teoría de las relaciones humanas llega a partir de los años 50 con los trabajos de Thomas J. Peters y Robert H. Waterman, Stoner (s/f) señala que “las características del enfoque se resumen en la necesidad de capacitar constantemente a los empleados para que brinden un mejor servicio a los clientes” (p. 269).

Guerrero (2004) señala que “las sociedades comenzaron a naufragar como víctimas de desarreglos institucionales, en tanto que la esfera política se descomponía al tenor de su incapacidad de aliviar los males de la sociedad” (p. 54). Ante una sociedad decepcionada, fue necesaria la innovación buscando otro modelo que sustituyera al modelo tradicional. Por ello, Guerrero (2004) menciona que “la Nueva Gerencia Pública (NGP) fue propuesto como sustituto de la administración pública que se concebía como agotada al igual que el Estado del que derivaba, ya que presentaba negligencias y se encontraba alejada de las necesidades de los ciudadanos” (p.54).

A raíz de la ineficacia del Estado para mitigar los trastornos de la sociedad, la pérdida de credibilidad en las burocracias provocó que el modelo burocrático tradicional se volviera obsoleto,

dando lugar a la NGP. Ante esto, Olías (2001) señala que “existía fuerte perjuicio ideológico contra el Estado, el gran gobierno, las abortadas burocracias y las soluciones universalistas” (p. 8).

La crisis del Estado obliga a revisar el paradigma burocrático para poder establecer el modelo de la NGP el cual dio un cambio en el ámbito público. En el cuadro 1 se pueden observar algunos elementos que conforman el modelo de gestión burocrática tradicional y el nuevo modelo de gestión pública, es importante resaltar que la “NGP es propuesta para mejorar las administraciones y es considerada como un modelo ágil, eficiente y moderno” (Guerrero, 2004, p. 55).

Tabla 1. Pilares del Modelo Gerencialista

| <b>Modelo Tradicional</b>  | <b>Nueva Gerencia Pública</b>  |
|--|--|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>- Enfoque burocrático</li> <li>- Procedimientos racionales de disciplina y control</li> <li>- Seguimiento estricto de procedimientos.</li> <li>- Logro de producto (No inspección)</li> <li>- Establece estructura altamente jerarquizado y centralizados.</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Transparencia de la Administración</li> <li>- Medición de resultados</li> <li>- Participación ciudadana</li> <li>- Racionalización normativa y cultural</li> <li>- Ciudadanos pueden evaluar los bienes y servicios recibidos.</li> </ul> |

Fuente: Elaboración propia basado en Olías (2001) y Villoria (2009).

En el cuadro 1 se observar que la NGP trata de eliminar las fallas del modelo tradicional y la crisis del sector público, para dar paso a una nueva burocracia menos compleja y más eficiente. “Las burocracias con estructuras casi impenetrables por los ciudadanos, funcionarios desapegados de las preocupaciones cotidianas de la gente, reglas excesivas y procesos lentos e ineficaces, derivaron una evidente insatisfacción ciudadana con el desempeño de sus gobiernos” (Cejudó, 2011, p. 20).

La NGP es un modelo enfocado a la modernización del sector público con la intención de cambiar las actitudes y comportamiento de los responsables de la toma de decisiones en el ámbito público, disminuir la burocratización y tener un servicio apegado a las necesidades de las personas. Tal como lo indica Rojas (2012), “el desarrollo y buen funcionamiento de un gobierno está

condicionado a un sistema de planeación y organización que le permitan tomar decisiones de manera eficiente, ya sean decisiones políticas, económicas o de otra índole” (p. 1).

## **1.2. Características de la Nueva Gerencia Pública**

La Nueva Gerencia Pública es un término utilizado en las últimas décadas para denotar “un conjunto de decisiones y prácticas administrativas orientadas a flexibilizar estructura, procesos y a introducir mayor competencia en el sector público, con el propósito de mejorar los resultados de la acción gubernamental” (Cejudo, 2011, p. 17).

Por otro lado, Schroder (2000) señala que la NGP es un “sistema de manejo descentralizado que aplica innovadores instrumentos de gestión como lo son el *controlling*, el *benchmarking* y la gestión esbelta (*lean management*)” (p. 7).

De igual manera Schroder (2000) indica que “la NGP propone aplicar instrumentos de gestión con el propósito de desarrollar y evaluar la eficiencia de las instituciones, donde el ciudadano es el elemento más importante. Asimismo, hace referencia a la máxima satisfacción de los clientes optimizando los recursos” (p. 7).

Algunas de las características de la NGP son las siguientes:

1. Dirección orientada a la competencia mediante la separación de competencias entre los financiadores y los prestadores de servicios.
2. Enfoque en la efectividad, eficiencia y calidad del cumplimiento de tareas.
3. Separación de la dirección estratégica, es decir de la dirección operativa.
4. Un trato fundamentalmente igual de prestadores de servicios particulares, como públicos dentro del marco de la prestación de servicios y presupuestos globales.

5. Impulso enfocado de la innovación (como parte de la prestación de servicios) gracias a un manejo operativo delegado no sólo descentralizado. (Schroder 2000, p. 7)

El nuevo modelo gerencial busca mejorar el desempeño de las organizaciones; es decir, que sea más competitiva y gane los contratos de algún servicio a otras administraciones públicas o al sector privado, lo cual se logra con el compromiso de todos, tal como lo afirma Coronado (2012): Los contratos de un servicio se logran primeramente con una responsabilidad total de todos los involucrados, con una capacitación adecuada del personal, con un presupuesto realizado por la propia administración pública de acuerdo con los servicios a prestar y sobre todo con un control integral en donde todas las funciones se realicen correctamente. (p.77)

Por otro lado, la NGP se basa en crear una administración orientada hacia la satisfacción del ciudadano mediante la detección de sus necesidades, donde sea tratado como cliente, puesto que es la razón de ser la institución y parte fundamental para la evaluación de las capacidades de la misma, manteniendo la idea esta sería una característica más de la NGP.

Es preciso señalar que las organizaciones públicas son necesarias sólo cuando el servicio que ofrecen es indispensable para la sociedad. Para ello, Arellano y Cabrero (2005) señalan que “los individuos deben actuar y decidir lo que quieran hacer, y las organizaciones públicas sólo deben producir algunos de los servicios que, por alguna razón, los individuos no son capaces o no están dispuestos a producir” (p. 607).

La NGP propone que las administraciones públicas realicen sus actividades dependiendo de las necesidades de los ciudadanos. Los argumentos a favor de esta solución son “mejorar la efectividad y eficiencia a través de una definición más clara de las funciones administrativas con el propósito de evitar los traslapes y la combinación ambigua de las funciones que difuminan las líneas de mando y autoridad” (Christensen, 2001, p. 56).

La distribución de trabajo y asignación de funciones impiden ver las responsabilidades de los servidores públicos. Uno de los propósitos esenciales de la NGP consiste en “realizar un mercado competitivo en el cual las administraciones públicas estén en contacto con sus clientes” (Guerrero, 2004, p. 58).

Es preciso destacar que en la NGP la idea de cliente sustituye la idea de ciudadano, ya que “el cliente es la persona más importante en las empresas privadas porque accede a un producto o servicio de calidad por medio de una transacción financiera, dinero u otro medio de pago” (Ratto, 2003, p. 5). Por lo tanto, así como los clientes son importantes en las empresas privadas los ciudadanos deben ser importantes para las instituciones públicas, ya que ellos pagan por los servicios públicos que adquieren por medio de impuesto.

Los ciudadanos tienen derecho a exigir al gobierno servicios públicos a cambio del pago de sus impuestos. Por lo tanto, el ciudadano ya no es visto como un súbdito, sino que es un cliente que a cambio de sus contribuciones exige el suministro de un cierto número de servicios que tengan cierta calidad. (Schroder, 2000, p. 24)

Además de lo anterior, el cliente constituye una parte fundamental de las instituciones, en este sentido Nava y Jiménez (2007) señalan:

El cliente es la razón de ser por el cual una organización existe, sin los clientes que hacen uso del servicio y compran los productos de las organizaciones son inútiles, aun cuando se tengan los mejores empleados, las mejores técnicas y los mejores equipos, por lo que los esfuerzos deben estar dirigidos a lograr su satisfacción.  
(p.17)

La NGP crea criterios completamente nuevos, ya que sus principios son: “acercamiento al ciudadano-cliente, mentalidad de servicio y flexibilidad y capacidad de innovación en la disponibilidad de prestaciones de servicios” (Schroder, 2000, p. 24). La tarea de la administración pública es crear transparencia y accesibilidad a las prestaciones de servicios, capacitar al personal para dar un mejor servicio a los clientes, así como crear un marco de condiciones orientado hacia la prestación de dichos servicios.

Es importante recordar que las instituciones son necesarias siempre y cuando el usuario requiera de sus servicios y para ello, es fundamental que se cumpla con las expectativas del ciudadano-cliente. De acuerdo con Schroder (2000), lo ya mencionado deberá lograrse, entre otras, con la aplicación de las siguientes medidas:

- a) Informar amplia y activamente al cliente sobre los servicios ofrecidos, de tal manera que el cliente pueda evaluarlos y pueda decidir si los acepta o no.
- b) Accesibilidad en tiempo y lugar de los servicios, es decir, con ofertas descentralizadas y horarios accesibles para los ciudadanos.
- c) Capacitar al personal para que tenga una cordial relación con los clientes.
- d) Mejorar la calidad de contactos con los ciudadanos y las medidas de mercadotecnia, como pueden ser las encuestas sobre la satisfacción de los clientes y la adaptación de las ofertas a las necesidades de los ciudadanos. (p. 25)

Como ya se mencionó anteriormente la NGP busca la orientación del cliente en el cual se le brinde un buen servicio, asimismo es importante que las instituciones establezcan un diálogo con el ciudadano para garantizar que las medidas tomadas realmente satisfacen las necesidades de cada uno de ellos.

### **1.3. Calidad en los servicios públicos**

Para poder evaluar la calidad del servicio público que ofrece el área de Registro Civil en ayuntamiento de Othón P. Blanco es necesario definir calidad y servicio para después entender qué es calidad en el servicio público, asimismo es necesario conocer cuáles son los estándares de calidad.

#### *1.3.1. Calidad*

La palabra calidad es un concepto esencial y perteneciente a los servicios públicos, lo cual permite valorar el desempeño que tienen las instituciones. Para efectos de este capítulo es necesario definir

que es la calidad del servicio y cuáles son sus dimensiones. A continuación, se muestran algunas de las definiciones:

Carro y González (2012) definen la calidad como “la totalidad de los rasgos y características de un producto o servicio que se sustenta en su habilidad para satisfacer las necesidades establecidas o implícitas” (p. 1). Asimismo, Coronado (2012) señala que “calidad del servicio es igualar o sobrepasar las expectativas del cliente teniendo en cuenta que las expectativas son promesas que las organizaciones hacen a los clientes” (p. 72). En la siguiente tabla se encuentran algunas definiciones de calidad brindado por autores reconocidos con dicho concepto:

Tabla 2. Concepto de calidad

| <b>Autor</b>        | <b>Concepto</b>  |
|---------------------|--|
| Phil Crosby (1979)  | Calidad es ajustarse a las especificaciones o conformidad de unos requisitos.                                      |
| Deming (1982)       | Calidad es el grado perceptible de uniformidad y fiabilidad a bajo costo y adecuado a las necesidades del cliente. |
| Feigenbaum (1994)   | Calidad es satisfacción de las expectativas del cliente.   |
| Joseph Juran (1993) | Calidad es satisfacción en las necesidades del cliente.  |

Fuente: Elaborado a partir de Revilla y Pimentel (2012, p. 76).

De acuerdo con la tabla anterior la calidad busca la satisfacción del cliente, por lo tanto, las instituciones encargadas de brindar un servicio deben realizarlo de manera efectiva y eficientemente en el cual cumplan con las expectativas del usuario. Tal como lo indica Nicoletti (2008) “la calidad es la habilidad de satisfacer las necesidades y expectativas de cliente” (p. 88).

Para esta investigación la calidad se identificará como el adecuado cumplimiento de las necesidades y expectativas de los ciudadanos-clientes, en el cual se involucren todas las áreas y niveles de la organización para lograr el mejoramiento continuo. De acuerdo con Lascuráin (2012) “las organizaciones deben buscar la satisfacción de las necesidades del cliente o incluso anticiparse a ellas, participando activamente en el desarrollo de productos o en la prestación de servicios” (p. 25).

### *1.3.2. Servicio público*

El segundo elemento que complementa este apartado es entender el concepto servicio público. Por ejemplo “un servicio es un producto intangible, una tarea, un hecho, un desempeño, una actitud que las organizaciones realizan” (Lascuráin, 2012, p. 25).

Es complicado definir qué es un servicio porque a diferencia de los productos, no son tangibles y no pueden observarse. Sin embargo, Lascuráin (2012) menciona que:

Los servicios son las actividades orientadas a una tarea, que no sea la venta proactiva, que incluya interacciones con los clientes en persona, por medio de telecomunicaciones o por correo. Esta función debe diseñar, desempeñar y comunicar teniendo en mente dos objetivos: la satisfacción del cliente y la eficiencia operacional (p. 26).

Por otro lado, Quiroga (1994) menciona que “el servicio perteneciente a las administraciones públicas es la actividad encaminada a satisfacer las necesidades colectivas, principalmente en la forma de servicios públicos o mediante órdenes dirigidas a que se cumplan los fines del Estado” (p. 37). De acuerdo con lo anterior se puede decir que el servicio público es la actividad organizada que efectúan las dependencias y entidades de la administración pública con el objetivo de satisfacer en forma continua y uniforme las necesidades colectivas de la población en el cual se considera que “los servicios públicos están fundamentados en leyes, reglamentos y disposiciones administrativas que regulan su prestación” (Quiroga, 1994, p. 37).

Figura 1. Clasificación de los servicios públicos



Fuente: Elaboración propia basado en Coronada (2012, p. 71).

Conforme lo anterior, el servicio que brinda el área de registro civil se clasifica como un servicio esencial, porque es necesario para satisfacer la necesidad de los ciudadanos que requieren de los documentos registrales. Es esporádico ya que sucede o se hace con poca frecuencia, con intervalos de tiempo irregulares, y de forma aislada sin relación con otros casos anteriores o posteriores; es decir, solo se brinda el servicio a los ciudadanos que acudan de manera personal al área de registro civil. De igual manera el servicio que brinda el área de registro civil se clasifica en municipal, puesto que el servicio lo brinda una institución pública del ayuntamiento, asimismo es obligatorio, ya que su prestación está señalada en las leyes. Por otro lado, se clasifica en directo porque el estado presta el servicio a través de sus organismos.

### *1.3.3. Calidad en el servicio público*

“Las percepciones de calidad en el servicio están basadas en las necesidades individuales, experiencias pasadas, recomendaciones y comunicación por parte del proveedor y el cliente” (Lascuráin, 2012, p. 27). Por lo tanto, vamos a unir los términos “calidad” y “servicio público” ya mencionadas anteriormente con la finalidad de entender el concepto de “calidad en el servicio

público”, ya que esto depende de las experiencias y recomendaciones que tengan las instituciones por parte del cliente sobre el servicio que recibe.

De acuerdo con Montaña y Ramírez (2002) existen diez dimensiones de calidad en el servicio las cuales son:

1. Flexibilidad: implica coherencia en la actuación.
2. Capacidad de respuesta: hace referencia a la voluntad y destreza de los empleados para proporcionar un buen servicio.
3. Profesionalidad: significa poseer las destrezas y el conocimiento necesarios para prestar un buen servicio.
4. Accesibilidad: implica el acercamiento y la facilidad del contacto del cliente con la empresa.
5. Cortesía: comprende la educación, respeto, amabilidad y consideración del personal de servicio con los clientes.
6. Comunicación: significa mantener a los clientes informados en un lenguaje sencillo y que se les escuche.
7. Credibilidad: implica confianza, honestidad y tener presente el interés del cliente.
8. Seguridad: significa que el cliente esté libre de peligros o dudas.
9. Comprensión: es la adecuación del servicio a las necesidades del cliente.
10. Elementos tangibles: incluyen las pruebas físicas del servicio prestado. (p. 49)

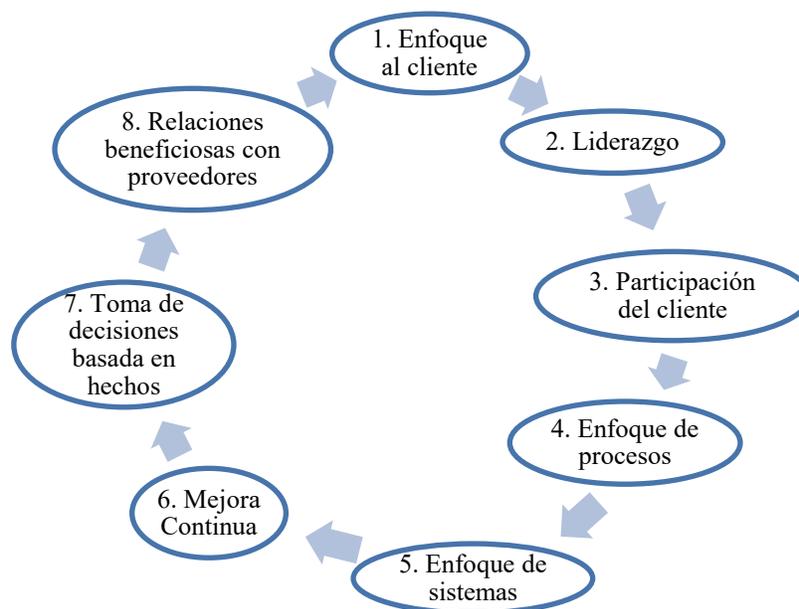
Con base en lo mencionado por Montaña y Ramírez (2002) y Lascuráin (2012) para que exista calidad en el servicio las instituciones deben cumplir con las dimensiones de la misma, ya que de ello dependerán las recomendaciones que haga el cliente con sus familiares, amistades u otras personas. Por lo tanto, se puede decir que la calidad en el servicio es la conformidad de los requerimientos en la entrega del mismo. Además, es un elemento muy importante que deben cumplir las organizaciones públicas o privadas.

### 1.3.4. Estándares de calidad

La calidad es un término muy subjetivo, porque “lo que para una persona puede ser de calidad para otra no, por tanto, se dificulta en gran medida establecer rangos o criterios, que permitieran emitir un juicio sobre si algo se considera de calidad” (Coronado, 2012, p. 36). Por ello surge la necesidad de elaborar estándares de calidad a partir de los cuales se pueda emitir una opinión de dicho concepto en determinado servicio o producto.

Es necesario determinar los elementos que conforman la calidad para asegurarse que las conductas o los procesos no se desvíen de los estándares establecidos. En este sentido, Nava y Jiménez (2007) señalan “ochos principios básicos en los cuales descansa el sistema de gestión de calidad con los cuales se puede lograr un mejoramiento continuo a través de prácticas constantes” (p. 17). Dichos principios se presentan a continuación.

Figura 2. Los principios básicos



Fuente: Elaboración a partir de Nava y Jiménez, (2007, pp. 17-21).

En la siguiente tabla se describe cada uno de los principios básicos que mencionaron Nava y Jiménez (2007).

Tabla 3. Principios de calidad

| <b>Principios</b>                       | <b>Enfoque</b>  |
|---|---|
| 1.- Enfoque al cliente                  | Lograr la satisfacción del cliente y rebasar las expectativas de lo que busca.                |
| 2.-Liderazgo                            | Requiere de líderes comprometidos con la organización y que traigan beneficios para la misma. |
| 3.- Participación del personal          | Involucrar y permitir al personal participar en el proceso de calidad.                        |
| 4.-Enfoque de procesos                  | Plantear las actividades como un proceso.   |
| 5.-Enfoque de sistemas                  | Desarrollar un sistema integral en toda la organización.                                      |
| 6.-Mejora continua                      | Mejorar constantemente y de forma interminable.   |
| 7.-Toma de decisiones basadas en hechos | Debe basarse en la experiencia de hechos anteriores para tomar decisiones de calidad.         |
| 8.-Relacion beneficiosa con proveedores | Se requieren proveedores de calidad.  |

Fuente: Elaboración a partir de Nava y Jiménez (2007, pp. 17-21).

Es sustancial resaltar que los principios básicos son implementados para cumplir con los estándares de calidad en el servicio proporcionado por las instituciones públicas o privadas. De igual manera es importante mencionar que se busca calidad en el servicio con el fin de satisfacer las necesidades de los ciudadanos-clientes en el cual la nueva gerencia pública señala que el ciudadano es un elemento importante en la institución.

### 1.3.5. Estándares de calidad para la administración pública

Como ya se mencionó anteriormente para establecer la calidad en el servicio es necesario conocer los elementos que consideran importantes los clientes para evaluar el servicio público y los estándares para determinar la calidad de este. De acuerdo con Lascuráin (2012), las cosas que el ciudadano-cliente considera relevante al evaluar el servicio de una institución pública son:

1. El tiempo que tienen que esperar para ser atendidos.
2. Tener el servicio al cliente disponible en horarios convenientes.
3. Tiempo que toma resolver un asunto o problema.
4. Tener acceso al servicio mediante múltiples canales.
5. Tiempo que toma leer y entender la información que la organización proporciona, la disponibilidad para responder preguntas o asuntos por sí mismo o sin necesidad de acudir a un empleado. (p. 28)

Con base en los elementos para evaluar un servicio Schroder (2000) señala algunos criterios y estándares para la medición de la calidad dentro de la administración pública los cuales se encuentran en la siguiente tabla.

Tabla 4. Estándares de calidad aplicados dentro de la administración pública

| No. | Criterio                                   | Estándar  |
|-----|--|---|
| 1   | Sin pérdida del tiempo                     | Tiempo máximo de espera   |
| 2   | Confiabledad en la prestación de servicios | Índice máximo posible de errores.   |
| 3   | Exactitud de la información                | Indicaciones por escrito  |
| 4   | Opciones de selección                      | Selección entre comunicación personal, telefónica o escrita. Sistema técnico de información. Oferta de apoyo para realizar solicitudes. |
| 5   | Entorno positivo                           | Sala de espera y asientos. Distancia máxima de los medios de transporte público, estacionamiento para                                   |

|   |   |   |
|---|---|---|
|   |   | los visitantes. Distancia máxima (ciudadano a la dependencia).  |
| 6 | Colaboradores amables y dispuestos a ayudar | Capacitación para el trato de los ciudadanos. Apoyo mutuo cuando exista una necesidad definida. Nombrar al cliente por su nombre. |
| 7 | Comodidad de atención                       | Horario. Posibilidad de que la dependencia se reporte telefónicamente con el cliente. Oferta de asesoría.                         |
| 8 | Prestación competente de servicio           | Requisitos mínimos para el empleado   |

Fuente: Elaborado a partir de Schroder (2000, pp. 30 y 31).

Es relevante señalar que los estándares señalados anteriormente son puntos de referencias para medir la calidad y pueden aplicarse de manera general en cualquier institución. Uno de los resultados primordiales, que se pretenden conseguir con un servicio público de calidad, es la satisfacción del cliente tal como lo propone la NGP, además es uno de los objetivos principales que las instituciones pretenden alcanzar. Tal como lo señala Quiroga (1994) “la calidad es el nivel de excelencia que la organización ha escogido alcanzar para satisfacer las necesidades de sus clientes” (p. 50).

