

**REPÚBLICA DEL ECUADOR**



**INSTITUTO DE ALTOS ESTUDIOS NACIONALES UNIVERSIDAD DE  
POSGRADO DEL ESTADO**

Trabajo de titulación para obtener la Maestría en Gestión Pública

**ARTÍCULO CIENTÍFICO**

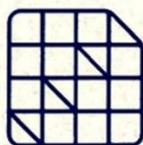
**Evaluación de la calidad del servicio de atención al usuario.**

**Aplicación del modelo Servperf en el registro civil de Manta - Ecuador**

Autora: Evelyn Katherine Pico Meza.

Tutor: Gabriel Cevallos Martínez, PhD.

Quito, julio de 2024



## **ACTA DE GRADO**

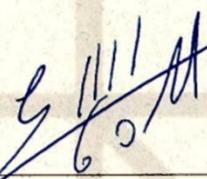
En el Distrito Metropolitano de Quito, hoy 18 de julio de 2024, EVELYN KATHERINE PICO MEZA, portadora del número de cédula: 1313591602, EGRESADA DE LA MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA 2023 - 2024 mayo, se presentó a la exposición y defensa oral de su ARTÍCULO CIENTÍFICO DE ALTO NIVEL, con el tema: "EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE ATENCIÓN AL USUARIO. APLICACIÓN DEL MODELO SERVPERF EN EL REGISTRO CIVIL DE MANTA-ECUADOR", dando así cumplimiento al requisito, previo a la obtención del título de MAGÍSTER EN GESTIÓN PÚBLICA.

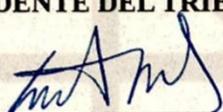
Habiendo obtenido las siguientes notas:

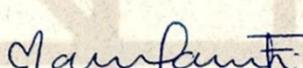
Promedio Académico:	9.40
Trabajo Escrito:	8.25
Defensa Oral:	10.00
<b>Nota Final Promedio:</b>	<b>9.18</b>

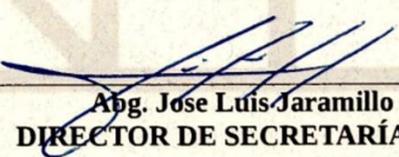
En consecuencia, EVELYN KATHERINE PICO MEZA, se ha hecho acreedora al título mencionado.

Para constancia firman:

  
\_\_\_\_\_  
**Gabriel Francisco Cevallos Martínez**  
**PRESIDENTE DEL TRIBUNAL**

  
\_\_\_\_\_  
**Irma Victoria Jara Iñiguez**  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

  
\_\_\_\_\_  
**Ana Marcela Paredes Encalada**  
**MIEMBRO DEL TRIBUNAL**

  
\_\_\_\_\_  
**Abg. Jose Luis Jaramillo Bustos**  
**DIRECTOR DE SECRETARÍA GENERAL**

### **Autoría**

Yo, **Evelyn Katherine Pico Meza**, máster, con CC **1313591602**, declaro que las ideas, juicios, valoraciones, interpretaciones, consultas bibliográficas, definiciones y conceptualizaciones expuestas en el presente trabajo, así como los procedimientos y herramientas utilizadas en la investigación, son de absoluta responsabilidad de la autora del trabajo de titulación. Asimismo, me acojo a los reglamentos interno de la universidad correspondiente a los temas de honestidad académica.

A handwritten signature in blue ink that reads "Evelyn Pico Meza".

---

**Firma**

CC 1313591602



### **Autorización de publicación**

Autorizo al Instituto de Altos Estudios Nacionales (IAEN) la publicación de este Artículo Científico, de su biografía y anexos, como artículo en publicaciones para lectura seleccionada o fuente de investigación, siempre dando a conocer el nombre del autor y respetando la propiedad intelectual del mismo.

Quito, julio de 2024.

