



ARTÍCULO DE INVESTIGACIÓN

La calidad del servicio interno que presta el servidor público el Registro Civil, Identificación y Cedulación Agencia El Coca – 2023

The quality of the internal service provided by the public servant the Civil Registry, Identification and Certification Agency El Coca – 2023

Evelin Daniela Pogo Criollo

Maestría en Administración Pública. Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador

evelynpogo7@gmail.com

<https://orcid.org/0009-0000-4286-8076>

Magda Francisca Cejas Martinez PhD

Docente Investigador de la Universidad Nacional de Chimborazo – Ecuador

magda.cejas@unach.edu.ec

<https://orcid.org/0000-0002-0618-3608>

Autor de Correspondencia: Evelin Daniela Pogo Criollo, evelynpogo7@gmail.com

INFORMACIÓN DEL ARTÍCULO

Recibido: 4 octubre 2024 | **Aceptado:** 3 noviembre 2024 | **Publicado online:** 6 noviembre 2024

CITACIÓN

Pogo Criollo, E y Cejas Martinez, M. La calidad del servicio interno que presta el servidor público el Registro Civil, Identificación y Cedulación Agencia El Coca – 2023. *Revista Social Fronteriza* 2024; 4(6): e504. [https://doi.org/10.59814/resofro.2024.4\(5\)504](https://doi.org/10.59814/resofro.2024.4(5)504)



Esta obra está bajo una licencia internacional. [Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/).





RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo analizar la calidad de los servicios internos prestados por los servidores públicos en la Agencia del Registro Civil, Identificación y Cédula de El Coca durante 2023. Se utilizó un enfoque de método mixto, que combinó tanto datos cualitativos como cuantitativos, a fin de obtener un análisis integral de la calidad del servicio. La población censal incluyó a 11 servidores públicos, lo que permitió un enfoque específico en la prestación de servicios en esta localidad. El estudio evaluó dimensiones clave de la calidad del servicio entre las que se destacan relaciones interpersonales, ambiente de trabajo, atención al cliente entre otros. Entre los principales hallazgos, se identificaron desafíos relacionados con infraestructuras inadecuadas y procesos ineficientes, lo que impactó negativamente en la percepción pública de la calidad del servicio. Los ciudadanos calificaron la calidad como media, resaltando problemas en la confiabilidad y capacidad de respuesta de los servidores públicos. Se concluye que el análisis de los factores sobre el servicio fue satisfactorio, el estudio destacó áreas críticas de mejora, como la infraestructura y la eficiencia procesal. Estos resultados se alinean con estudios similares en otras regiones, sugiriendo que mejorar la calidad del servicio público requiere una atención tanto a los elementos tangibles, como la infraestructura, como a los intangibles, como la empatía y capacidad de respuesta de los servidores.

Palabras claves: Calidad, Servicio Interno, Administración Pública

ABSTRACT

The objective of this study was to analyze the quality of internal services provided by public servants at the Civil Registry, Identification, and ID Agency in El Coca during 2023. A mixed-methods approach was employed, combining both qualitative and quantitative data to achieve a comprehensive analysis of service quality. The census population included 11 public servants, allowing for a specific focus on service provision in this locality. The study evaluated key dimensions of service quality, such as interpersonal relationships, work environment, and customer service, among others. Among the main findings, challenges related to inadequate infrastructure and inefficient processes were identified, which negatively impacted public perception of service quality. Citizens rated the quality as average, highlighting issues in the reliability and responsiveness of public servants. The study concludes that the analysis of service factors was satisfactory, with critical areas for improvement noted, such as infrastructure and procedural efficiency. These results align with similar studies in other regions, suggesting that enhancing public service quality requires attention to both tangible elements, like infrastructure, and intangible elements, like empathy and responsiveness from the staff.