#### **1.4. Modelos de medición de la calidad en el servicio**

La medición de la calidad de los servicios no es un tema reciente, por lo que a lo largo de los años se han creado diferentes instrumentos para medir la calidad de los servicios, en donde a diferencia de la calidad de un producto que puede inspeccionarse, verificarse cada parte del proceso de producción, en la calidad del servicio no puede haber tal inspección o control de calidad, es decir, la calidad del servicio no se controla, el error una vez cometido, no puede subsanarse solo puede prevenirse (Quiroga, 1994).

De igual manera Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) afirman que “la calidad de los servicios es más difícil de evaluar que la calidad de los productos porque el producto es tangible y

un servicio no” (p. 18). Sin embargo, eso no indica que la calidad del servicio no pueda ser evaluada.

De acuerdo con Coronado (2012) lo que no se mide no existe. Por lo tanto, la calidad del servicio si puede ser medible porque es tan real como el producto que ofrece una empresa. Asimismo, Cantú (2006) menciona que “es necesario evaluar el servicio y conocer la percepción que tiene los clientes acerca del mismo, pues “lo estratégico de la calidad es buscar satisfacer a los clientes internos y externos” (p. 6).

Los modelos más reconocidos proponen que “la calidad percibida de un servicio es el resultado de una comparación entre las expectativas del cliente y las cualidades del servicio” (Castellano y González, 2010, p. 574). Dos de los modelos que se utilizan para evaluar la variable son: El modelo SERVQUAL y el SERVPERF.

#### *1.4.1. Modelo SERVQUAL*

Para poder medir la calidad del servicio ofrecida por una organización, Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) desarrollaron un modelo para evaluar dicha calidad, la cual es denominada Service Quality (SERVQUAL).

SERVQUAL es un instrumento o herramienta, en forma de cuestionario, elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry cuyo propósito es evaluar la calidad del servicio ofrecida por una organización, de igual manera ese modelo es utilizado para medir la calidad de servicio en una amplia variedad de instituciones. (p. 27)

Los datos para el SERVQUAL se recogen vía encuesta aplicadas a los clientes. En esas encuestas, los clientes responden a una serie de preguntas basadas en diez dimensiones dominantes del servicio que no necesariamente son independientes unas de otras, las cuales Zeithaml et al. (1993) llamaron “elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, credibilidad, seguridad, accesibilidad, comunicación y comprensión del cliente” (p. 23). La tabla 5 contiene las definiciones concisas de estos criterios.

Tabla 5. Dimensiones en la calidad del servicio

| No. | Criterio                | Definición   |
|-----|-------------------------|--|
| 1   | Elementos tangibles     | Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y material de comunicación.             |
| 2   | Fiabilidad              | Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma viable y cuidadosa.                         |
| 3   | Capacidad de respuestas | Disposición de ayudar a los clientes y proveerlos de servicio rápido.                              |
| 4   | Profesionalidad         | Posesión de las naturalezas requeridas y conocimiento de la ejecución del servicio                 |
| 5   | Cortesía                | Atención, consideración, respeto y amabilidad del personal de contacto.                            |
| 6   | Credibilidad            | Veracidad, creencia, honestidad en el servicio que se provee.                                      |
| 7   | Seguridad               | Inexistencia de peligros, riesgos o dudas.   |
| 8   | Accesibilidad           | Acceso y fácil de contactar.   |
| 9   | Comunicación            | Mantener a los clientes informados utilizando un lenguaje que pueda entender, así como escucharla. |
| 10  | Comprensión del cliente | Hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades.                                     |

Fuente: Elaboración a partir de Zeithaml et al. (1993, pp. 24 y 25).

Posteriormente tras una investigación exploratoria y cualitativa realizado por Zeithaml et al. (1993) evidenció una importante correlación de las diez dimensiones del modelo SERVQUAL de tal manera que solo quedaron cinco: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. En la siguiente tabla se puede observar como esta sintetizado el modelo.

Tabla 6. Correlación entre las dimensiones de la calidad en el servicio

| Dimensiones originales  | Dimensiones del SERVQUAL |            |                        |           |         |
|-------------------------|--------------------------|------------|------------------------|-----------|---------|
|                         | Elementos tangibles      | Fiabilidad | Capacidad de respuesta | Seguridad | Empatía |
| Elementos tangibles     |                          |            |                        |           |         |
| Fiabilidad              |                          |            |                        |           |         |
| Capacidad de respuesta  |                          |            |                        |           |         |
| Profesionalidad         |                          |            |                        |           |         |
| Cortesía                |                          |            |                        |           |         |
| Credibilidad            |                          |            |                        |           |         |
| Seguridad               |                          |            |                        |           |         |
| Accesibilidad           |                          |            |                        |           |         |
| Comunicación            |                          |            |                        |           |         |
| Comprensión del cliente |                          |            |                        |           |         |

Fuente: Elaborado por Zeithaml et al., (1993, p. 29).

Los cinco criterios de SERVQUAL constituyen el resultado del análisis sistemático de las evaluaciones realizadas en las instituciones y conforman una representación precisa de los criterios que utilizan los usuarios para evaluar la calidad de los servicios. En consecuencia, Zeithaml et al. (1993) mencionan que “los usuarios podrían considerar muy importantes los cinco criterios, sin excluir ninguno (p. 30).

#### 1.4.2. Modelo SERVPERF

El modelo Service Performance (SERVPERF) fue propuesto por Cronin y Taylor, basándose en el desempeño, donde se mide solamente las percepciones que tienen los consumidores acerca del rendimiento del servicio, para lo cual se emplea el mismo instrumento utilizado en el modelo

SERVQUAL, pero destacando la identificación de las expectativas (Castellano y González, 2010, p. 575).

Los autores de este modelo afirman que dicha escala basada en las percepciones o en el resultado real mide mejor la calidad del servicio. Además, consideran que la calidad de un servicio debe ser medida como una actitud, es decir, a través de las percepciones y no comparando las expectativas con la percepción (Castellano y González, 2010, p.575).

La escala SERVPERF produce como resultado un puntaje acumulado de la calidad general de un servicio, lo cual puede representarse mediante una gráfica relativa al tiempo y a subgrupos específicos de consumidores. Este modelo emplea los 22 puntos utilizados por el SERVQUAL y de esta manera el SERVPERF conforma las implicaciones teóricas sobre las actitudes y satisfacción (García, 2008, p. 319).

De acuerdo con los modelos presentados para efectos de este trabajo se retomará el modelo SERVQUAL, el cual será la base para evaluar la calidad del servicio que brinda el área de registro civil en el Ayuntamiento de Othón P. Blanco, es decir a través de sus dimensiones se realizara un cuestionario enfocado a los ciudadanos con el fin de determinar: la institución brinda servicios de calidad, se preocupa por las necesidades de los ciudadanos y los trata como un cliente tal como lo determina la Nueva Gerencia Pública.

## **CAPÍTULO 2. REGISTRO CIVIL DE OTHÓN P. BLANCO**

El objetivo de este capítulo es describir el funcionamiento del municipio de Othón P. Blanco, específicamente del área del Registro Civil. Este capítulo se divide en tres apartados importantes, en primer lugar, se muestran los resultados de algunas investigaciones que aplicaron el modelo SERVQUAL y SERVPERF, lo cual nos servirá como referencia para poder aplicarlo en el ente de estudio. El segundo apartado define algunos elementos del municipio, ya que la institución que se toma como referente en esta investigación no es autónomo y por tanto depende del municipio. En el tercer apartado se explican las características y servicios del Registro Civil del ayuntamiento de Othón P. Blanco con la finalidad de conocer la institución a evaluar.

### **2.1. Estudios de casos del modelo SERVQUAL y SERVPERF**

De acuerdo con lo mencionado en el capítulo anterior, el modelo Service Quality (SERVQUAL) y el modelo Service Performance (SERVPERF) son herramientas para evaluar la calidad del servicio. El primer modelo “trata de una escala múltiple y simple el cual mide la calidad de los servicios desde el punto de vista del cliente, es decir, a través de la percepción y las expectativas del cliente” (Wolniak y Bozena, 2012, p.1240). El segundo modelo “evalúa la calidad del servicio con base en las percepciones del cliente” (Torres y Vázquez, 2015, p. 60). Por lo anterior, es importante conocer su aplicación en distintos entornos organizacionales.

A continuación, se presentarán los resultados de cuatro casos de estudios del modelo SERVQUAL y SERVPERF, dichos modelos fueron realizados en diferentes situaciones y ámbitos, lo cual permite conocer las adaptaciones que cada uno de ellos presenta. Es importante mencionar que los dos primeros casos hacen referencia al modelo SERVQUAL y los dos últimos al SERVPERF.

### *2.1.1. Caso 1.- Evaluación de la calidad en organizaciones deportivas: adaptación del modelo SERVQUAL*

El modelo SERVQUAL ha sido aplicado en diversas áreas desde su creación, un ejemplo es la evaluación de la calidad en organizaciones deportivas donde obtiene resultados relevantes. El objetivo de dicha investigación centra parte del estudio en la estructura del cuestionario del modelo SERVQUAL, el cual analizó la viabilidad y la facilitación en su ajuste y adaptación entorno al servicio de educación física y deporte en el municipio de Benalmádena, Málaga, España.

La evaluación en la organización deportiva del municipio de Benalmádena consistió en la adaptación de las encuestas SERVQUAL para la medición de la calidad en el servicio a través de 5 dimensiones del modelo, descritas en el capítulo 1, el propósito era medir los servicios deportivos que brindaba el patronato deportivo municipal. Como parte de la comprobación de los resultados, los datos fueron sometidos en un Análisis Factorial de Confirmación<sup>1</sup> para evaluar la fiabilidad y validez de los resultados arrojados, el modelo SERVQUAL permite la comparación estadística, corrige deficiencias y permite una mayor concreción de hipótesis (Morales, Hernández y Blanco, 2009, p. 139).

En el caso del patronato deportivo municipal, esta evaluación consistió en la “participación de 930 usuarios del Ayuntamiento de Benalmádena, Málaga, donde el Patronato Deportivo Municipal es un organismo autónomo local, dependiente del Ayuntamiento, [...] que tiene como misión satisfacer los intereses físicos-deportivos de la población local, y del Turismo Deportivo” (Morales et al., 2009, p. 140).

La investigación en su totalidad evaluó la calidad de los servicios municipales deportivos a través de los usuarios de los distintos programas de actividad física del personal de contacto (profesores, monitores, empleados de primera línea, etc.) y de los gerentes de los servicios municipales deportivos de Benalmádena, Málaga; asimismo, se verificó el ajuste del modelo SERVQUAL para la evaluación del servicio (Morales et al., 2009, p.141).

---

<sup>1</sup> “El Análisis Factorial es, por tanto, una técnica de reducción de la dimensionalidad de los datos. Su propósito último consiste en buscar el número mínimo de dimensiones capaces de explicar el máximo de información contenida en los datos” (De la Fuente, 2011, p.1).

De acuerdo con Morales et al. (2009) los resultados del cuestionario que emplea el modelo SERVQUAL mantiene un mínimo margen de error, ya que en la evaluación de 0 a 1 el modelo oscila arriba de 0.82, es decir, que a partir del análisis factorial de las encuestas del modelo son ajustables a la evaluación de la calidad del servicio deportivo (p. 144).

El método de ajuste y error utilizado por Morales, et al. (2009) va de 0 a 1.0, donde 0 es insatisfecho y 1 como más satisfecho, en el cual los resultados para la dimensión intangible (ítem de 1 al 4) y los parámetros de medición oscilaban para las expectativas 0.74 y las percepciones 0.79; dicho de otra manera, los usuarios percibieron mejor el servicio de lo que esperaban, sin embargo, el servicio no es el más óptimo pues aún está distanciado de la escala más alta para brindar un servicio de calidad que es el 1 (pp. 144-146).

En la dimensión de fiabilidad (ítems de 5-9), las expectativas son de 0.79 y para las percepciones 0.78, lo que se considera como una baja en el servicio percibido. Existe una mínima diferencia entre lo que los usuarios recibieron y lo que esperaban recibir; sin embargo, si se analizan los datos del ítem anterior aun faltaría mucho para ofrecer un servicio de calidad (Morales et al., 2009, pp.144-146).

Los resultados de la dimensión respuesta (ítems de 10-13) en las expectativas mantiene un indicador de 0.80 y una percepción de 0.82, esto indica que existe capacidad de respuesta en los servicios deportivos; es decir, los datos arrojados en esta dimensión son menores a la distancia entre el servicio de calidad que es 1 (Morales et al., pp.144-146).

En cuanto a la dimensión de seguridad (ítems 14-17) las expectativas mantuvieron los parámetros de 0.75 y las percepciones en 0.86, de modo que las personas percibieron un buen servicio a comparación con las expectativas que tenían inicialmente. Por otro lado, los resultados de la dimensión empatía (ítems de 18-22) arrojan para las expectativas 0.80 y para las percepciones 0.80, eso significa que la calidad de los servicios percibidos por los usuarios era lo que esperaban recibir (Morales et al., 2009).

Es importante resaltar que el servicio percibido en la mayoría de los ítems no está separado de lo que debería ser un servicio de calidad, puesto que en casi todos los resultados la cifra oscila arriba de los 0.80 puntos. En definitiva, el servicio que provee el ayuntamiento de Benalmádena está entre los parámetros para considerarlo como un proveedor de servicio de calidad considerable.

### *2.1.2. Caso 2.- SERVQUAL: Evaluación de la calidad del servicio en el ayuntamiento de Cajeme*

Otro trabajo de investigación que utiliza el modelo SERVQUAL es la “evaluación en el servicio en el área de catastro e ingresos del ayuntamiento de Cajeme”, del estado de Sonora (Beltrán, Gonzáles, Lizardi & Portugal, 2016, p. 3). Esta investigación lo realizó el Instituto Tecnológico de Sonora a través del departamento de la tesorería del ayuntamiento como encargado de la recaudación del impuesto predial, para determinar la calidad del servicio y el grado de satisfacción de los usuarios del ayuntamiento, mediante la adaptación del cuestionario SERVQUAL.

El objetivo de la investigación es evaluar la calidad de los servicios en el área de catastro e ingreso del ayuntamiento de Cajeme, Sonora, utilizando la metodología del modelo SERVQUAL, para determinar de manera sistemáticas el nivel de satisfacción de la ciudadanía, así como también establecer el índice de calidad en el servicio brindado por el ayuntamiento. (Beltrán et al., 2016, p. 8)

En el área de catastro e ingresos de la tesorería del ayuntamiento de Cajeme existía un problema con respecto a los pagos de impuesto, pues la mayoría de los ciudadanos que pagaban no recibían ningún documento catastral por lo que estaban inconformes con el servicio; además, el entorno, la infraestructura y la burocratización de los trámites para pagar creaban un ambiente estresante. Beltrán et al. (2016) mencionan que para llevar a cabo un trámite catastral los usuarios tenían que pasar por los siguientes:

En el traslado de dominio, el proceso tardaba dos meses, consistía en que el derechohabiente ingresaba el documento (traslado), y catastro lo enviaba a Hermosillo específicamente al Instituto Catastral y Registral del Estado de Sonora (ICRESON), para que se hiciera cargo de revisarlo técnicamente, una vez revisado se daba el dictamen, si éste fuese favorable el interesado pagaba el impuesto y se le

entregaba; en el caso contrario se le regresaba para que hiciera las correcciones correspondientes para volver a ingresarlo y tardar otros dos meses. (p. 5)

Otro de los inconvenientes en el pago predial era al momento de hacer un reclamo o aclaración por los precios establecidos, donde el usuario tenía el derecho de impugnar pagando un avalúo externo lo que implicaba un elevado costo, así como varias semanas para solucionar el problema, por lo que no tenían otra opción que aceptar la cantidad asignada (Beltrán, et al., 2016, p. 6).

Para el desarrollo del estudio de caso, Beltrán et al. (2016) realizaron los siguientes procedimientos:

1. Realizar un recorrido con los encargados del ayuntamiento para la identificación de áreas y el servicio que ofrece.
2. Adaptar el cuestionario SERVQUAL y utilizar la escala de Likert para conocer el nivel de satisfacción de los usuarios.
3. Aplicar una prueba piloto de 10 cuestionarios en cada área para contemplar el tiempo del usuario en responder las preguntas.
4. Determinar el tamaño de la muestra a partir del tamaño de la población.
5. Determinar la frecuencia de aplicación.
6. Aplicar las encuestas respetando el tamaño de la muestra.
7. Organizar la información en la base de datos.
8. Interpretar los datos obtenidos.
9. Una vez obtenidos los resultados de las muestras elaborar el índice de calidad del servicio. (pp. 9-13)

Con un rango de evaluación de 1 como insatisfecho y 5 como muy satisfecho, los resultados de la investigación en el área de catastro arrojaron que en la dimensión de los elementos tangibles se obtuvo 3.57; en cuanto a la dimensión fiabilidad fue de 3.68; para capacidad de respuesta 3.73;

en seguridad 3.92; y para empatía fue de 4.14. Eso arroja un promedio de 3.81 (Beltrán, et al. 2016, pp. 18-24).

En el área de ingresos, de acuerdo con las dimensiones del modelo SERVQUAL y con el parámetro de evaluación de 1 como insatisfecho y 5 como muy satisfecho. En los elementos tangibles hay un promedio del 3.21 de personas conformes; para la fiabilidad existe 3.50; en cuanto a la capacidad de respuesta 3.11; en seguridad es de 3.53; y para la dimensión de empatía el promedio es de 3.21, lo que equivale un promedio total de 3.31 (Beltrán, et al. 2016, pp. 18-24). En esta área existe más personas inconformes con el servicio brindado por la institución.

### *2.1.3. Caso 3.- Evaluación de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF*

De acuerdo con lo explicado en el capítulo 1, otro modelo que sirve como herramienta para evaluar la calidad del servicio es el SERVPERF, el cual ha sido aplicado en diferentes áreas como instrumento práctico, ya que “los clientes evaluados por el modelo SERVPERF no demoran en contestar el cuestionario [...] puesto que el modelo se basa solo en valoraciones y emplea únicamente las 22 oraciones respecto a las percepciones sobre el desempeño del servicio” (Fragoso & Espinoza, 2017, p. 1276).

Un caso de estudio que utiliza el modelo SERVPERF es “la evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios”, el cual tomó como centro de estudio a los bancos más importantes de México que son Banamex y Bancomer de las sucursales de Ixtepec, Juchitán, Tehuantepec y Salina Cruz (istmo de Tehuantepec, Oaxaca). Para la realización del estudio modificaron el cuestionario de los modelos anteriores, aplicando 12 preguntas. Los resultados fueron a partir de 953 encuestas, de los cuales 498 fueron de Banamex y 455 de Bancomer, con un promedio de 96 encuestas por sucursal, de igual manera se tomaron datos como escolaridad, sexo, edad y ocupación. Es importante resaltar que el método de calificación es de 0-10, el 0 como mala calidad en el servicio y el 10 como excelente calidad (Fragoso & Espinoza, 2017, pp. 1271, 1272).

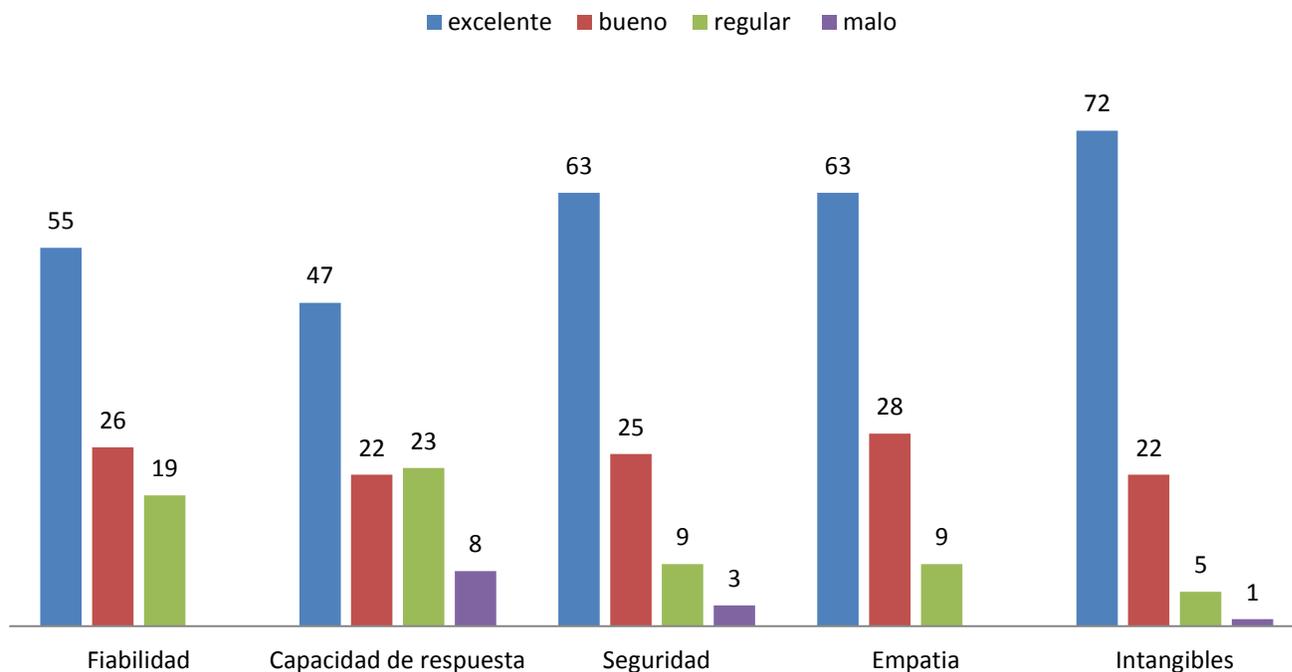
Posteriormente, para calcular la confiabilidad del instrumento se utilizó el método Alfa Cronbach, que consiste en correlacionar los ítems, donde Fragoso y Espinoza (2017) se refieren a

Sampieri (2010) para confirmar que “los valores del alfa mayores a 5 corresponden a un instrumento de confiabilidad media, valores mayores a 7.5 se considera confiabilidad aceptable” (pp. 1279-1280).

En consecuencia, los resultados generales arrojados en el estudio de caso son las siguientes: para fiabilidad 55% de los usuarios consideran el servicio excelente, 26% que es bueno, el 19% es regular. Para la dimensión de capacidad de respuesta el 47% reconocen el servicio excelente, el 22% lo perciben bueno, 23% como regular y el 8% califican el servicio como malo. Se destaca la baja calificación en esta dimensión por la larga hora de espera y poca asesoría en los trámites.

Posteriormente, en la dimensión de seguridad el 63% perciben el servicio excelente, para el 25% es buena, el 9% cree que es regular y el 3% considera el servicio con mala calidad. En la dimensión de empatía 63% califican el servicio excelente, el 28% lo consideran bueno, y el 9% perciben regular. En cuanto la dimensión de elementos intangibles el 72% de los usuarios piensan que el servicio es excelente, 22% que el servicio es bueno, el 5% como regular y el 1% que es malo.

