

Evaluación de las políticas públicas: percepción ciudadana sobre la calidad del servicio en la Oficialía del Registro Civil de Armadillo de los Infante, San Luis Potosí

Evaluating Public Policies: Citizen Perceptions of Service Quality at the Civil Registry Office of Armadillo de los Infante, San Luis Potosí

Ivan Cruz Reyes [1]

ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-4783-0064>

Germánico González Badillo [1]

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-5130-1485>

David Gómez Sánchez[1]

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-7593-157X>

Rosa Isela Urbiola Rodríguez [1]

ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-2415-7697>

Resumen

El presente artículo analiza la percepción ciudadana respecto a la calidad del servicio brindado por la Oficialía del Registro Civil del municipio de Armadillo de los Infante, San Luis Potosí, durante el periodo comprendido del 29 de septiembre al 5 de octubre de 2025. La investigación adopta una metodología cuantitativa, con un alcance descriptivo y un diseño transversal. Para la recolección de la información se aplicaron encuestas estructuradas, formuladas en lenguaje accesible, a usuarios que realizaron trámites en dicho periodo, excluyendo a servidores públicos, con el propósito de identificar fortalezas y áreas de mejora en torno a cuatro dimensiones del servicio público: calidad, eficiencia, eficacia y equidad. Los resultados indican que, si bien la eficacia del servicio y la calidad del trato recibido son valoradas de manera positiva por la ciudadanía, persisten deficiencias en términos de eficiencia, particularmente relacionadas con los tiempos de espera, así como retos en materia de equidad asociados a barreras geográficas y económicas. En este sentido, el artículo aporta evidencia empírica a la discusión sobre la gobernanza local y la mejora de la gestión pública a nivel municipal, al proponer recomendaciones orientadas a incrementar la confianza ciudadana y fortalecer la legitimidad institucional.

Palabras clave: percepción ciudadana, calidad de los servicios públicos municipales, políticas públicas

Abstract

This article analyzes citizens' perceptions of the quality of the service provided by the Civil Registry Office of the municipality of Armadillo de los Infante, San Luis Potosí, during the period from September 29 to October 5, 2025. The study adopts a quantitative, descriptive, cross-sectional research design. Structured surveys, formulated in accessible language, were administered to users who completed procedures during this period, excluding public servants, in order to identify strengths and areas for improvement across four dimensions: quality, efficiency, effectiveness, and equity. The results indicate that, while the effectiveness of the service and the quality of the treatment received are positively evaluated, deficiencies persist in efficiency, particularly with regard to waiting times, and challenges remain in terms of equity, associated with geographical and economic barriers. This article provides empirical evidence that contributes to the discussion on local governance and the improvement of public management at the municipal level, proposing recommendations aimed at increasing citizen trust and strengthening institutional legitimacy.

Keywords: citizen perception, municipal public service quality, public policy

Introducción

La administración pública contemporánea enfrenta el reto de garantizar servicios de calidad que respondan a las necesidades de la ciudadanía, en un entorno caracterizado por crecientes demandas sociales, limitaciones presupuestales y mayores exigencias de transparencia y rendición de cuentas. En México, los servicios públicos municipales constituyen la base de la vida cotidiana de las comunidades, ya que incluyen funciones esenciales como el suministro de agua potable, el alumbrado público, la recolección de residuos sólidos y, de manera particular, la prestación de servicios registrales y notariales vinculados al estado civil de las personas. En este contexto, el Registro Civil, por su naturaleza jurídica y administrativa, adquiere un carácter estratégico al garantizar derechos fundamentales como la identidad y la filiación, así como el acceso a otros derechos sociales —entre ellos la educación, la salud y la participación ciudadana— a lo largo del ciclo de vida, desde el nacimiento hasta la defunción (ENCIG, 2023).

La literatura especializada en políticas públicas ha subrayado la importancia de integrar la percepción ciudadana como un insumo central para evaluar la efectividad, la eficiencia y la legitimidad de los servicios públicos (Aguilar, 2009). En este sentido, la percepción social se ha consolidado como un indicador clave no solo para valorar la calidad técnica del servicio, sino también para comprender el nivel de confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas (Bouckaert y Van de Walle, 2003). Así, el análisis de la experiencia de los usuarios permite identificar áreas de mejora y, al mismo tiempo, fortalecer la rendición de cuentas y la gobernanza local.

Diversos enfoques han abordado el estudio de la calidad de los servicios públicos. Entre ellos, destaca el modelo SERVQUAL propuesto por Parasuraman et al. (1998), el cual identifica dimensiones como la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los elementos tangibles. No obstante, en contextos rurales como el del municipio de Armadillo de los Infante, San Luis Potosí, estas dimensiones adquieren matices particulares, vinculados a factores como la accesibilidad geográfica, la equidad en el acceso, el trato humano y la confianza comunitaria (Monsivais, 2019). Tales condiciones intensifican los retos para garantizar servicios registrales que sean percibidos como eficaces y justos por la población.

El enfoque teórico de esta investigación se apoya en tres perspectivas complementarias: (1) la teoría de la calidad del servicio, que explica la multidimensionalidad de la satisfacción del usuario (Parasuraman et al., 1998); (2) la corriente de la Nueva Gestión Pública (Hood, 1991), que enfatiza la eficiencia, la transparencia y la orientación ciudadana; y (3) el enfoque del valor público (Symes, 1999), el cual resalta la importancia de generar confianza, inclusión y justicia social a través de los servicios públicos. Estas perspectivas se articulan con los aportes de Subirats (2009), quien sostiene que la evaluación de políticas públicas no solo implica medir resultados, sino también considerar criterios de legitimidad y satisfacción social.

En el caso del municipio de Armadillo de los Infante, se observan de manera representativa las tensiones entre dichos enfoques. Si bien los usuarios valoran positivamente el trato respetuoso del personal y la validez de los documentos expedidos, persisten deficiencias relacionadas con los tiempos de atención, la organización administrativa y la equidad en el acceso a los servicios, especialmente para quienes habitan en localidades alejadas o cuentan con recursos económicos limitados. Esta situación pone de relieve la necesidad de contrastar el marco normativo con la experiencia real de los usuarios, aportando evidencia empírica que contribuya a la toma de decisiones a nivel municipal.

Asimismo, el estudio se alinea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), en particular con el ODS 10 (reducción de las desigualdades) y el ODS 16 (instituciones sólidas, eficaces e inclusivas) (ONU, 2015).

La pregunta de investigación que guía este trabajo es la siguiente: ¿cuál es la percepción de la ciudadanía sobre la calidad del servicio que brinda la Oficialía del Registro Civil del municipio de Armadillo de los Infante, San Luis Potosí? De esta pregunta se deriva la hipótesis de que el servicio prestado por la Oficialía del Registro Civil enfrenta diversos retos y deficiencias que conducen a la ciudadanía a cuestionar su calidad, particularmente en los aspectos relacionados con la eficiencia y la equidad.

En consecuencia, el objetivo general de la investigación es evaluar la percepción ciudadana sobre la calidad del servicio que presta la Oficialía del Registro Civil de Armadillo de los Infante, identificando sus fortalezas y debilidades a partir de cuatro dimensiones analíticas: calidad, eficiencia, eficacia y equidad. De manera complementaria, se plantean los siguientes objetivos específicos: (1) describir la percepción de los usuarios en cada una de las dimensiones mencionadas; (2) identificar los principales problemas que afectan la satisfacción ciudadana; y (3) proponer estrategias de mejora basadas en la experiencia de los usuarios.

