

Revista de Ciencias Sociales

50 *Años*
ANIVERSARIO

Medición de la calidad del servicio en el Registro Civil ecuatoriano desde el modelo SERVQUAL

Muñoz-Zamora, Karina*
Flores-Urbáez, Matilde**

Resumen

Este artículo analiza la calidad del servicio en la emisión y entrega de pasaportes en la Dirección General de Registro Civil, Cedulación e Identificación, agencia Portoviejo, Ecuador. La investigación fue de campo y el diseño no experimental-transeccional porque las variables no se manipularon y la información se recolectó en un momento único. El alcance fue descriptivo y el enfoque cuantitativo. La muestra intencional y por conveniencia consideró los siguientes criterios: Usuarios mayores de edad dispuestos a participar en la investigación que retiraron sus pasaportes en horario matutino de la Dirección desde el 1ero hasta el 29 de septiembre de 2023. Eso dio un total de 153 individuos. Se utilizó un cuestionario autoadministrado en escala de Likert estructurado de acuerdo con las dimensiones del modelo SERVQUAL. Dicho modelo sirve para medir la calidad del servicio, mediante expectativas y percepciones de los clientes. Los resultados evidenciaron muy buena evaluación del servicio en todas las dimensiones del modelo. Se concluye que la calidad del servicio de emisión y entrega de pasaportes es muy buena debido a que los responsables de llevar a cabo este proceso son sensibles, empáticos y transmiten fiabilidad y seguridad, además de que cuentan con instalaciones físicas y equipamiento apropiados.

Palabras clave: Calidad del servicio; satisfacción del usuario; servicios públicos; derecho a la identidad; modelo Servqual.

* Maestrante en Administración de Empresas del Instituto de Posgrado en la Universidad Técnica de Manabí, Manabí, Ecuador. Ingeniero en Marketing y Publicidad. Operador de Servicios y Comunicadora Social de la Zona 4 del Registro Civil, Identificación y Cedulación, agencia Portoviejo, Manabí, Ecuador. E-mail: kmunoz227@utm.edu.ec ORCID: <https://orcid.org/0009-0009-7573-2939>

** Doctora en Ciencias Sociales mención Gerencia. Docente Investigadora de la Carrera de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas en la Universidad Técnica de Manabí, Portoviejo, Ecuador. E-mail: matilde.flores@utm.edu.ec ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-0704-7739> (Autora de correspondencia).

Measuring service quality in the Ecuadorian Civil Registry using the SERVQUAL model

Abstract

This article analyzes the quality of service in the issuance and delivery of passports at the General Directorate of Civil Registry, Cedula and Identification, Portoviejo agency, Ecuador. The research was field-based and the design was non-experimental-transsectional because the variables were not manipulated and the information was collected at a single time. The scope was descriptive and the approach quantitative. The intentional and convenience sample considered the following criteria: Adult users willing to participate in the research who picked up their passports during the morning hours of the Directorate from September 1 to 29, 2023. This gave a total of 153 individuals. A self-administered questionnaire on a Likert scale structured according to the dimensions of the SERVQUAL model was used. This model is used to measure the quality of service, through customer expectations and perceptions. The results showed a very good evaluation of the service in all dimensions of the model. It is concluded that the quality of the passport issuance and delivery service is very good because those responsible for carrying out this process are sensitive, empathetic and transmit reliability and security, in addition to having appropriate physical facilities and equipment.

Keywords: Service quality; user satisfaction; public services; right to identity; Servqual model.

Introducción

A partir de la década de los noventa, la calidad de los servicios en el sector público se ha convertido en uno de los principales elementos tomados en cuenta para el cumplimiento de los objetivos y regulaciones gubernamentales que buscan satisfacer las expectativas de una ciudadanía cada vez más informada y exigente (Bernal, Pedraza y Sánchez, 2015; Vicuña et al., 2023).

Al hablar de calidad de servicio se hace referencia a cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades (Angamarca, Díaz y Martínez, 2020; Medina-Quintero, Ábrego-Almazán y Echeverría-Ríos, 2021; Vicuña et al., 2023). De acuerdo con Aguagallo et al. (2018), 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. La calidad de los servicios se considera eficiente cuando los resultados superan a las expectativas que tenía el cliente previamente al usar el servicio.

Lo anterior aplica también para las organizaciones del sector público. Las instituciones públicas deben prestar un buen servicio a los ciudadanos que incluya un costo apropiado y la posibilidad de darles un trato agradable. Señalan Ramlawati y Aditya (2018), que la satisfacción del usuario y su medición juegan un papel vital en cualquier organización de servicios para que pueda tener una buena imagen y ser una referencia de gestión.

Sin embargo, la calidad de los servicios gubernamentales ha sido cuestionada porque en general, no alcanzan a cubrir las expectativas de los ciudadanos. El concepto de servicio público, de acuerdo con Ariño (2003), debe plantearse en el marco de los fines del Estado y estos propósitos no pueden ser identificados sin observar los fines de la administración pública en un estado de derecho.

Los ciudadanos se han vuelto más exigentes en cuanto a los servicios públicos que reciben; sin embargo, plantean Niama et al. (2020), que las instituciones públicas en Ecuador se han preocupado poco por implementar estrategias que le permitan mejorar la calidad de sus servicios, aun

cuando, tal y como se verá en el encuadre jurídico de este estudio, la Constitución y las Leyes son claras en cuanto a los derechos de los ciudadanos de recibir servicios públicos eficientes y el deber de la administración pública de ofrecerlos con la mayor calidad posible.