Figura 3. Resultados de los servicios bancarios



Fuente: Elaboración propia con datos de la encuesta de Fragosó & Espinoza, 2017.

#### *2.1.4. Caso 4.- Evaluación de los servicios telefónicos mediante el modelo SERVPERF*

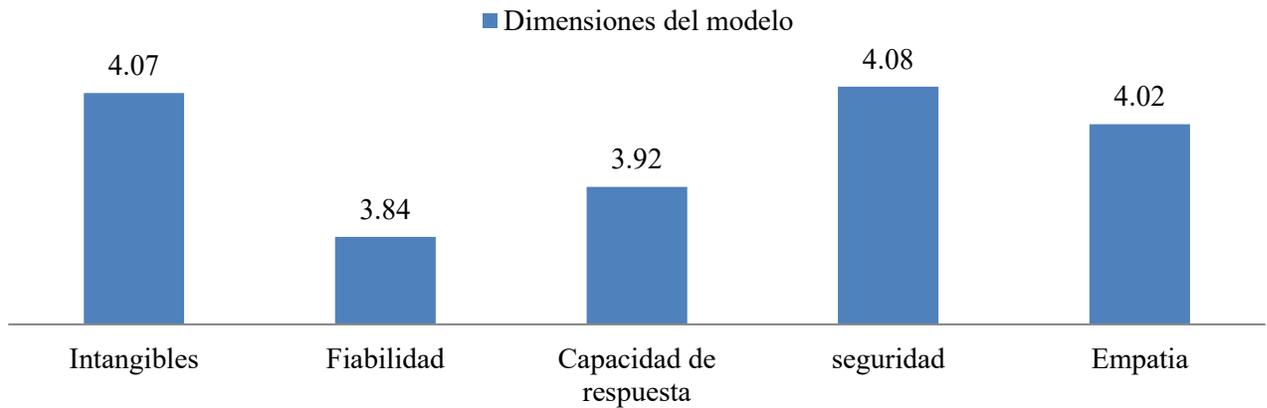
Otro caso de estudio mediante la aplicación del modelo SERVPERF fue realizado por Morales y Medina (2015) en los centros de atención telefónicos de Hermosillo Sonora, en el cual proponen “utilizar el modelo SERVPERF, ya que el entrevistado ocupa menos tiempo en responder el cuestionario, y sólo se le pregunta una vez por cada ítem; ya que los trabajos de interpretación y de análisis son más sencillos” (p. 235).

Morales y Medina (2015) se refieren a Salinas (2007) para argumentar que la medición de la satisfacción del cliente puede y debe ser vista como un proceso, de las cuales se destacan las principales, identificación de las necesidades y expectativas del cliente, captura de datos mediante mediciones cualitativas y cuantitativas, proceso de datos y obtención de información, integración de los resultados obtenidos para la mejora de la gestión de las áreas clave de la empresa (p. 238).

De acuerdo con lo anterior Morales y Medina (2015) analizaron las 5 dimensiones de modelo SERVPERF. El cuestionario conformó 15 ítems y el método de evaluación fue la escala de Likert que consta de 5 niveles las cuales se conforman por: totalmente en desacuerdo 1, en desacuerdo 2, ni en acuerdo ni en desacuerdo 3, de acuerdo 4, y totalmente de acuerdo 5 (p. 243-244). Los autores analizaron los datos mencionados para llevar a cabo la investigación lo más apegado a las cifras congruentes y efectivas. Además, realizaron 385 encuestas en la cual anexaron información sobre la edad, nivel académico y estatus actual de las personas.

Los resultados de cada una de las dimensiones son las siguientes: la calificación promedio fue de 4.07 para los elementos intangibles; 3.84 en confiabilidad; 3.92 representan la responsabilidad y capacidad de respuesta; 4.08 seguridad y 4.02 para empatía. Los resultados demuestran que los usuarios tienen una mejor percepción de aquellos atributos que tienen que ver con la seguridad y lo tangible de los elementos; dicho de otro modo, valoran más la atención en la solución de los problemas, de una forma rápida y confiable, así como sentirse cómodos durante la visita a los centros de atención (Morales y Medina, 2015, pp. 247-248).

Figura 4. Resultados de la compañía telefónica



Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos de encuestas de Morales y Medina (2015, pp. 247, 248).

Los casos de estudios expuestos anteriormente sirven como base de análisis y valoración del método más viable o factible que se desarrollará en la presente investigación. Asimismo, es un referente para considerar la técnica de medición o ítems a implementar y lograr un mejor resultado. Por otro lado, es posible rescatar los elementos más viables que se adapten al ambiente o contexto.

## 2.2. El Municipio

De acuerdo con Martínez (s/f) el municipio se caracteriza por ser una “persona jurídica de derecho público, compuesta por un grupo social humano relacionado por razones de vecindad, con un gobierno autónomo y sometido a un orden jurídico con el fin de mantener el orden público y prestar los servicios indispensables” (p. 199). En otras palabras, cuando hablamos del municipio nos referimos al territorio delimitado por un orden jurídico, donde habita una determinada población, el cual es regido por el ayuntamiento. Tal como lo señala el Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal (s/f):

El Municipio es el nivel de gobierno que tiene la función de atender las demandas cotidianas de la población para la cual se constituyó. Para poder lograr los fines del

Municipio, debe constituirse una organización gubernamental que permita ejecutar los actos tendientes al cabal cumplimiento de sus metas. El órgano que ejercerá el gobierno del Municipio es el Ayuntamiento. (p. 10)

México cuenta con 2,447 municipios entre los cuales se encuentra Othón P. Blanco ubicado al sur del estado de Quintana Roo, tiene un total de habitantes de 224,080 aproximadamente (INEGI, 2018), su cabecera municipal es Chetumal quien a su vez es la capital del Estado. Además, cuenta con una ley orgánica la cual establece que:

El municipio es de orden público e interés social y sus disposiciones tienen por objeto regular la estructura y el funcionamiento de la Administración Pública del Municipio de Othón P. Blanco, así como establecer las facultades de las dependencias que la integran y las bases de organización de la administración.

(Reglamento del Municipio de Othón P. Blanco 2013-2016)

Por lo anterior en el siguiente apartado se describirán las generalidades del municipio, facultades y sobre todo trámites y servicios otorgados.

### *2.2.1. Áreas del ayuntamiento*

El ayuntamiento de Othón P. Blanco está dividido en áreas o secretarías como la secretaría técnica, secretaría particular, secretaría general, esta última está a cargo de diferentes direcciones como:

- 1-. Dirección de emergencias
- 2-. Dirección de gobierno
- 3-. Dirección de vía pública
- 4-. Dirección de registro civil.

Cada una de las direcciones ejerce diferentes funciones para dar seguimiento oportuno a todos los procedimientos y actividades que debe cumplir el ayuntamiento. Para efectos del presente

trabajo nos centraremos en la dirección del registro civil. Es importante mencionar que esta dirección atiende a ciudadanos de lunes a viernes en horarios de 8 am a 2 pm.

## **2.3. Generalidades del Registro Civil**

Para evaluar la calidad de los servicios que brinda el Registro Civil del ayuntamiento de Othón P. Blanco es necesario conocer el funcionamiento de la institución y los servicios que ofrece, ya que la información nos ayudará a tener un bosquejo de las funciones que realiza la institución antes mencionada. A continuación, se presenta una breve descripción de la creación, el funcionamiento, la estructura, y la normatividad del Registro Civil del ayuntamiento.

### *2.3.1. Registro Civil del ayuntamiento de Othón P. Blanco*

En México, el gobierno federal a través de sus diferentes instituciones públicas es el encargado de autorizar y registrar el estado civil de todas las personas del país. En el caso del municipio Othón P. Blanco, la institución encargada de ello es el Registro Civil del ayuntamiento (anexo a). Esta institución se encuentra ubicada en la ciudad de Chetumal a un costado del Palacio Municipal, entre Avenida Álvaro Obregón e Ignacio Zaragoza, colonia Centro.

Para conocer el Registro Civil, se consultó la página de internet del municipio de Othón P. Blanco, sin embargo, en su página no se encontraban datos relevantes de la institución tales como su fecha de creación, la misión, visión, su organigrama entre otros datos, por lo anterior, se solicitó una entrevista a la directora del Registro Civil.

La dirección del Registro Civil del ayuntamiento de Othón P. Blanco no cuenta con un documento oficial que indique el año que inició sus labores. Sin embargo, con lo mencionado por la directora del Registro Civil:

El primer trámite que se realizó en el Registro Civil del ayuntamiento de Othón P.

Blanco fue un acta de nacimiento emitida y registrada el 20 de septiembre de 1905,

lo cual indica que fue en ese año que inició sus labores dicha dependencia, aunque el aniversario del registro civil en el estado de Quintana Roo se celebra el 28 de julio. (Entrevista a Fedra Gesabel Quintero Cohuo, Chetumal Q. Roo, 31 de enero de 2018)

El Registro Civil “es el organismo público encargado de registrar el estado civil de las personas y aquellos otros que determina la Ley. La ordenación del Registro Civil es competencia exclusiva del Estado” (Adab, 2011, p. 1). Es decir, el Registro Civil tiene la finalidad de constituirse como instrumento para brindar servicios registrales y dar constancia oficial de la existencia de las personas y de su estado civil y condición.

Por otro lado, el manual sobre sistemas de registro civil y estadísticas vitales publicado por las Naciones Unidas (1998) menciona que:

El Registro Civil es una institución pública, dependiente del Estado, que sirve intereses de carácter general y particular, mediante la recogida, depuración, documentación, archivo, custodia, corrección, actualización y certificación sobre el acaecimiento de los hechos vitales y sus características, que se refieren al estado civil de las personas relativos a su esfera personal y familiar, proporcionando la versión oficial y permanente sobre la existencia, identidad y circunstancias personales. (p. 9)

Es importante señalar que el registro civil del Ayuntamiento de Othón P. Blanco no es una institución autónoma, pues se apegan a los reglamentos del Registro Civil Estatal, ya que no cuentan con sus propias leyes o reglamentos. Tal como lo señaló la directora del Registro Civil del Ayuntamiento: “El Registro Civil no cuenta con manuales de procedimiento, ya que solo se apega a la normatividad del municipio emitida por el Registro Civil Estatal” (Entrevista a Fedra Gesabel Quintero Cohuo, Chetumal Q. Roo, 31 de enero de 2018).

El Registro Civil del ayuntamiento de Othón P. Blanco tiene la función de brindar servicios registrales en la Ciudad de Chetumal, capital del Estado de Quintana Roo. Por tal motivo la institución ya mencionada cuenta con un objetivo, una misión, una visión y un organigrama que sirve como identidad y guía para la institución.

Tabla 7. Descripción de la dirección del Registro Civil del ayuntamiento de Othón P. Blanco

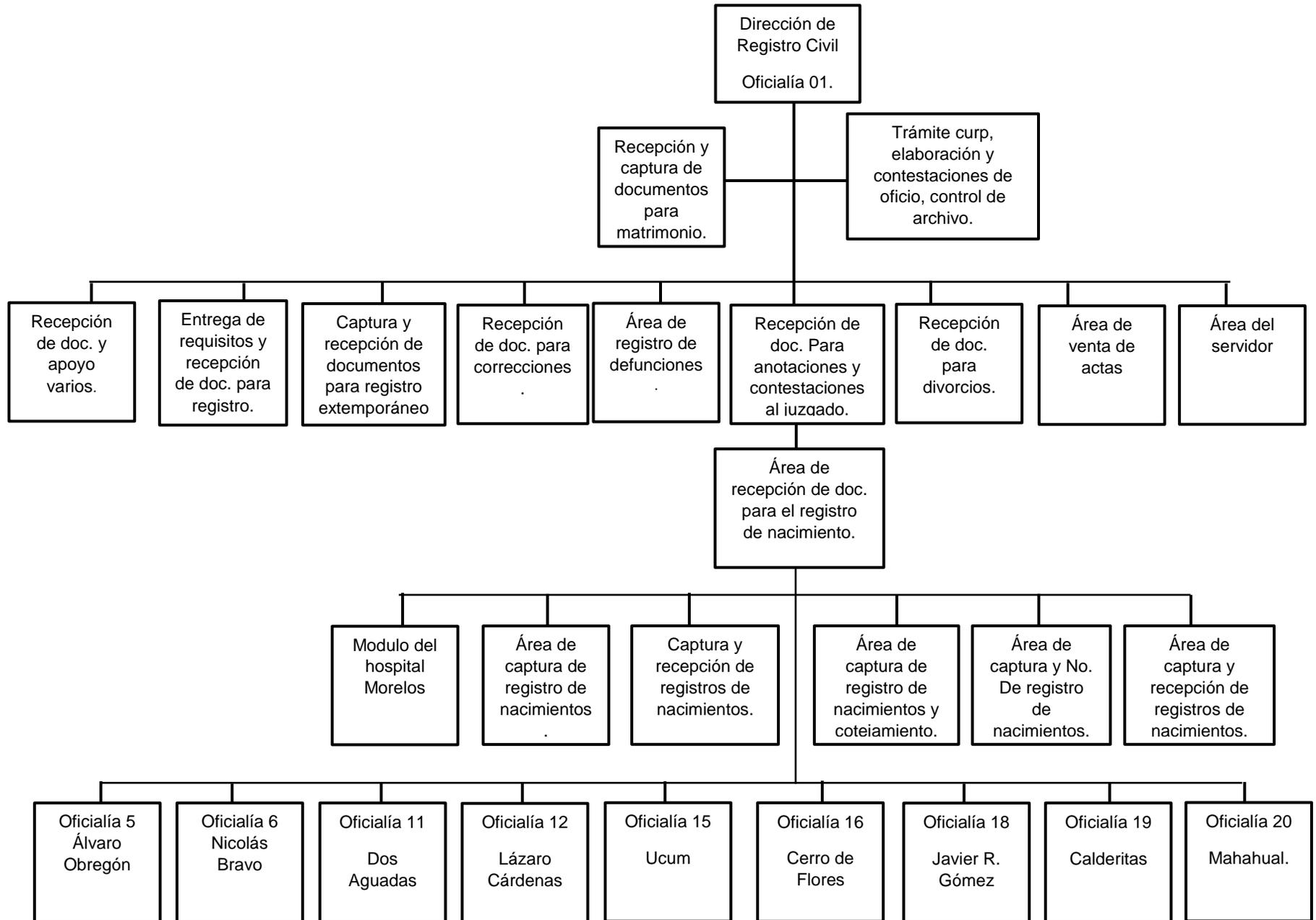
| <b>Concepto</b> | <b>Descripción</b>  |
|-----------------|---|
| Objetivo        | “Dar certeza jurídica de los actos y hechos relativos al estado civil de las personas, mediante el registro, resguardo y certificación de los actos que en términos de normatividad establece el gobierno del Estado de México”                       |
| Misión          | “Inscribir, registrar, autorizar, certificar, resguardar, dar publicidad, y solemnidad a los actos y hechos relativos al estado civil de las personas en el Estado de México con eficiencia, honradez, alto sentido humano y con la más alta calidad” |
| Visión          | “Ofrecer un servicio de inscripción certificación y orientación a la población con calidad y estricto apego a la ley”   |

Fuente: Elaboración propia a partir de la información proporcionada por el Registro Civil (2018).

De acuerdo con la tabla anterior el Registro Civil tiene la responsabilidad de validar los actos jurídicos más importantes del ser humano, es decir, el nacimiento, matrimonio, defunción, reconocimientos, adopciones, e inscripción de los mismos actos, de aquellas personas que viven en el municipio de Othón P. Blanco, Quintana Roo o se encuentren de manera temporal, otorgando certeza a los actos más relevantes del orden jurídico de las personas.

Por otro lado, el control de sus actividades del Registro Civil es llevado a cabo por medio de sistemas computarizados, que permite agilizar la actividad burocrática al máximo, reduciendo el tiempo ocupado en papeleo y procesamiento de la información; al mismo tiempo sirve de registro histórico. Es importante resaltar que el Registro Civil, para expandir y dar un buen servicio a la población del municipio de Othón P. Blanco, ha establecido oficinas de registro civil en varios poblados del municipio. Actualmente el Registro Civil se encuentra estructurado de la siguiente manera:

Figura 5. Estructura orgánica de la dirección de Registro Civil



Fuente: Elaborado a partir del organigrama de Registro Civil del ayuntamiento de Othón P. Blanco (2018).

De acuerdo con la figura 5, la dirección del Registro Civil cuenta con nueve oficinas que se encuentran ubicadas en los poblados del municipio de Othón P. Blanco, dichas oficinas al igual que la dirección de Registro Civil tienen la facultad para realizar trámites registrales.

### *2.3.2. Atención y servicios que proporciona el Registro Civil*

Las instituciones públicas pueden proporcionar servicio al cliente dependiendo del medio que utilicen, es decir, existen diferentes formas para atender a un cliente, las cuales son herramientas para agilizar sus procedimientos y expandir sus servicios. De acuerdo con la Universidad Tecnológica de Extremadura, (2012) existe 3 maneras de proporcionar un servicio al cliente, los cuales son:

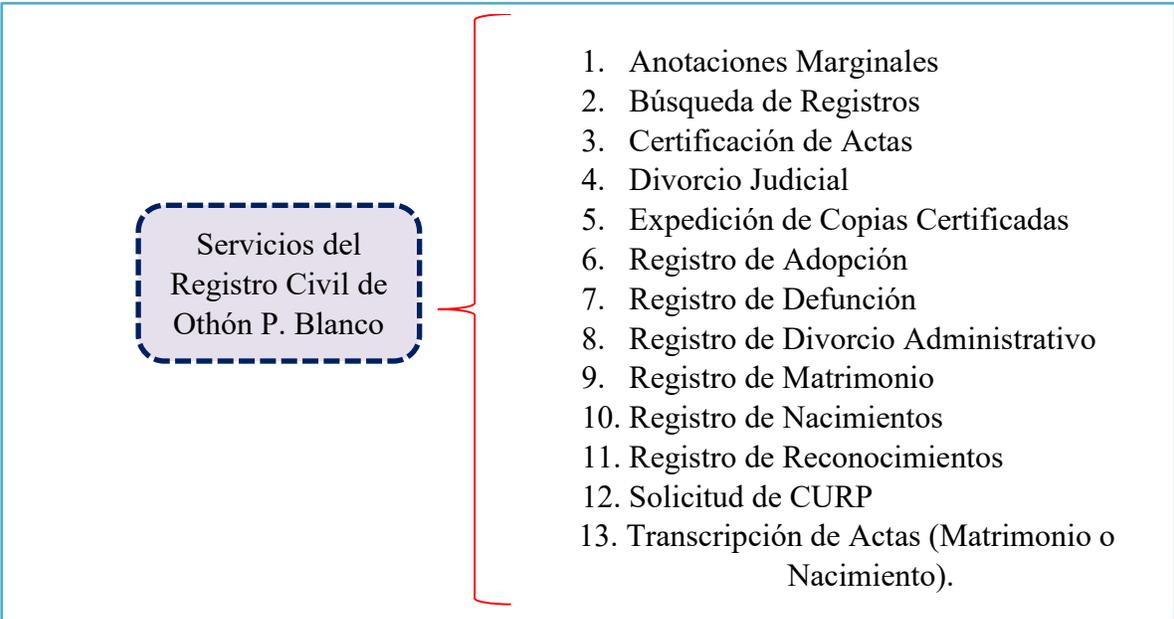
1. Atención presencial: En este caso, el encuentro con el cliente se produce de manera física, con lo cual se eliminan las barreras o interferencias que suele haber en la atención telefónica o por correo electrónico. En este tipo de atención, el cliente cobra relevancia por el contacto visual y el lenguaje verbal.
2. Atención telefónica: Este tipo de comunicación es de carácter inmediato. Sin embargo, la comunicación se realiza únicamente a través de la palabra, por lo que es primordial, no sólo el mensaje comunicado, sino la forma de comunicarlo y, sobre todo, nuestro tono de voz.
3. Atención virtual: La atención al cliente se desarrolla mediante el correo electrónico, el chat online o a través del sitio web donde se ofrecen los productos o servicios. Para lograr una atención satisfactoria es importante que el sitio funcione correctamente, la respuesta sea rápida y que el sistema de pago y de entrega también. (pp. 6, 10, 13)

Con base en lo mencionado anteriormente, existen diferentes formas para brindar servicio al cliente, lo cual se realiza a través de la atención presencial, telefónica o virtual según sea el caso y los medios que la institución utilice. En el caso del Registro Civil del ayuntamiento de Othón P. Blanco el medio que utilizan para proporcionar servicio al cliente es a través de la atención presencial, en donde es necesario que el ciudadano asista a la institución de manera personal a realizar los trámites, ya que la información que proporcionan son datos personales, confidenciales y de gran importancia para los usuarios.

Otro medio que utiliza la institución ya mencionada es la atención virtual, donde a través de su página oficial publica los tipos de servicios, los requisitos y el costo de cada uno de los trámites; sin embargo, en la página del registro civil no responden preguntas ni aclaran dudas, solo es un medio informativo para conocer los servicios que brindan.

El servicio que brinda el registro civil del ayuntamiento de Othón P. Blanco es importante y necesario. Tal como lo señala la Ley Orgánica del Registro Civil (2009) el servicio del Registro Civil “es un servicio público esencial, su actividad es de carácter regular, continuo, ininterrumpido y orientado al servicio de las personas. Es obligatoria la inscripción de los actos y hechos declarativos, constitutivos o modificatorios del estado civil” (p. 2). A continuación, se muestran los servicios que ofrece el Registro Civil.

Figura 6. Listado de servicios ofrecidos por el Registro Civil



Fuente: Elaboración propia a partir de la información del Registro Civil (2017).

De acuerdo con la figura anterior, el Registro Civil está facultado para proporcionar trece trámites registrales de manera presencial y personal. Es importante señalar que los trámites no son gratuitos, por lo tanto, los usuarios que requieran del servicio deberán cumplir con los requisitos y pagar el costo del trámite. A continuación, se presenta la definición de cada uno de los servicios, los requisitos, el costo y el tiempo aproximado para realizar un trámite.

El primer servicio que brinda el Registro Civil de acuerdo con la figura 6 son las anotaciones marginales consideradas como:

Acto administrativo, en el cual se realiza una transcripción de las resoluciones judiciales o administrativas en los actos registrales, en forma de extracto en el espacio destinado para ello, debiendo contener únicamente datos esenciales relativos a los movimientos o cambios del estado civil, con indicación de fecha, motivo que lo provoca y referencia al documento de prueba, por mencionar algunos. (Registro Civil, 2017, s/p)

En otras palabras, las anotaciones marginales son los cambios que se le realizan al estado civil de las personas, ya que por error o por algún otro motivo se requiere modificar los datos personales. Un ejemplo para hacer uso de este servicio es cuando en el acta de nacimiento existe un error en el nombre de la mamá y por lo tanto es necesario corregir. En la siguiente tabla se describe los requisitos, el costo y el tiempo de espera para realizar el trámite.