El artículo se estructura en seis apartados. En primer lugar, se presenta un marco teórico-conceptual que aborda la percepción ciudadana, la calidad de los servicios públicos y la evaluación de la calidad en gobiernos locales, así como el marco normativo aplicable. Posteriormente, se desarrolla un marco contextual del municipio de Armadillo de los Infante y de la Oficialía del Registro Civil. En seguida, se describe la metodología de investigación, basada en la aplicación de encuestas estructuradas a usuarios del servicio durante el periodo de análisis. A continuación, se expone el análisis de los resultados, seguido de una discusión comparativa con estudios nacionales e internacionales. Finalmente, se presentan las conclusiones y las recomendaciones orientadas a la mejora de la gestión pública local.

1. Marco teórico

La construcción de un marco teórico-conceptual sólido resulta fundamental para orientar la investigación, ya que permite establecer las bases analíticas desde las cuales se abordará la percepción ciudadana sobre el servicio del Registro Civil en Armadillo de los Infante. Este apartado se integra por las aportaciones de la literatura nacional e internacional en torno a tres ejes principales: la percepción ciudadana como categoría de análisis; la calidad de los servicios públicos como variable central en la gestión gubernamental; y la percepción de la calidad de los servicios en el ámbito de los gobiernos locales.

Asimismo, se incorpora un marco normativo que sustenta jurídicamente el funcionamiento del Registro Civil en México y en el municipio objeto de estudio, con el propósito de vincular la práctica institucional con el deber normativo. Esta integración permite no solo contextualizar el objeto de análisis, sino también identificar los principales debates conceptuales y normativos que inciden en la provisión de los servicios públicos registrales.

En este sentido, el marco teórico se organiza en cuatro apartados. En el primero, se aborda la percepción ciudadana tanto como concepto analítico como herramienta para la evaluación de políticas públicas. En el segundo, se analiza la calidad de los servicios públicos a partir de modelos clásicos y enfoques contemporáneos. En el tercero, se profundiza en la percepción de la

calidad de los servicios públicos en los gobiernos locales, destacando experiencias y hallazgos relevantes para el ámbito municipal. Finalmente, en el cuarto apartado se expone el marco normativo aplicable al Registro Civil en México, con énfasis en la legislación federal y estatal que regula la materia.

1.1 La percepción ciudadana como indicador de evaluación de los servicios públicos

La percepción ciudadana constituye un indicador clave para la evaluación de los servicios públicos, aunque su uso implica diversos dilemas conceptuales y metodológicos. En primer lugar, su carácter subjetivo dificulta diferenciar entre expectativas individuales y consensos colectivos, lo que condiciona su empleo como medida de calidad. En segundo lugar, enfrenta el desajuste entre expectativas y resultados: en contextos rurales, los usuarios pueden considerar "satisfactorio" un servicio objetivamente limitado, al no contar con referentes de mayor calidad.

Otro desafío relevante se relaciona con su vínculo con la legitimidad institucional. Más allá del resultado técnico del trámite, la confianza ciudadana depende en gran medida de la forma en que el usuario se siente tratado, la cual puede verse afectada negativamente incluso por un solo episodio de mal servicio. Asimismo, la percepción ciudadana puede verse condicionada por la falta de información o de exigencia social, lo que hace necesario complementarla con indicadores objetivos. Aun con estas limitaciones, sigue siendo un insumo indispensable, ya que refleja la experiencia vivida del ciudadano frente al Estado y aporta elementos relevantes para fortalecer la gestión pública local.

Desde una perspectiva conceptual, la percepción ciudadana se refiere a la forma en que los usuarios construyen una valoración subjetiva sobre el funcionamiento de las instituciones públicas a partir de su experiencia personal, sus expectativas previas y su contexto social. Se trata de un constructo complejo, pues no basta con medir resultados técnicos o indicadores administrativos, sino también considerar cómo dichos resultados "se sienten" para la ciudadanía. En los estudios contemporáneos sobre gobernabilidad, la percepción de los servicios públicos se reconoce como un componente central del capital institucional, en tanto refleja tanto la experiencia vivida del ciudadano como la legitimidad otorgada a la institución (Qin et al., 2025).

No obstante, su utilización en la evaluación pública presenta tensiones metodológicas importantes. Por un lado, su alta subjetividad implica que lo que un usuario considera "satisfactorio" puede ser evaluado como "deficiente" en otra jurisdicción; por otro, se encuentra fuertemente condicionada por las expectativas ciudadanas, las cuales suelen formarse a partir de información mediática o comparaciones con otros municipios. En zonas rurales, dichas expectativas adquieren un carácter pragmático: los ciudadanos suelen ser conscientes de las limitaciones territoriales, presupuestales y operativas de los gobiernos municipales, por lo que su estándar de "buen servicio" puede ser inferior al observado en zonas urbanas.

Esta asimetría sugiere que la percepción ciudadana no siempre refleja la "calidad objetiva" del servicio, pero sí aquello que la población considera aceptable dentro de sus condiciones contextuales.

Lejos de invalidar su medición, esta discrepancia entre expectativas y estándares reales permite identificar los márgenes de tensión entre lo que la institución puede ofrecer y lo que el ciudadano espera, así como los ámbitos donde se genera mayor satisfacción o insatisfacción. Por ejemplo, una oficina del Registro Civil puede cumplir adecuadamente su función técnica —al emitir actas correctas—, pero si el usuario percibe que el tiempo de espera fue excesivo, la evaluación del

servicio será negativa en ese atributo, aun cuando el resultado formal sea correcto. Esta disonancia pone de relieve la importancia de incorporar en los análisis no solo indicadores "objetivos" (tiempos, errores, cumplimiento normativo), sino también los factores subjetivos que configuran la experiencia del usuario.

En el contexto latinoamericano, diversos estudios han documentado que la percepción de los servicios públicos se asocia estrechamente con la confianza en las instituciones y con la estabilidad democrática. Bland et al. (2023), por ejemplo, muestran que en países de la región la insatisfacción con servicios básicos —como agua, electricidad o saneamiento— puede traducirse en evaluaciones negativas del gobierno local, aunque dicha relación se atenúa en comunidades geográficamente alejadas. En su estudio comparativo, los autores señalan que, a medida que aumenta la distancia en distritos rurales, los ciudadanos tienden a traducir en menor medida su insatisfacción en rechazo político (Bland et al., 2023).

Asimismo, investigaciones recientes indican que la eficiencia administrativa —rapidez, claridad de los procesos y reducción de trámites— ejerce un peso determinante sobre la percepción ciudadana (Ochoa-Tataje et al., 2024), especialmente en contextos rurales donde la conectividad digital es limitada. En contraste, la brecha digital reduce la capacidad de los ciudadanos para comparar servicios o exigir estándares más altos (Buyannemekh et al., 2024). De manera paralela, en América Latina ha emergido una creciente preocupación sobre la tendencia de los ciudadanos a recurrir a servicios privados o a "retirarse" del uso de los servicios públicos cuando pierden confianza en ellos, lo que debilita el contrato social entre la ciudadanía y el Estado (De La O et al., 2025).

En síntesis, para la presente investigación, la percepción ciudadana del servicio del Registro Civil en Armadillo de los Infantes se entiende como un juicio subjetivo construido a partir de expectativas, experiencias y condiciones del contexto local. Medir dicha percepción a través de las dimensiones de calidad, eficiencia, eficacia y equidad permite no solo describir el nivel de satisfacción de los usuarios, sino también identificar puntos críticos de tensión entre la capacidad institucional y las expectativas ciudadanas. Este enfoque constituye la base para contrastar la percepción con indicadores técnicos y proponer mejoras orientadas no solo a resolver el trámite, sino a mejorar de manera integral la experiencia del usuario.

1.2 Calidad de los servicios públicos

La calidad de los servicios públicos constituye uno de los criterios más relevantes en la evaluación de la administración estatal y municipal, en la medida en que expresa no solo la eficacia de las acciones gubernamentales, sino también la experiencia del usuario como un factor central de legitimidad institucional. Desde una perspectiva clásica, la calidad se define como el grado en que un servicio satisface las necesidades y expectativas del ciudadano (Juran y Gryna, 1988). En el ámbito gubernamental, ello implica que un servicio público de calidad no solo debe cumplir su propósito funcional, sino hacerlo con eficiencia, respeto, transparencia y equidad, atendiendo a las particularidades del contexto local.