Con la globalización, los cambios de paradigmas de la sociedad, la introducción del concepto de competitividad a nivel de empresa y a nivel país, ha hecho que la calidad del servicio sea importante tanto para lo privado como para lo público. Plantean Orlandini y Ramos (2017), que la calidad del servicio se basa en el conocimiento de las necesidades de los usuarios y en exceder las expectativas que tienen. Los usuarios que reciben servicios de calidad encuentran una mejor satisfacción, generando en ellos complacencia, la convicción de volver, así como recomendar a la entidad que les prestó el servicio. Por lo tanto, es importante para las instituciones públicas tener usuarios satisfechos, y garantizar servicios de calidad, sobre todo cuando se trata de servicios relacionados con la emisión de documentos de identidad.

La emisión de pasaportes es considerada por las leyes ecuatorianas como parte de los derechos de identidad y de movilidad humana, de allí que tanto el servicio de emisión como de renovación de pasaportes sea eficiente y oportuno, de lo contrario se pudieran estar vulnerando los derechos de los ciudadanos a tener el mencionado documento de identidad.

Es por ello que en esta investigación se analiza la calidad de servicio percibida por los

usuarios de la Dirección General de Registro Civil Cedulación e Identificación, agencia Portoviejo, Ecuador, particularmente en la emisión de pasaportes ordinarios. Se espera con los resultados de esta investigación aportar a la institución información sobre cómo está funcionando este importante servicio para que los directivos puedan tomar las medidas pertinentes y de ser posible, replicar en las otras agencias del país.

1. Calidad del servicio

Distintos autores han profundizado sus estudios sobre calidad del servicio en las organizaciones (Zuleta, Clemenza y Araujo, 2014; Matsumoto, 2014; Tschohl, 2018, Silva-Ordoñez et al., 2019; Castellano, Peña y Suárez, 2019; Angamarca et al., 2020; Izquierdo, 2021; Silva et al., 2021; Oruna et al., 2023; Zeithaml et al., 2024).

Por otra parte, de acuerdo con Kotler y Armstrong (2018), el servicio puede definirse como “una forma de producto que consiste en actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen a la venta y, siendo esencialmente intangibles, no tienen como resultado la propiedad de algo” (p. 634). Lo especial de los servicios se debe a que tienen características totalmente distintas a la de los productos, y esto en ocasiones dificulta al consumidor su evaluación. En el Cuadro 1, se presentan las características que definen a los servicios y que los diferencian de los productos de acuerdo con Prado y Pascual (2018).

Cuadro 1
Diferencias entre servicio y producto

Características	
Productos	Servicios
Tangibles	Intangibles
Estandarizados	Heterogéneos
Producción separada del consumo	Producción y consumo simultáneos
No perecederos	Perecederos

Fuente: Prado y Pascual (2018).

En forma general y atendiendo a sus características, el servicio se basa en acciones para la satisfacción al cliente a través de su intangibilidad. Es un “conjunto de actividades, beneficios o satisfactores que se ofrecen en venta o que se suministran en relación con las ventas” (Fischer y Espejo, 2011, p. 133).

La satisfacción del cliente también dependerá de la calidad del producto o servicio. Al hablar de calidad se hace referencia a la totalidad de rasgos y características de un producto o servicio con el cual se puedan satisfacer necesidades explícitas o implícitas de los clientes (Kotler y Keller, 2012). El servicio debe realizarse en función de ofrecer la mayor satisfacción posible a las necesidades de los clientes. Es por ello que, la calidad y la información que el usuario pueda dar con respecto a su percepción del servicio desempeñan un rol trascendental en el trabajo de los servidores públicos.

En tal sentido, la calidad del servicio consiste en las prácticas llevadas a cabo por organizaciones, ya sean públicas o privadas, para identificar cuáles son las necesidades actuales y futuras de los clientes o usuarios del servicio, de tal forma que puedan satisfacerlas y predecirlas. Para ello, se requiere de una organización lo suficientemente flexible como para actuar de acuerdo con las necesidades cambiantes que los clientes pudieran tener y prestarle un servicio que sea, tomando como referencia las dimensiones del modelo SERVQUAL, confiable y seguro, y el cliente sienta empatía y sensibilidad hacia sus necesidades por parte de los responsables de prestar el servicio, hasta llegar incluso a superar sus expectativas.

2. Encuadre jurídico del estudio

En esta sección se describe el encuadre jurídico y normativo de acuerdo como la normativa legal vigente en el Ecuador relacionada con la identidad como derecho y la obligatoriedad de prestar servicios públicos de calidad: Constitución de la República del Ecuador de 2008, Ley Orgánica de Servicio Público de 2010, Ley Orgánica de Gestión de

la Identidad y Datos Civiles de 2016, y Ley Orgánica de Movilidad Humana de 2017.

A partir del encuadre jurídico que se presenta a continuación, se puede plantear que el marco legal relacionado tanto con la calidad del servicio público como con el derecho a la identidad, adquiere relevancia en el trabajo de los servidores públicos que desempeñan sus labores en instituciones como el Registro Civil, pues marcan la pauta en la prestación de un servicio público estratégico.-

2.1. El derecho a la identidad

Desde que una persona nace, tiene derecho a una identidad. La identidad de una persona se basa, fundamentalmente en el conocimiento de su origen y sus antecedentes familiares. Esto implica que debe tener un nombre, un apellido y una nacionalidad. En 1989 se reconoció la identidad como un derecho, al incorporarse en la Convención sobre los Derechos del Niño y, posteriormente en 1991, en el Pacto de San José, se estableció que el derecho a la identidad no se suspende ante emergencias graves como guerras o peligros públicos (Comisión Nacional de Derechos Humanos de México [CNDH], 2018). Esta temática ha sido también abordada por autores como Ravetllat (2017); García (2019); Rubio y Osella (2020); Agurto y Díaz (2021); y, Carrillo (2021); y, Laino (2022).