---

**Firma del Egresado**

**EVELYN KATHERINE PICO MEZA**

CC 1313591602

## Índice de contenido

Autoría.....	ii
Autorización de publicación.....	iii
Resumen.....	vii
Palabras clave: Calidad, Satisfacción, Servicio, Servperf.....	vii
Abstract.....	viii
Keywords: Quality, Satisfaction, Service, Servperf.....	viii
Introducción.....	1
Revisión de la literatura.....	3
Satisfacción del usuario.....	3
Calidad del servicio público.....	6
Modelos de evaluación de calidad del servicio.....	8
Metodología.....	11
Resultados.....	15
Dimensiones de la calidad del servicio.....	17
Elementos tangibles.....	17
Fiabilidad.....	18
Capacidad de respuesta.....	19
Seguridad.....	19
Empatía.....	20
Satisfacción del usuario.....	21
Discusión.....	23
Conclusiones.....	26
Referencias bibliográficas.....	28
Apéndices.....	33

## Índice de figuras

Figura 1. Modelos de evaluación de calidad. ....	9
Figura 2. Trámites realizados por usuarios del Registro Civil. ....	16
Figura 3. Frecuencia de servicios de usuarios del Registro Civil. ....	16
Figura 4. Análisis de modelo de ecuaciones estructurales. ....	22

## Índice de tablas

Tabla 1. Significado de las dimensiones del modelo Servperf .....	12
Tabla 2. Datos sociodemográficos de los encuestados .....	15
Tabla 3. Alfa de Cronbach de las dimensiones del modelo Servperf .....	17
Tabla 4. Resultados dimensión elementos tangibles .....	17
Tabla 5. Resultados dimensión fiabilidad .....	18
Tabla 6. Resultados dimensión capacidad de respuesta.....	19
Tabla 7. Resultados dimensión seguridad .....	20
Tabla 8. Resultados dimensión empatía.....	20
Tabla 9. Resultados dimensión satisfacción al cliente .....	221

**Evaluación de la calidad del servicio de atención al usuario.  
Aplicación del modelo Servperf en el registro civil de Manta – Ecuador.**

Pico, Evelyn  
Instituto de Altos Estudios Nacionales  
[evelyn.pico@alu.iaen.edu.ec](mailto:evelyn.pico@alu.iaen.edu.ec)  
[evelynpico1204@gmail.com](mailto:evelynpico1204@gmail.com)

**Resumen**

Las entidades públicas tienen como principal objetivo brindar un servicio de calidad a los ciudadanos, por lo que, la evaluación de estos servicios se convierte en una de las herramientas fundamentales para la evaluación de la eficiencia y eficacia de estas instituciones, por lo que, la presente investigación tiene como objetivo proponer actividades de mejora de atención al usuario en el Registro Civil de Manta, para lo cual, a través de la definición de la calidad del servicio desde la perspectiva ciudadana y posteriormente con la aplicación de un modelo validado de evaluación. La metodología aplicada fue de carácter exploratoria, descriptiva y cuantitativa, se obtuvieron los datos mediante la aplicación del modelo de evaluación de la calidad Servperf, los cuales fueron analizados con base al modelo de ecuaciones estructurales PLS-SEM estableciendo la relación de las variables observables y latentes, esto mediante el programa estadístico smartPLS4. Los resultados de la investigación indicaron que la dimensión empatía está directamente relacionada con la satisfacción del usuario.

**Palabras clave:** Calidad, Satisfacción, Servicio, Servperf

### **Abstract**

The main objective of public entities is to provide quality service to citizens, therefore, the evaluation of these services becomes one of the fundamental tools for evaluating the efficiency and effectiveness of these institutions, therefore, the The objective of this research is to propose activities to improve user service in the Civil Registry of Manta, for which, through the definition of the quality of the service from the citizen perspective and subsequently with the application of a validated evaluation model. The methodology applied was exploratory, descriptive and quantitative in nature, the data was obtained through the application of the Servperf quality evaluation model, which was analyzed based on the PLS-SEM structural equation model establishing the relationship of the observable variables and latent, this through the smartPLS4 statistical program. The results of the research indicated that the empathy dimension is directly related to user satisfaction.

**Keywords:** Quality, Satisfaction, Service, Servperf

## **Introducción**

La identidad se define como el conjunto de características distintivas que diferencian a una persona del resto de la sociedad, tiene su origen en el momento del nacimiento, cuando se otorga el derecho a un nombre y apellidos, así como el reconocimiento de todos los derechos establecidos por las leyes ecuatorianas y la normativa internacional (Pérez, 2021). Para el Estado, la existencia de una persona se formaliza mediante su inscripción en el registro civil, lo que garantiza de inmediato el reconocimiento y la protección de sus derechos.