Tabla 8. Servicio: Anotaciones marginales

| <b>Denominación del servicio</b> | <b>Requisitos</b>  | <b>Costo</b> | <b>Tiempo de espera</b>         |
|----------------------------------|--|--------------|---------------------------------|
| Anotaciones Marginales           | Original del oficio turnado por la dirección estatal del registro civil o juzgados de lo familiar, indicando el error en el acta correspondiente y copia del acta. | \$75.00      | De 20 a 30 min, según el turno. |

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos del registro civil (2017).

La búsqueda de información es otro de los servicios que proporciona el registro civil, el cual consiste en “revisar en la base de datos que exista registro de nacimiento, matrimonio, divorcio, defunción etc. según sea el acta solicitada” (Registro Civil, 2017, s/p). En otras palabras, es la venta de actas que hace la institución a personas que extraviaron o requieren duplicado de sus documentos.

Tabla 9. Servicio: Búsqueda de registro

| Denominación del servicio | Requisitos               | Costo   | Tiempo de espera                |
|---------------------------|--------------------------|---------|---------------------------------|
| Búsqueda de Registros     | Únicamente la solicitud. | \$75.00 | De 20 a 30 min, según el turno. |

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos del registro civil (2017).

Otro de los servicios que realiza el Registro Civil es la certificación de actas, el cual trata de “certificar la autenticidad del documento expedido” (Registro Civil, 2017, s/p). Es decir, la institución ratifica la veracidad de los documentos y actas registradas en las oficialías. A continuación, se presentan los requisitos, el costo y el tiempo de espera para realizar el trámite.

Tabla 10. Servicio: Certificación de actas

| Denominación del servicio | Requisitos   | Costo   | Tiempo de espera |
|---------------------------|--|---------|------------------|
| Certificación de Actas    | Original y actualizada del documento a certificar (actas registradas en esta oficialía). | \$38.00 | De 12 a 24 hrs.  |

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos del registro civil (2017).

El divorcio judicial es otro de los servicios que ofrece el Registro Civil y ocurre cuando “los cónyuges menores de edad están de acuerdo en divorciarse, por tanto, deben presentar su solicitud ante al juez de primera instancia competente” (Registro Civil, 2017, s/p). En este caso el Registro Civil extiende un acta de divorcio a las personas que solicitan el trámite y cumplan con los requisitos.

Tabla 11. Servicio: Divorcio judicial

| Denominación del servicio | Requisitos   | Costo    | Tiempo de espera |
|---------------------------|--|----------|------------------|
| Divorcio Judicial         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sentencia ejecutoriada (original)</li> <li>• Acta de matrimonio (original y dos copias).</li> <li>• 2 copias de la credencial de elector de la persona que efectuó el trámite.</li> </ul> | \$905.40 | 24 hrs.          |

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos del registro civil (2017).

El Registro Civil del ayuntamiento también realiza la expedición de copias certificadas, proporcionado a las personas que soliciten en tiempo y forma el documento, las cuales están resguardadas en las oficialías del Registro Civil (Registro Civil, 2017, s/p). Es importante mencionar que la institución hace resguardo de los documentos que emite. En la siguiente tabla se presentan los requisitos, el costo y el tiempo de espera para realizar el trámite.

Tabla 12. Servicio: Expedición de copias certificadas

| Denominación del servicio         | Requisitos   | Costo   | Tiempo de espera |
|-----------------------------------|--|---------|------------------|
| Expedición de Copias Certificadas | Llenar una solicitud o fotocopia del acta a solicitar. | \$38.00 | De 20 a 30 min.  |

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos del registro civil (2017).

Otro de los servicios que ofrece el Registro Civil es el registro de adopción, el cual consiste en “legalizar como hijo o hija a un o una menor como propio, de acuerdo con la sentencia ejecutoriada por el juzgado de lo familiar” (Registro Civil, 2017, s/p).

Tabla 13. Servicio: Registro de adopción

| Denominación del servicio | Requisitos   | Costo    | Tiempo de espera |
|---------------------------|--|----------|------------------|
| Registro de Adopción      | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acta del o la menor si fue registrado anteriormente o el nacido vivo (original y dos copias).</li> <li>2. Original y 2 copias de constancia de inexistencia de registro (esto es para niños (a) mayores de 5 meses con 28 días).</li> <li>3. Sentencia ejecutoriada del juzgado de lo familiar (original y dos copias).</li> <li>4. Acta de nacimiento de los adoptantes (original y 3 copias).</li> <li>5. Acta de matrimonio de los adoptantes (original y 3 copias).</li> <li>6. Credencial de elector de los adoptantes (3 copias de cada uno).</li> </ol> | \$151.00 | 24 hrs.          |

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos del registro civil (2017).

La defunción es otro de los servicios que el Registro Civil proporciona a los ciudadanos por medio de un “documento en donde declara legalmente el fallecimiento de una persona” (Registro Civil, 2017, s/p). En otras palabras, este servicio es el trámite que solicitan los ciudadanos cuando muere un familiar o un conocido, en el cual la institución expide un documento legal llamado acta de defunción donde certifica el fallecimiento de la persona. Para realizar este tipo de trámite se deben cumplir con los siguientes requisitos.

Tabla 14. Servicio: Registro de defunción

| Denominación del servicio | Requisitos   | Costo  | Tiempo de espera                     |
|---------------------------|--|--|--------------------------------------|
| Registro de defunción     | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Certificado médico de defunción firmado y sellado por el medico (original y 3 copias).</li> <li>2. Acta de nacimiento del finado o finada (3 copias).</li> <li>3. Acta de matrimonio (si fue casado) (3 copias). Credencial de elector del finado o finada (3 copias).</li> <li>4. Credencial de elector del o la declarante (3 copias).</li> <li>5. Credencial de elector de 2 testigos (3 copias de cada uno).</li> </ol> <p>Para una defunción de extranjero se necesita anexar lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Certificado médico de defunción firmado y sellado por el médico (original y 3 copias).</li> <li>2. Acta de nacimiento apostillado y traducido al español. (3 copias).</li> <li>3. Pasaporte vigente (3 copias) credencial de elector del o la declarante (3 copias).</li> <li>4. Credencial de elector de 2 testigos (3 copias de cada uno).</li> </ol> | <p>Defunción normal:<br/>\$3,775.25</p> <p>Extemporáneo (después de 7 días de fallecimiento):<br/>\$452.70</p> | De 2 a 4 hrs, dependiendo del turno. |

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos del registro civil (2017).

De acuerdo con el registro civil (2017) el divorcio administrativo es cuando ambos cónyuges mayores de edad, teniendo más de un año de casados, convengan en divorciarse,

no tengan hijos o si los tuvieran no fueran menores de edad y de común acuerdo hubieran liquidado su comunidad de bienes, si bajo este régimen se casaron (s/p).

El registro de divorcio administrativo es una de las facultades que el registro civil puede proporcionar a los ciudadanos.

Tabla 15. Servicio: Registro de divorcio administrativo

| Denominación del servicio           | Requisitos   | Costo      | Tiempo de espera |
|-------------------------------------|--|------------|------------------|
| Registro de divorcio administrativo | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acta de matrimonio actualizada (original y dos copias).</li> <li>2. Acta de nacimiento de ambos (dos copias de cada uno). Certificado médico de no gravidez expedido por SESA, este documento tiene 15 días de vigencia (original y dos copias).</li> <li>3. Credencial de elector de ambos (dos copias de cada uno).</li> </ol> | \$3,319.80 | De 3 a 15 días.  |

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos del registro civil (2017).

El registro de matrimonio de acuerdo con el Registro Civil (2017) “es la unión jurídica de un hombre y una mujer que, mediante la celebración de una ceremonia solemne requerida por la ley, se unen con todos los derechos y obligaciones que la ley establece” (s/p). El registro de matrimonio es otro de los servicios que proporciona el Registro Civil, donde emite un acta que contiene los datos personales de los que contraen matrimonio. En la siguiente tabla se muestran los requisitos, el costo y el tiempo de espera aproximadamente.

Tabla 16. Servicio: Registro de matrimonio

| Denominación del servicio | Requisitos  | Costo   | Tiempo de espera          |
|---------------------------|---|---|---------------------------|
| Registro de matrimonio    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acta de nacimiento de ambos (original y 2 copias de cada uno).</li> <li>2. CURP de ambos (dos copias de cada uno).</li> </ol> | De lunes a viernes \$754.50 en oficinas del Registro Civil. | Según solicitud y agenda. |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  | <ol style="list-style-type: none"> <li>3. Credencial de elector de ambos (2 copias de cada uno).</li> <li>4. Constancia de pláticas prematrimoniales (tramitarlo en el DIF municipal. Av. Álvaro Obregón Esq. Rafael E. Melgar).</li> <li>5. Certificado médico prenupcial vigente, expedido por la secretaria de salud (SESA) (original y dos copias).</li> <li>6. Credencial de elector de 4 testigos, 2 testigos por cada contrayente. (2 copias de cada uno).</li> <li>7. Acta de defunción o divorcio si alguno fuera divorciado o divorciada, viudo o viuda (dos copias).</li> <li>8. Certificado de primaria o secundaria si alguno de los contrayentes fuera menor de edad, así mismo sus testigos deberán ser sus padres en el caso de la minoría de edad.</li> <li>9. Para los menores de edad deberán de tener 16 años cumplidos (según reforma del art. 698, publicado en el periódico oficial el 26 de junio de 2009.)</li> </ol> | <p>A domicilio de<br/>lunes a sábado<br/>\$2489.85</p> |  |
|--|--|--|--|

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos del registro civil (2017).

El registro de nacimiento es otro de los servicios que proporciona el Registro Civil donde “manifiesta de manera fehaciente el nacimiento, la nacionalidad y filiación de un individuo ante la sociedad” (Registro civil, 2017, s/p).

De acuerdo con lo mencionado por la directora del Registro Civil del ayuntamiento de Othón P. Blanco “los trámites más solicitados en el registro civil es el acta de nacimiento, el acta de defunción, y el acta de matrimonio” (Entrevista a Fedra Gesabel Quintero Cohuo, Chetumal Q. Roo, 31 de enero de 2018). En la siguiente tabla se muestra los requisitos para el registro de nacimiento.

Tabla 17. Servicio: Registro de nacimiento

| Denominación del servicio | Requisitos  | Costo   | Tiempo de espera |
|---------------------------|---|---|------------------|
| Registro de nacimiento    | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Certificado de nacimiento expedido por el sector salud (original y 2 copias).</li> <li>2. Acta de nacimiento y/o matrimonio de padres, (original y 2 copias). En caso de ser casados en el extranjero acta de matrimonio legalizada y traducida.</li> <li>3. Clave única de registro de población (CURP) de ambos padres. (2 copias de cada uno).</li> <li>4. Identificación oficial de los padres (2 copias de cada uno).</li> <li>5. Identificación oficial de 2 testigos (2 copias de cada uno).</li> <li>6. Constancia de inexistencia de registro (original y 2 copias)</li> </ol> <p>En caso de padres extranjeros:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Cumplir con los requisitos 1, 5 y 6 ya mencionados en esta tabla.</li> </ul> | <p>Antes de cumplidos los 6 meses es gratuito.</p> <p>Extemporáne o \$1080.54</p> | 24 hrs           |

|  |  |  |  |
|--|--|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Acta de nacimiento de ambos padres, apostillada o legalizada (original y 2 copias).</li> <li>- Acta de matrimonio de los padres apostillada o legalizada traducida al español.</li> <li>- Pasaporte vigente o pase local de ambos padres (original y 2 copias de cada uno.</li> </ul> <p>Nota: (las copias de los documentos serán en los 2 idiomas).</p> |  |  |
|--|--|--|--|

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos del registro civil (2017).

Es importante mencionar que la constancia de inexistencia para niños mayores de 5 meses 28 días debe solicitarse en la dirección estatal del registro civil, ubicado en calle 5 de mayo con Carmen Ochoa de Merino en la ciudad de Chetumal. Las constancias tienen vigencia de 6 meses a partir de la fecha de expedición, si es nacido en otro Estado deben presentar la constancia de inexistencia del municipio donde ocurrió el nacimiento.

Por otro lado, el registro de reconocimientos “es el acto jurídico donde el que reconoce manifiesta proporcionar al reconocido todos los derechos y obligaciones que se derivan de la filiación” (Registro Civil, 2017, s/p). Un ejemplo de ello es cuando un niño está registrado sólo por la mamá, pero después de un tiempo el padre decide asumir las responsabilidades y reconoce al niño como su hijo ante las autoridades, por lo cual decide tramitar el registro de reconocimiento, es decir, registra a su hijo, aunque no esté casado con la madre.

Otro ejemplo es cuando el padre o madre no quiere aceptar la paternidad o maternidad y por medio de una demanda obligan a los progenitores a hacerse cargo del menor. Los requisitos que deben cumplir los ciudadanos para el registro de reconocimiento son los siguientes.

Tabla 18. Servicio: registro de reconocimientos

| Denominación del servicio   | Requisitos  | Costo   | Tiempo de espera |
|-----------------------------|---|---------|------------------|
| Registro de reconocimientos | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Acta de nacimiento actualizada del menor a reconocer (original y 2 copias).</li> <li>2. Acta de nacimiento actualizada del reconocedor (original y 2 copias).</li> <li>3. Acta de nacimiento actualizada de la persona que registro al menor (original y 2 copias).</li> <li>4. Acta de matrimonio actualizada si son casados. (original y 2 copias).</li> <li>5. Credencial de elector de ambos padres (2 copias de cada uno).</li> <li>6. Credencial de elector de 2 testigos (2 copias de cada uno)</li> </ol> | \$75.00 | 24 hrs.          |

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos del registro civil (2017).

La clave única de registro de población (CURP) “es considerada como un elemento de registro e identificación que se asigna a todas las personas que viven en el territorio nacional y a los mexicanos que residen en el extranjero” (Registro Civil, 2017, s/p). La CURP es uno de los documentos más utilizados, sin embargo, en el Registro Civil la solicitud de CURP no es muy frecuente, ya que existen otras instituciones facultadas para proporcionar el servicio de manera presencial o virtual. En la siguiente tabla aparecen los requisitos para realizar la solicitud de CURP en el Registro Civil.

Tabla 19. Solicitud de CURP

| Denominación del servicio | Requisitos   | Costo      | Tiempo de espera |
|---------------------------|--|------------|------------------|
| Solicitud de CURP         | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Original del acta de nacimiento actualizada, si es mexicano o mexicana.</li> </ol> | Sin costo. | Según su turno.  |

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
|  | <p>2. Para corrección por duplicidad, presentar acta de nacimiento actualizada y las CURPS existentes.</p> <p>3. Para las personas extranjeras que deseen su CURP y cuentan con su fm2 o fm3, deberán de acudir a migración para su alta.</p> |  |  |
|--|---|--|--|

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos del registro civil (2017).

Otro de los servicios que brinda el Registro Civil es la transcripción de actas (matrimonio o nacimiento) que consiste en “copiar al español un acta de nacimiento o matrimonio que fue efectuado ante una autoridad extranjera, siempre y cuando uno o ambos contrayentes tengan la nacionalidad mexicana” (Registro Civil, 2017, s/p ). Los requisitos que deben cumplir los ciudadanos para realizar la transcripción de acta de matrimonio o nacimiento se muestran en la siguiente tabla.

Tabla 20. Servicio: transcripción de actas

| Denominación del servicio                        | Requisitos  | Costo    | Tiempo de espera |
|--|---|----------|------------------|
| Transcripción de Actas (Matrimonio o Nacimiento) | <p>1. Acta de matrimonio apostillada y traducida al español (original y dos copias).</p> <p>2. Acta de nacimiento de la persona mexicana (dos copias) pasaporte o credencial de elector (2 copias).</p> | \$377.00 | 24 hrs.          |

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos del registro civil (2017).

Es importante mencionar que todos y cada uno de los servicios que proporciona el Registro Civil del ayuntamiento de Othón P. Blanco son de manera presencial, pues los servicios son públicos y esenciales, su actividad es de carácter regular, continuo e ininterrumpido. Dada la importancia de los trámites que se pueden realizar en la institución el servicio proporcionado debe ser de calidad, oportuno y rápido, ya que los othonenses acuden a realizar cuestiones relacionadas con el nacimiento o fallecimiento.

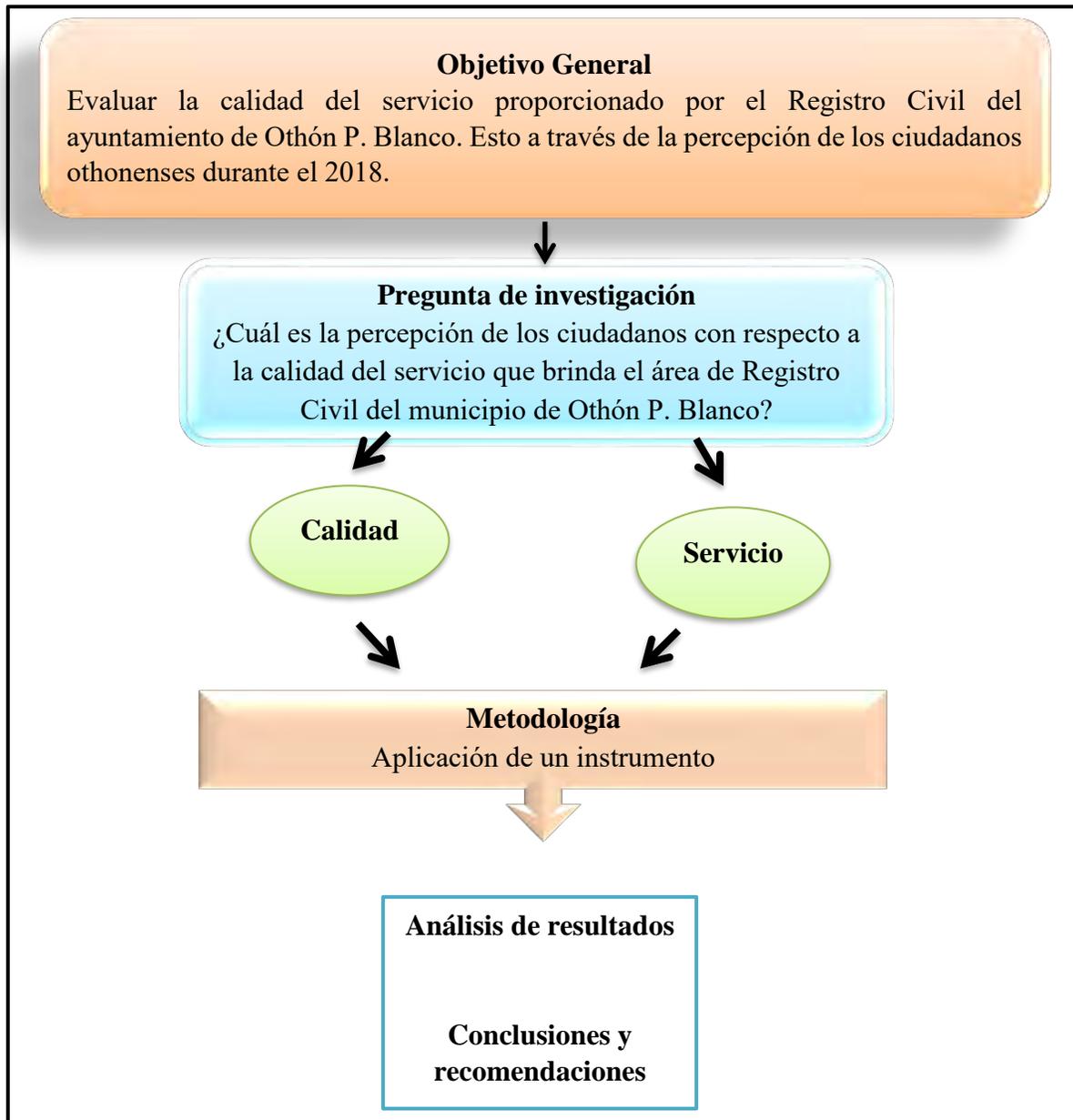
## **CAPÍTULO 3. RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN**

En este capítulo se analizan los resultados de las encuestas aplicadas en el municipio de Othón P. Blanco, con el objetivo de conocer la percepción de los ciudadanos con respecto a los servicios que proporciona el Registro Civil del Ayuntamiento. Para llevar a cabo el presente capítulo se trabajó con una serie de cuestionarios basados en el modelo SERVQUAL (Service of Quality) el cual sirve para medir la calidad del servicio. El capítulo está constituido por cuatro apartados. El primero explica la metodología utilizada. El segundo apartado muestra el análisis de los datos. El tercero contiene los resultados de las encuestas aplicadas, el cual expone la percepción de los ciudadanos othonenses. Finalmente, el último sintetiza los resultados.

### **3.1. Metodología**

Este trabajo de investigación es documentada con información obtenida de revistas, documentos periodísticos, organismos nacionales y paginas institucionales, asimismo es sustentando con un trabajo de campo en el cual se determinó la población a encuestar y el total de muestras a realizar. Se utilizó la metodología del modelo SERVQUAL en donde se adaptó el cuestionario acorde a los servicios a evaluar. Para llevar a cabo esta investigación se efectuaron una serie de etapas las cuales se sintetizan en la siguiente figura.

Figura 7. Proceso de investigación



Fuente: Elaboración propia

### 3.1.1. Enfoque de investigación

Esta investigación tiene enfoque cuantitativo, ya que se aplicaron encuestas a los ciudadanos del municipio de Othón P. Blanco que hacen uso de los servicios del Registro Civil y porque se entrevistó a la directora de la institución con el fin de conocer más del servicio e indagar en información que no se encuentra disponible en las redes sociales. Los datos obtenidos son cuantificados y agrupados para conocer las preferencias de los ciudadanos, por lo que se presentan de forma puntual para realizar la verificación de la hipótesis.

Se eligió el diseño descriptivo, el cual consiste en recolectar datos en un solo momento, describir variables y analizar la información. Mediante la investigación descriptiva se detallaron las características de la población y se buscó información en libros, revistas, y documentos para sustentar de forma conceptual las variables de la investigación referente al modelo de evaluación denominado SERVQUAL.

### 3.1.2. Población y muestra

La población objetiva de este estudio, fueron los usuarios del Registro Civil del Ayuntamiento de Othón P. Blanco. El trabajo de campo se realizó afuera de las instalaciones del Registro Civil entre los meses de abril y mayo de 2018, en horarios de 8am a 2pm de lunes a viernes, ya que es el horario de atención al público de la institución en cuestión. Para conocer el tamaño de la muestra utilizamos la siguiente formula.

Tamaño de la muestra con población finita

$$n = \frac{N Z^2 S^2}{d^2 (N - 1) + Z^2 S^2}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N = Tamaño de la población

Z = Valor de Z crítico, calculado en las tablas del área de la curva normal. Nivel de confianza

$S^2$  = Varianza de la población en estudio (que es el cuadrado de la desviación estándar y puede obtenerse de estudios similares o pruebas piloto)

d = Nivel de precisión absoluta. Referido a la amplitud del intervalo de confianza deseado en la determinación del valor promedio de la variable de estudio.