Keywords: Quality, Internal Service, Public Administration



1. Introducción

La calidad del servicio interno en las instituciones públicas ha sido un tema ampliamente estudiado, ya que influye directamente en la eficiencia organizacional y la satisfacción de los usuarios. En el contexto del Registro Civil, Identificación y Cedulación, la calidad del servicio interno no solo depende de los procesos operativos, sino también de la capacidad de los servidores públicos para atender a los ciudadanos de manera efectiva y oportuna. Según (López, 2011), un servicio interno eficiente fomenta un entorno laboral favorable, mejorando la motivación del personal y, por ende, la atención brindada a los usuarios. En este sentido, el análisis de la calidad del servicio interno se convierte en un factor crítico para asegurar que los servidores públicos desempeñen su labor de acuerdo con los estándares requeridos.

Además, (Casanova et al., 2021) señalan que la calidad del servicio en instituciones públicas es un reflejo de la gestión interna, que incluye la capacitación del personal, el uso de tecnología adecuada y la implementación de políticas de mejora continua. En el caso del Registro Civil, estos factores son fundamentales para garantizar que el servicio prestado corresponda a las necesidades de identificación y cedulación de la ciudadanía de manera eficiente y transparente.

El análisis de la calidad del servicio interno que ofrece el servidor público en la Agencia El Coca del Registro Civil, Identificación y Cedulación durante el año 2023 se enfoca en evaluar tanto la eficiencia del servicio interno como la satisfacción de los usuarios. La importancia de este análisis reside en la identificación de áreas susceptibles de mejora, lo que a su vez permitirá fortalecer la satisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos por la entidad. Comprender la percepción que tienen los ciudadanos sobre el servicio es un aspecto clave para impulsar cambios organizacionales orientados a la mejora de la calidad del servicio (Zabala et al., 2024).

Según (Tamayo, 2014) destaca que cuando en una organización se plantea la visión tomando en cuenta la calidad del servicio que ofrece, debe, antes que nada, entender que un servicio se considera de calidad cuando logra su fin: satisfacer las necesidades de los clientes, en el presente y en el futuro.

Para este estudio, se adopta un enfoque cuantitativo basado en el modelo SERVPERF, que es un instrumento centrado en el desempeño del servicio y que permite evaluar la calidad del mismo a través de diversas dimensiones. Entre estas dimensiones destacan la fiabilidad, seguridad, elementos tangibles, capacidad de respuesta y empatía, las cuales son esenciales para entender cómo los usuarios distinguen los servicios brindados por la entidad. Por ejemplo, la fiabilidad se refiere a la capacidad del servidor público para ofrecer un servicio consistente y preciso, mientras que la seguridad está relacionada con la confianza y la protección de la información proporcionada por los usuarios. Asimismo, los elementos tangibles abarcan el aspecto físico de las instalaciones y el equipo, la capacidad de respuesta implica la disposición para ayudar con un servicio ágil, y la empatía corresponde con la atención personalizada hacia los usuarios (Ramos et al., 2020).

En el estudio se hará mención a determinados componentes relacionados con el servicio que presta el registro civil, con el fin de brindar un mejor nivel de vida y proteger la igualdad de oportunidades de los usuarios.

Calidad del servicio público	La calidad de servicio se construye en la mente de los usuarios, de un servicio y se basa en el conocimiento de las necesidades de los clientes y en exceder las expectativas que tienen los usuarios de un determinado servicio (Espinoza, 2021)
Atención al cliente	Actividades que desarrollan diversas organizaciones a través de identificar las necesidades básicas de sus clientes utilizando diferentes estrategias de marketing de modo que puedan cubrir esas expectativas que cada usuario pueda tener. (Lopez, 2020)
Relaciones interpersonales	Son capacidades que se posee para desenvolverse y darse a conocer con otros individuos dentro de una sociedad y estas deben desarrollarse de manera que faciliten la convivencia con las personas que forman el entorno. (Chenche et al., 2023)
Expectativas del cliente en el servicio publico	La percepción que tiene los usuarios acerca de la atención recibida, mismo que tendrán una opinión positiva únicamente si la entidad cubre sus expectativas (Arellano, 2017)
Ambiente donde se presta el servicio	El ambiente, la iluminación, la reducción de ruidos, herramientas y equipos para los empleados son elementos sustanciales que toda organización debe brindar a sus trabajadores para que sean más productivos. Así, en las organizaciones, los directivos deben tomar decisiones

	acertadas, que generan un excelente clima laboral (Lucas & Ureta, 2019)
Conocimientos de tramites públicos	Los fines de los tramites públicos responden a las distintas demandas sobre temas específicos que realiza la sociedad en el gobierno donde se basan en reglas y rutinas (Aguilar, 2013).