Es importante recordar que la existencia legal de un individuo comienza con el corte del cordón umbilical al nacer y se oficializa con su registro de nacimiento. Sin embargo, si una persona no es inscrita dentro del plazo establecido, el Estado no la reconoce legalmente, a pesar de su presencia física en la sociedad (Espinoza y Orrego, 2023). Esto la deja en una situación de desventaja, ya que carece de derechos constitucionales como la igualdad, no discriminación, acceso a la salud, educación, empleo formal, propiedad privada y servicios públicos y privados.

Con estos antecedentes, el Estado ecuatoriano tiene entre sus objetivos fundamentales de Administración pública garantizar los derechos reconocidos por la Constitución (2008), entre los cuales, destaca el ser reconocido como ciudadano ecuatoriano. Este derecho se vuelve tangible a través de la obtención de la cédula de ciudadanía, que según la Dirección Nacional de Registro Civil, Identificación y Cedulación es el principal documento habilitante para realizar cualquier tipo de trámite en el país (Ley de registro civil, identificación y cedulación, 2013).

A pesar de esto, la falta de registro oportuno de nacimientos y la presencia de identidades duplicadas son problemas que socavan el derecho a la identidad en Ecuador, afectando negativamente la vida y el bienestar de numerosas personas en el país.

La Dirección Nacional de Registro Civil, Identificación y Cedulación en Ecuador es una entidad pública que tiene a su cargo proveer los servicios de cedulación, de los hechos y actos relativos al estado civil de las personas; por lo que, es la responsable de administrar la información y los datos personales de los ciudadanos (Cox, 2012). Así, esta institución maneja una política de calidad dirigida a brindar servicios enfocados en la eficiencia, eficacia e innovación de los procesos (Registro Civil, Identificación y Cedulación, 2023).

En la actualidad, la calidad del servicio público está en tela de juicio, a pesar de que las instituciones estatales mantengan como uno de sus principales objetivos elevar la efectividad del servicio. En el año 2022 según el Instituto de Estadísticas y Censos INEC, los ecuatorianos califican con 6.64 al servicio de cedulación (Castillo, 2023), evaluación no satisfactoria, pero relativamente alta en relación con otros servicios ya que la percepción de mejora se vincula con décadas anteriores de un servicio históricamente deficiente.

Efectivamente, el Registro Civil en el Ecuador fue sometido a múltiples cambios desde la década de los noventas. En ese entonces, el archivo central era de alto riesgo debido a las condiciones de infraestructura para almacenar la información. Los datos se documentaban de forma física, y estaban expuestos a cielos rasos deteriorados, estantes metálicos oxidados, cartones propensos a las condiciones climáticas y otras circunstancias de insalubridad (Sarabia, 2020).

Por esta razón, la modernización del Registro Civil era evidentemente necesaria para prevenir la pérdida de información. En el año 2008, las autoridades de turno declaran al Registro Civil ecuatoriano en estado de emergencia, por lo que se solicita la aprobación presupuestaria para dar inicio a la innovación de procesos en esta entidad. En la actualidad, la Dirección Nacional de Registro Civil, Identificación y Cedulación cuenta con la tecnología y la infraestructura necesarias para brindar un servicio de calidad a los usuarios; sin embargo, tiene una perspectiva ciudadana solo medianamente aceptable. Actualmente, el Registro Civil cuenta con 177 agencias a nivel nacional, las cuales se encuentran distribuidas en cada una de las provincias y cantones del país (Registro Civil, Identificación y Cedulación, 2023).

A pesar de contar con una infraestructura amplia, personal adicional y tecnología avanzada, la agencia del Registro Civil en Manta, una de las 21 agencias de la provincia de Manabí, aún enfrenta desafíos en cuanto a la satisfacción del usuario. Aunque se han implementado evaluaciones institucionales, estas se centran principalmente en el cumplimiento presupuestario en lugar de abordar la calidad del servicio desde la perspectiva de los ciudadanos (Mendoza, 2023).