El artículo 66 numeral 28 de la Constitución de la República del Ecuador de 2008, establece el derecho a la identidad personal y colectiva, que incluye tener nombre y apellido, debidamente registrados y libremente escogidos y hace énfasis en el artículo 45 en el derecho a la identidad, nombre y ciudadanía de las niñas, niños y adolescentes. En el artículo 40 se reconoce el derecho de las personas a migrar y en el artículo 66, numeral 14, a entrar y salir libremente del país.

La Ley Orgánica de Movilidad Humana de 2017, indica en el artículo 2 como parte de sus 5 principios, el de la “Ciudadanía Universal” y de “Libre Movilidad Humana”, los cuales, entre otros aspectos, reconocen

la potestad del ser humano para movilizarse libremente por todo el planeta, portando sus derechos humanos independientemente de su condición migratoria, nacionalidad y lugar de origen.

En el artículo 16, se señala que las personas ecuatorianas en el exterior tienen derecho a recibir en las misiones diplomáticas u oficinas consulares como uno de los servicios de registro civil y gestión de la identidad, el pasaporte, así como su renovación porque, de acuerdo con esta Ley, toda persona ecuatoriana tiene derecho a obtener este documento (Artículo 149 de la Ley Orgánica de Movilidad Humana de 2017).

En Ecuador el pasaporte se emite y otorga en las oficinas del Registro Civil (artículo 148) y es definido como el documento oficial de viaje, personal, individual e intransferible, que identifica a una persona y le permite ingresar, salir y moverse dentro y fuera del territorio nacional (Artículo 149). El Estado ecuatoriano confiere varios tipos de pasaporte: Ordinario, diplomático, oficial y de servicio, y de emergencia (Artículo 150, 151, 152, 153, 154 de la Ley Orgánica de Movilidad Humana de 2017).

El pasaporte ordinario, se emite a todas las personas de nacionalidad ecuatoriana por la Dirección Nacional de Registro Civil e Identificación, a través de sus dependencias en el territorio nacional y de las misiones diplomáticas u oficinas consulares del Ecuador en el exterior. El pasaporte diplomático, el oficial y de servicio, y el de emergencia, son conferidos por la autoridad de movilidad humana a través de sus dependencias en el territorio nacional y en las misiones diplomáticas u oficinas consulares (Ley Orgánica de Movilidad Humana de 2017).

A partir del encuadre jurídico descrito, se puede plantear que el derecho a la obtención del pasaporte es importante y se encuentra respaldado en correspondencia con las normas vigentes, lo cual hace del mismo un documento importante para la identificación de los ciudadanos ecuatorianos en cualquier parte del mundo, para garantizar su derecho a la identidad.

2.2. Calidad del servicio público en Ecuador

En Ecuador, la Constitución establece que: “La administración pública constituye un servicio a la colectividad que se rige por los principios de eficacia, eficiencia, calidad, jerarquía, desconcentración, descentralización, coordinación, participación, planificación, transparencia y evaluación” (Artículo 227 de la Constitución de la República del Ecuador de 2008).

Por su parte, el artículo 4 de la Ley Orgánica de Gestión de la Identidad y Datos Civiles de 2016 en este país, establece entre sus principios básicos rectores el de Eficiencia, el cual hace referencia a que los procesos correspondientes a la información registral deben guardar simplificación administrativa, uniformidad, celeridad, pertinencia, utilidad y garantizar la interoperabilidad con el Sistema Nacional de Registro de Datos Públicos.

Otro instrumento jurídico en el Ecuador que menciona la importancia de prestar servicios públicos de calidad es la Ley Orgánica de Servicio Público de 2010, la cual indica en el artículo 1, que estos se sustentan en los principios de calidad, calidez, competitividad, continuidad, descentralización, desconcentración, eficacia, eficiencia, equidad, igualdad, oportunidad, racionalidad, responsabilidad, solidaridad, transparencia y la no discriminación, entre otros.

La misma Ley Orgánica de Servicio Público de 2010 indica, los siguientes deberes del servidor público asociados directamente con la calidad del servicio que prestan en la institución donde se desempeñan:

a. Cumplir personalmente con las obligaciones de su puesto, con solicitud, eficiencia, calidez, solidaridad y en función del bien colectivo.

b. Cumplir de manera obligatoria con su jornada de trabajo legalmente establecida, de conformidad con las disposiciones de esta Ley.

c. Cumplir en forma permanente, en el ejercicio de sus funciones, con atención debida al público y asistiéndolo con la información

oportuna y pertinente, garantizando el derecho de la población a servicios públicos de óptima calidad.

Lo anterior evidencia que la calidad del servicio público en Ecuador presenta un importante sustento jurídico que garantizan los derechos de los ciudadanos a recibir servicios públicos de calidad, por lo tanto, las instituciones públicas del país deben orientar la prestación de sus servicios hacia el cumplimiento de estas leyes.

3. Metodología

Esta investigación fue de campo y tuvo un diseño no experimental-transeccional puesto que las variables no se manipularon y la información se recolectó en un momento único. El alcance del estudio fue descriptivo y el enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por usuarios que fueron a retirar un pasaporte nuevo o de renovación en la

Dirección General de Registro Civil Cedulación e Identificación agencia Portoviejo, Ecuador, durante el mes de septiembre de 2023. Eso dio un total de 1.989 individuos.