Fuente: Elaboración Propia

El propósito del estudio es analizar la percepción de los usuarios externos y la calidad del servicio proporcionado por el Registro Civil, Identificación y Cedulación Agencia El Coca. Facilitando la identificación de oportunidades de mejora y finalmente incrementen la satisfacción de los ciudadanos con los servicios prestados. El enfoque basado en el modelo SERVPERF proporciona un marco riguroso que facilita la medición objetiva de la calidad del servicio y el análisis de las expectativas y experiencias de los usuarios (Duque, 2005).

2. Materiales y métodos

El desarrollo metodológico del estudio titulado “La Calidad Del Servicio Interno Prestado Por El Servidor Público El Organismo De Registro Civil, Identificación E Identificación El Coca-2023” empleó un enfoque de métodos mixtos, integrando técnicas de investigación tanto cuantitativas como cualitativas. Este enfoque permitió un análisis integral de la calidad de servicio interno que brindan los servidores públicos, cabe destacar que el enfoque cuantitativo se define por el uso de encuestas para recabar datos de una muestra censal de 11 funcionarios públicos, asegurando que cada miembro de la población sea incluido en el estudio. El componente cualitativo así mismo se sustentó en observaciones directas por parte del autor, proporcionando conocimientos matizados sobre la dinámica del servicio que los datos cuantitativos por sí solos podrían no capturar. La técnica de la encuesta fue fundamental en la recolección de datos, los cuales posteriormente se interpretaron para sacar conclusiones significativas sobre la calidad del servicio. El enfoque cuantitativo se caracteriza por el uso de encuestas estructuradas, método que se alinea con el paradigma positivista y es comúnmente utilizado en las evaluaciones de calidad del servicio público (Aysanoa & Leiva, 2021).

Cabe señalar que este enfoque permite la recolección de datos medibles, los cuales pueden ser analizados estadísticamente para identificar patrones y tendencias en la calidad del

servicio (Widyatmoko et al., 2023). Además, la muestra fue censal de 11 funcionarios públicos asegura una cobertura integral, eliminando el sesgo muestral y proporcionando una imagen completa del entorno interno de servicio (Tao, 2003). En este sentido, las observaciones cualitativas del autor ofrecen una comprensión más profunda de la calidad del servicio, captando las sutilezas y complejidades que las encuestas podrían pasar por alto ("Kualitas pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten wonosobo tahun 2022", 2023). Así mismo, este método implicó la contratación directa con el entorno de servicio, lo que permite la identificación de factores contextuales que influyen en la prestación del servicio.

Por otro lado, las observaciones complementan los datos cuantitativos, proporcionando una visión holística de la dinámica de calidad del servicio ("Kualitas pelayanan publik di dinas kependudukan dan pencatatan sipil kabupaten wonosobo tahun 2022", 2023). Los datos recabados a través de encuestas fueron analizados sistemáticamente para interpretar los resultados, proporcionando insights sobre las fortalezas y debilidades de la calidad interna del servicio (Aysanoa & Leiva, 2021). En cuanto a la interpretación de los resultados obtenidos fue clave para desarrollar recomendaciones procesables que mejoren la prestación de servicios (Widyatmoko et al., 2023). Si bien el enfoque de métodos mixtos proporciona un marco sólido para evaluar la calidad del servicio, es importante considerar las posibles limitaciones, como el pequeño tamaño de la muestra, que puede afectar la generalización de los hallazgos. Adicionalmente, la naturaleza subjetiva de las observaciones cualitativas puede introducir sesgo, destacando la necesidad de una cuidadosa triangulación de las fuentes de datos para asegurar confiabilidad y validez.