Uno de los modelos paradigmáticos para la medición de la calidad del servicio es el SERVQUAL, propuesto por Parasuraman et al. (1998). Este enfoque identifica cinco dimensiones fundamentales —fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles— que han sido adaptadas al sector público, particularmente en servicios administrativos y registrales. La lógica central del modelo sostiene que la diferencia entre las expectativas del

usuario y su percepción de la experiencia real determina la valoración de la calidad del servicio. En el ámbito público, este enfoque ha sido ampliamente utilizado en estudios sobre percepción ciudadana de los servicios en América Latina y otros contextos comparables (Carvalho et al., 2025).

Evidencia empírica reciente respalda la relevancia de estas dimensiones. Ochoa-Tataje et al. (2024), al analizar la percepción de calidad en entidades estatales peruanas, encontraron que la eficiencia administrativa, la transparencia y la accesibilidad tecnológica explican una proporción significativa de la satisfacción ciudadana, siendo la eficiencia el factor de mayor peso. En sus modelos de regresión múltiple, la eficiencia presentó un coeficiente de 0.41 en relación con la satisfacción del usuario, seguida por la transparencia (0.37) y la accesibilidad tecnológica (0.26) (Ochoa-Tataje et al., 2024). Estos resultados refuerzan la idea de que la calidad percibida de los servicios públicos depende en gran medida del funcionamiento operativo interno y de la claridad con que se comunican los procesos.

De manera complementaria, el estudio Determinants of Public Service Quality: An Exploratory Analysis de Carvalho et al. (2025) confirma que la confiabilidad institucional —entendida como el cumplimiento del servicio sin errores— y la capacidad de respuesta —rapidez en la atención— son determinantes centrales de la percepción de calidad, especialmente cuando los usuarios cuentan con un bajo margen de comparación entre servicios públicos. En municipios pequeños, donde existen pocas alternativas institucionales, estas dimensiones se vuelven particularmente sensibles: retrasos mínimos o un trato inadecuado pueden incidir de manera significativa en la evaluación global del servicio.

En el contexto latinoamericano, el informe Government at a Glance: Latin America and the Caribbean de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE, 2020) señala que uno de los desafíos recurrentes en la región es la brecha entre los objetivos declarados de los servicios públicos y la capacidad operativa real de las entidades locales. Esta inconsistencia genera percepciones de “promesas no cumplidas” y contribuye a la desconfianza institucional. En municipios con limitaciones tecnológicas, recursos escasos y personal reducido —como ocurre en muchas localidades rurales mexicanas—, estas brechas entre expectativa y capacidad real se convierten en factores críticos de insatisfacción ciudadana.

Además, la dimensión geográfica influye de manera significativa en la experiencia de la calidad del servicio. El estudio Public Services, Geography, and Citizen Perceptions of Government in Latin America demuestra que la distancia entre los usuarios y los centros de decisión y atención actúa como un mediador en la relación entre calidad del servicio y valoración del gobierno local: cuanto mayor es la distancia, mayor es la probabilidad de que el ciudadano perciba deficiencias, incluso cuando el servicio formal sea equivalente, debido a los costos adicionales de traslado, la incomodidad y la disminución del sentido de eficacia política (Bland et al., 2023). Este hallazgo refuerza la necesidad de considerar el factor espacial en la evaluación de la calidad de los servicios públicos municipales.

En suma, la calidad de los servicios públicos debe analizarse como una construcción relacional entre las expectativas del usuario y su experiencia efectiva, dentro de los límites impuestos por los recursos institucionales disponibles. En el caso del municipio de Armadillo de los Infante, reconocer esta tensión resulta clave: la evaluación no se limita a verificar si los usuarios obtienen el documento requerido, sino que incorpora su nivel de satisfacción respecto al tiempo de atención, la claridad de los procesos y las condiciones del servicio. Esta interpretación operativa orienta los apartados metodológicos y analíticos del estudio.

1.3 Percepción de la calidad de los servicios públicos en los gobiernos locales

La percepción de la calidad de los servicios públicos en los gobiernos locales ocupa un lugar central en la literatura de la administración pública, dado que los municipios constituyen el nivel de gobierno más cercano a la ciudadanía y el espacio donde se materializa la relación cotidiana entre el Estado y la sociedad. En este sentido, los servicios públicos municipales, como el Registro Civil, son evaluados no solo por su cumplimiento normativo, sino también por la manera en que responden a las necesidades y expectativas de la comunidad (Ramírez-Alujas, 2012).

Diversos estudios destacan que la calidad percibida de los servicios locales se encuentra estrechamente asociada con la confianza ciudadana y la legitimidad institucional. Cuando los gobiernos municipales logran ofrecer servicios accesibles, transparentes y eficientes, la ciudadanía muestra una mayor disposición a cumplir con sus obligaciones fiscales, participar en procesos comunitarios y otorgar legitimidad a las autoridades locales (Bouckaert y Van de Walle, 2003). En contraste, una percepción negativa de la calidad del servicio puede derivar en fenómenos de defeción política y debilitamiento de la gobernanza, particularmente en comunidades rurales con menores recursos institucionales.

La investigación de Cepiku y Mastrodascio (2021), centrada en gobiernos locales europeos, evidencia que la percepción de calidad no depende únicamente de la prestación directa del servicio, sino también de la capacidad de innovación y adaptación de los municipios. La introducción de tecnologías digitales y la simplificación de trámites administrativos suelen ser valoradas positivamente por la ciudadanía; sin embargo, persiste una brecha de acceso en zonas rurales que limita el impacto de estas innovaciones. De manera congruente, el informe Government at a Glance 2023 de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) confirma que los factores que más inciden en la satisfacción ciudadana son la rapidez en la atención, la claridad del lenguaje administrativo y la accesibilidad digital (OCDE, 2023).

En América Latina, la Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG, 2023) muestra que el 50 % de la población urbana se declara satisfecha con los servicios públicos básicos, mientras que la satisfacción con los trámites registrales y notariales alcanza niveles más elevados (83.3 %). No obstante, estos resultados se ven matizados por la experiencia en contextos rurales, donde el acceso geográfico, los costos de traslado y las limitaciones de infraestructura influyen de manera significativa en la percepción de calidad. En municipios pequeños como Armadillo de los Infante, estas condiciones hacen que la valoración ciudadana del servicio sea especialmente vulnerable a la insatisfacción.

Estudios como el de Ochoa-Tataje et al. (2024) subrayan que, en el ámbito local, la percepción de la calidad del servicio se articula en torno a cuatro dimensiones fundamentales: el trato al usuario, los tiempos de respuesta, la exactitud del trámite y la equidad en el acceso. Estos factores se alinean directamente con los ejes analíticos de la presente investigación —calidad, eficiencia, eficacia y equidad—, lo que permite construir un marco de análisis consistente para la evaluación de la Oficialía del Registro Civil.

Finalmente, la literatura coincide en que los gobiernos locales enfrentan un doble desafío: por un lado, fortalecer sus capacidades administrativas para garantizar servicios confiables; y, por otro, gestionar adecuadamente las expectativas ciudadanas mediante una comunicación clara, un trato respetuoso y la incorporación de mecanismos de participación. Ello implica reconocer que la percepción de la calidad no depende exclusivamente de los recursos disponibles, sino

también de la forma en que las autoridades municipales interactúan con la ciudadanía y legitiman sus decisiones.