La muestra fue intencional, entendida como aquella en la cual el investigador puede elegir ciertos casos, analizarlos y, posteriormente, seleccionar casos adicionales para confirmar o no los primeros resultados. Adicionalmente, se utilizó el muestreo por conveniencia, el cual consiste en tomar los casos disponibles a los cuales se tiene acceso (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018). Los criterios para la selección de la muestra fueron los siguientes: Usuarios mayores de edad con disposición a participar en la investigación y que fueron a retirar sus pasaportes en el horario matutino de la Dirección de lunes a viernes, desde el 1ero hasta el 29 de septiembre de 2023. Eso dio un total de 153 individuos en correspondencia con las categorías y momentos que se muestran en la Tabla 1.

Tabla 1
Características de la muestra seleccionada

Categorías	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4
Nuevos	8	14	13	15
Renovación	6	12	11	13
Toma de foto	6	5	7	11
Toma de datos biométricos	9	8	6	10

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Se aplicó un cuestionario en escala de Likert autoadministrado cuya estructura se basó en las 5 dimensiones del Modelo ServQual (Zeithaml, Bitner y Gremler, 2009):

a. Fiabilidad: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa. Es decir, la organización cumple con sus promesas sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios.

b. Sensibilidad: Es la disposición para ayudar a los usuarios y para prestarles un servicio rápido y adecuado. Se refiere

también a la atención y prontitud al tratar las solicitudes, responder preguntas, atender quejas y solucionar problemas.

c. Seguridad: Es el conocimiento y atención de los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza a los usuarios.

d. Empatía: Nivel de atención individualizada que ofrecen las organizaciones a sus clientes o usuarios a través de un servicio personalizado o adaptado a su gusto.

e. Elementos tangibles: Aspecto de las instalaciones e infraestructura, equipos,

materiales y del personal que presta el servicio.

En el caso de este estudio, se evaluarán todas esas dimensiones en el servicio de emisión y entrega de pasaportes de la Dirección General de Registro Civil Cedulación e Identificación, agencia Portoviejo-Ecuador de acuerdo con la percepción de los usuarios de la institución. Las alternativas de respuesta del cuestionario que se aplicó y sus respectivos valores se presentan en la Tabla 2

Tabla 2
Alternativas de respuestas y valores del cuestionario en escala Likert

Alternativas de respuesta	Valor
Completamente de acuerdo	5
De acuerdo	4
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3
En desacuerdo	2
Completamente en desacuerdo	1

Fuente: Elaboración propia, 2023.

La confiabilidad del cuestionario utilizado se determinó con el coeficiente alfa de Cronbach, el cual tuvo un valor de 0,967, lo que indica que el cuestionario utilizado tuvo muy buena consistencia interna y en consecuencia es fiable. Este coeficiente se

calculó con el programa SPSS 20. Los datos recabados fueron procesados y tabulados con la hoja de cálculo de *Microsoft Excel* 2010.

4. Resultados y discusión

A continuación, se presentan los resultados por cada dimensión del modelo SERVQUAL (fiabilidad, sensibilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles), de acuerdo con la opinión de los usuarios de la Dirección General de Registro Civil Cedulación e Identificación, agencia Portoviejo, que formaron parte de la muestra de investigación.

4.1. Fiabilidad

En la Tabla 3, se evidencia que la mayoría de los usuarios que participaron en este estudio consideraron que Siempre y Casi siempre, la información dada por los servidores de esta agencia, en cuanto a la emisión del pasaporte, fue la correcta, no tuvieron problemas ni hubo errores durante la generación del turno, toma de huellas, firma, foto y entrega del documento. Solo un 11 por ciento indicó que esto ocurre Algunas veces.

Tabla 3
Resultados de la dimensión "Fiabilidad"

La información dada por los servidores de esta agencia, en cuanto a la emisión de su pasaporte, fue la correcta			
Alternativa de respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	96	62,7	62,7
Casi siempre	46	30,1	92,8
Algunas veces	11	7,2	100
Casi nunca	0	-	-
Nunca	0	-	-
Usted no tuvo problemas durante la elaboración de pasaporte (solo indicar de acuerdo a su experiencia el día de generación del turno, toma de huellas y firma, foto y entrega del documento)			
Siempre	106	69,2	69,2
Casi siempre	24	15,6	84,8

Cont... Tabla 3

Algunas veces	23	15,2	100
Casi nunca	0	-	-
Nunca	0	-	-
El proceso de tramitación y entrega de su pasaporte en esta agencia estuvo libre de errores (solo indicar de acuerdo a su experiencia el día de generación del turno, toma de huellas y firma, foto y entrega del documento)			
Siempre	99	64,7	64,7
Casi siempre	51	33,4	98,1
Algunas veces	3	1,9	100
Casi nunca	0	-	-
Nunca	0	-	-

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Tal y como se muestra en la Tabla 3, los resultados de la primera dimensión demuestran que para la mayoría de los usuarios que participaron en este estudio, el servicio prestado en la institución estudiada es fiable. Los resultados indican que, en términos de Matsumoto (2014); y, Andrade, Ramírez y Montaña (2020), los servidores de esta institución tienen habilidad para ejecutar el servicio que prometen de forma fiable y cuidadosa.

Esta dimensión también hace referencia a la capacidad de la institución para prestar el servicio con precisión para que los usuarios accedan a estos sin inconvenientes en cualquier momento y lugar (Murdifin et al., 2019), en el caso de la Agencia Portoviejo, en el horario establecido y en el caso de solicitar el pasaporte en línea, en cualquier momento

y desde cualquier lugar. El usuario percibe que la institución cumple con lo prometido en cuanto a entrega del mencionado documento de identidad, solución de problemas y precio del servicio.