Para nuestro caso de estudio el nivel de confianza es 90% = 1.64; asimismo se considera la varianza como 50 %; el nivel de precisión absoluta o margen de error es de 4.5% = 0.045. El tamaño de la población de acuerdo con el INEGI (2016) es de 161,320 personas; este número hace referencia al total de habitantes mayores de edad en el municipio de Othón P. Blanco. Se considera solo a los habitantes mayores de edad del municipio de Othón P. Blanco, ya que son ellos quienes realizan trámites en el Registro Civil y por tal razón son los que pueden calificar el servicio. Se sustituye la fórmula anterior para obtener los resultados del tamaño de la muestra.

$$n = \frac{(161320) (1.64)^2 (0.50)^2}{(0.045)^2 (161320 - 1) + (1.64)^2 (0.50)^2}$$

$$n=331.36$$

Después de aplicar la fórmula anterior determinamos que la muestra de investigación es de 331 encuestas (valor representativo al 90% de confianza). Las encuestas fueron dirigidas aleatoriamente a los ciudadanos del municipio de Othón P. Blanco que acudieron al Registro Civil a realizar trámites. Es importante resaltar que las 331 encuestas fue un muestreo aleatorio simple sin reemplazo, ya que se utilizaron únicamente personas mayores de edad y de sexo indistinto que realizaron trámites en el Registro Civil.

### *3.1.3. Recopilación de información*

En este apartado se muestra cómo se obtuvieron los datos de las encuestas y los instrumentos utilizados. La recopilación de la información se llevó a cabo mediante la aplicación de un modelo de medición para la calidad de los servicios denominado SERVQUAL descrito en el capítulo 1.

El trabajo de campo se realizó mediante una encuesta personalizada. El instrumento de medición quedó conformado en un cuestionario (Anexo d) que incluye 27 ítems y dos preguntas independientes a las cinco dimensiones del modelo SERVQUAL. Cada uno de los ítems fueron valorados considerando una escala Likert del 1 al 5 (donde 1 era la menor puntuación y 5 la mayor). De acuerdo con la escala Likert el 3 es el punto neutro, del 4 al 5 indican respuestas positivas y del 2 al 1 son respuestas negativas. Basado en lo anterior es importante que el Registro Civil de Othón P. Blanco obtenga una puntuación igual o superior a 3 en cada una de las dimensiones para reflejar buenos comentarios e indicar que existe calidad en el servicio que ofrecen.

En el capítulo 2 se presentaron los resultados del modelo SERVQUAL y SERVPERF en el cual observamos que ambos instrumentos son buenos para evaluar la calidad de servicios; sin embargo, para el desarrollo de esta investigación se planteó la metodología del modelo SERVQUAL de Zeithaml, Parasuraman y Berry (1993) que responde al objetivo planteado con anterioridad. En la siguiente figura se muestra el proceso que se siguió en este trabajo de investigación para realizar la evaluación de la calidad del servicio.

Figura 8. Procedimiento para evaluar el servicio



Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se presentan las especificaciones de cada uno de los procesos de la figura 8:

1. Identificar los servicios proporcionados en el Registro Civil: en este procedimiento se realizó una visita al Registro Civil en el cual la directora de la institución describió

los servicios que ofrecen, dicha información se corroboró con la página de internet de la misma institución.

2. Adaptar el cuestionario: se adaptó el cuestionario SERVQUAL (cuestionario de percepción) tomando como base la descripción de los servicios del Registro Civil para la selección de cada pregunta y de esta manera obtener el cuestionario adecuado. Es importante resaltar que la herramienta SERVQUAL maneja una escala de respuestas de 7 niveles, siendo el número 1 (fuertemente en desacuerdo) y el número 7 (fuertemente de acuerdo). Sin embargo, para efectos de esta investigación se utilizó la escala de Likert en los cuestionarios aplicados; la escala consta de 5 niveles, siendo el número 1 (muy en desacuerdo) y el número 5 (muy de acuerdo).

Tabla 21. Significado de la escala Likert para interpretar los resultados de las encuestas

| <b>Respuesta según escala Likert</b> | <b>Valor asignado por respuesta</b> |
|--------------------------------------|-------------------------------------|
| Muy en desacuerdo                    | 1                                   |
| En desacuerdo                        | 2                                   |
| Neutral                              | 3                                   |
| De acuerdo                           | 4                                   |
| Muy de acuerdo                       | 5                                   |

Fuente: Departamento de Sistema de Gestión de Calidad del H. Ayuntamiento de Cajeme, 2008.

La tabla 21 muestra el nivel Likert y su significado, cada nivel cuenta con un mínimo de 1 y un máximo de 5. La escala permite ver que calificación se le asigna a cada una de las opciones de respuestas. El cuestionario aplicado consta de 27 ítems y dos preguntas adicionales, los cuales hacen referencia al tiempo que tardan las personas para recibir un servicio y la calificación del servicio en general. Con lo anterior, se logró adaptar el cuestionario de acuerdo con los servicios proporcionados por la institución.

Para cada pregunta (ítem), se obtuvo el promedio de las respuestas, número utilizado finalmente para calcular el promedio por dimensión analizado en la evaluación del servicio. Por lo anterior, cada dimensión podría obtener los siguientes valores:

Tabla 22. Ponderación de la dimensión elementos tangibles

| <b>Dimensión Tangibilidad</b>                                | <b>Valor promedio mínimo</b> | <b>Valor promedio máximo</b> |
|--|------------------------------|------------------------------|
| 1. Equipos tecnológicos modernos.                            | 1                            | 5                            |
| 2. La infraestructura física es moderna.                     | 1                            | 5                            |
| 3. Instalaciones físicas del lugar limpias y en buen estado. | 1                            | 5                            |
| 4. Trabajadores correctamente uniformados e identificados.   | 1                            | 5                            |
| 5. Material informativo completo y claro.                    | 1                            | 5                            |
| 6. Costos de tramitación exhibidos públicamente.             | 1                            | 5                            |
| 7. Costos de los trámites accesibles.                        | 1                            | 5                            |
| <b>Valor promedio total</b>                                  | 1                            | 5                            |

Fuente: Elaboración propia a partir de la escala de Likert.

Tabla 23. Ponderación de la dimensión fiabilidad

| <b>Dimensión Fiabilidad</b>                             | <b>Valor promedio mínimo</b> | <b>Valor promedio máximo</b> |
|---|------------------------------|------------------------------|
| 8. Cumplimiento de los servicios prometidos.            | 1                            | 5                            |
| 9. Existencia de buzón de quejas, físico o virtual.     | 1                            | 5                            |
| 10. Interés en sus quejas y soluciones a sus problemas. | 1                            | 5                            |

|  |   |   |
|--|---|---|
| 11. Se realiza bien sus servicios desde su primera visita. | 1 | 5 |
| 12. Cumplen con lo que promete.                            | 1 | 5 |
| 13. Información completa.                                  | 1 | 5 |
| <b>Valor promedio total</b>                                | 1 | 5 |

Fuente: Elaboración propia a partir de la escala de Likert.

Tabla 24. Ponderación de la dimensión capacidad de respuesta

| <b>Dimensión Capacidad de respuesta</b>          | <b>Valor promedio mínimo</b> | <b>Valor promedio máximo</b> |
|--|------------------------------|------------------------------|
| 14. Comunicación de la terminación del servicio. | 1                            | 5                            |
| 15. Empleados dispuestos a ayudar.               | 1                            | 5                            |
| 16. Servicio rápido.                             | 1                            | 5                            |
| 17. Disponibilidad para atender.                 | 1                            | 5                            |
| <b>Valor promedio total</b>                      | 1                            | 5                            |

Fuente: Elaboración propia a partir de la escala de Likert.

Tabla 25. Ponderación de la dimensión seguridad

| <b>Dimensión Seguridad</b>                                | <b>Valor promedio mínimo</b> | <b>Valor promedio máximo</b> |
|---|------------------------------|------------------------------|
| 18. El comportamiento de los empleados inspira confianza. | 1                            | 5                            |
| 19. Seguridad y protección de datos personales.           | 1                            | 5                            |
| 20. Realización correcta del trámite.                     | 1                            | 5                            |

|  |   |   |
|--|---|---|
| 21. Los empleados muestran orden al realizar el trámite. | 1 | 5 |
| 22. Empleados capacitados para responder dudas.          | 1 | 5 |
| <b>Valor promedio total</b>                              | 1 | 5 |

Fuente: Elaboración propia a partir de la escala de Likert.

Tabla 26. Ponderación de la dimensión empatía

| <b>Dimensión empatía</b>                 | <b>Valor promedio mínimo</b> | <b>Valor promedio máximo</b> |
|--|------------------------------|------------------------------|
| 23. Atención individualizada.            | 1                            | 5                            |
| 24. Horarios adecuados.                  | 1                            | 5                            |
| 25. Atención personalizada.              | 1                            | 5                            |
| 26. Amabilidad de los empleados.         | 1                            | 5                            |
| 27. Reconocer al ciudadano como cliente. | 1                            | 5                            |
| <b>Valor promedio total</b>              | 1                            | 5                            |

Fuente: Elaboración propia a partir de la escala de Likert.

Tabla 27. Ponderación general de las dimensiones del modelo SERVQUAL

| <b>Dimensiones evaluables</b>    | <b>Valor promedio mínimo</b> | <b>Valor promedio máximo</b> |
|----------------------------------|------------------------------|------------------------------|
| Dimensión Tangibilidad           | 1                            | 5                            |
| Dimensión Fiabilidad             | 1                            | 5                            |
| Dimensión Capacidad de Respuesta | 1                            | 5                            |
| Dimensión Seguridad              | 1                            | 5                            |
| Dimensión Empatía                | 1                            | 5                            |
| <b>Calificación final</b>        | <b>1</b>                     | <b>5</b>                     |

Fuente: Elaboración propia a partir de la escala de Likert.

Las calificaciones por pregunta son únicamente acordes a la escala de arriba ya mencionada, sin embargo, al hacer el cálculo del promedio los puntos a obtener se fraccionan. Se hará el cálculo de la media de las respuestas para saber el comportamiento de las respuestas otorgadas por los usuarios.

3. Aplicar prueba piloto: en este procedimiento se aplicó una prueba piloto de 10 cuestionarios previos para determinar el tiempo que tardan las personas para contestar una encuesta y para verificar que cada una de las preguntas sean entendibles. De igual manera la prueba piloto sirvió para conocer la reacción de los ciudadanos al contestar la encuesta.
4. Aplicar cuestionarios: una vez diseñado el cuestionario se procedió a coordinar las actividades previas a la realización del trabajo de campo, pero para ello se solicitó a las autoridades del Registro Civil un permiso para aplicar las encuestas, lo cual no procedió por lo que se incurrió a realizar las encuestas afuera de la institución. Los cuestionarios se aplicaron en el mes de abril y mayo del año 2018 variando los días de la semana y el horario, pero respetando la frecuencia que se obtuvo en el muestreo.

#### *3.1.4. Limitantes metodológicas*

Antes de empezar a analizar los resultados de las encuestas es importante mencionar que la evaluación de la calidad de los servicios públicos fue enfocada al área de Registro Civil del ayuntamiento de Othón P. Blanco, ya que es el lugar más concurrido y conocido por los residentes. Además, es la institución que brinda servicios básicos e indispensables.

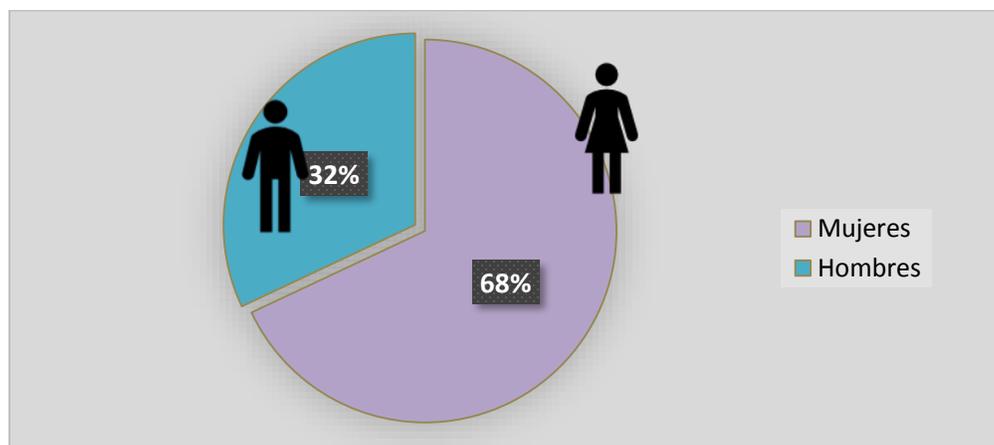
Es importante mencionar que en el principio los trabajadores de Registro Civil me brindaron la oportunidad de conocer el funcionamiento de la institución, donde la directora del lugar accedió a una entrevista realizada el 31 de enero de 2018. Asimismo, me concedieron permiso de realizar las encuestas dentro de la institución sin necesidad de entregar un oficio. A pesar de esto, cuando llegó el momento de realizar el trabajo de campo ya no fue posible aplicar las encuestas dentro de las instalaciones del Registro Civil, pues los trabajadores del lugar no permitieron que las aplicara. Ante esto, me solicitaron presentar un

permiso, motivo por el cual se elaboró un oficio (anexo b) dirigido al secretario del Ayuntamiento de Othón P. Blanco tal como me indicaron; sin embargo, el documento fue rechazado por llevar el sello de la escuela. Después de lo ocurrido se replanteó otro oficio (anexo c) el cual fue rechazado nuevamente por motivo de las elecciones 2018, su justificación fue: “No está permitido realizar encuestas dentro de las instituciones públicas en temporadas electorales”. La justificación presentada no era motivo para negar el permiso ya que las encuestas no iban relacionadas con las elecciones. Ante la negación del permiso para aplicar las encuestas dentro del Registro Civil, se tomó la decisión de aplicar las encuestas afuera y un poco alejado de la institución para evitar problemas, lo cual complicó más la recolección de información, ya que la mayoría de las personas se querían retirar o llevaban prisa.

### 3.2. Análisis de datos de la población

Es importante mencionar que la mayoría de los encuestados fueron mujeres residentes del municipio Othón P. Blanco, representando éstas el 68% y únicamente 32% hombres. La diferencia que existe entre esos porcentajes es porque la mayoría de las personas que acuden con más frecuencia al Registro Civil para registrar a sus hijos son las mujeres, ese dato va de la mano con el trámite más solicitado que son las actas de nacimientos.

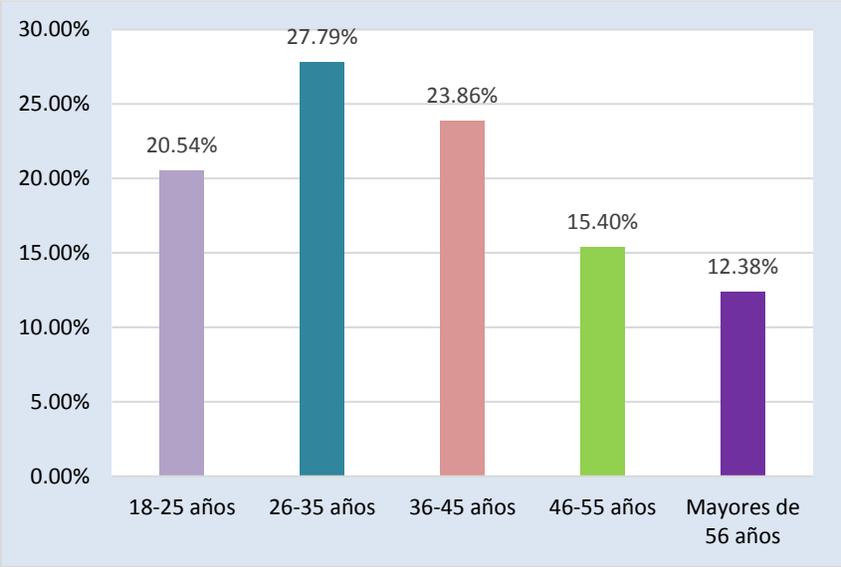
Figura 9. Población encuestada



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos obtenidos de encuestas.

Es importante resaltar que la población contemplada en el conteo de las encuestas son personas residentes del municipio de Othón P. Blanco, los cuales hicieron uso de los servicios del Registro Civil. El 27.79% de las encuestas fueron respondidas por personas de 26 a 35 años; seguido por las personas de 36 a 45 años con un 23.86%; con lo anterior, se puede observar que las personas en esos rangos de edad acuden con mayor frecuencia al Registro Civil. Por otro lado, los ciudadanos que menos usan el servicio en cuestión son los mayores de 56 años, tal como se muestra en la figura 10.

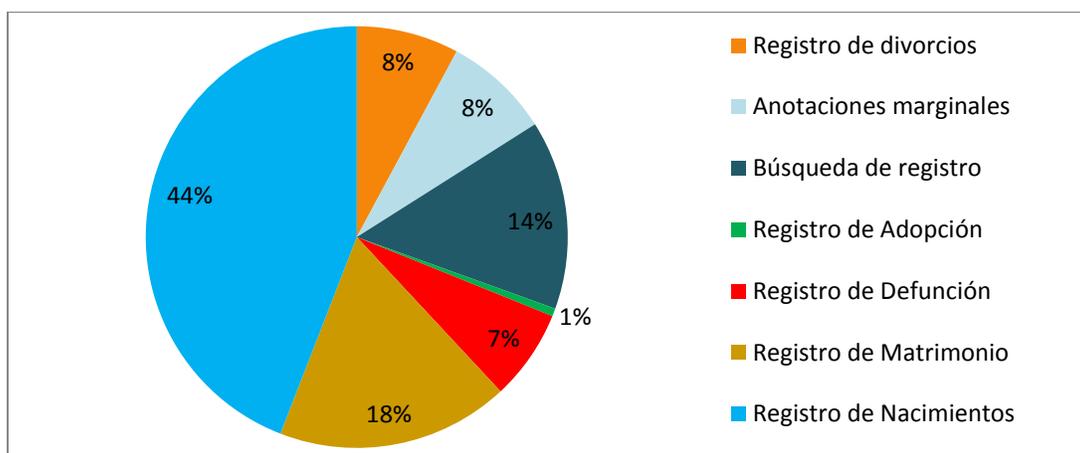
Figura 10. Porcentaje de personas encuestadas por edades



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuestas.

En la figura 11 se pueden observar los trámites más utilizados en el Registro Civil del ayuntamiento de Othón P. Blanco en estos destaca el registro de nacimiento con un 44%; seguido de los registros de matrimonio con una frecuencia de 18%; después por la búsqueda de registros con 14%; finalmente el trámite menos utilizado son los registros de adopción, pues de acuerdo con los resultados de las encuestas solo un 1% personas solicitó ese servicio.

Figura 11. Porcentaje de trámites realizados



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuestas.

Es importante mencionar que lo expuesto en la figura 11, no contemplan el total de trámites que proporciona el Registro Civil, ya que esa figura solo representa los más comunes que los ciudadanos mencionaron en las encuestas.

Como se puede observar, los trámites que más se utilizan son los de nacimiento (44%), esto coincide con el porcentaje de mujeres encuestadas (68%), quienes acuden regularmente a registrar a los infantes ante la autoridad pertinente. De igual manera, ante el 48% de las personas de entre 18 y 35 años que asisten con frecuencia a realizar trámites, se puede deducir que éstos hacen registro de nacimiento, pues de acuerdo con la Encuesta Nacional de la Dinámica Demográfica (ENADID) 2014 la edad media de las mujeres para la fertilidad a nivel nacional se refleja a partir de los 22 años aproximadamente (p. 9).

### 3.3. Análisis de las percepciones

El análisis de las percepciones muestra la existencia de las 5 dimensiones del modelo SERVQUAL, las cuales son elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuestas, seguridad y empatía. Es importante mencionar que los resultados expuestos en este trabajo de investigación son las percepciones y opiniones de los ciudadanos othonenses.

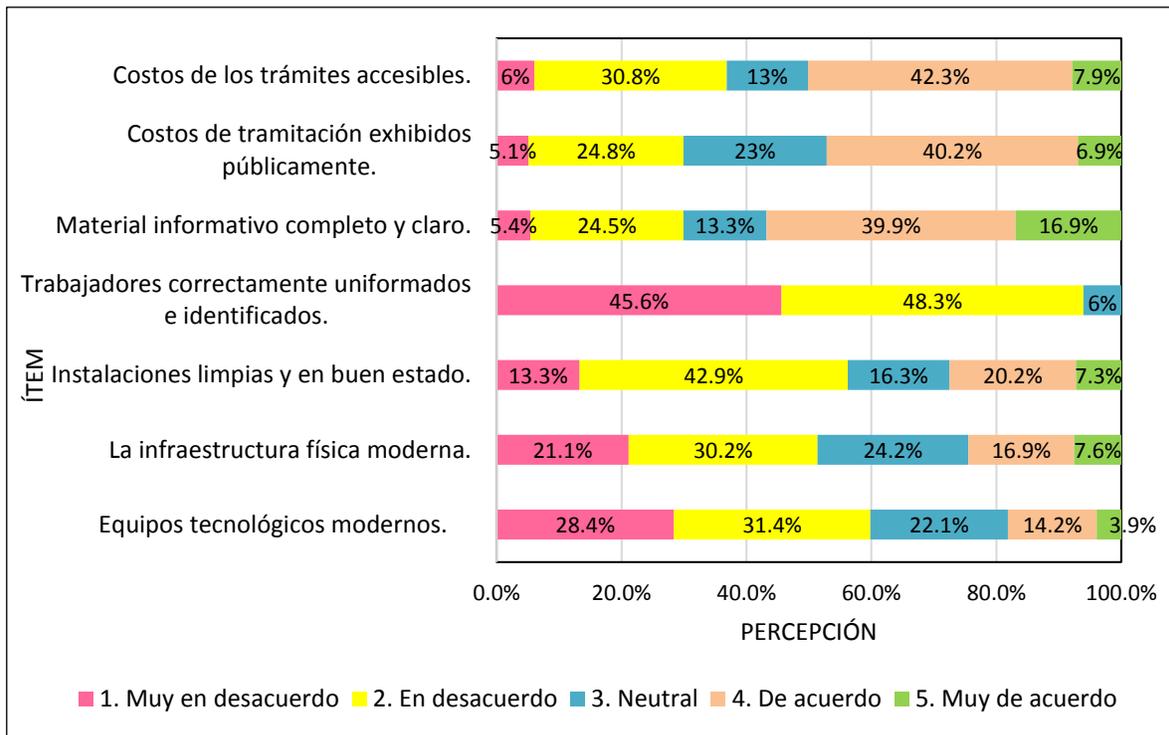
### *3.3.1. Dimensión 1- Elementos tangibles*

Este apartado de elementos tangibles hace referencia a la modernidad de los equipos y la apariencia física de las instalaciones, de igual manera hace hincapié al material informativo de la institución, la imagen y presentación que reflejan los trabajadores, asimismo hace referencia a la exhibición de los costos del servicio. Elementos descritos en el capítulo 1.