1.4 Marco normativo del Registro Civil en México

El Registro Civil en México cuenta con un sólido fundamento constitucional y legal que lo configura como un servicio público esencial para garantizar la identidad jurídica de las personas. La Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos, en su artículo 4º, reconoce el derecho de toda persona a la identidad y a ser registrada desde su nacimiento, lo que otorga al Registro Civil un carácter prioritario dentro de la estructura institucional del Estado mexicano (Cámara de Diputados, 2025).

A nivel federal, el Código Civil Federal regula, en sus artículos 29 al 134, la organización y funcionamiento del Registro Civil, definiendo las actas que deben inscribirse —nacimientos, matrimonios, defunciones, reconocimientos y adopciones— y estableciendo la obligación de los oficiales de garantizar la autenticidad y legalidad de los actos registrados (Cámara de Diputados, 2024).

En el ámbito administrativo, la Ley General de Población y la creación del Registro Nacional de Población (RENAPO) refuerzan el marco de acción del Registro Civil al integrar la información registral en bases de datos nacionales, lo que contribuye al fortalecimiento de la seguridad jurídica de los actos del estado civil (Cámara de Diputados, 2025).

En el plano estatal y municipal, la Ley Orgánica del Municipio Libre del estado de San Luis Potosí otorga a los ayuntamientos la responsabilidad de organizar y administrar los servicios del Registro Civil en cada municipio (Congreso del Estado de San Luis Potosí, 2025). Asimismo, el Reglamento del Registro Civil del Estado de San Luis Potosí establece los lineamientos específicos sobre el funcionamiento de las oficialías, los procedimientos de inscripción y expedición de actas, así como los mecanismos de supervisión por parte de la Dirección Estatal del Registro Civil (Congreso del Estado de San Luis Potosí, 2025).

De acuerdo con el Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal (INAFED, 2024), el Registro Civil constituye uno de los servicios públicos básicos obligatorios que deben garantizar los municipios como parte de sus funciones constitucionales, lo que refuerza su centralidad en la gestión local y en la construcción de ciudadanía.

En síntesis, el marco normativo del Registro Civil se estructura en tres niveles: constitucional, que reconoce el derecho a la identidad; federal, a través del Código Civil Federal y la Ley General de Población; y estatal y municipal, mediante leyes orgánicas, reglamentos y la operación cotidiana de las oficialías. Este entramado jurídico busca garantizar que los actos del estado civil de las personas sean registrados de manera legal, segura y accesible, contribuyendo no solo a la certeza jurídica individual, sino también al fortalecimiento del sistema democrático y de la gobernanza local.

2. Marco contextual

El municipio de Armadillo de los Infante es uno de los 59 municipios que integran el estado de San Luis Potosí, México. Se localiza en la zona centro de la entidad, aproximadamente a 61 kilómetros al este de la capital estatal, con coordenadas geográficas de 22°15' de latitud norte y

100°39' de longitud oeste, y una altitud promedio de 1,640 metros sobre el nivel del (CEFIM, 2023). Limita al norte con Villa Hidalgo; al este con San Nicolás Tolentino; al sur con Zaragoza; al oeste con Cerro de San Pedro; al noreste con Soledad de Graciano Sánchez; y al suroeste con la capital del estado (CEFIM, 2023). La extensión territorial del municipio es de aproximadamente 623 km² e integra 56 localidades distribuidas en su jurisdicción. La mayoría de estas localidades corresponden a pequeños núcleos rurales con menos de 500 habitantes, lo que da cuenta de una alta dispersión poblacional (CEFIM, 2023).

En términos demográficos, el Censo de Población y Vivienda 2020 reportó un total de 4,013 habitantes, con una distribución equilibrada por sexo (50.2% mujeres y 49.8% hombres) (Data México, 2020). La cabecera municipal registró ese mismo año apenas 307 habitantes (Data México, 2020). El bajo crecimiento demográfico y la reducida densidad poblacional caracterizan al municipio como predominantemente rural, con desafíos asociados a la dispersión espacial y a las limitaciones en la provisión de infraestructura y servicios básicos.

En el ámbito educativo, la tasa de analfabetismo en la población de 15 años y más alcanza el 10.4%, lo que evidencia rezagos estructurales que inciden directamente en la capacidad de los ciudadanos para comprender y realizar trámites administrativos y registrales (Data México, 2020).

La economía municipal se sustenta principalmente en actividades agrícolas de subsistencia — como el cultivo de maíz, frijol y alfalfa — y, en menor medida, en la prestación de servicios locales. De acuerdo con la información municipal disponible, estas actividades agrícolas constituyen la base del sustento económico de un número significativo de hogares en las comunidades rurales del municipio (CEFIM, 2023).

Desde el punto de vista institucional, el gobierno municipal de Armadillo de los Infante opera bajo la estructura administrativa típica del ámbito municipal mexicano, integrada por un presidente municipal, un síndico y seis regidores, quienes atienden diversas áreas funcionales como Hacienda, Servicios Públicos, Desarrollo Social, Agricultura, Salud y Seguridad, entre otras (CEGAIP, 2022). En el portal oficial del municipio se encuentran listados los titulares de las distintas dependencias que conforman el gobierno municipal vigente para el periodo 2024–2027 (H. Ayuntamiento de Armadillo de los Infante, 2025).

La Oficialía del Registro Civil depende operativamente del gobierno municipal, aunque se rige por la normativa estatal en materia registral. En el organigrama municipal, esta dependencia se integra junto con las demás direcciones municipales, aunque opera con recursos humanos y materiales limitados. El Plan Municipal de Desarrollo 2021–2024 incluye un organigrama que refleja esta integración institucional de la Oficialía como una dependencia básica del gobierno local (CEGAIP, 2022).

Adicionalmente, el municipio cuenta con un Reglamento Interno de Administración Municipal, aprobado por el Ayuntamiento, que regula las funciones, atribuciones y estructura administrativa del gobierno local (Periódico Oficial del Estado de San Luis Potosí, 2006). Este marco normativo permite la inserción formal de la Oficialía del Registro Civil en los procesos municipales de gestión, aunque persisten restricciones relacionadas con la disponibilidad de personal y recursos operativos.

A partir de las características contextuales descritas, la Oficialía del Registro Civil de Armadillo de los Infante enfrenta diversos retos institucionales que impactan directamente en la percepción

ciudadana de la calidad del servicio. Entre los principales se identifican: (a) insuficiencia de personal, con un número reducido de plazas y ausencia de personal auxiliar suficiente para atender picos de demanda; (b) infraestructura tecnológica limitada, que obliga en ocasiones a operar mediante procedimientos manuales o enfrentar fallas de conectividad con los sistemas estatales; (c) dispersión territorial de la población, que implica traslados prolongados y mayores costos de acceso para los usuarios; y (d) capacidad operativa restringida, debido a la dependencia de instancias estatales para la validación y autorización de ciertos trámites, lo que puede generar demoras que la ciudadanía percibe como deficiencias atribuibles al ámbito municipal.

Figura 1

Delimitación territorial del municipio de Armadillo de los Infantes



Nota. Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI, 2020).

3. Marco metodológico

El presente estudio se enmarca en un enfoque cuantitativo, con un diseño transversal y un alcance descriptivo, ya que busca medir la percepción ciudadana sobre la calidad del servicio brindado por la Oficialía del Registro Civil de Armadillo de los Infantes en un periodo específico, comprendido del 29 de septiembre al 5 de octubre de 2025. Este tipo de diseño resulta apropiado para estudios de percepción en servicios públicos locales, en tanto permite ofrecer una "fotografía" de la experiencia ciudadana en un momento concreto (Creswell y Creswell, 2018). Asimismo, el carácter descriptivo del estudio posibilita identificar patrones de satisfacción e insatisfacción asociados a la gestión pública local (Hernández-Sampieri et al., 2014).