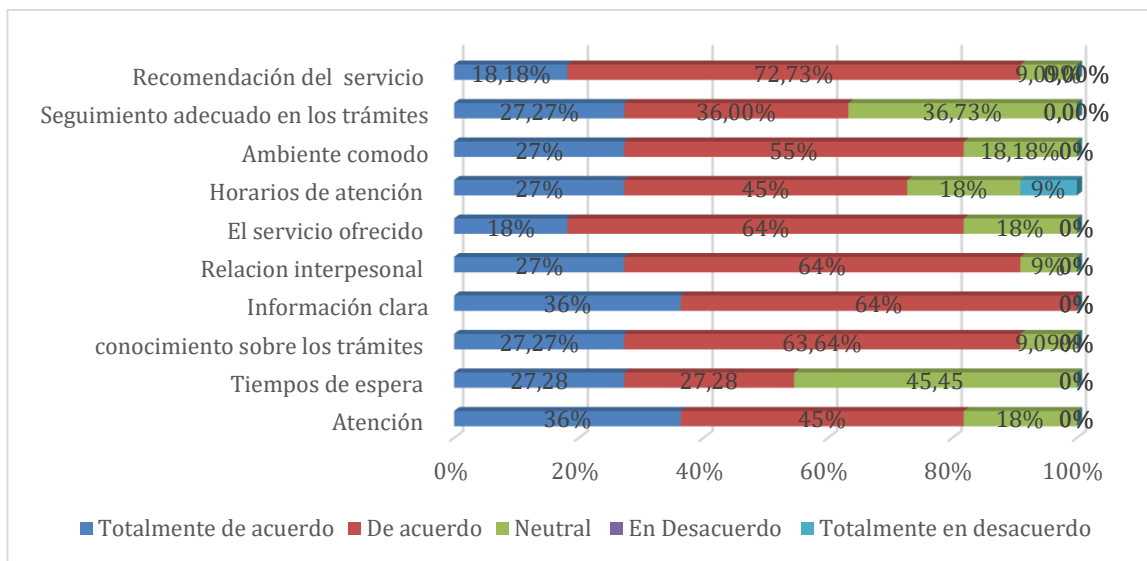
3. Resultados

En el desarrollo de esta investigación se ha utilizado bibliografía de Google académico siendo documentos presentes en su mayoría desde el año 2020 lo que se puede obtener información de la calidad del servicio.

¿La calidad de servicio desde el enfoque de la administración pública?

Según (Zouari & Abdelhedi, 2021) la calidad de servicio es un factor necesario para lograr la satisfacción de los clientes siendo la verificación interior que hace cada persona de sus necesidades con respecto a si fueron cubiertas o no con la entrega del servicio. La satisfacción del cliente está ligada a la calidad de servicio, y se relacionan entre sí, no puede existir un estado de satisfacción del cliente, sin primero este no haya estado expuesto a un servicio de calidad. En el cual se centra en satisfacer las expectativas y necesidades de los usuarios mediante conocimientos sólidos de temas específicos para dar continuidad con los trámites y de la misma manera logrando mejorar la visualización del concepto de calidad del servicio de un servidor público.

En la investigación se utilizó un instrumento centrado en el desempeño del servicio y que permite evaluar la calidad del mismo.



Fuente: Estudio de campo

En los resultados obtenidos en la encuesta que se realizó se evidencia que un 90.91% están de acuerdo y totalmente de acuerdo con el actual servicio es decir es eficiente la organización. Y un porcentaje mínimo expresan estar de forma imparcial el servicio.

También se detallan que el servidor público del Registro Civil, Identificación y Cedulación Agencia El Coca posee un amplio conocimiento para poder guiar a los usuarios que día a día llegan requiriendo información de los pasos a seguir para los diferentes tramites que ofrecen dicha entidad pública. De la misma forma la infraestructura y el horario de atención son



establecidos a nivel nacional por el gobierno el cual a realiza inversiones anuales para mejorar la producción y estancia del usuario en entidades públicas.