4.2. Sensibilidad

La Tabla 4, indica que para la mayoría de los usuarios encuestados Siempre y Casi siempre, los servidores de la Agencia Portoviejo en Ecuador están en disposición de ayudarlos, de atender sus dudas y quejas con prontitud, y son sensibles a los problemas que pudieran tener en cuanto a trámite y entrega del pasaporte. Solo un 8 por ciento indicó que esto ocurre Algunas veces.

Tabla 4
Resultados de la dimensión “sensibilidad”

Los servidores de esta agencia siempre están en disposición de ayudar a los usuarios			
Alternativa de respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	109	71,2	71,2
Casi siempre	36	23,5	94,7
Algunas veces	8	5,3	100
Casi nunca	0	-	-
Nunca	0	-	-
En esta agencia se atienden con prontitud sus dudas y quejas			
Siempre	97	63,5	63,5

Cont... Tabla 4

Casi siempre	50	32,6	96,1
Algunas veces	6	3,9	100
Casi nunca	0	-	-
Nunca	0	-	-
Los servidores de esta agencia son sensibles a los problemas que pudieran tener los usuarios en cuanto al trámite y entrega del pasaporte			
Siempre	93	60,7	60,7
Casi siempre	56	36,6	97,3
Algunas veces	4	2,7	100
Casi nunca	0	-	-
Nunca	0	-	-

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Los resultados de esta dimensión revelan que la mayoría de los usuarios que participaron en este estudio perciben que los servidores de la Agencia Portoviejo del Registro Civil son sensibles a sus necesidades. Tal y como lo señalan Matsumoto (2014); Andrade et al. (2020); e Inquilla-Mamani et al. (2023), los usuarios perciben que los servidores de la institución estudiada tienen toda la disposición y voluntad para ayudarlos rápidamente, atendiendo sus solicitudes.

4.3. Seguridad

La Tabla 5, muestra que un importante porcentaje de los encuestados percibe que Siempre y Casi siempre, los servidores de esta agencia inspiran credibilidad y confianza, lo que les hace sentir seguros al dar su información personal para generar su pasaporte y, además, responden sus preguntas con conocimiento del proceso en el cual tienen dudas. Un 16 por ciento indicó que esto ocurre Algunas veces.

Tabla 5
Resultados de la dimensión "Seguridad"

Los servidores de esta agencia le inspiran credibilidad y confianza			
Categorías de respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	106	69,2	69,2
Casi siempre	31	20,4	89,6
Algunas veces	16	10,4	100
Casi nunca	0	-	-
Nunca	0	-	-
Usted se siente seguro al dar su información personal a los servidores de esta agencia para generar su pasaporte			
Siempre	126	82,3	82,3
Casi siempre	14	9,3	91,6
Algunas veces	13	8,4	100
Casi nunca	0	-	-
Nunca	0	-	-

Cont... Tabla 5

Los servidores de esta agencia responden sus preguntas con conocimiento del proceso en el cual usted tiene dudas			
Siempre	121	79,1	79,1
Casi siempre	21	13,7	92,8
Algunas veces	11	7,2	100
Casi nunca	0	-	-
Nunca	0	-	-

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Los resultados anteriores indican que los servidores vinculados con la emisión del pasaporte, tal y como lo señalan Andrade et al. (2020), le dan seguridad a los usuarios del servicio porque tienen conocimientos sobre el proceso, son atentos y además tienen habilidades para inspirar confianza y credibilidad. En otras palabras, para los usuarios el servicio de pasaporte lo perciben seguro.

4.4. Empatía

En la Tabla 6, se evidencia que la mayoría de los usuarios que participaron en este estudio consideraron que Siempre y Casi siempre, los servidores de la Agencia Portoviejo-Ecuador del Registro Civil se preocupan por atender apropiadamente a los usuarios que forman parte de grupos vulnerables como mujeres embarazadas, usuarios con bebés o niños pequeños, personas de la tercera edad y con discapacidad.

Tabla 6
Resultados de la dimensión "empatía"

Esta agencia se preocupa por atender apropiadamente a las mujeres embarazadas			
Categorías de respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	103	67,3	67,3
Casi siempre	38	24,8	92,1
Algunas veces	12	7,9	100
Casi nunca	0	-	-
Nunca	0	-	-
Esta agencia se preocupa por atender apropiadamente a los usuarios con bebés o niños pequeños			
Siempre	138	90,1	90,1
Casi siempre	13	8,4	98,5
Algunas veces	2	1,5	100
Casi nunca	0	-	-
Nunca	0	-	-

Cont... Tabla 6

Esta agencia se preocupa por atender apropiadamente a los usuarios con discapacidad			
Siempre	107	70,1	70,1
Casi siempre	41	27,2	97,3
Algunas veces	3	2,7	100
Casi nunca	0	-	-
Nunca	0	-	-
Esta agencia se preocupa por atender apropiadamente a los usuarios de tercera edad			
Siempre	109	71,2	71,2
Casi siempre	41	26,9	98,1
Algunas veces	3	1,9	100
Casi nunca	0	-	-
Nunca	0	-	-
Esta agencia tiene sus horarios de atención convenientes para la mayoría de los usuarios			
Siempre	126	82,3	82,3
Casi siempre	17	11,1	93,4
Algunas veces	10	6,6	10
Casi nunca	0	-	-
Nunca	0	-	-

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Al valorar los resultados de la Tabla 6, se puede apreciar que los usuarios perciben que los servidores vinculados con la emisión del pasaporte, en términos de Murdifyn et al. (2019), los escuchan, son solidarios con ellos, comprenden sus ansiedades en relación con el servicio que están solicitando (emisión del pasaporte) y en función de eso, los ayudan a encontrar soluciones. Y son los grupos vulnerables los que más necesitan de este apoyo. En otras palabras, los usuarios del servicio de emisión de pasaportes consideran que el personal de la agencia Portoviejo en

Ecuador tiene empatía con estos grupos.