En Ecuador, la Dirección General del Registro Civil, Identificación y Cedulación cuenta con 32 mega agencias a nivel nacional, que prestan atención al público en todos los servicios. Estas mega agencias, se caracterizan por brindar todos los servicios con los que cuenta el registro civil, por lo que, se podrían considerar como centros de atención integrales. En Manta, la nueva mega agencia del Registro Civil fue inaugurada en el año 2013 se invirtieron 1'090.849,66 dólares, esta nueva infraestructura evidencia la innovación en toda su contextualización (Sarabia, 2020). Esta, brinda los 21 servicios que posee la Dirección Nacional, para lo cual, cuenta con 12 ventanillas de atención al público, así como, el talento humano necesario para atender de forma óptima y en un tiempo adecuado a sus usuarios.

Esta agencia, beneficia a los aproximadamente 250 mil habitantes de la ciudad de Manta, que pueden concurrir a realizar cualquier tipo de trámite relacionado al Registro Civil (Registro Civil, Identificación y Cedulación, 2023). Sin embargo, a pesar de que los usuarios aprecian los avances en cuestión de atención, destacando una infraestructura adecuada para la espera, mayor

orden en los turnos y tecnología que les brinda más confianza en el respaldo de su información, según el informe de rendición de cuentas de 2021, es la Agencia de Manta la que presenta el mayor índice de inconformidades en cuanto al tiempo de respuesta del servicio, la empatía con los funcionarios y la asignación de turnos.

Por esto, la importancia de esta investigación radica, en lo esencial que para las instituciones públicas contar con indicadores de gestión basados en la perspectiva de los ciudadanos (Atiaga, 2020). La garantía de servicios de calidad, es uno de los principales fines de las instituciones públicas, que se deben al servicio de la sociedad, la Dirección Nacional de Registro Civil, Identificación y Cedulación en Ecuador no es la excepción, así como, cada una de sus agencias a lo largo del territorio ecuatoriano.

En este escenario, surge la interrogante ¿Cómo mejorar el servicio del registro civil de Manta desde la percepción ciudadana?, por lo cual, es necesario definir la calidad de servicio del registro civil y su relación con la percepción ciudadana, aplicar un modelo validado de evaluación de calidad de servicio en el Registro Civil de Manta y lograr determinar las fortalezas y debilidades en la atención al usuario de esta institución; esto, con la finalidad de poder proponer actividades de mejora de atención al usuario.

Para abordar esta problemática, se plantea realizar una investigación cuantitativa, a través del modelo Servperf, el cual consiste en efectuar un cuestionario para conocer la percepción de calidad del servicio que tienen los usuarios (Ramos et al., 2020). Mediante este modelo, se analizarán las variables a través del sistema de ecuaciones estructurales PLS-SEM, explicando las relaciones entre las mismas, con la intención de generar acciones correctivas y preventivas ante los puntos críticos del servicio de atención al cliente.

## **Revisión de la literatura**

### **Satisfacción del usuario**

En la década de los años setenta, se llevaron a cabo los primeros estudios sobre la satisfacción del consumidor, destacando especialmente los realizados en Estados Unidos debido a la influencia macroeconómica que este país representaba (Bravo, 2019). Estas investigaciones se enfocaron en identificar las variables que influyen en la construcción de la satisfacción, incluyendo las características del servicio, las expectativas en la formación de opiniones y los sentimientos asociados. En este sentido, es crucial que los colaboradores de organizaciones, tanto públicas como privadas, tengan una comprensión clara del concepto de calidad de servicio para aplicar estrategias que permitan alcanzar este objetivo (Tenesaca y Rodríguez, 2022).

En el contexto actual, el objetivo principal de una organización es satisfacer las necesidades de sus clientes en cada interacción que estos requieran. Por esta razón, la formación

en relación con la satisfacción del cliente se considera totalmente necesaria (Silva et al., 2021). Un cliente satisfecho facilita el logro de los objetivos de la empresa, considerando factores como expectativas, trato recibido, fidelización y capacidad de respuesta.

En este escenario, es importante abordar la diferencia entre clientes y ciudadanos, ya que, este es uno de los diferenciadores más relevantes entre las empresas privadas y públicas, teniendo en cuenta que la satisfacción que estos usuarios experimenten serán percibidos en diferentes contextos. Rodríguez y otros autores (2020) mencionan, que dentro de la nueva forma de gestión pública se origina un cambio de orientación y de cultura organizacional, lo que implica que el ciudadano sea considerado un cliente, basando el éxito de estas organizaciones en la mejora de la cantidad y calidad de los servicios públicos, así como, la proximidad a los ciudadanos, repercutiendo en el concepto de estas instituciones.