En la figura 12 se muestran los resultados de los ítems que conforman al elemento tangible, donde algunos de los porcentajes más altos de cada uno de los ítems están representados en la opción desacuerdo. El 31.4% de los ciudadanos indicó estar en desacuerdo con el Registro Civil, porque no cuenta con equipos tecnológicos modernos. Asimismo, el 30.2% de los encuestados señalaron estar en desacuerdo con la infraestructura del lugar, ellos mencionaban que no son modernos. Además, el 42.9% de los ciudadanos indicaron estar en desacuerdo con las instalaciones del Registro Civil porque no siempre están limpias y no todo está en buen estado, un ejemplo de ello es la única puerta de acceso al público la cual no funciona bien (se atora al abrir), otro ejemplo son sus climas que en ocasiones fallan. De igual manera, el 48.3% de los ciudadanos están en desacuerdo con el uniforme de los trabajadores, ya que no lo portan correctamente.

Por otro lado, los porcentajes más altos de los siete ítems que conforma la dimensión de elementos tangibles no solo se concentran en la opción desacuerdo. El 39.9% de los ciudadanos indicaron estar de acuerdo con el material informativo que proporciona el Registro Civil ya que es completo y claro; asimismo el 40.2% de los encuestados mencionaron estar de acuerdo con el ítem 6 indicando que el Registro Civil si exhibe los costos de los trámites. De igual manera el 42.3% de los ciudadanos están de acuerdo que los costos del servicio son accesibles para los usuarios.

Figura 12. Dimensión de elementos tangibles

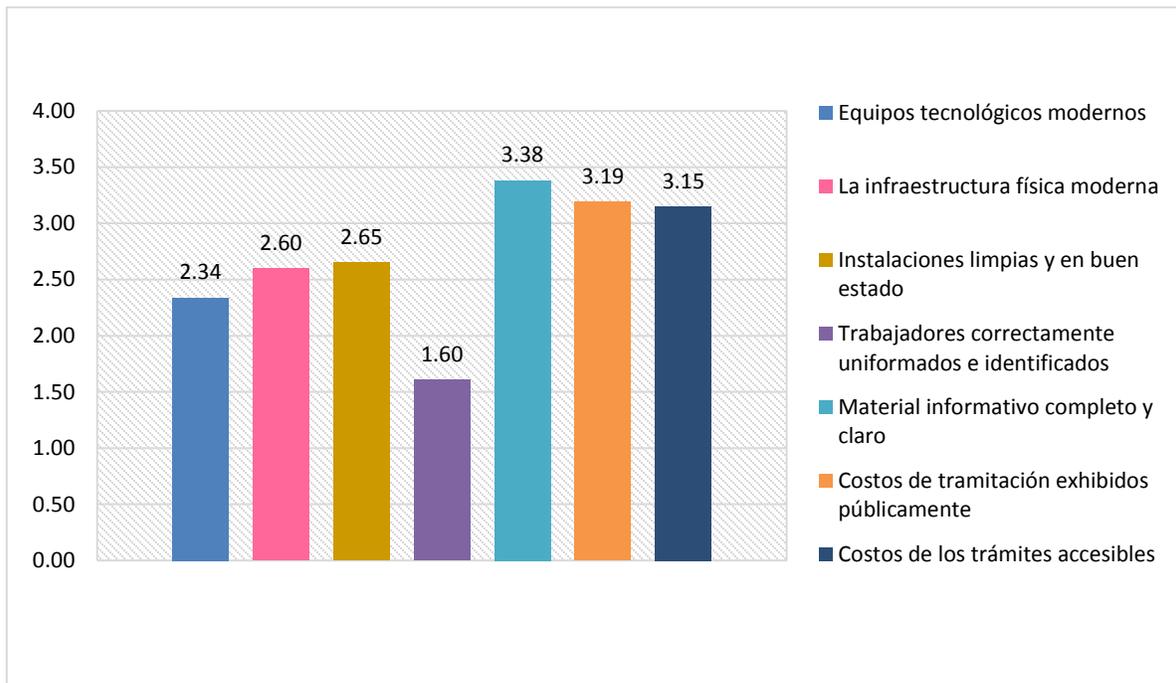


Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuestas.

Al analizar la dimensión elementos tangibles de acuerdo con la escala de Likert, observamos que la variable con una mayor percepción en esta dimensión para los usuarios es el ítem 5, lo cual significa que al tener una calificación promedio de 3.38 en cuanto al material informativo completo y claro, los ciudadanos consideran que el servicio es neutral, es decir, no lo evalúan ni negativa, ni positivamente.

Por otro lado, en la figura 13 se puede observar que la variable con menor percepción de los elementos tangibles es el ítem 4 con un promedio de 1.60 en escala de Likert de 1 a 5, lo cual significa que los ciudadanos están en desacuerdo con el uniforme de los empleados del Registro Civil ya que estos no se encuentran correctamente uniformados. Aunado a esto la figura 12 muestra que de los 331 encuestados el 45.6% esta muy en desacuerdo, el 48.3% está en desacuerdo y el 6% es neutral, lo cual indica que ninguna persona estuvo de acuerdo con el ítem 4, que hace referencia a trabajadores correctamente uniformados e identificados, esto indica que ciudadanos calificaron con 1, 2 y 3 este ítem, motivo por el cual el promedio general fue muy bajo.

Figura 13. Análisis de perspectiva de la dimensión elementos tangibles



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuestas.

La dimensión de elementos tangibles presenta un promedio general de 2.70 en escala de Likert de 1 al 5, lo cual significa que al tener ese promedio general los ciudadanos consideran estar más en desacuerdo con el servicio que presta el Registro Civil, es decir, lo evalúan más en negativo que en positivo, siendo esta la dimensión con más baja percepción de las cinco dimensiones que conforman el modelo SERVQUAL, por lo que requiere de mejoramiento en los elementos tangibles de la institución para cumplir con las dimensiones de la calidad de los servicios.

### 3.3.2. Dimensión 2- Fiabilidad

Esta segunda dimensión comprende un elemento del modelo SERVQUAL conocido como fiabilidad. Esta dimensión hace referencia a la habilidad que tiene el Registro Civil para ejecutar el servicio prometido de forma viable y cuidadosa, proporcionando una atención

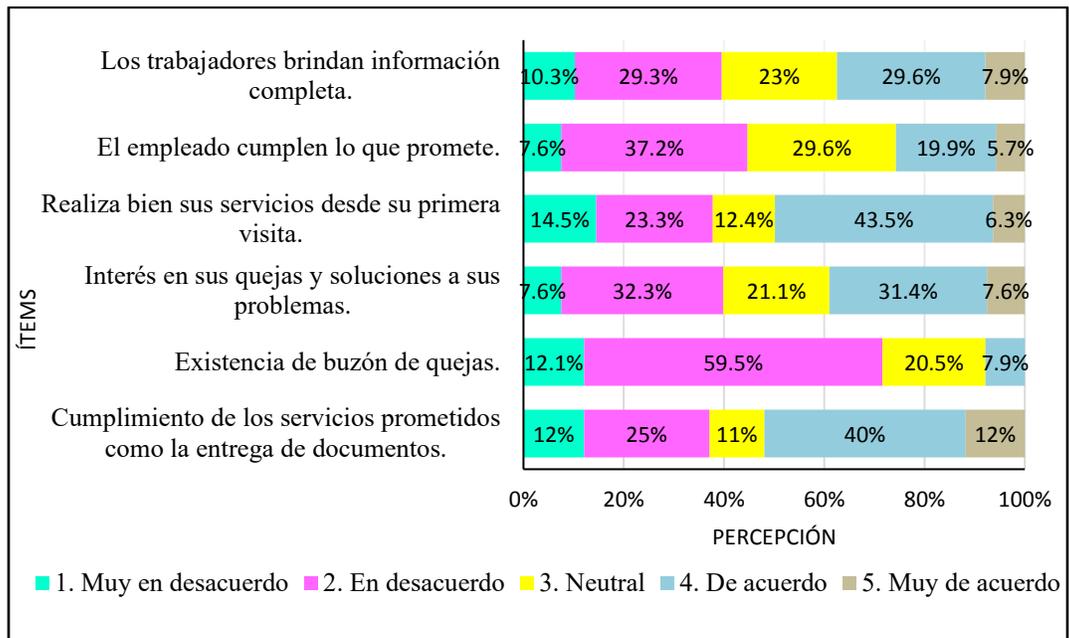
individual y personalizada que permita a sus clientes aclarar sus dudas y resolver sus problemas.

En la figura 14 se puede observar los porcentajes más altos y bajos de cada uno de los ítems. Para el caso de la dimensión de fiabilidad de los seis ítems que lo conforman, tres de ellos tienen los porcentajes más altos en la opción desacuerdo y tres en la opción de acuerdo.

Los usuarios del servicio del Registro Civil denotaron estar en desacuerdo (59.5%) con el ítem 2 el cual hace referencia a la existencia de un buzón de quejas, en este apartado los ciudadanos mencionaban que no existe dicho buzón ya que a simple vista no se encuentra; el mayor porcentaje del ítem 3 indica que el 32.3% de los encuestados estuvieron en desacuerdo con el interés en las quejas y las soluciones que presta el Registro Civil a los problemas de sus usuarios; de igual manera el 37.2% señalaron estar en desacuerdo con el ítem 5, ya que los empleados de la institución no cumplen con lo que prometen, pues cuando le dicen a los usuarios que los llamen en determinado tiempo no siempre lo hacen.

Por otro lado, en la figura 14 se observa que el 40% de los ciudadanos estuvieron de acuerdo con el ítem 1 ya que el Registro Civil si entrega los documentos prometidos; aunado a esto el 43.5% de los usuarios indicaron estar de acuerdo con el ítem 4, lo cual hace referencia a la realización correcta de los servicios desde la primera visita; por último el porcentaje más alto del ítem 6 muestra que el 29.6% de los ciudadanos se encontraban de acuerdo con la información que brindan los trabajadores del Registro Civil.

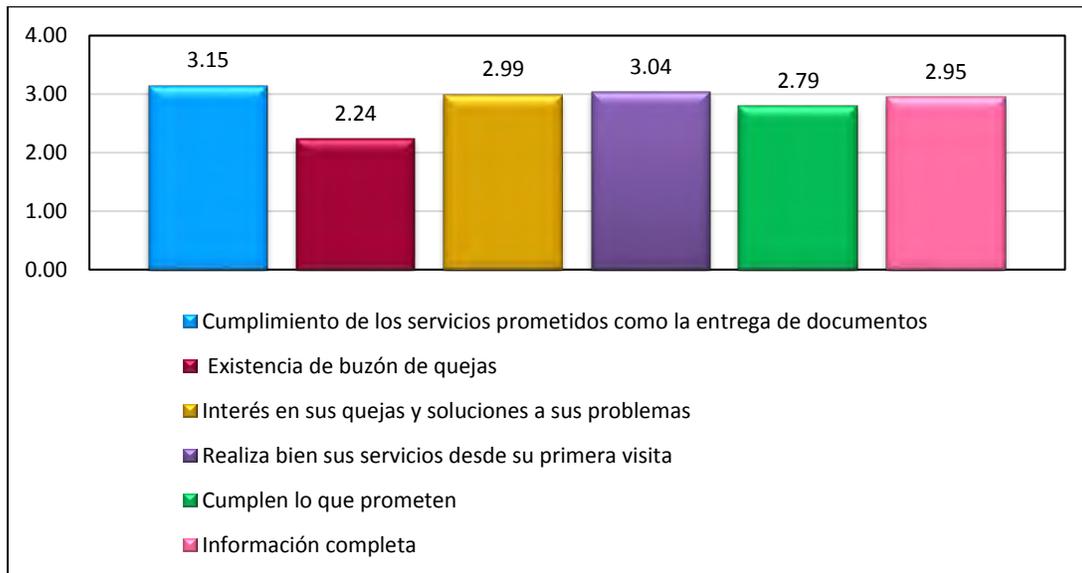
Figura 14. Dimensión fiabilidad



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuestas.

En la siguiente figura se puede observar el promedio que obtuvieron cada una de las preguntas que conforman la dimensión de fiabilidad.

Figura 15. Análisis de perspectiva de la dimensión fiabilidad



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuestas.

Al analizar la dimensión de fiabilidad de acuerdo con la escala de Likert, la variable con mayor percepción para los usuarios en esta dimensión es el ítem 1, lo cual significa que

al tener una calificación promedio de 3.15 en cuanto al cumplimiento de los servicios prometidos, es decir la entrega de documentos registrales, los ciudadanos consideran que el servicio es neutral. Por otro lado, la variable con la calificación promedio más baja en la dimensión de elementos de fiabilidad es el ítem 2 con una ponderación de 2.24, lo cual significa que en escala de Likert los ciudadanos están en desacuerdo con el servicio, pues la existencia de un buzón de quejas o algún otro medio para mostrar la inconformidad es poco visible.

De acuerdo con los resultados expuestos en la figura 15 el promedio general de la percepción que tienen los usuarios sobre la dimensión de fiabilidad es de 2.86 en escala de Likert, lo cual significa que los ciudadanos están más en desacuerdo y neutral con el servicio que proporciona el Registro Civil.

### *3.3.3. Dimensión 3- Capacidad de respuesta*

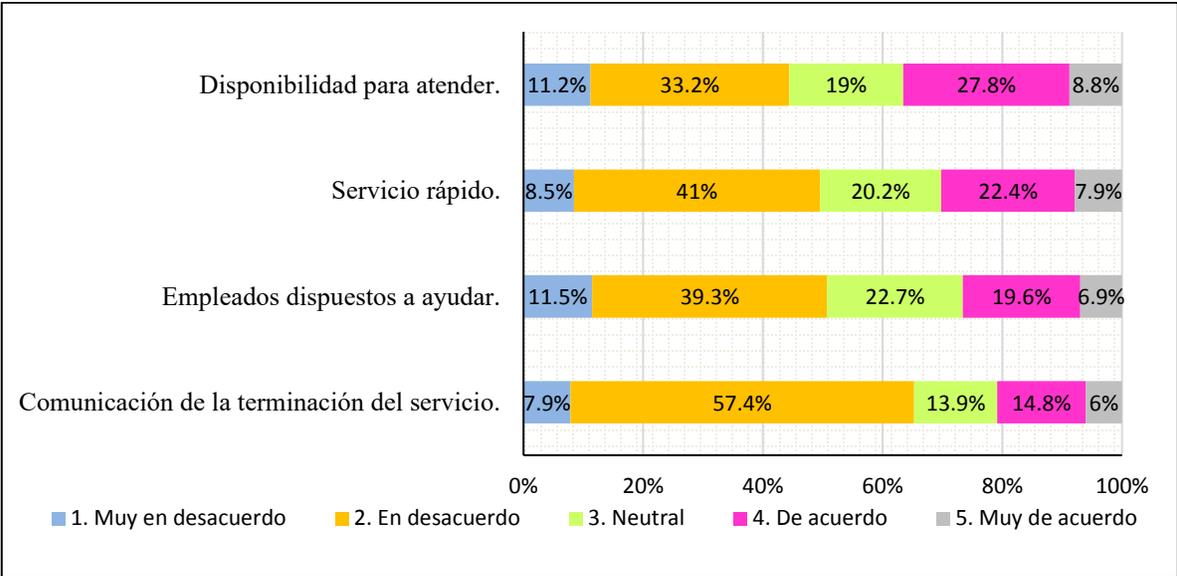
La tercera dimensión que se analizó es una de las dimensiones del modelo SERVQUAL denominada capacidad de respuesta, la cual consiste en evaluar la disposición que tiene el Registro Civil de ayudar a los clientes y proveerlos de servicio rápido, de responder las preguntas y aclarar dudas de los ciudadanos.

En la siguiente figura se puede observar cada uno de los porcentajes obtenidos en la dimensión capacidad de respuestas. En el ítem 1 el porcentaje con mayor representatividad se concentra en la opción 2, indicando que el 57.4% de los ciudadanos se encuentra en desacuerdo con el servicio que proporcionan los empleados del Registro Civil, pues no les comunicaron en cuanto tiempo iba a terminar su trámite ya que solo les dijeron que tomaran asiento mientras esperaban sus documentos. Asimismo, en el ítem 2 que se observa en la figura 16 el 39.3% de los usuarios indicaron estar en desacuerdo con la disposición que tienen los empleados para facilitar el trámite. Aunado a esto el porcentaje más alto de las percepciones en el ítem 3 de la dimensión capacidad de respuesta se centra en la opción 2, en el cual el 41% de los ciudadanos denotaron estar en desacuerdo con la rapidez que tienen los trabajadores del Registro Civil para proporcionar un servicio. De igual manera el 33.2%

de los ciudadanos señalaron estar en desacuerdo (ítem 4) con la disponibilidad que tienen los empleados para responder las preguntas de los usuarios.

De acuerdo con la figura 16 las percepciones con mayor representatividad de cada uno de los ítems que conforman la dimensión capacidad de respuesta se encuentran en la opción 2 (en desacuerdo).

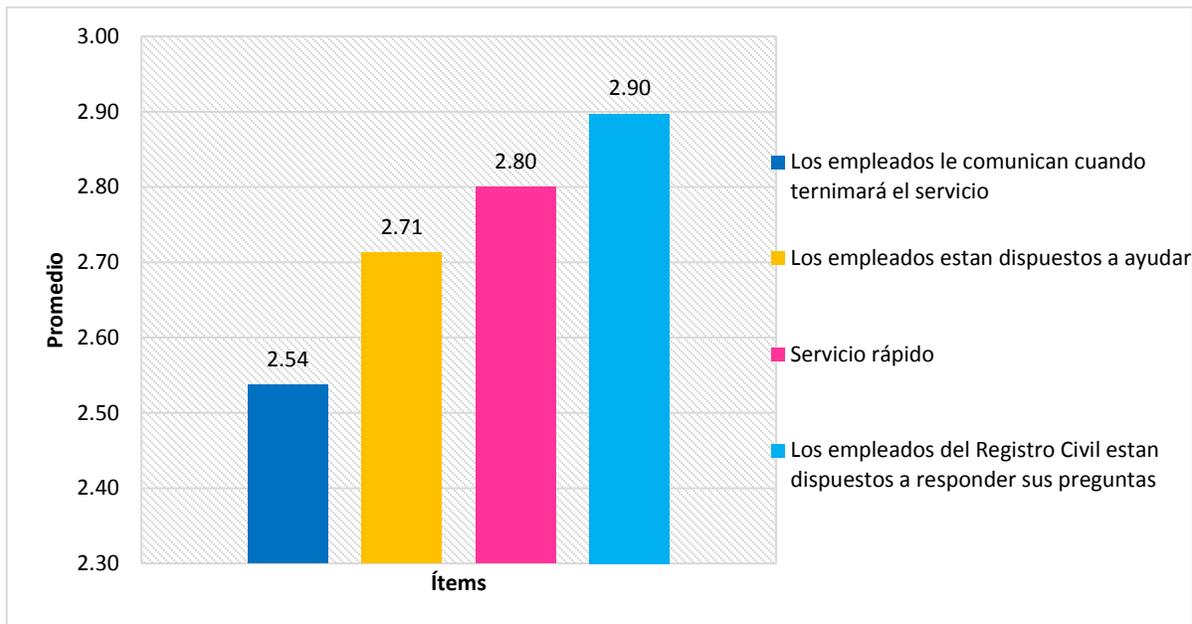
Figura 16. Dimensión capacidad de respuestas



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuestas.

En la siguiente figura se muestra el promedio que obtuvieron cada uno de los ítems establecidas en la dimensión capacidad de respuesta. Al analizar la dimensión de capacidad de respuestas el elemento con mayor percepción en esta dimensión para los usuarios es el ítem 4, lo cual significa que al tener una calificación promedio de 2.90 en escala de Likert en cuanto a la disponibilidad que tienen los empleados para responder las preguntas, los ciudadanos consideran estar en desacuerdo y neutro con el servicio que proporciona el Registro Civil.

Figura 17. Análisis de perspectiva de la dimensión capacidad de respuesta



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuestas.

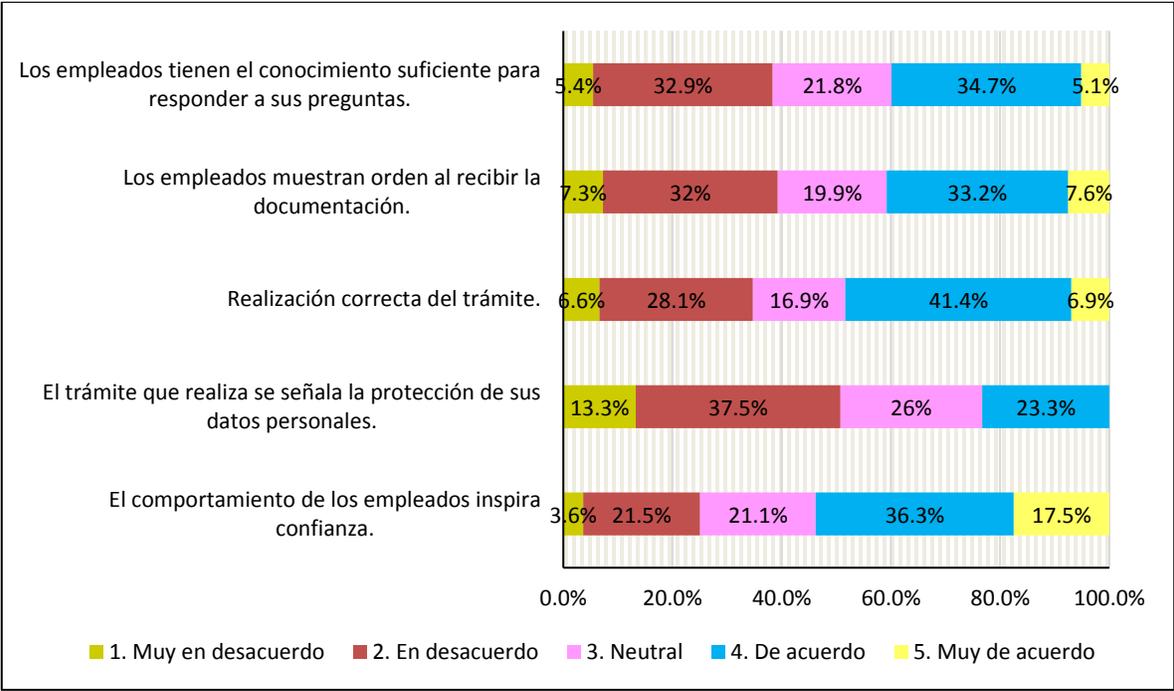
La dimensión capacidad de respuesta tiene un promedio general de 2.74 en escala de Likert de 1 al 5, esta dimensión es el factor con más baja percepción porque todos los resultados de sus ítems oscilan por debajo del 3 y su promedio general comparado con las otras dimensiones es el más bajo. De acuerdo con la figura 17, la variable con más alta percepción de esta dimensión es el ítem cuatro con una calificación de 2.90, el cual calificó la disponibilidad de los empleados del registro civil para responder y aclarar dudas. Por el contrario, la variable con menos calificación (2.54) dentro de esta dimensión es el ítem 1, el cual consiste en evaluar los empleados comunican cuando termina la realización del servicio.

#### 3.3.4. Dimensión 4- Seguridad

La dimensión seguridad hace referencia a un conjunto de aspectos como la confianza, la protección de los datos personales, la realización correcta de los trámites, la organización de documentos para no perderlos y el conocimiento suficiente de los empleados sobre los servicios que ofrecen.