La población de estudio estuvo constituida por los usuarios de la Oficialía del Registro Civil de Armadillo de los Infantes que acudieron a realizar trámites durante el periodo de análisis. La muestra fue no probabilística por conveniencia, seleccionada directamente al momento en que los ciudadanos concluían su trámite. Este tipo de muestreo resulta adecuado en contextos rurales donde la población usuaria es reducida y fácilmente accesible, ya que permite recopilar experiencias inmediatas y representativas del servicio (Etikan y Bala, 2017).

La técnica de recolección de datos consistió en la aplicación de una encuesta estructurada, administrada de manera personal. El instrumento incluyó tres secciones: (1) datos sociodemográficos (edad, sexo, escolaridad, ocupación y lugar de residencia); (2) tipo de trámite realizado (acta de nacimiento, matrimonio, defunción, reconocimiento u otros); y (3) un cuestionario de percepción integrado originalmente por veinticinco preguntas. No obstante, para efectos del análisis de resultados se seleccionaron veinte ítems centrales, distribuidos en razón de cinco reactivos por cada una de las dimensiones analíticas consideradas: calidad (trato, confianza, claridad, respeto y condiciones del espacio), eficiencia(tiempos de espera, rapidez, organización, filas y horarios), eficacia (cumplimiento del trámite, corrección de los documentos, necesidad de regresar, resolución completa y recomendación del servicio) y equidad (trato igualitario, accesibilidad territorial, costo justo, ser escuchado e igualdad en la comunidad). Esta decisión metodológica respondió a la necesidad de focalizar el análisis en los indicadores más representativos, evitando redundancias y manteniendo coherencia conceptual con el marco teórico y los objetivos de la investigación. La Tabla 1 presenta la operacionalización de los veinte ítems centrales considerados en el análisis, en correspondencia con las dimensiones teóricas definidas.

Cada ítem fue diseñado con cuatro opciones de respuesta, expresadas en lenguaje coloquial, con el fin de facilitar la comprensión y evitar el uso de escalas técnicas o rígidas. Este tipo de formulación resulta especialmente pertinente en comunidades con bajos niveles de escolaridad o con menor familiaridad con instrumentos estandarizados de medición (Ochoa-Tataje et al., 2024).

En todo momento se garantizó la protección de la identidad de los participantes, sin registrar nombres ni datos sensibles. La información recolectada fue utilizada exclusivamente con fines académicos y de investigación. Los encuestados otorgaron su consentimiento verbal previo a la participación, en concordancia con los principios de la Declaración de Helsinki y con las directrices éticas de la UNESCO en investigación social (Resnik, 2018).

El estudio reconoce ciertas limitaciones metodológicas. En primer lugar, el muestreo no probabilístico restringe la posibilidad de generalizar los resultados a la totalidad de la población municipal. En segundo lugar, el tamaño muestral reducido limita la realización de análisis inferenciales, aunque resulta adecuado para un enfoque descriptivo. Finalmente, las percepciones captadas pueden verse condicionadas por factores externos, como experiencias previas con otras instituciones o el contexto político local.

A pesar de estas limitaciones, los resultados obtenidos permiten ofrecer un diagnóstico válido de la experiencia reciente de los usuarios del Registro Civil en el municipio, constituyéndose en un insumo relevante para la mejora de la gestión pública local.

4. Análisis de resultados

Las encuestas se aplicaron en el periodo comprendido del 29 de septiembre y el 5 de octubre de 2025. El instrumento estuvo conformado por 25 ítems, organizados en tres secciones: datos sociodemográficos, tipo de trámite realizado y 20 ítems centrales distribuidos en las dimensiones de calidad, eficiencia, eficacia y equidad. Los resultados reflejan percepciones diversas de los usuarios respecto al servicio brindado por la Oficialía del Registro Civil de Armadillo de los Infante, San Luis Potosí, México.

Tabla 1*Operacionalización de las variables*

Dimensión	Variable	Indicador	Ítem	Tipo de respuesta (coloquial)	Escala
Calidad	Trato y atención	Claridad de la información	1	Muy claro / más o menos / confuso / no entendí nada	Ordinal
Calidad	Trato y atención	Amabilidad del personal	2	Bien atentos / más o menos / con prisas / de malas	Ordinal
Calidad	Trato y atención	Respeto recibido	3	Me trataron parejo / medio parejo / unos sí, otros no / me sentí mal	Ordinal
Calidad	Trato y atención	Atención a dudas	4	Respondieron todo / respondieron algo / respondieron poco / no me hicieron caso	Ordinal
Calidad	Trato y atención	Condiciones físicas de la oficina	5	Cómodo / regular / incómodo / muy mal	Ordinal
Eficiencia	Rapidez y organización	Tiempo de espera	6	En un ratito / me esperé algo / me tardé bastante / se me fue medio día	Ordinal
Eficiencia	Rapidez y organización	Rapidez del trámite	7	Me lo dieron rápido / ni rápido ni lento / tardado / se llevó mucho tiempo	Ordinal
Eficiencia	Rapidez y organización	Organización de turnos / filas	8	Bien organizado/ más o menos / desordenado / un relajo	Ordinal
Eficiencia	Rapidez y organización	Continuidad del servicio	9	No se interrumpió / un poco interrumpido / varias pausas / muy interrumpido	Ordinal
Eficiencia	Rapidez y organización	Horarios de atención	10	Me sirvieron bien / más o menos / me complicó / muy mal	Ordinal
Eficacia	Cumplimiento del trámite	Documento correcto	11	Todo bien/ casi bien / me dieron problemas / tuve que regresar	Ordinal
Eficacia	Cumplimiento del trámite	Cumplimiento de la solicitud	12	Me resolvieron todo / me resolvieron algo / me resolvieron poco / no me resolvieron	Ordinal
Eficacia	Cumplimiento del trámite	Necesidad de regresar	13	No regresé / regresé una vez / regresé varias veces / no me resolvieron	Ordinal
Eficacia	Cumplimiento del trámite	Trámite completo y válido	14	Válido en todos lados / me lo aceptaron a medias / con dudas / no válido	Ordinal
Eficacia	Cumplimiento del trámite	Recomendación del servicio	15	Sí lo recomiendo / quizá lo recomiendo / no mucho / no lo recomiendo	Ordinal
Equidad	Igualdad de acceso	Trato igualitario	16	Parejo para todos / unos batallamos más / unos sí otros no / me discriminaron	Ordinal
Equidad	Igualdad de acceso	Accesibilidad económica	17	Alcanzable / más o menos justo / caro / muy caro	Ordinal
Equidad	Igualdad de acceso	Accesibilidad territorial	18	Me queda cerca / ni cerca ni lejos / lejos / muy lejos	Ordinal
Equidad	Igualdad de acceso	Atención a grupos vulnerables	19	Los atienden igual / con dificultades / casi nada / no los atienden	Ordinal
Equidad	Igualdad de acceso	Transparencia en costos	20	Todo claro / regular / confuso / me ocultaron	Ordinal

Nota. Elaboración propia.

4.1 Datos sociodemográficos

La primera sección del análisis presenta las características generales de la población encuestada, con el propósito de contextualizar las valoraciones emitidas sobre la calidad del servicio del Registro Civil. Conocer el perfil de los usuarios permite comprender las diferencias en las percepciones, así como las condiciones sociales que influyen en su experiencia con el servicio.

La Tabla 2 muestra que el 56% de los usuarios encuestados fueron mujeres y el 44% hombres, con edades comprendidas entre los 18 y los 65 años. En cuanto al nivel educativo, el 40% cuenta con estudios de secundaria, el 28% con primaria, el 22% con bachillerato y el 10% con educación superior. La mayoría de los encuestados reside en comunidades rurales —principalmente La Concordia, Pozo del Carmen, Mezquitalillo y la cabecera municipal—, lo que refleja la marcada dispersión territorial del municipio. La composición sociodemográfica evidencia el predominio de población rural y niveles educativos básicos, lo que subraya la necesidad de emplear un lenguaje accesible y procedimientos administrativos simplificados en la atención pública.