Por lo tanto, las instituciones apegadas a los conceptos innovadores de los nuevos retos de la gestión pública, perciben al ciudadano con la misma importancia que las empresas privadas a sus clientes; ya que, como mencionan Araya y Cerpa (2019) ambos usuarios tienen un rol importante dentro de los objetivos organizacionales, y es que, aunque para las empresas privadas los clientes generan ganancias monetarias, para las instituciones públicas la percepción ciudadana garantizará la efectividad de sus procesos de atención al usuario.

Canzio (2019), sostiene que, hoy en día, lograr la satisfacción del usuario es un requisito indispensable para destacarse en el ámbito empresarial y establecerse en la mente del consumidor. En consecuencia, la meta principal es mantener al cliente complacido, y para lograrlo, las organizaciones han establecido múltiples condiciones, como talento humano capacitado, infraestructura adecuada, inversión, rapidez de respuesta y abastecimiento, entre otras, que permiten brindar un servicio de calidad y alcanzar la tan buscada satisfacción.

Definir la satisfacción del usuario implica relacionarla con la evaluación del servicio ofrecido en comparación con lo que el usuario desea percibir, es decir, si cumple con sus expectativas. El grado de satisfacción del cliente es una dimensión del nivel de fidelización hacia una marca u organización. Un usuario insatisfecho tomará acciones para dejar de recibir el servicio, mientras que un usuario satisfecho mantendrá el vínculo comercial con la empresa (Tenesaca y Rodríguez, 2022).

En esencia, la satisfacción del usuario se puede determinar como el reflejo del cumplimiento de sus expectativas. En este sentido, la calidad es la capacidad de satisfacer esas expectativas, siendo la brecha entre la percepción y la expectativa (Hernández et al., 2021). La calidad del servicio está directamente relacionada con la satisfacción del cliente, ya que los

usuarios que reciben servicios de calidad se sienten complacidos y tienen la convicción de volver a utilizar los servicios de esa organización.

Andrade et al. (2019), mencionan que, en cuanto al servicio público, los usuarios actualmente buscan un servicio que pueda satisfacer sus expectativas y son los críticos más exigentes de la gestión pública. Frente a esta realidad, los gobiernos, especialmente en América Latina, buscan modernizar los procesos para garantizar un servicio de calidad y, por ende, la satisfacción de sus usuarios. Sin embargo, este proceso avanza lentamente y enfrenta numerosas trabas en la mayoría de estos países.

En el caso específico de Ecuador, a pesar de las innovaciones infraestructurales e internas en muchas instituciones, los resultados actuales muestran un servicio público evaluado como mediocre según el INEC, con una puntuación de 5.6 sobre 10 puntos (Castillo, 2023). Esto evidencia que lograr la satisfacción del usuario va más allá de contar con recursos materiales o humanos, y está relacionado con establecer procesos que incluyan la empatía con los usuarios.

Las instituciones públicas necesitan desarrollar herramientas para medir la calidad, eficiencia y eficacia de sus acciones, con el fin de cumplir con su compromiso hacia los ciudadanos. De esta manera, podrían determinar en qué nivel de aceptación se encuentran los planes o proyectos desarrollados, respondiendo a las expectativas de la ciudadanía (Monsiváis, 2019). El principal incentivo que deben tener las organizaciones públicas para garantizar la entrega de servicios de calidad es la ética, por lo que es necesario identificar los factores valorados por el usuario para recibir satisfacción y calidad, lo cual es posible a través de la modelización con ecuaciones estructurales.

Es fundamental reconocer que el ciudadano o usuario que recibe un servicio en una institución pública es la figura más relevante dentro de la misma. La esencia de cualquier entidad estatal radica en asegurar que este usuario se sienta plenamente satisfecho con el servicio recibido y que todas las expectativas previas hayan sido satisfechas (Linares, 2024). Para lograr este nivel de satisfacción, es crucial destacar el rol esencial que desempeñan los funcionarios públicos en la atención al usuario.