La alta demanda de sus servicios en referencia a cédulas y pasaportes que también pueden ser adquiridos en ferias ciudadanas donde pueden tener la cedulación de manera inmediata. Esto debido a los tiempos de espera para los turnos que ofrecen en el agendamiento online que no abastece para la ciudadanía local.

Concluyentemente el servidor público Del Registro Civil ha cumplido con su trabajo de atención al usuario de manera cortes así lo afirman los encuestados con 81% de acuerdo y totalmente de acuerdo cumpliendo las expectativas del cliente.

Discusión

Esta investigación tiene por objetivo describir la calidad del servicio interno en el cual se evidencia una percepción altamente positiva por parte de los usuarios con respecto al servicio ofrecido por el Registro Civil, Identificación y Cedulación de la Agencia El Coca. Un 90,91% de los encuestados manifiestan estar de acuerdo y totalmente de acuerdo con la eficiencia del servicio, lo que refleja una organización efectiva en la gestión de trámites. Este hallazgo es relevante, ya que sugiere que la entidad ha logrado establecer procedimientos y estructuras que garantizan una experiencia satisfactoria.

Concordando con los datos estadísticos a nivel nacional del período fiscal 2023 que detalla la satisfacción de los usuarios, con respecto a los productos y servicios, con la medición continua a través de parámetros cualitativos y cuantitativos obteniendo los siguientes resultados



Índice de satisfacción al usuario a nivel nacional 2023

Año	Mes	Encuestas	%
2023	Enero	5.074	90,43%
	Febrero	3.552	93,56%
	Marzo	4.973	91,37%
	Abril	4.977	92,94%
	Mayo	5.092	91,35%
	Junio	5.415	91,39%
	Julio	5.376	90,00%
	Agosto	5.460	92,35%
	Septiembre	5.472	94,66%
	Octubre	5.278	95,05%
	Noviembre	5.148	95,85%
	Diciembre	4.972	95,49%
Total / Promedio		60.789	92,87%

Fuente: (Cedulación, 2023)

Dando un cumplimiento óptimo de las necesidades de los usuarios en materia de la gestión de la identidad y de los hechos y actos relativos al estado civil de las personas. Para mejorar la satisfacción del usuario, de manera adicional durante el año 2023, la Dirección General de Registro Civil gestionó procesos de reapertura y apertura de nuevas agencias a nivel nacional orientados al cumplimiento de asegurar los derechos ciudadanos y en función de las competencias otorgadas a la institución.

La calidad del servicio en el Registro Civil Identificación y Cédula de El Coca es un aspecto crítico que afecta tanto la confianza de los ciudadanos como el funcionamiento del propio sistema. Abordar este tema de manera integral, centrada en el usuario y apoyada en la tecnología y la capacitación, puede resultar en un servicio más eficiente y satisfactorio para la comunidad.

4. Conclusiones

La importancia de la Calidad del Servicio Interno en el Registro Civil, Identificación y Cedulación es fundamental no solo para la eficiencia organizacional, sino también para la



satisfacción de los usuarios. Un entorno laboral favorable, promovido por la capacitación y motivación del personal, se convierte en una mejor atención a los ciudadanos.

Según los resultados la mayoría de los usuarios la perciben de manera positiva, mostrando un 90.91% de satisfacción en relación a la eficacia del servicio. Esto señala que los funcionarios públicos poseen una buena formación y tienen la habilidad de orientar correctamente a los ciudadanos en sus procesos. No obstante, también se resalta la importancia de optimizar los tiempos de espera y el servicio, particularmente frente a la alta demanda, lo que indica que, pese a los éxitos alcanzados, todavía existen posibilidades para mejorar la experiencia del usuario en la institución.