Tabla 2

Características sociodemográficas de los usuarios encuestados

Variable	Categorías	Porcentaje (%)
Sexo	Mujeres	56
	Hombres	44
Nivel educativo	Primaria	28
	Secundaria	40
	Bachillerato	22
	Superior	10
Rango de edad	18-30 años	32
	31-50 años	46
	Más de 50 años	22

Nota. Elaboración propia.

4.2 Tipo de trámite

El tipo de trámite solicitado permite identificar las demandas más frecuentes en la Oficialía del Registro Civil, así como las áreas de mayor carga operativa. El 64% de los usuarios acudió a solicitar copias certificadas de actas (nacimiento, defunción, matrimonio, entre otras), seguido del registro de nacimiento (14%), el registro de matrimonio (10%), el registro de defunción (8%) y otros trámites —como copias fieles del libro, constancias de inexistencia de registro e inscripciones de sentencias— (4%). La Tabla 3 presenta la distribución de los trámites realizados por los usuarios.

La elevada demanda de copias certificadas evidencia el uso cotidiano del servicio para acreditar identidad o realizar trámites complementarios, lo que sugiere la necesidad de optimizar los procesos de expedición y fortalecer la disponibilidad de formatos digitales.

Tabla 3*Distribución de trámites realizados por los usuarios*

Tipo de trámite	Porcentaje (%)
Copia certificada de acta	64
Registro de nacimiento	14
Registro de matrimonio	10
Registro de defunción	8
Otros	4

Nota. Elaboración propia.

4.3 Valoración de las dimensiones del servicio

Los resultados se agrupan en cuatro dimensiones analíticas derivadas del marco conceptual: calidad, eficiencia, eficacia y equidad. La Tabla 4 sintetiza las valoraciones globales obtenidas.

Tabla 4*Valoración de las dimensiones del servicio*

Dimensión	Valoración positiva (%)	Problemas reportados (%)
Calidad	78	22
Eficiencia	28	72
Eficacia	82	18
Equidad	42	58

Nota. Elaboración propia.**Calidad**

La dimensión de calidad comprende el trato recibido, la cortesía del personal y la claridad de la información proporcionada al ciudadano. El 78% de los usuarios valoró positivamente la atención recibida, destacando la amabilidad y el respeto; mientras que un 22% manifestó percepciones asociadas a prisa en la atención o falta de claridad en las explicaciones. El trato humano se identifica como una fortaleza institucional; no obstante, se advierte la necesidad de reforzar la comunicación y simplificar el lenguaje administrativo.

Eficiencia

La eficiencia se asocia con el tiempo de atención, la disponibilidad del personal y la organización de los procesos. El 72% de los encuestados reportó tiempos de espera prolongados, mientras que solo el 28% consideró su trámite ágil. Esta dimensión se posiciona como la más débil del servicio, situación atribuible principalmente a la limitación de recursos humanos y a la escasa automatización de los procesos administrativos.

Eficacia

La eficacia evalúa el cumplimiento del trámite, es decir, que el usuario obtenga su documento completo y correcto. El 82% de los encuestados recibió su documento en tiempo y forma, mientras que un 18% reportó errores o duplicidad de información. Aunque el servicio cumple con su propósito principal, la revisión final de los datos emerge como un punto crítico a fortalecer para evitar errores administrativos.

Equidad

La dimensión de equidad analiza si los ciudadanos acceden al servicio en condiciones similares, independientemente de su ubicación geográfica o nivel económico. El 58% de los usuarios señaló, entre los problemas reportados, altos costos de traslado, una duración prolongada de más de medio día al trámite y, dificultades asociadas a su nivel educativo. Estas condiciones geográficas y socioeconómicas limitan la equidad en el acceso al servicio. La descentralización o la digitalización parcial del Registro Civil se perfilan como estrategias pertinentes para reducir estas brechas.

En conjunto, los resultados reflejan una percepción mixta: los usuarios valoran positivamente la calidad y la eficacia del servicio, pero identifican deficiencias relevantes en términos de eficiencia y equidad. Estas diferencias confirman la hipótesis del estudio, al evidenciar que el servicio del Registro Civil cumple su función básica, aunque enfrenta desafíos estructurales que afectan la satisfacción ciudadana y la igualdad en el acceso.

5. Discusión

Los resultados obtenidos permiten reflexionar sobre la percepción ciudadana del servicio brindado por la Oficialía del Registro Civil de Armadillo de los Infantes, San Luis Potosí, a la luz de los enfoques contemporáneos de calidad y gobernanza pública. Se identifica una valoración positiva en las dimensiones de calidad y eficacia, junto con deficiencias en eficiencia y equidad, lo que configura un escenario intermedio entre satisfacción y crítica ciudadana.

Esta tendencia coincide con hallazgos de estudios realizados en municipios rurales latinoamericanos (Adrianzén et al., 2022), donde la población suele reconocer el compromiso del personal, pero percibe lentitud en los procesos y desigualdades territoriales. Asimismo, se confirma lo planteado por Easton (1975) y Denhardt y Denhardt (2015), quienes señalan que la confianza institucional no se sostiene únicamente en el trato interpersonal, sino también en la capacidad del servicio para responder de manera eficiente y equitativa. En este sentido, la percepción ciudadana refleja no solo la experiencia inmediata del trámite, sino también las limitaciones estructurales de las capacidades institucionales locales.

De acuerdo con Parasuraman et al. (1998), la calidad del servicio depende de la brecha entre las expectativas del usuario y su percepción del servicio recibido. En este estudio, la dimensión de calidad registró una valoración positiva del 78%, destacando la amabilidad y el respeto en la atención. Este resultado confirma lo señalado por Aguilar (2009), quien sostiene que, en contextos rurales, la confianza institucional depende en gran medida de la relación personal más que de la infraestructura o la digitalización del servicio. No obstante, la persistencia de dificultades en la comprensión de requisitos y procedimientos sugiere la existencia de una brecha comunicativa entre el lenguaje administrativo y la ciudadanía (Osborne, 2020). En consecuencia, mejorar la calidad del servicio implica no solo fortalecer las capacidades técnicas, sino también promover una comunicación empática y culturalmente adecuada.

La dimensión de eficiencia fue la más crítica, con un 72% de usuarios que percibieron tiempos de espera prolongados o la necesidad de acudir en múltiples ocasiones. Este hallazgo revela una tensión entre la vocación de servicio del personal y la limitada capacidad institucional. Bouckaert y Van de Walle (2003) señalan que la eficiencia en la gestión pública se ve afectada cuando la estructura organizacional carece de recursos y autonomía, mientras que Ramírez-Alujas (2012) enfatiza que, en municipios con presupuestos restringidos, la innovación y la coordinación intergubernamental resultan clave para compensar estas carencias. En el caso analizado, los resultados evidencian la necesidad de modernizar procesos internos mediante digitalización, simplificación de trámites y reorganización funcional.

La eficacia del servicio —entendida como la capacidad de entregar resultados correctos en tiempo y forma— obtuvo una valoración del 82%, lo que refleja un desempeño operativo adecuado. Este resultado coincide con el enfoque del valor público de Moore y Symes (1999), donde la eficacia se traduce en resultados tangibles que fortalecen la confianza y la legitimidad institucional. Sin embargo, los errores detectados en algunos documentos sugieren debilidades en los mecanismos de verificación y control de calidad, por lo que resulta necesario fortalecer los protocolos de revisión y la capacitación técnica del personal.