Existen múltiples factores que contribuyen a la percepción de satisfacción del usuario respecto a la atención recibida en la institución. Los usuarios no solo consideran la calidad de la atención, sino que también evalúan otras variables como el tiempo de espera, el trato amable por parte del personal, las condiciones del establecimiento, así como el conocimiento, eficiencia y eficacia demostrados. Según Delgado, Morales y Vásquez (2020), los principales factores que determinan la calidad incluyen el comportamiento, la actitud y la habilidad del servidor, los errores cometidos durante la prestación del servicio, y los tiempos de espera y entrega del mismo.

El Registro Civil en Ecuador es la entidad responsable de la identificación integral de sus habitantes. Sus funciones claves incluyen la organización, ejecución y supervisión del registro de actos civiles, así como la emisión de documentos seguros y confiables (Atiaga, 2020). Este organismo garantiza la custodia y manejo adecuado de información crítica que cubre necesidades como el matrimonio, la inscripción y partida de nacimiento, la defunción, el reconocimiento de certificados de matrimonio y la cedulação (Benites, 2021).

Es esencial que los datos relacionados con el estado civil de las personas sean recolectados de manera precisa y almacenados en archivos oficiales. Este procedimiento no solo beneficia a los individuos interesados, sino también al Estado y a terceros. En este contexto, el Gobierno del Ecuador ha priorizado la modernización de la Dirección General del Registro Civil, Identificación y Cedulação, considerándola un eje fundamental y una herramienta clave para la planificación estatal (Delgado, Morales y Vásquez, 2020). Esta modernización permitirá una distribución equitativa de la riqueza y fomentará el desarrollo integral de la nación, al mismo tiempo que se asegura la generación de una identidad única para cada ciudadano.

El ciudadano y usuario de los servicios ofrecidos por las entidades públicas mantiene una relación directa con la administración pública, facilitada por diversas estrategias que promueven su participación en la planificación de los procesos. Estas estrategias han aumentado su nivel de interacción con las entidades mediante mecanismos de participación ciudadana, permitiéndole evaluar constantemente tanto el servicio o producto ofrecido como su calidad (Musto, 2021). Además, el ciudadano actual conoce y utiliza los recursos legales disponibles a su favor, exigiendo un valor agregado debido a sus altas expectativas respecto a la calidad del servicio. Por lo tanto, demanda la prestación de un servicio personalizado que responda a sus necesidades específicas.

En este contexto, es fundamental considerar el concepto de valor público, el cual se refiere a los beneficios y mejoras tangibles e intangibles que los servicios públicos aportan a la sociedad (Izquiero, 2021). La administración pública debe centrarse en crear valor público, asegurando que sus acciones y servicios no solo satisfagan las necesidades inmediatas de los usuarios, sino que también contribuyan al bienestar general y al desarrollo sostenible de la comunidad. Según Luzarraga y Morán (2021) esto implica una gestión eficiente, transparente y orientada a resultados, donde la satisfacción del ciudadano se convierte en un indicador clave del éxito institucional.

### **Calidad del servicio público**

La calidad del servicio a los usuarios en las entidades públicas se consolida sobre aspectos como la atención, el trato amable, los procedimientos eficientes, el cumplimiento y otros

elementos valorados por los usuarios al experimentar el servicio (Moreira y Orozco, 2020). La relevancia de la calidad del servicio para las instituciones, como menciona Torres (2022) radica en la construcción de un nivel de gestión pública que satisfaga las expectativas de los ciudadanos, reconociendo que la satisfacción de las necesidades es crucial para la resolución de conflictos sociales. Por lo tanto, es imperativo que las instituciones se ajusten a las exigencias y normativas que aseguren la calidad de su gestión.

En los últimos años, la calidad del servicio ha adquirido una importancia crítica para todas las organizaciones, ya que los consumidores tienen expectativas cada vez más elevadas, lo que impulsa a las entidades a esforzarse más para cumplir y superar los estándares (Torres, 2022). Es esencial comprender que la calidad del servicio no solo se evalúa mediante la correcta implementación de procesos, sino que también incluye la manera en que se atiende al usuario antes y durante los procedimientos. Por esta razón, en la actualidad, las organizaciones se esfuerzan por ofrecer calidad en el servicio como un medio diferenciador (Reyes y Veliz, 2021).