4.5. Elementos tangibles

La Tabla 7, muestra que la mayoría de los usuarios consideraron que Siempre y Casi siempre, la institución estudiada cuenta con equipos modernos para la emisión del pasaporte, las instalaciones están limpias, los servidores responsables de los trámites del pasaporte están bien presentados y el lugar donde se encuentran estos servidores también está limpio.

Tabla 7
Resultados de la dimensión "Elementos tangibles"

Esta agencia cuenta con equipos modernos para la emisión del pasaporte			
Alternativas de respuesta	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Siempre	102	66,6	66,6
Casi siempre	39	25,6	92,2
Algunas veces	12	7,8	100
Casi nunca	0	-	-
Nunca	0	-	-
Las instalaciones de esta agencia siempre están limpias			
Siempre	145	94,7	94,7
Casi siempre	6	3,9	98,6
Algunas veces	2	1,4	100
Casi nunca	0	-	-
Nunca	0	-	-
Los servidores responsables de los trámites del pasaporte están bien presentados			
Siempre	121	79,1	79,1
Casi siempre	24	15,6	94,7
Algunas veces	8	5,3	100
Casi nunca	0	-	-
Nunca	0	-	-
El lugar de trabajo de los servidores que trabajan en la generación del pasaporte (captación de huella, firma, foto y entrega) siempre está limpio			
Siempre	111	72,5	72,5
Casi siempre	18	11,8	84,3
Algunas veces	24	15,7	100
Casi nunca	0	-	-
Nunca	0	-	-

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Los resultados presentados en la Tabla 7, indican que la mayoría de los encuestados están satisfechos con los elementos tangibles en el registro civil (equipos, instalaciones de la agencia, lugar de trabajo de los servidores vinculados con la emisión de pasaportes y presentación personal de los funcionarios responsables de llevar a cabo la emisión del pasaporte), el cual es una importante dimensión del modelo.

Los resultados de cada dimensión se pueden resumir en la Tabla 8, en la cual se indica que la dimensión mejor evaluada por parte de los usuarios encuestados en cuanto al servicios de emisión y entrega de pasaportes fueron “Sensibilidad” y “Empatía”, las dimensiones “Elementos tangibles”, “Fiabilidad” y “Seguridad”, tuvieron menos valoración.

Tabla 8
Resumen de la percepción de la evaluación por dimensión

Dimensión	Promedio de porcentaje entre las categorías Siempre y Casi siempre
Sensibilidad	96,03
Empatía	95,88
Elementos tangibles	92,37
Fiabilidad	91,90
Seguridad	91,33

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Aun cuando en general todas las dimensiones fueron muy bien evaluadas, vale la pena presentar por cada dimensión los indicadores con evaluaciones más altas y más

bajas con la finalidad de tener una mejor y más detallada visión de la evaluación del servicio de emisión y entrega de pasaportes (ver Tabla 9).

Tabla 9
Indicadores con evaluaciones más altas y más bajas por dimensión

Dimensión	Indicador con evaluación más alta	Indicador con evaluación más baja
Sensibilidad	Sensibilidad de los servidores de la agencia a los problemas que pudieran tener en cuanto al trámite y entrega del pasaporte.	Disposición de los servidores para ayudar a los usuarios.
Empatía	Preocupación de servidores de la agencia por atender apropiadamente a los usuarios con bebés o niños pequeños.	Preocupación de los servidores por atender apropiadamente a las mujeres embarazadas.
Elementos tangibles	Limpieza de la institución en general	Limpieza en particular del lugar de trabajo de los servidores que participan en los procesos de captación de huella, firma, foto y entrega de pasaporte.
Fiabilidad	Los procesos de generación del turno, toma de huellas y firma, foto y entrega del pasaporte estuvieron libre de errores.	No hubo problemas durante los procesos de generación del turno, toma de huellas y firma, foto y entrega del pasaporte
Seguridad	Conocimiento con el cual los servidores de la institución atienden las dudas de los usuarios del servicio de generación y entrega del pasaporte.	credibilidad y confianza que inspiran los servidores responsables de del servicio de generación y entrega del pasaporte.

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Conclusiones

En función de los resultados obtenidos de la evaluación de las dimensiones del modelo SERVQUAL con relación a la calidad del servicio de emisión y entrega de pasaportes en la Dirección General de Registro Civil, Cedulación e Identificación, agencia Portoviejo, se puede concluir que: El servicio es fiable lo que indica que los responsables de su prestación lo ejecutan cuidadosamente,

son precisos en sus indicaciones, los usuarios saben que pueden acceder al servicio en el horario establecido por la institución y realizar la solicitud en línea donde quiera que estén. Además, tienen la claridad de la información requerida para acceder al servicio como precio y tiempo de entrega.

Los responsables de prestar el servicio son percibidos por los usuarios como personas con sensibilidad, disposición, voluntad para atenderlos, se sienten seguros del servicio

en cuanto a que confían en el proceso, en la confidencialidad del uso de su información personal de los conocimientos de los colaboradores que participan en el proceso de emisión y entrega de tan importante documento de identidad.