La mejora continua con la evaluación de la calidad a través del modelo SERVPERF permite identificar áreas de mejora y comprender la percepción de los usuarios. Esto es crucial para implementar cambios organizacionales que fortalezcan la satisfacción ciudadana y aseguren que el servicio ofrecido cumpla con las expectativas de los usuarios.





5. Referencias.

- Aguilar, M. A. (2013). *Trámites Públicos En El Ecuador: Reducción De La Carga Administrativa En El Registro Civil*. Ecuador: Universidad de las Américas.
- Arellano, H. (2017). La calidad en el servicio como ventaja competitiva. *Dominio De Las Ciencias*, 3, 72–83.
- Aysanoa, J., & Leiva., E. (2021). Calidad de atención en ciudadanos de la Oficina Registral del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil. Lima: doi: 10.24265/IGGP.2021.V8N2.05.
- Braun, V., & Clarke, V. (2019). Reflecting on reflexive thematic analysis. *Taylor & Francis*, 589–597.
- Casanova, C., Herrera, M., Navarrete, C., & Ruiz, S. (2021). Modelo de calidad para el mejoramiento de la eficiencia en las instituciones públicas. *Ciencia digital*, 15-29.
- Cedulación, D. G. (2023). *Informe de Rendición de Cuentas*. Quito. Obtenido de https://www.registrocivil.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2024/02/INFORME_RDC_2023_preliminar.pdf
- Chenche, F., Llaguno, B., Contreras, J., & Rivera, L. (2023). Relaciones interpersonales en la convivencia personal. *RECIMUNDO*, 372-380.
- Creswell, J., & Clark, V. (2018). *Designing and Conducting Mixed Methods Research 3rd Edición*. EEUU: SAGE Publications, Inc.
- Duque, E. (2005). Revision del concepto de calidad del serviciosy sus modelos de medición. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales* , 64 - 80 .
- Espinoza, J. R. (2021). La Calidad De Servicioen La Administración Pública. *Horizonte Empresarial.*, 425-437.
- Hudi, R., & Muttaqin, A. (2023). Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Wonosobo Tahun 2022. <http://dx.doi.org/10.31942/jlp.2023.1.2.8453>.
- Lopez, NL, Onwuegbuzie, AJ Una tipología de diseños de investigación de métodos





- mixtos. *Qual Quant* 43 , 265–275 (2009). <https://doi.org/10.1007/s11135-007-9105-3>
- Lopez, J. G. (2020). *Fundamentos de atención al cliente*. España: Elearning S.L.
- López, N. R. (2011). La eficiencia y su importancia en el sector público. *Extoikos*, 38 - 47. ISSN-e 2173-2035, N°. 1, 2011, págs. 38-47. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4017945>
- Lucas, C. F., & Ureta, F. M. (2019). El clima laboral como factor clave en el rendimiento productivo de las empresas. estudio caso: Hardepex Cía. Ltda. *Cuadernos Latinoamericanos de Administración*, vol. XV, núm. 28.
- Ramos, E., Mogollón, F., Santur, L., & Morán, I. (2020). l modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad del servicio en una empresa. *Universidad y sociedad*, 417-423.
- Tamayo, O. D. (2014). *EcuRed*. Obtenido de https://www.ecured.cu/Calidad_de_los_Servicios
- Tao, G. (2003). *Diseño y análisis de control adaptativo*. Nueva York: doi.org/10.1002/0471459100.
- Widyatmoko, Egy, Harianto, Retno, & Iswati. (2023). Kualitas pelayanan dinas kependudukan dan catatan sipil dalam pembuatan dokumen kependudukan. doi: 10.33319/sos.v24i2.159.
- Zabala, A., Merchán, K., Véliz, T., & Falconi, P. (2024). Gestión Y Calidad De Atención Al Usuario En El Sector Público En Latinoamérica. *Enfermería Investiga*, 83-90.
- Zouari, G., & Abdelhedi, M. (2021). La satisfacción del cliente en la era digital: evidencia de la banca islámica. *Revista de Innovación y Emprendimiento volumen 10*, 9.