De acuerdo con la figura 18 los resultados con mayor ponderación de cada uno de los ítems de seguridad se ubican en la opción 4 a excepción del ítem 2. El 36.3% de los ciudadanos están de acuerdo que el comportamiento de los empleados inspira confianza; en el ítem 3 la percepción con mayor representatividad se encuentra en la opción 4, donde el 41.4% de los usuarios denotaron estar de acuerdo con que el trámite que realizó se llevó a cabo correctamente; asimismo el 33.2% de los encuestados indicaron estar de acuerdo con el orden que presentan los empleados al momento de recibir la documentación de los beneficiarios; aunado a esto el 34.7% están de acuerdo con el conocimiento que tiene los empleados para responder las preguntas. Por otro lado, la opción con mayor percepción en el ítem 2 se encuentra en la opción 2 en el cual los ciudadanos indicaron estar en desacuerdo (37.5%) con la protección de sus datos personales, pues los trámites que realizaron no indicaban tal cual la protección de sus datos.

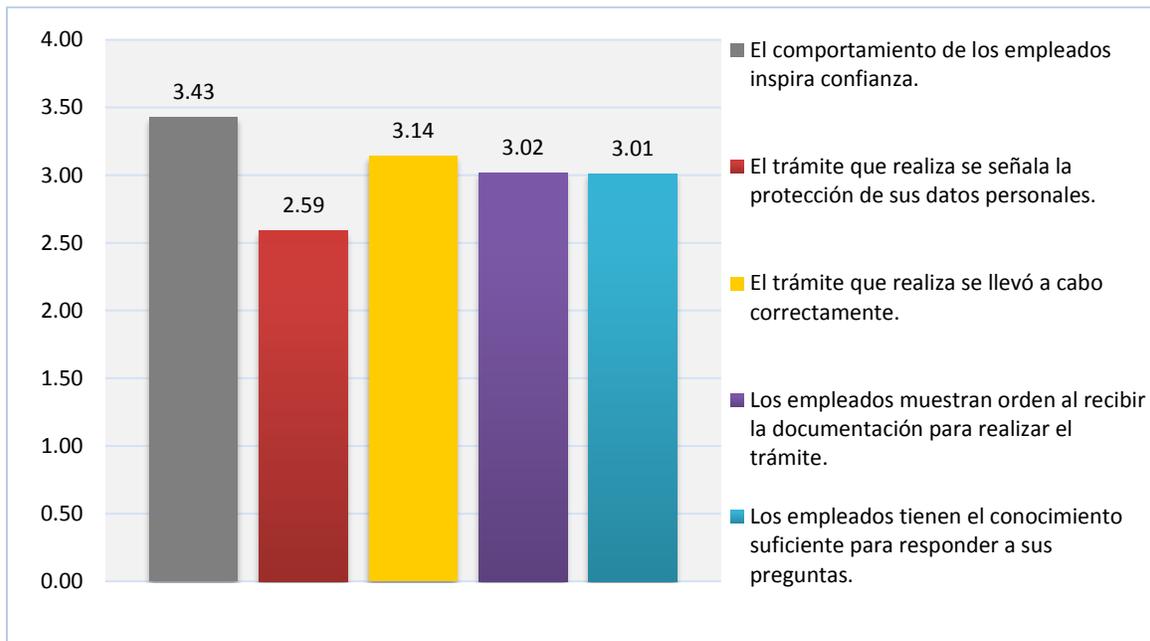
Figura 18. Dimensión seguridad



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuestas.

En la siguiente figura se muestra el promedio de cada uno de los ítems que conforman la dimensión seguridad.

Figura 19. Análisis de perspectiva de la dimensión seguridad



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuestas.

Analizar la dimensión de seguridad de acuerdo con la escala de Likert, la variable con mayor percepción para los usuarios es el ítem 1, lo cual significa que al tener una calificación promedio de 3.43 en cuanto al comportamiento de los empleados, los ciudadanos consideran que el servicio es neutral. Por otro lado, la variable con menor percepción ciudadana tiene un promedio de 2.59, lo que indica que en escala de Likert se considera que los usuarios están en desacuerdo con el servicio que proporciona el Registro Civil.

De acuerdo con los datos presentados en la figura 19, la dimensión seguridad es el que destaca una mejor percepción en el servicio con un promedio general de 3.04 en escala de Likert de 1 al 5, este dato indica que los ciudadanos tienen una percepción neutral con respecto a la dimensión empatía, es decir no lo evalúan de forma negativa o positiva.

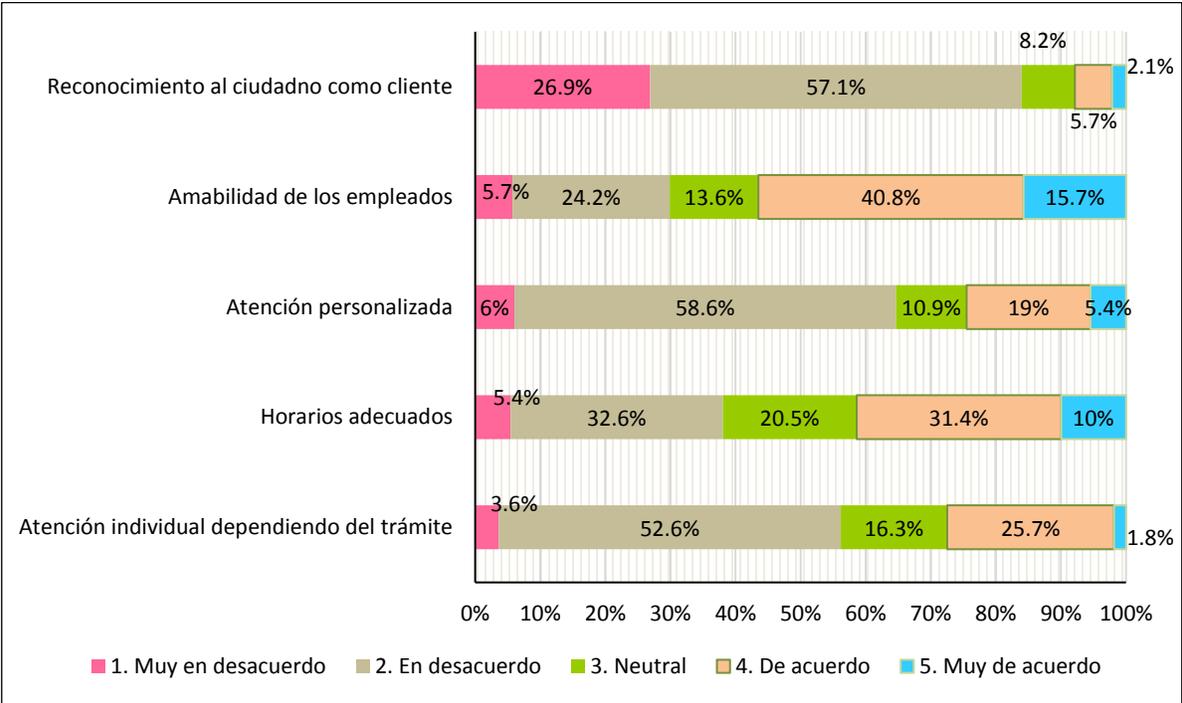
### 3.3.5. Dimensión 5- Empatía

Este último factor comprende una de las dimensiones del instrumento SERVQUAL denominada empatía, la cual hace referencia a la habilidad que tiene el Registro Civil de

brindar una atención individual y personalizada a sus clientes, permitiendo que estos aclaren sus dudas y resuelvan sus problemas. En la siguiente tabla se muestra los resultados de la dimensión empatía.

En la figura 20 se puede observar que la dimensión empatía está conformado por cinco ítems, en donde los porcentajes más altos de cuatro de ellos se encuentra en la opción 2, lo cual indica que el 52.6% de los ciudadanos están en desacuerdo con atención individualizada que ofrecen los empleados; el 32.6% está en desacuerdo con el horario que maneja el Registro Civil, ya que el horario que manejan no son convenientes para todos, aunado a esto el 58.6% de los ciudadanos denotaron estar en desacuerdo con el Registro Civil, pues no hay una atención personalizada para personas con discapacidad o mujeres embarazadas. En el ítem 4 la ponderación más alta se encuentra en la opción de acuerdo (40.8), en el cual los usuarios señalaron que los empleados son amables, sin embargo, en el ítem 5 se muestra que la mayoría de los ciudadanos se encuentra en desacuerdo (57.1%) con el reconocimiento de ciudadano como cliente, pues son pocos los empleados que lo hacen.

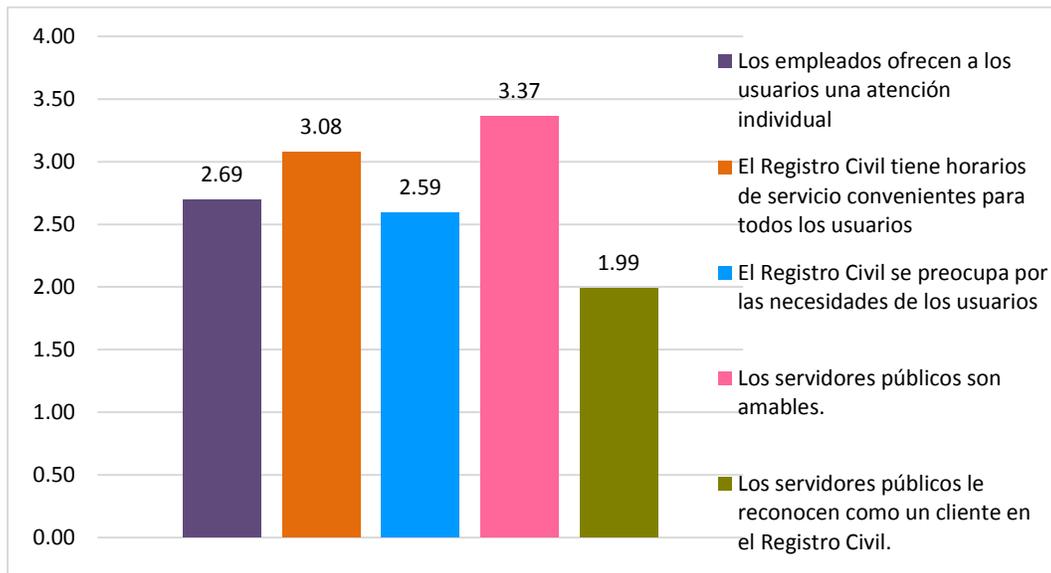
Figura 20. Dimensión empatía



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuestas.

En la siguiente figura se puede observar las calificaciones finales que obtuvieron cada uno de los ítems de la dimensión empatía.

Figura 21. Análisis de perspectiva de la dimensión empatía



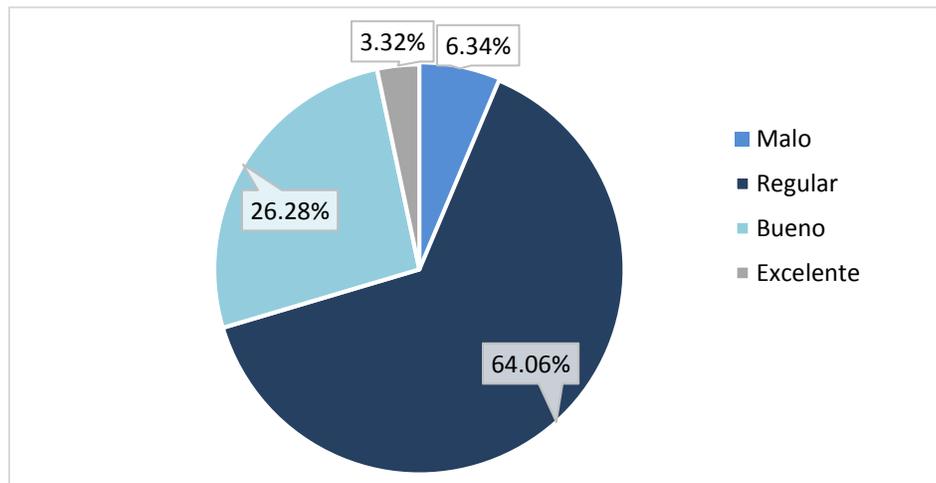
Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuestas.

Al momento de analizar la dimensión empatía observamos que la variable con mayor percepción en esta dimensión para los ciudadanos es el ítem 4, en el cual la calificación promedio es de 3.37 de acuerdo con la escala Likert, lo cual indica que los usuarios consideran el servicio del Registro Civil neutro, pues no lo evalúan de forma negativa, ni positiva. Por otro lado, la variable con menor percepción en el servicio es el ítem 5 con una calificación promedio de 1.99, lo cual significa que en escala de Likert los ciudadanos indican estar en desacuerdo con este apartado de la dimensión. De acuerdo con los resultados presentados en figura 21 la dimensión empatía presenta un promedio general de 2.74 en escala de Likert, lo cual da a entender que los ciudadanos están en desacuerdo con algunos ítems que conforman esta dimensión.

### 3.4. Análisis general

La siguiente gráfica refleja la percepción ciudadana con respecto al servicio que proporciona el Registro Civil, información que establecieron en la pregunta 28.- ¿Cómo consideras el servicio que brinda el registro Civil? (Anexo d).

Figura 22. Percepción ciudadana del servicio en el Registro Civil



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuestas.

De acuerdo con la figura 11 más del 50% de los ciudadanos encuestados mencionaron que el servicio que ofrece el Registro Civil del ayuntamiento es regular, el cual requiere ser mejorado en gran medida, porque fueron pocos (3.32%) los ciudadanos que consideran el servicio excelente.

En la siguiente tabla se puede observar que el nivel de las percepciones está entre 2.70 de elementos tangibles y 3.04 de seguridad. Los mínimos de las percepciones se encuentran entre 1.60 y 2.59, siendo la calificación más baja de elementos tangibles y el más alto el de seguridad. Por su parte el máximo de las percepciones está entre 2.90 y 3.43, siendo la más baja de capacidad de respuestas y la más alta la dimensión de seguridad. Al analizar las dimensiones se observó que el promedio general es de 2.82 en escala de Likert de 1 a 5.

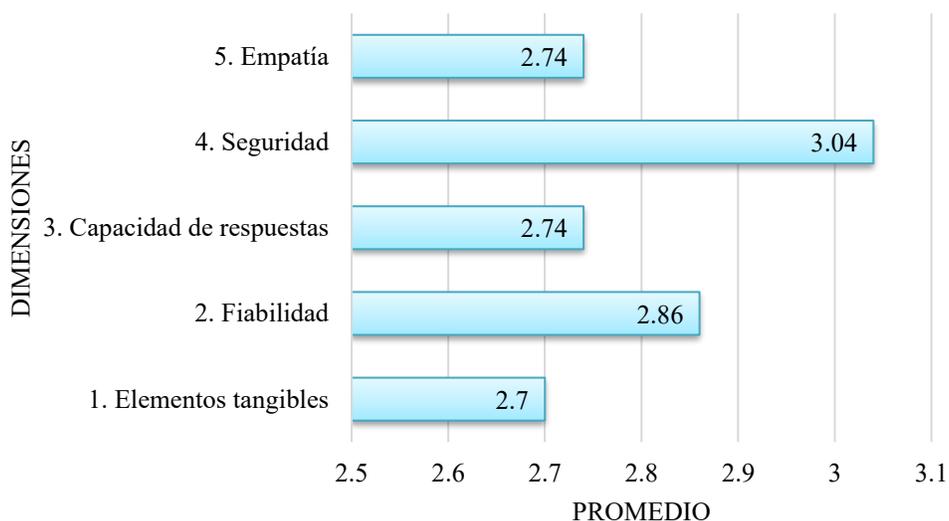
Tabla 28. Promedio general del área de Registro Civil

| Dimensiones                | Mínimo | Máximo | <b>Promedio</b> |
|----------------------------|--------|--------|-----------------|
| 1. Elementos tangibles     | 1.60   | 3.38   | 2.70            |
| 2. Fiabilidad              | 2.24   | 3.15   | 2.86            |
| 3. Capacidad de respuestas | 2.54   | 2.90   | 2.74            |
| 4. Seguridad               | 2.59   | 3.43   | 3.04            |
| 5. Empatía                 | 1.99   | 3.37   | 2.74            |
| <b>Promedio general</b>    | 2.19   | 3.25   | 2.82            |

Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuestas.

La figura 12 muestra el promedio de las 5 dimensiones del modelo SERVQUAL con respecto a la percepción de los othonenses sobre el servicio del Registro Civil. De acuerdo con la figura 12 solo una dimensión supera al 3 en una escala Likert de 1 al 5 y las otras dimensiones se encuentran por debajo del 3.

Figura 23. Promedio de percepciones de las dimensiones evaluadas en el Registro Civil



Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuestas.

A continuación, se presenta una lista de cada uno de los ítems evaluados que conforman las 5 dimensiones del modelo SERVQUAL, mostrándose en la tabla 8 el promedio de cada uno de los ítems e indicando de color amarillo los tres con menos ponderación y de color azul los 3 ítems con más promedio.

Tabla 29. Promedio de los ítems

| Dimensión           | Ítems  | Promedio |
|---------------------|--|----------|
| Elementos tangibles | 1. Equipos tecnológicos modernos                             | 2.34     |
|                     | 2. Infraestructura física moderna.                           | 2.60     |
|                     | 3. Instalaciones físicas del lugar limpias y en buen estado. | 2.65     |
|                     | 4. Trabajadores correctamente uniformados e identificados.   | 1.60     |
|                     | 5. Material informativo completo y claro.                    | 3.38     |

|                        |  |      |
|------------------------|--|------|
|                        | 6. Costos de tramitación exhibidos públicamente.   | 3.19 |
|                        | 7. Costos de los trámites accesibles.  | 3.15 |
| Fiabilidad             | 8. Cumplimiento de los servicios prometidos como entrega de actas de nacimientos, actas de matrimonio, CURP u otros servicios. | 3.15 |
|                        | 9. Existencia de buzón de quejas, físico o virtual.  | 2.24 |
|                        | 10. Interés en sus quejas y soluciones a sus problemas.  | 2.99 |
|                        | 11. Se realiza bien sus servicios desde su primera visita.   | 3.04 |
|                        | 12. Cumplen con lo que promete.  | 2.79 |
| Capacidad de respuesta | 13. Información completa.  | 2.95 |
|                        | 14. Comunicación de la terminación del servicio.   | 2.54 |
|                        | 15. Empleados dispuestos a ayudar.   | 2.71 |
|                        | 16. Servicio rápido.   | 2.80 |
| Seguridad              | 17. Disponibilidad para atender.   | 2.90 |
|                        | 18. El comportamiento de los empleados inspira confianza.  | 3.43 |
|                        | 19. Seguridad y protección de datos personales.  | 2.59 |
|                        | 20. Realización correcta del trámite.  | 3.14 |
|                        | 21. Los empleados muestran orden al realizar el trámite.   | 3.02 |
| Empatía                | 22. Empleados capacitados para responder dudas.  | 3.01 |
|                        | 23. Atención individualizada.  | 2.69 |
|                        | 24. Horarios adecuados.  | 3.08 |
|                        | 25. Atención personalizada.  | 2.59 |
|                        | 26. Amabilidad de los empleados.   | 3.37 |
|                        | 27. Reconocer al ciudadano como cliente.   | 1.99 |

Fuente: Elaboración propia a partir de datos obtenidos de encuestas.

En la tabla 8 se observa una baja puntuación en el promedio de los ítems, ya que la mayoría de ellos aparecen con valores menores al 3.5 en escala de Likert de 1 al 5, siendo el más alto con 3.43 relacionado con la confianza que inspiran los empleados. Por otro lado, el ítem más bajo es de 1.60 referente a los trabajadores uniformados correctamente. Lo anterior indica que para los usuarios es sumamente importante que la elaboración correcta de los

trámites esté relacionada con la calidad de este; asimismo es importante la vestimenta adecuada de los empleados del lugar, pues aunque presente una baja calificaron deben portar los uniformes.

## CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Con la finalidad de cumplir los objetivos presentados al inicio de la investigación y basados en los datos recopilados de la información proporcionado por los usuarios, que accedieron a responder las encuestas para evaluar la calidad de los servicios del Registro Civil del ayuntamiento de Othón P. Blanco, se presentan las siguientes conclusiones.

### Conclusión

De acuerdo con los objetivos de esta investigación podemos concluir que al analizar los modelos SERVQUAL y SERVPERF, encontramos que cada modelo tiene importantes aportaciones para evaluar la calidad de los servicios, sin embargo, la eficiencia, eficacia y confiabilidad de los modelos dependen del tipo de servicio que se va a evaluar, ya que el instrumento debe adecuarse a las características propias del servicio, tal y como se realizó en esta investigación. Es un hecho que ambos modelos son adecuados para evaluar los servicios registrales, pero para este caso de estudio el modelo SERVQUAL es más completo que el SERVPERF.

Una vez determinado que el SERVQUAL es el instrumento más adecuado para la evaluación de la percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios en el Registro Civil, se procedió a dicha evaluación, donde se identificó que el documento más solicitado es el acta de nacimiento, pues más de la mitad de la población encuestada acuden a la institución por ese motivo.

De igual manera se identificó que en general los othonenses tienen una mala percepción de la calidad de los servicios que brinda el Registro Civil, de acuerdo con los resultados obtenidos, las percepciones de los usuarios se ubican en un promedio de 2.82, lo que se considera un punto bajo dentro de la escala de Likert del 1 al 5, pues el punto neutro es 3, encontrando que la dimensión de elementos tangibles, es la que más baja percepción presenta, dicha dimensión abarca aspectos con referencia a la modernidad de los equipos, la apariencia física de las instalaciones, el material informativo de la institución, la imagen y

presentación que reflejan los trabajadores y la exhibición de los costos de los servicios. Por su parte la dimensión seguridad es la que mejor puntuación presentó, dicha dimensión abarca aspectos relacionados con la confianza y la realización correcta de los trámites.

Lo anterior indica que la institución presenta deficiencias importantes en aspectos como la modernidad de los equipos e instalaciones, asimismo en aspectos como la exhibición de precios. Es importante mencionar que los resultados presentados en este estudio no pueden generalizarse a todas las instituciones registrales del municipio Othón P. Blanco, pues las encuesta solo se aplicaron a las personas que realizaban trámites en el Registro Civil del ayuntamiento.

Después de cumplir y haber dado respuesta a cada uno de los objetivos y preguntas de investigación, se puede decir que la evaluación de la percepción de los usuarios de las instituciones públicas es un aspecto muy importante, pero poco evaluado, ya que las instituciones se interesan más por otros aspectos y le dan menos prioridad a la satisfacción de sus clientes, olvidando que la finalidad de cada institución pública es satisfacer las demandas de los ciudadanos.