La empatía que perciben los usuarios de grupos vulnerables por parte de los responsables de prestar el servicio en las distintas etapas del proceso de emisión y entrega de pasaportes, permite reducir su ansiedad y preocupación por desconocer algún tipo de información o por requerir asistencia debido a sus limitaciones.

El hecho de que las instalaciones de la institución objeto de estudio hayan sido muy bien percibidas por los usuarios encuestados, favorece la imagen de esta agencia en particular, lo que pudiera ser motivo para que sea preferida por usuarios de otras provincias o municipios. Contar con espacios agradables, limpios y en buen estado, es determinante para que los servidores se sientan cómodos, tengan buena actitud al momento de atender a las personas y los motive a cumplir puntual y eficientemente con su trabajo.

La calidad del servicio de emisión y entrega de pasaportes en la Dirección General de Registro Civil, Cedulación e Identificación, agencia Portoviejo en Ecuador es muy bien percibida debido a que los responsables de llevar a cabo este proceso son personas sensibles, empáticas y transmiten a los usuarios fiabilidad y seguridad en el proceso, además de que cuentan con las instalaciones físicas y equipamiento apropiados.

Se puede afirmar que el servicio de emisión y entrega de pasaportes en la Dirección General de Registro Civil, Cedulación e Identificación, agencia Portoviejo, es de calidad debido a que cumple con las dimensiones del modelo SERVQUAL y con la normativa vigente del país relacionada con el derecho a la identidad y con la obligatoriedad de prestar servicios públicos de calidad.

Aún cuando las dimensiones del modelo SERVQUAL resultaron muy bien evaluadas, se recomienda realizar un estudio más en profundidad relacionado con los

indicadores que tuvieron las evaluaciones más bajas: Disposición de los servidores para ayudar a los usuarios; preocupación de los servidores por atender apropiadamente a las mujeres embarazadas, limpieza de los lugares donde se ejecutan las actividades vinculadas directamente con la emisión y entrega del pasaporte, problemas durante la realización de estas actividades, y finalmente, la credibilidad y confianza que inspiran los servidores responsables de este proceso.

Se recomienda realizar estudios similares en las demás agencias de la Dirección General de Registro Civil, Cedulación e Identificación en el país, debido a que la metodología utilizada tiene la suficiente flexibilidad como para adaptarse a las particularidades de cada una de ellas, así como de agencias de identificación de otros países.

A pesar de que la principal limitación de este estudio fue la disposición de los usuarios de participar en él, se logró una cantidad importante de respuestas con las cuales se pudo tener una aproximación a la realidad de la institución estudiada. Por lo tanto, esta investigación puede convertirse en punto de partida para investigar en otros procesos organizacionales que se llevan a cabo en instituciones como el registro civil, dado lo estratégico de su misión, la cual está asociada al derecho de los usuarios a la identidad y a recibir servicios públicos de calidad.

Referencias bibliográficas

- Aguagallo, R. A., Jiménez, J. D., Calle, A. E., y Alarcón, N. E. (2018). Gestión de la calidad en la administración pública. *Contribuciones a la Economía*, 16(3), 1-16. <https://www.eumed.net/rev/ce/2018/3/calidad-administracion-publica.html>
- Agurto C. A., y Díaz, M.-P. G. (2021). El COVID-19 y la protección del derecho a la identidad personal en la experiencia jurídica peruana. *Revista Eletrônica de Direito do Centro Universitário*

- Newton Paiva, (43), 28-43, <https://revistas.newtonpaiva.br/redcunp/n-43-el-covid-19-y-la-proteccion-del-derecho-a-la-identidad-personal-en-la-experiencia-juridica-peruana/>
- Andrade, J. M., Ramírez, E., y Montaña, J. (2020). Calidad del servicio público domiciliario del suministro de energía eléctrica en Colombia. *Revista Venezolana de Gerencia*, 25(4), 317-332. <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/35194>
- Angamarca, G. R., Díaz, Y., y Martínez, C. C. (2020). Calidad percibida por los clientes de los hoteles de la provincia Los Ríos, Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, XXVI(4), 380-393. <https://doi.org/10.31876/rcs.v26i4.34669>
- Ariño, G. (2003). *Principios de derecho público económico: Modelo de Estado, gestión pública, regulación económica*. Universidad Externado de Colombia/Fundación de Estudios de Regulación.
- Bernal, I., Pedraza, N. A., y Sánchez, M. L. (2015). El clima organizacional y su relación con la calidad de los servicios públicos de salud: diseño de un modelo teórico. *Estudios Gerenciales*, 3(134), 8-19. <https://doi.org/10.1016/j.estger.2014.08.003>
- Carrillo, A. F. (2021). El derecho de identidad de los niños y adolescentes en la declaración testamentaria en Ecuador. *Revista Metropolitana de Ciencias Aplicadas*, 4(2), 30-39. <https://doi.org/10.62452/w8pfsm09>
- Castellano, S., Peña, O., y Suárez, D. (2019). Calidad de servicio en centros materno-pediátricos del estado Zulia en Venezuela. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(86), 395-415. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/23770>
- Comisión Nacional de los Derechos Humanos México – CNDH (2018). *El derecho a la identidad de las personas y los pueblos indígenas*. CNDH. <https://www.cndh.org.mx/documento/el-derecho-la-identidad-de-las-personas-y-los-pueblos-indigenas>
- Constitución de la República del Ecuador de 2008. 20 de octubre de 2008 (Ecuador). Última modificación: 13 de julio de 2011. Registro Oficial 449.
- Fischer, L., y Espejo, J. (2011). *Mercadotecnia*. McGraw-Hill/ Interamericana Editores S.A. de C.V.
- García, D. J. (2019). La marca del derecho: violencias sistémicas sobre las personas trans. En S. López y R. L. Platero (Coords.), *Cuerpos marcados: Vidas que cuentan y políticas públicas* (pp. 159-177). Bellaterra.
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education.
- Inquilla-Mamani, J., Salas-Avila, D., Velazco, B. e Inquilla-Arcata, F. (2023). Migraciones internas como factor del crecimiento de la economía informal en el altiplano peruano. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXIX(4), 494-508. <https://doi.org/10.31876/rcs.v29i4.41274>
- Izquierdo, J. R. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte Empresarial*, 8(1), 425-437. <https://doi.org/10.26495/rce.v8i1.1648>
- Kotler, P., y Armstrong, G. (2018). *Marketing*. Pearson Educación.
- Kotler, P., y Keller, K. L. (2012). *Dirección de marketing*. Pearson Educación.
- Laino, F. A. (2022). Activismo local, saberes globales. Abuelas de Plaza de Mayo y la invención del derecho a la identidad. *Astrolabio*, (28), 1-32. <https://doi.org/10.55441/1668.7515.n28.33997>