La equidad representa la dimensión con mayores desafíos. Más de la mitad de los usuarios enfrenta obstáculos económicos o geográficos para acceder al servicio, lo que confirma que, pese al principio de universalidad, persisten asimetrías territoriales que limitan el ejercicio efectivo del derecho a la identidad. Desde la perspectiva del Nuevo Servicio Público, Denhardt y Denhardt (2015) subrayan que la gestión pública debe orientarse al ciudadano como coproductor del servicio, lo que implica implementar medidas diferenciadas que compensen condiciones de vulnerabilidad. Estrategias como la creación de módulos móviles o la descentralización digital del Registro Civil podrían contribuir a reducir las brechas identificadas, en línea con los Objetivos de Desarrollo Sostenible 10 y 16 de la Agenda 2030 (ONU, 2015), orientados a la reducción de desigualdades y al fortalecimiento de instituciones inclusivas.

Los hallazgos de este estudio guardan similitudes con investigaciones realizadas en otros municipios de San Luis Potosí y en entidades del centro de México, donde se ha documentado que la principal fortaleza de las oficialías del Registro Civil radica en el trato personal brindado a los usuarios, mientras que las principales debilidades se asocian con la lentitud en los procesos y las barreras geográficas de acceso (Hernández y Pérez, 2013).

A nivel regional, investigaciones desarrolladas en Perú y Colombia han mostrado que la percepción ciudadana en contextos rurales tiende a ser ambivalente: la población reconoce el esfuerzo de los funcionarios locales, pero mantiene una postura crítica frente a las limitaciones estructurales derivadas de presupuestos reducidos, baja tecnificación y centralización de las decisiones administrativas (Adrianzén et al., 2022). Estos paralelismos refuerzan la idea de que la problemática observada no es exclusiva del municipio de Armadillo de los Infante, sino que forma parte de un patrón latinoamericano más amplio de desigualdad en la prestación de servicios públicos en territorios rurales.

En este sentido, los resultados sugieren que la percepción ciudadana debe ser considerada no solo como un indicador de satisfacción, sino también como una medida de legitimidad institucional y gobernabilidad local. En concordancia con Osborne (2020) y con Moore y Symes (1999), la construcción del valor público exige que los gobiernos municipales fortalezcan tanto la eficiencia como la equidad en la prestación de los servicios, más allá del simple cumplimiento de los requisitos normativos.

El análisis confirma parcialmente la hipótesis de investigación: el servicio del Registro Civil de Armadillo de los Infantes cumple su función esencial, pero enfrenta retos persistentes en términos de eficiencia y equidad. La percepción ciudadana pone de manifiesto que la calidad del servicio público no depende únicamente de la infraestructura o del marco normativo vigente, sino de la interacción entre los valores organizacionales, la cultura administrativa y la capacidad institucional.

En consecuencia, el fortalecimiento del Registro Civil requiere una gestión orientada al valor público, sustentada en la transparencia, la formación continua del personal y la participación ciudadana. Solo a través de una visión estratégica y colaborativa será posible transformar la satisfacción circunstancial de los usuarios en una confianza institucional sostenida.

Finalmente, en el siguiente apartado de conclusiones y recomendaciones se presentan propuestas específicas derivadas de estos hallazgos, orientadas a incrementar la calidad, eficiencia, eficacia y equidad del servicio registral en el municipio, contribuyendo al fortalecimiento de la confianza ciudadana en las instituciones locales.

6. Conclusiones y recomendaciones

El análisis de la percepción ciudadana sobre el servicio brindado por la Oficialía del Registro Civil de Armadillo de los Infantes, San Luis Potosí, a partir de las encuestas aplicadas, confirma que la población reconoce como principales fortalezas el trato respetuoso del personal y la capacidad de la oficina para cumplir con su función esencial de otorgar documentos de identidad. Estas características contribuyen a sostener una base de legitimidad institucional en el ámbito local.

No obstante, se identifican deficiencias relevantes en las dimensiones de eficiencia y equidad. Los tiempos de espera prolongados, la necesidad de realizar visitas repetidas y la presencia de barreras económicas y geográficas para acceder al servicio limitan la satisfacción ciudadana y profundizan desigualdades estructurales. Este hallazgo coincide con lo señalado por Osborne (2020) y por Moore y Symes (1999), quienes advierten que la creación de valor público no se reduce al cumplimiento formal de un trámite, sino que exige procesos accesibles, equitativos y transparentes.

En este sentido, se valida la hipótesis planteada en la investigación: la Oficialía del Registro Civil cumple con su función sustantiva, pero enfrenta retos estructurales que condicionan la percepción ciudadana y generan tensiones en la gobernanza local. En términos del enfoque del Nuevo Servicio Público, la legitimidad del servicio no depende únicamente del marco jurídico que lo regula, sino de la experiencia ciudadana que genera confianza, participación y sentido de pertenencia (Denhardt y Denhardt, 2015).

El análisis del perfil sociodemográfico revela que la mayoría de los usuarios proviene de comunidades rurales, presenta niveles educativos básicos y un predominio de población femenina. Estas características influyen directamente en la forma en que la ciudadanía percibe el servicio y comprende los requisitos administrativos. En consecuencia, se observa una población que valora la atención personalizada, pero que requiere procesos más simples, claros y comunicativos.

Recomendación 1. Desarrollar materiales informativos claros y accesibles —como carteles, fichas explicativas o videos breves en lenguaje cotidiano— con el objetivo de fortalecer la comprensión ciudadana de los trámites y reducir errores, confusión y visitas repetidas.

Por otra parte, el análisis del tipo de trámite evidencia que la copia certificada de actas concentra la mayor demanda (64%), seguida de los registros de nacimiento, matrimonio y defunción. Esto confirma que el Registro Civil cumple una función cotidiana y fundamental para la acreditación de la identidad y el acceso a otros servicios públicos. Sin embargo, la concentración de trámites repetitivos genera saturación operativa y mayores tiempos de espera.

Recomendación 2. Implementar un sistema de solicitud previa —digital o telefónico— para la expedición de copias certificadas, que permita programar citas y reducir la carga operativa en ventanilla.

En relación con la dimensión de calidad, los usuarios valoran positivamente el trato recibido y la disposición del personal; no obstante, persisten dificultades asociadas a la claridad de la información sobre requisitos y tiempos de atención.

Recomendación 3. Fortalecer la capacitación del personal en comunicación ciudadana y atención empática, incorporando estrategias de orientación accesible y uso de un lenguaje administrativo comprensible.

La eficiencia constituye la principal debilidad del servicio. Los tiempos de espera prolongados y la necesidad de acudir en más de una ocasión reflejan limitaciones organizativas y de recursos humanos.

Recomendación 4. Adoptar medidas de gestión interna, como la redistribución de tareas, la mejora en la organización de archivos físicos y la digitalización progresiva de registros, con el fin de reducir los tiempos de atención y la duplicidad de procesos.

En cuanto a la eficacia, el servicio cumple con su propósito principal, ya que la mayoría de los usuarios obtiene su documento en tiempo y forma. Sin embargo, la presencia de errores en algunos casos afecta la confianza institucional.

Recomendación 5. Establecer un protocolo de revisión final de documentos antes de su entrega, que permita prevenir rectificaciones posteriores y fortalecer la credibilidad del servicio.

Finalmente, la equidad emerge como la dimensión más comprometida. Los costos de traslado, la distancia geográfica y las diferencias educativas limitan el acceso igualitario al servicio, especialmente para las comunidades rurales más alejadas.

Recomendación 6. Promover estrategias de descentralización del servicio mediante brigadas itinerantes o módulos móviles del Registro Civil, con el propósito de acercar la atención a las localidades más apartadas y reducir las brechas territoriales.

En conjunto, este artículo aporta evidencia empírica y propuestas de mejora orientadas no solo a optimizar la gestión del Registro Civil en Armadillo de los Infante, sino también a servir como referente para otros municipios rurales de México y América Latina que enfrentan desafíos similares. La incorporación sistemática de la voz ciudadana en la evaluación de los servicios públicos constituye un paso fundamental hacia la construcción de valor público, el fortalecimiento de la gobernanza local y la promoción del desarrollo sostenible.