## Recomendaciones

Con la finalidad de que el Registro Civil del ayuntamiento de Othón P. Blanco perciba un valor importante de este estudio, se presentan las recomendaciones realizadas por los propios usuarios de la institución; ya que se anexó en la parte final del cuestionario, la opción para realizar recomendaciones. Dando como resultado las siguientes:

1. Capacitar al personal para dar un buen servicio: de acuerdo con lo mencionado por los clientes, el Registro Civil debe dar curso a los trabajadores para tratar de manera apropiada a los clientes, pues en ocasiones algunos trabajadores son groseros y poco atentos. De igual manera debe implementar estrategias de motivación para que los empleados desempeñen mejor su trabajo.
2. Rapidez en la realización de los trámites: los clientes sugieren que el Registro Civil no establezca tantos obstáculos en la documentación, asimismo recomienda a los empleados evitar muchos tiempos de ocio.

3. Equipos tecnológicos modernos: para brindar buena atención al cliente se recomienda al Registro Civil mejorar sus equipos de trabajos, pues las computadoras que utilizan son muy lentas y su sistema falla mucho.
4. Mejorar las instalaciones: los clientes recomiendan al Registro Civil mejorar sus instalaciones, ya que la institución se ve un poco deteriorada.
5. Establecer turnos: se recomienda al Registro Civil la implementación de fichas con turnos establecido para evitar filas y con ello agilizar los procedimientos.
6. Trabajar en conjunto con otras instituciones: hasta el día de hoy el Registro Civil del ayuntamiento no cuenta con todos los registros de nacimientos actualizados, pues en su base de datos algunas veces no aparece la información de los registros que realizan sus oficialías, por tal motivo los ciudadanos recomiendan enlazar su información con las demás oficinas.
7. Buscar soluciones a los problemas: se recomienda que cada uno de los trabajadores tenga conocimiento de los servicios que brindan, pues muchos de ellos no saben los requisitos de algunos trámites, por tanto, no saben dar soluciones, ni responder dudas.

Las recomendaciones presentadas anteriormente fueron realizadas por más de 230 usuarios del Registro Civil del ayuntamiento de Othón P. Blanco de las 331 personas encuestadas, dichas recomendaciones hacen referencia a la atención que brindan los trabajadores, las instalaciones del lugar, la rapidez con la que se realizan los servicios y el seguimiento de las quejas presentadas.

Por último, se sugiere que se realicen estudios posteriores, enfocados a detectar el nivel de satisfacción del cliente con base a la calidad en el servicio para los clientes, con el fin de conocer su percepción del servicio que se les brinda en la organización. Por otro lado, se recomienda la participación de los directores de la institución, jefes de departamento y demás personal, para tener una visión más completa del origen de los problemas que enfrenta la institución y con ello poder realizar recomendaciones enfocadas a resolver las problemáticas internas.

## ANEXOS

Anexo a: Fotografía de la institución evaluada



## Anexo b: Oficio de solicitud para realizar encuestas a los usuarios del Registro Civil



Universidad de Quintana Roo  
División de Ciencias Políticas y Humanidades

18 de abril del 2018

Asunto: carta de autorización

Quien suscribe, Yesenia Hernández Silvestre alumna de la Universidad de Quintana Roo de la carrera de Gobierno y Gestión Pública, me dirijo al secretario general del Ayuntamiento de Othón P. Blanco Fernando López Gutiérrez. El motivo de este documento es solicitar respetuosamente la autorización para realizar encuestas en el área del registro civil. Las encuestas tienen como objetivo conocer el servicio ofrecido por parte de los trabajadores de dicha institución, el cual se aplicará a personas aleatoriamente que realizaron algún trámite. Es importante mencionar que es totalmente ajeno al proceso electoral y no tiene relación con partidos políticos. Lo anterior tiene como finalidad la elaboración de un proyecto de investigación para la titulación en la universidad ya mencionada.

Sin más que agregar agradezco su disposición y su colaboración, ya que es muy importante para el éxito del proyecto y para mi formación académica.

Atentamente  
Yesenia Hernández Silvestre



Citlalli Lucely Olvera Calderón  
Jefa del depto. de estudios  
políticos e internacionales

(Sello y firma)

Fernando López Gutiérrez  
Secretario general del  
Ayuntamiento de Othón P. Blanco

## Anexo c: Oficio de solicitud para realizar encuestas a los usuarios del Registro Civil

Chetumal, Quintana Roo a 19 de abril de 2018

Asunto: solicitud de permiso

**Lic. Fernando López Gutiérrez**  
**Secretario General del Ayuntamiento de Othón P. Blanco**

### **PRESENTE**

Por medio del presente, le reitero un cordial saludo y a su vez me permito presentarme, mi nombre es Yesenia Hernández Silvestre alumna de la Universidad de Quintana Roo de la carrera de Gobierno y Gestión Pública.

El motivo de este documento es para solicitar respetuosamente su autorización para realizar encuestas en las instalaciones de Registro Civil del Ayuntamiento de Othón P. Blanco, dichas encuestas van enfocadas a los ciudadanos que hacen uso de los servicios que ofrece la institución. Esta actividad es para culminar mi proyecto de investigación para obtener mi título profesional de estudio superior. No obstante, mi proyecto de investigación tiene como objetivo conocer la percepción que tiene los ciudadanos othonenses acerca de la calidad del servicio. Por ello me sería de gran utilidad aplicar encuestas en las instalaciones del Registro Civil, ya que los servicios de la institución son públicos y esenciales, además es la institución más concurrida. El cuestionario consta de dos hojas con preguntas muy sencillas y comprensibles, las preguntas se pueden responder en un tiempo de 4 a 7 minutos de acuerdo con la prueba piloto aplicada a mis vecinos.

Es importante mencionar que las encuestas que voy a aplicar no perjudicarán las labores de la institución, pues solo se les aplicaran a los ciudadanos que ya terminaron de realizar sus trámites. Asimismo, es importante resaltar que las encuestas son totalmente ajenas a los procesos electorales y no tienen ninguna relación con los partidos políticos.

Espero poder contar con su autorización para llevar a cabo la actividad ya mencionada, pues es muy importante para el éxito de mi proyecto y para mi formación académica. Sin más por el momento me despido esperando un pronto respuestas.

Atentamente

Yesenia Hernández Silvestre

Correo: [yesy161094@gmail.com](mailto:yesy161094@gmail.com)

Celular: 9831082539

Anexo d. Formato del cuestionario con el cual se realizó la aplicación del modelo SERVQUAL para evaluar la calidad del servicio del Registro Civil del ayuntamiento de Othón P. Blanco

Esta encuesta se realiza con la finalidad de llevar a cabo una investigación sobre la percepción ciudadana con respecto a la calidad de los servicios proporcionados por el Registro Civil del Ayuntamiento de Othón P. Blanco. La información proporcionada será de gran utilidad para dar recomendaciones a dicha institución y para mejorar el servicio, así mismo se garantiza que sus respuestas serán tratadas con estricta confidencialidad.

Edad: \_\_\_\_\_ Sexo:  M  F

Lugar de residencia: a) Chetumal b) Otro \_\_\_\_\_ Municipio: \_\_\_\_\_

Trámite que realizó en el Registro Civil: \_\_\_\_\_

**Instrucciones:** Marca con una "X" el número que refleje con precisión su opinión sincera sobre los servicios de Registro Civil.

1 =Muy en desacuerdo 2=En desacuerdo 3=Neutral 4=De acuerdo 5=Muy de acuerdo

| Afirmaciones  | Opinión |   |   |   |   |
|---|---------|---|---|---|---|
| <b>Elementos tangibles:</b>   |         |   |   |   |   |
| 1. El Registro Civil cuenta con equipos tecnológicos modernos.  | 1       | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2. La infraestructura física del Registro Civil es moderna.   | 1       | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3. Las instalaciones físicas del lugar se muestran limpias y en buen estado.  | 1       | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 4. Los trabajadores del Registro Civil se encuentran correctamente uniformados e identificados.   | 1       | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 5. El material informativo es completo y claro.   | 1       | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 6. Los costos de tramitación son exhibidos públicamente.  | 1       | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 7. Los costos de los trámites son accesibles.   | 1       | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Fiabilidad</b>   |         |   |   |   |   |
| 8. El Registro Civil cumple con los servicios prometidos como entrega de actas de nacimientos, actas de matrimonio, CURP u otros servicios. | 1       | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 9. El Registro Civil tiene buzón de quejas, físico o virtual.   | 1       | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 10. El Registro Civil siempre ofrece soluciones a sus problemas.  | 1       | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 11. El Registro Civil realiza bien sus servicios desde su primera visita.   | 1       | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 12. Cuando el empleado del Registro Civil promete que lo llamará en determinado tiempo (Ejemplo 15 minutos), lo cumple.                     | 1       | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 13. Los empleados del Registro Civil le brindan información completa cuando usted la requiere.  | 1       | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Capacidad de respuestas</b>  |         |   |   |   |   |
| 14. Los empleados le comunican cuando terminara la realización del servicio.  | 1       | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 15. Los empleados se muestran dispuestos a ayudarles para facilitar el trámite.   | 1       | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 16. Los empleados del Registro Civil prestan un servicio rápido.  | 1       | 2 | 3 | 4 | 5 |

|  |   |   |   |   |   |
|--|---|---|---|---|---|
| 17. Los empleados del Registro Civil siempre están dispuestos a responder sus preguntas.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Seguridad</b>   |   |   |   |   |   |
| 18. El comportamiento de los empleados inspira confianza.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 19. El trámite que realiza se señala la protección de sus datos personales.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 20. El trámite que realiza se llevó a cabo correctamente.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 21. Los empleados muestran orden al recibir la documentación para realizar el trámite.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 22. Los empleados tienen el conocimiento suficiente para responder a sus preguntas.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| <b>Empatía</b>   |   |   |   |   |   |
| 23. En el Registro Civil los empleados ofrecen a sus usuarios una atención individual acorde a lo que usted solicita.  | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 24. El Registro Civil tiene horarios de servicio convenientes para todos sus usuarios.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 25. El Registro Civil se preocupa por las necesidades de los usuarios (atención rápida a personas de la tercera edad, embarazada, personas discapacitadas, entre otras).     | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 26. Los servidores públicos son amables.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 27. Los servidores públicos le reconocen como un cliente en el Registro Civil.   | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 28. ¿Cómo considera el servicio que brinda el Registro Civil?<br>a) Malo                      b) Regular                      c) Bueno                      d) Excelente     |   |   |   |   |   |
| 29. ¿Cuánto tiempo esperó desde el inicio hasta el término del servicio solicitado?  |   |   |   |   |   |
| a) Menos de 30 min. <input type="checkbox"/> b) 30 min. - 1 hora <input type="checkbox"/> c) 1 a 3 horas <input type="checkbox"/> d) Más de 3 horas <input type="checkbox"/> |   |   |   |   |   |
| e) 1 a 3 días <input type="checkbox"/> f) Una semana <input type="checkbox"/> g) 15 días <input type="checkbox"/> h) Más de un mes <input type="checkbox"/>                  |   |   |   |   |   |

**Recomendaciones:**

---



---



---



---



---

## REFERENCIAS

- Adab, V. (2011). El Registro Civil. Recuperado de <https://www.tirant.com/editorial/actualizaciones/Tema12a18-2-2014.pdf>
- Arellano, D. & Cabrero, E. (2005). La Nueva Gestión Pública y su Teoría de la Organización: ¿Son argumentos antiliberales? Justicia y equidad en el debate organizacional público. *Gestión y política pública*, 14(3). Recuperado de [http://www.gestionypoliticapublica.cide.edu/num\\_anteriores/Vol.XIV\\_NoIII\\_2dosem/06ARELLANO.pdf](http://www.gestionypoliticapublica.cide.edu/num_anteriores/Vol.XIV_NoIII_2dosem/06ARELLANO.pdf)
- Barba, A. (2010). Frederick Winslow Taylor y la administración científica: contexto, realidad y mitos. *Revista Gestión y estrategia*, México (38), julio-diciembre, 17-30. Recuperada de <http://zaloamati.azc.uam.mx/bitstream/handle/11191/2955/frederick-winslow-taylor-y-la-administracion-cientifica-contexto-realidad-y-mitos.pdf?sequence=>
- Barnard, I. (1959). Las funciones de los elementos dirigentes. *Documentación Administrativa*, (23). Recuperado de <file:///F:/Chester.pdf>
- Beltrán, L., Gonzáles, E., Lizardi, M., & Portugal, J. (2016). Servqual: Evaluación de la calidad en el servicio en las áreas de catastro e ingresos del H. Ayuntamiento de Cajeme. *Revista digital El buzón de Pacioli: revista del departamento de contaduría y finanzas publicada por el Instituto tecnológico de Sonora*. Recuperado de <http://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/Documents/no59/consultoria/servqual.pdf>
- Cantú, H. (2006). *Desarrollo de una cultura de calidad*. México: Mg Graw Gill. Recuperado de [http://www.academia.edu/16555730/Desarrollo\\_de\\_una\\_Cultura\\_de\\_Calidad\\_4ed\\_-\\_Humberto\\_Cantu\\_Delgado\\_1](http://www.academia.edu/16555730/Desarrollo_de_una_Cultura_de_Calidad_4ed_-_Humberto_Cantu_Delgado_1)

- Carro, R. y González, D. (2012). Administración de la calidad total. Facultad de Ciencias Económicas y Sociales, Universidad Nacional de Mar del Plata. Recuperado de [http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09\\_administracion\\_calidad.pdf](http://nulan.mdp.edu.ar/1614/1/09_administracion_calidad.pdf)
- Castellano, S., & González, P., (2010). Calidad de servicio en farmacias tradicionales y de autoservicio: Estudio de caso. Revista Venezolana de Gerencia, 15(52). Recuperado de <http://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/10587/10575>
- Cejudo, G. (2011). Nueva gestión pública. México: Siglo Veintiuno. Recuperado de [http://www2.df.gob.mx/virtual/evaluadf/docs/estudios/i\\_ngp\\_eap.pdf](http://www2.df.gob.mx/virtual/evaluadf/docs/estudios/i_ngp_eap.pdf)
- Chiavenato, I. (2004). Introducción a la teoría general de la administración. México: Mc Graw-Hill. Recuperado de <https://es.scribd.com/doc/41375036/Chiavenato-Introduccion-a-La-Teoria-General-de-La-Administracion>
- Christensen, T., & Laegreid, P. (2001). La nueva administración pública: el equilibrio entre la gobernanza política y la autonomía administrativa. Recuperado de [http://www.gestionypoliticapublica.cide.edu/num\\_anteriores/Vol.X\\_No.I\\_1ersem/C\\_T\\_Vol.X\\_No.I\\_1sem.pdf](http://www.gestionypoliticapublica.cide.edu/num_anteriores/Vol.X_No.I_1ersem/C_T_Vol.X_No.I_1sem.pdf)
- Coronado, T. (2012). “Análisis de la calidad de los servicios de una institución pública certificada por ISO 9001:2008: un estudio basado en la percepción de los usuarios”. México: Universidad Autónoma de Tamaulipas. Recuperado de <https://fcav.uat.edu.mx/siap/data/TMDE044.pdf>
- De la Fuente, S. (2011). Análisis factorial. Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. Universidad Autónoma de Madrid. Recuperado de <http://www.fuenterrebollo.com/Economicas/ECONOMETRIA/MULTIVARIANTE/FACTORIAL/analisis-factorial.pdf>
- Espinoza, R. (2009). El fayolismo y la organización contemporánea. Visión gerencial, 8(1), 53-62. Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/4655/465545880010.pdf>
- Fayol, H. (1916). Administración industrial y general. Argentina: Buenos Aires. Recuperado de

[https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2011/11/admc3b3n\\_ind\\_y\\_general001.pdf](https://isabelportoperez.files.wordpress.com/2011/11/admc3b3n_ind_y_general001.pdf)

Fragoso, J. T., & Espinoza, I. L. (2017). Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. *Contaduría y administración*, 62(4), 1270-1293. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104217300694>

García, J. (2008). Comparativa entre distintos sistemas de mediación de calidad de servicio. Málaga: Esic Market. Recuperado de [https://www.esic.edu/documentos/revistas/esicmk/080613\\_123331\\_E.pdf](https://www.esic.edu/documentos/revistas/esicmk/080613_123331_E.pdf)

Guerrero, O. (2004). *La Nueva Gerencia Pública*. México: Ediciones Coyoacán.

Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal, (s/f). “Guía básica para el fortalecimiento jurídico municipal”. Recuperado de [http://www.inafed.gob.mx/work/models/inafed/Resource/240/1/images/tomo\\_del\\_a\\_yuntamiento.pdf](http://www.inafed.gob.mx/work/models/inafed/Resource/240/1/images/tomo_del_a_yuntamiento.pdf)

Instituto Nacional de Estadística y Geografía (2017) Encuesta nacional de la Dinámica Geográfica, México. Recuperado de [http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/aproposito/2017/mujer2017\\_Nal.pdf](http://www.inegi.org.mx/saladeprensa/aproposito/2017/mujer2017_Nal.pdf)

Ley Orgánica del Registro Civil, (2009). Recuperado de [http://www.cne.gob.ve/registrocivil/images/publico/LORC\\_2009.pdf](http://www.cne.gob.ve/registrocivil/images/publico/LORC_2009.pdf)

Martínez, P. (s/f), *El municipio, la ciudad y el urbanismo*, biblioteca jurídica de la UNAM. Recuperado de <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/6/2735/10.pdf>

Medinas, A. & Ávila, A., (2002). Evolución de la teoría Administrativa. Una visión desde la Psicología Organizacional. *Revista cubana de psicología*. Recuperado de <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rcp/v19n3/12.pdf>

Montaña, J & Ramírez, P. (2002). Evaluación de la calidad de los servicios públicos domiciliarios. Universidad Surcolombiana, Fac. de Economía y Administración, Fac. de Ingeniería. Recuperado de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=10900506>

- Morales, L. E. I., & Medina, E. V. C. (2015). Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. *Contaduría y administración*, 60(1), 229-260. Recuperado de <http://www.redalyc.org/html/2351/235119253001/>
- Morales, V., & Hernández, A., & Blanco, Á. (2009). Evaluación de la calidad en organizaciones deportivas: adaptación del modelo SERVQUAL. *Revista de Psicología del Deporte*, 18 (2), 137-150. Recuperado de <file:///C:/Users/User/Downloads/43632413.pdf>
- Naciones Unidas, (1998). Manual sobre sistemas de registro civil y estadísticas vitales. Recuperado de [https://unstats.un.org/unsd/demographic-social/Standards-and-Methods/files/Handbooks/crvs/SeriesF\\_71-S.pdf](https://unstats.un.org/unsd/demographic-social/Standards-and-Methods/files/Handbooks/crvs/SeriesF_71-S.pdf)
- Nava, C., & Jimenez, V. (2007). ISO 9000:2000. Estrategias para implantar la norma de calidad para la mejora continua. México: Limusa.
- Nicoletti, J. A. (2008). Las normas de calidad: ISO 9000: 2000 como instrumento para la certificación de organizaciones educativas. *Revista Internacional de Investigación en Ciencias Sociales*, 4(2), 87. Recuperado de <file:///C:/Users/USER/Downloads/Dialnet-LasNormasDeCalidad-4814470.pdf>
- Olías, B. (2001). *La Nueva Gestión Pública*. Madrid: Pearson Educación.
- Quiroga, G. (1994). La calidad del servicio en la administración municipal. *Gaceta Mexicana de Administración Pública Estatal y Municipal*, (45-47). Recuperado de <https://revistas-colaboracion.juridicas.unam.mx/index.php/gaceta-mexicana/article/view/24852/22292>
- Ramos, E., y Triana, L. (2007). Escuela de relaciones humanas y su aplicación en una empresa de telecomunicaciones. *Scientia et technica*, 13(34). Recuperado de <http://www.redalyc.org/pdf/849/84934052.pdf>
- Ratto, R. D. (2003). *La Calidad de Servicio Percibida en el Sector Público*. Serie de apuntes docentes, Capítulo2. Recuperado de

<http://www.ingcomercial.uev.cl/sitio/assets/publicaciones/Apuntes-Docentes/ApunteDocenteCalidaddeServicioPercibidaenelSectorPublicoRD.pdf>

Registro Civil (2017). Lista de servicios ofrecidos. Recuperado de <http://www.opb.gob.mx/portal/registro-civil/>

Reglamento interno del municipio de Othón p. Blanco 2013-2016.

Revilla, E. & Pimentel. C. (2012). Calidad de los Servicios de Salud en México. Evidencia Médica e Investigación en Salud, 5(3), 76-78. Recuperado de <http://www.medigraphic.com/pdfs/evidencia/eo-2012/eo123a.pdf>

Rojas, E. (2012). La Nueva Gestión Pública en América Latina. Estudio comparativo: México-Argentina. Revista de ciencias políticas y administraciones. Recuperado de [https://www2.politicas.unam.mx/cae/?page\\_id=218](https://www2.politicas.unam.mx/cae/?page_id=218)

Schröder, P. (2001). Nueva Gestión Pública: Aportes para el buen gobierno. Fundación Friedrich Naumann, Oficina Regional América Latina, México. Recuperado de <http://reial.org/uploads/biblioteca/44dbec76837e79a6c07bb8219d021843.pdf>

Taylor, F. (1911). Principios de la administración científica. México, Herrero. Recuperado de [http://iindustrialtp.com.mx/msamuel.lopezr/Principios\\_de\\_la\\_Administracion\\_Cientifica\\_Frederick\\_Winslow\\_Taylor.pdf](http://iindustrialtp.com.mx/msamuel.lopezr/Principios_de_la_Administracion_Cientifica_Frederick_Winslow_Taylor.pdf)

Torres S., Maritza, Vásquez S., Carmen L., Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. Compendium [en línea] 2015, 18 (Julio-Diciembre). Recuperado de <http://swww.redalyc.org/articulo.oa?id=88043199005>> ISSN 1317-6099

Universidad Tecnológica de Extremadura, (2012). Manual de buenas prácticas en la atención al usuario. Recuperado de [http://biblioteca.unex.es/files/intranet/Procedimientos/Comunicaci%C3%B3n/SBA-D-MC-003-BUENAS\\_PR%C3%81CTICAS.pdf](http://biblioteca.unex.es/files/intranet/Procedimientos/Comunicaci%C3%B3n/SBA-D-MC-003-BUENAS_PR%C3%81CTICAS.pdf)

Villoria, M. (2009). La administración burocrática y la nueva gestión pública. Documentación sobre gerencia pública, del Subgrupo A2, Cuerpo Técnico,

especialidad de Gestión Administrativa, de la Administración de la Junta de Comunidades de Castilla-La Mancha [consultado 21 Nov 2011]. Recuperado de <http://pagina.jccm.es/ear/descarga/A2T1.pdf>

Weber, M. (1982). Que es la burocracia (No. JF1411. W42 1977.). Recuperado de [https://ucema.edu.ar/~ame/Weber\\_burocracia.pdf](https://ucema.edu.ar/~ame/Weber_burocracia.pdf)

Wolniak, R., & Skotnicka-Zasadzien, B. (2012). The concept study of Servqual method's gap. *Quality & Quantity*, 46(4), 1239-1247.

Zeithaml, A., Parasuraman, A., y Berry, L. (1993). *Calidad total en la gestión de servicios: Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. Ediciones Díaz de Santos. Recuperado de <file:///C:/Users/USER/Downloads/266483793-Calidad-Total-Gestion-de-Servicios-Valarie-Zeithaml.pdf>