- Ley Orgánica de Gestión de la Identidad y Datos Civiles de 2016. 4 de febrero de 2016. Última modificación: 8 de julio de 2019. Registro Oficial Suplemento 684
- Ley Orgánica de Movilidad Humana de 2017. 31 de enero de 2017. Oficio No. T.7166-SGJ-17-0100. Suplemento del Registro Oficial 938, 6-II-2017.
- Ley Orgánica de Servicio Público de 2010. 6 de octubre de 2010. Registro Oficial Suplemento 294.
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Revista Perspectivas*, (34), 181-209.
- Medina-Quintero, J. M., Ábrego-Almazán, D., y Echeverría-Ríos, O. (2021). Satisfacción, facilidad de uso y confianza del ciudadano en el gobierno electrónico. *Investigación Administrativa*, 50(127), 23-41. <https://doi.org/10.35426/iav50n127.04>
- Murdifin, H., Imaduddin, M., Syaiful, Z., y Aditya, H. P. K. P. (2019). The application of SERVQUAL distribution in measuring customer satisfaction of retailers company. *Journal of Distribution Science*, 17(2), 25-31. <https://doi.org/10.15722/JDS.17.2.201902.25>
- Niama, L. M., Silva, L. E., Villalva, C. I., y Naranjo, E. R. (2020). Elementos de la calidad percibida por el cliente de las instituciones públicas. *Revista Conrado*, 16(S-1), 172-177. <https://conrado.ucf.edu.cu/index.php/conrado/article/view/1538>
- Orlandini, I., y Ramos, N. (2017). Aplicación del modelo SERVQUAL en la prestación de servicio de las empresas de transporte aéreo. *Revista Investigación y Negocios*, 10(15), 144-155. <https://revistas.usfx.bo/investigacionynegocios/index.php/revista/article/view/13>
- Oruna, A. M., Oruna, M. Á., Aranguren, P. E., y Sánchez, J. A. (2023). Calidad de servicio de la banca móvil y lealtad del consumidor. *Revista Venezolana de Gerencia*, 28(102), 855-871. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.102.25>
- Prado, A., y Pascual, L. (2018). *Marketing industrial y de servicios*. ESIC Editorial.
- Ramlawati, R., y Aditya, H. P. K. P. (2018). Total quality management as the key of the company to gain the competitiveness, performance achievement and consumer satisfaction. *International Review of Management and Marketing*, 8(5), 60-69. <https://www.econjournals.com/index.php/irmm/article/view/6932/pdf>
- Ravetllat, I. (2017). El derecho a la identidad (de género) de la infancia y la adolescencia del paradigma de la patología a la autodeterminación. *Actualidad Civil*, (9) 42-62. https://icat.catalag-biblioteca.cat/opac_css/index.php?lvl=notice_display&id=9577
- Rubio, R., y Osella, S. (2020). El nuevo derecho constitucional a la identidad de género: Entre la libertad de elección, el incremento de categorías y la subjetividad y fluidez de sus contenidos. Un análisis desde el derecho comparado. *Revista Española de Derecho Constitucional*, 40(118), 45-75. <https://doi.org/10.18042/cepc/redc.118.02>
- Silva, R., Julca, F., Luján-Vera, P. E., y Trelles, L. R. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente: Empresas turísticas de Canchaque-Perú. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVIII(E-3), 193-203. <https://doi.org/10.31876/rcs.v27i.36502>

- Silva-Ordoñez, I., Jiménez-Silva, W., Santamaría-Freire, E., y Villalba-Miranda, R. (2019). Calidad en el servicio como herramienta de planificación en las empresas del sector terciario. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXV(2), 83-95. <https://produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/article/view/27338>
- Tschohl, J. (2018). *Servicio al cliente: Técnicas, estrategias y una verdadera cultura para generar beneficios*. Service Quality Institute.
- Vicuña, W. G., Orellana, C. P., Orellana, E. F., y Quinteros, M. P. (2023). Percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios públicos en el Cantón La Troncal-Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXIX(3), 204-218. <https://doi.org/10.31876/rcs.v29i3.40706>
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., y Gremler, D. D. (2009). *Marketing de servicios*. McGraw Hill.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., Gremler, D. D., y Mende, M. (2024). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm*. McGraw-Hill Education.
- Zuleta, D. C., Clemenza, C. y Araujo, R. A. (2014). Calidad de servicio percibida por los usuarios de los programas de postgrado en gerencia de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. *Revista Tendencias*, 15(1), 212-227. <https://doi.org/10.22267/rtend.141501.57>