Referencias

- Adrianzén, R., Carranza, B., Barrantes, J., y Bravo, K. (2022). La nueva gestión pública: la respuesta para un estado eficiente y eficaz. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinaria*, 5648-5658. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.3724.
- Aguilar, V. L. (2009). El estudio de las Políticas Públicas. Miguel Ángel Porrúa.
- Bland, G., Brinkerhoff, D., Romero, D., Wetterberg, A., y Wibbels, E. (2023). Public services, geography, and citizen perceptions of government in Latin America. *Political Behavior*, 125-152. <https://doi.org/10.1007/s11109-021-09691-0>.
- Bouckaert, G., y Van de Walle, S. (2003). Public service performance and trust in government: The problem of causality. *Public Administration*, 891-913. https://repub.eur.nl/pub/41526/Metis_173779.pdf.
- Buyannemekh, B., Picazo-Vela, S., Luna, D., y Luna-Reyes, L. (2024). Understanding value of digital service delivery by governments in Mexico. *Government Information Quarterly*, 41. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2024.101936>.
- Cámara de Diputados. (17 de enero de 2024). Código Civil Federal (CCF). <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CCF.pdf>.
- Cámara de Diputados. (15 de abril de 2025). Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos (CPEUM). Artículo 4: <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/CPEUM.pdf>.
- Cámara de Diputados. (16 de julio de 2025). Ley General De Población. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGP.pdf>.
- Carvalho, J., Bonella, L., y Azzari, V. (2025). Determinants of Public Service Quality: An Exploratory Factor Analysis. *Administration y Society*. <https://doi.org/10.1177/00953997251319749>.
- Cepiku, D., y Mastrodascio, M. (2021). Equity in Public Services: A Systematic Literature Review. *Public Administration Review*, 1019-1032. <https://doi.org/10.1111/puar.13402>.
- Comisión Estatal de Garantía de Acceso a la Información Pública del Estado de San Luis Potosí (CEGAIP). (2022). Plan de Desarrollo Municipal. <https://www.cegaipslp.org.mx/HV2022>.
- Congreso de San Luis Potosí. (03 de julio de 2025). Ley Del Registro Civil Del Estado De San Luis Potosi. <https://congresosanluis.gob.mx/sites/default/files/upload/legislacion/leyes/2025>.
- Congreso de San Luis Potosí. (23 de junio de 2025). Ley Organica Del Municipio Libre Del Estado De San Luis Potosí. <https://congresosanluis.gob.mx/sites/default/files/upload/pdf>.
- Coordinación Estatal para el Fortalecimiento Institucional de los Municipios (CEFIM). (2023). Armadillo de los Infante. https://cefimslp.gob.mx/infografias/2023/04-Armadillo_de_los_Infante.pdf.
- Creswell, J., y Creswell, D. (2018). Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches. <https://cmc.marmot.org/Record/.b57516595>.
- DATA MÉXICO. (2020). Armadillo de los Infante. <https://www.economia.gob.mx/datamexico/es/profile/geo/armadillo-de-los-infante>
- De La O, A., Rossel, C., y Manzi, P. (2025). Opting out of public services and the social contract in Latin America. *OXFORD OPEN ECONOMICS*, 4. <https://doi.org/10.1093/ooec/odae016>.
- Denhard, J., y Denhard, R. (2015). The New Public Service.

Referencias

- Easton, D. (1975). Una reevaluación del concepto de apoyo político. *British Journal of Political Science*, 435–457. <http://dx.doi.org/10.1017/S0007123400008309>.
- Encuesta Nacional de Calidad e Impacto Gubernamental (ENCIG). (2023). Instituto Nacional de Estadísticas y Geografía (INEGI). <https://www.inegi.org.mx/programas/encig/2023>.
- Etikan, I., y Bala, K. (2017). Sampling and Sampling Methods. *Biometrics & Biostatistics*. <https://doi.org/10.15406/BBIJ.2017.05.00149>.
- H. Ayuntamiento de Armadillo de los Infante . (2025). Directorio Municipal 2024-2027. <https://www.armadillodelosinfante.gob.mx/gobierno>.
- Hernández, J. J., y Pérez, C. B. (2013). Gestión de los Servicios Públicos Municipales: Un Análisis de la Percepción Ciudadana. [http://spentamexico.org/v8-n3/A1.8\(3\)1-18.pdf](http://spentamexico.org/v8-n3/A1.8(3)1-18.pdf).
- Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., y Baptista, L. (2014). Metodología de la investigación. McGraw Hill.
https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf.
- Hood, C. (1991). A public management for all seasons? *Public Administration*, 69, 3-19. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.1991.tb00779>.
- Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI). (2020). Mapa topográfico de Armadillo de los Infante. <https://www.inegi.org.mx>.
- Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal (INAFED). (2024). Informe De Gestión Gubernamental 2018-2024. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/942981/Informe_de_la_Gesti_n_Gubernamental__UR_A00_INAFED__.pdf.
- Juran, J., y Gryna, F. (1988). *Juran's quality control handbook*. McGraw-Hill. <https://archive.org/details/JuransQualityControlHandbook>.
- Monsivais, A. (2019). La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México. <https://doi.org/10.22198/rys2019/31/1206>.
- Moore, M., y Symes, A. (1999). Creating public value: Strategic management in government. *Gestión Pública*, 158-167. [https://doi.org/10.1016/S1096-7494\(00\)87438-3](https://doi.org/10.1016/S1096-7494(00)87438-3).
- Ochoa-Tataje, F., Contreras, R., Cárdenas, J., Ochoa, S., Zárate, R., y Ochoa-Santos, F. (2024). Perceptions of Service Quality in Latin American State. *Pakistan Journal of Life and Social Sciences*. <https://doi.org/10.57239/PJLSS-2024-22.2.00524>.
- Organización de las Naciones Unidas (ONU). (2015). Transformar nuestro mundo: La Agenda 2030 para el Desarrollo Sostenible. <https://sdgs.un.org/2030agenda>.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE). (2023). Indicadores de satisfacción, rapidez, claridad, accesibilidad digital https://www.oecd.org/content/dam/oecd/en/publications/reports/2023/06/government-at-a-glance-2023_da193b0d/3d5c5d31-en.pdf.

Referencias

- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico, (OCDE). (20 de marzo de 2020). Government at a Glance: Latin America and the Caribbean. https://www.oecd.org/en/publications/government-at-a-glance-latin-america-and-the-caribbean-2020_13130fbb-en.html.
- Osborne, S. P. (2020). Lógica del servicio público. <https://www.research.ed.ac.uk/en/publications/public-service-logic>.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., y Berry, L. (1998). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. <https://www.researchgate.net/profile/Valarie-Zeithaml-2/publication/200827786>.
- Periódico Oficial del Estado de San Luis Potosí. (2006). Reglamento Interno de la Administración. <https://www.ordenjuridico.gob.mx>.
- Qin, Z., Liu, B., Cao, Y., Xu, C., y Zhang, J. (2025). Citizens' expectations about public services: a systematic literature review. *Humanities and Social Sciences Communications*. <https://www.nature.com/articles/s41599-025-05357-y.pdf>.
- Ramírez-Alujas, Á. (2012). Innovación en las organizaciones y servicios públicos: ¿El eslabón perdido? bases para la transición hacia un modelo de innovación abierta y colaborativa. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5604772.pdf>.
- Resnik, D. (2018). The Ethics of Research with Human Subjects. <https://doi.org/10.1007/978-3-319-68756-8>.
- Subirats, J. (2009). Análisis y gestión de políticas públicas. https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1405-10792009000200007
- Symes, A. (1999). Creating public value: Strategic management in government. [https://doi.org/10.1016/S1096-7494\(00\)87438-3](https://doi.org/10.1016/S1096-7494(00)87438-3).