En este contexto, es posible afirmar que la calidad del servicio puede convertirse en un elemento estratégico para las organizaciones, siendo fundamental para la competitividad, supervivencia y desarrollo, tanto en el ámbito público como privado. Los usuarios no simplemente buscan obtener el servicio que necesitan, sino que también valoran la amabilidad, un entorno agradable, rapidez en las respuestas, comodidad, confianza y un trato personalizado (Torres, 2022).

Veliz y Reyes (2021) mencionan, que un servicio público de calidad se puede definir como aquel que cumple con todos los requisitos del usuario, por lo tanto, es esencial conocer el nivel de satisfacción del interesado. Las instituciones públicas enfrentan el desafío de garantizar un servicio de calidad, lo que implica conocer las necesidades y expectativas de los ciudadanos, diseñar procesos para satisfacerlas y, finalmente, determinar el nivel de satisfacción de los usuarios (Izquiero, 2021). Este último aspecto es cada vez más crucial, ya que sin conocer o medir la satisfacción del usuario, no se puede determinar si los servicios son de calidad ni emprender mejoras continuas para lograrlo.

En un mundo caracterizado por cambios constantes, las expectativas de los usuarios sobre los servicios son cada vez más exigentes. Evaluar un servicio puede resultar complejo, dado que implica acciones intangibles (Gaviria y Delgado, 2020). A pesar de su intangibilidad, estos servicios se perciben y sienten, lo que hace que evaluar la calidad del servicio abarque las diversas opiniones que los usuarios puedan tener al respecto.

Cuando los servicios son proporcionados por instituciones públicas, los ciudadanos suelen asociar la percepción del servicio con la gestión que las autoridades actuales están

llevando a cabo, convirtiéndolo incluso en un indicador político. Brindar servicios de calidad es uno de los principales objetivos de las políticas públicas en Ecuador, aunque este objetivo parece volverse cada vez más desafiante, ya que la calidad del servicio se construye en la mente de los usuarios y se basa en aspectos como el conocimiento de sus necesidades (Monsiváis, 2019).

Es crucial destacar que la administración pública, como proveedora única de diversos servicios, no puede desentenderse de la responsabilidad de proporcionar servicios eficaces y seguros a la población bajo ninguna circunstancia (Delgado y Ruiz, 2020). La percepción ciudadana puede convertirse en la principal barrera para el desarrollo de políticas públicas, ya que un ciudadano decepcionado con los servicios ofrecidos por el Estado, no participa efectivamente, afectando la gobernanza y gobernabilidad (Izquiero, 2021).

### **Modelos de evaluación de calidad del servicio**

La importancia de las evaluaciones ciudadanas sobre el desempeño de las instituciones públicas no necesariamente se vincula con la disminución de la confianza en la política, como se observa a nivel global. Más bien, surge de los cambios en las expectativas de los usuarios (Ramos et al., 2020). La relación de las personas con la política ha evolucionado de un modelo de lealtad a ideologías a uno de asertividad, donde las opiniones se basan en la exigencia y rendición de cuentas como usuarios, no en discrepancias con el régimen gobernante.

La evaluación de la calidad y la satisfacción de los clientes se ha convertido en un aspecto fundamental para cualquier organización empresarial en la actualidad (Romero, 2022). Esto ha llevado a varios autores a realizar estudios para profundizar en estos temas y desarrollar modelos que permitan obtener o evaluar el nivel de calidad percibido por el cliente. En la Figura 1 se detallan los diversos modelos para gestionar la calidad del servicio, que según (Frías, 2005) se agrupan de acuerdo con los dos paradigmas que se identifican.

Entre los modelos más utilizados se encuentran el modelo Servman, el modelo de la Imagen, modelo de Desempeño Evaluado, modelo Multiescenario, modelo Lodgqual, modelo Servperf y escala de Servperf. Los modelos basados en el paradigma de la percepción del desempeño consideran como variable de entrada los valores de percepción del cliente sobre el desempeño del servicio percibido (Pazmiño, Navas y Romero, 2021).

Es importante señalar, que los modelos de evaluación de la calidad, se caracterizan por su facilidad de adaptación. Como lo señala Torres (2022), los modelos de evaluación de la calidad están diseñados para ajustarse a los diferentes tipos de empresas, productos o servicios. Sin embargo, es necesario conocer el modelo para que, al aplicarlo, este sea el que ajuste por su contenido, estructura e indicadores a la entidad y al objeto a ser evaluados.

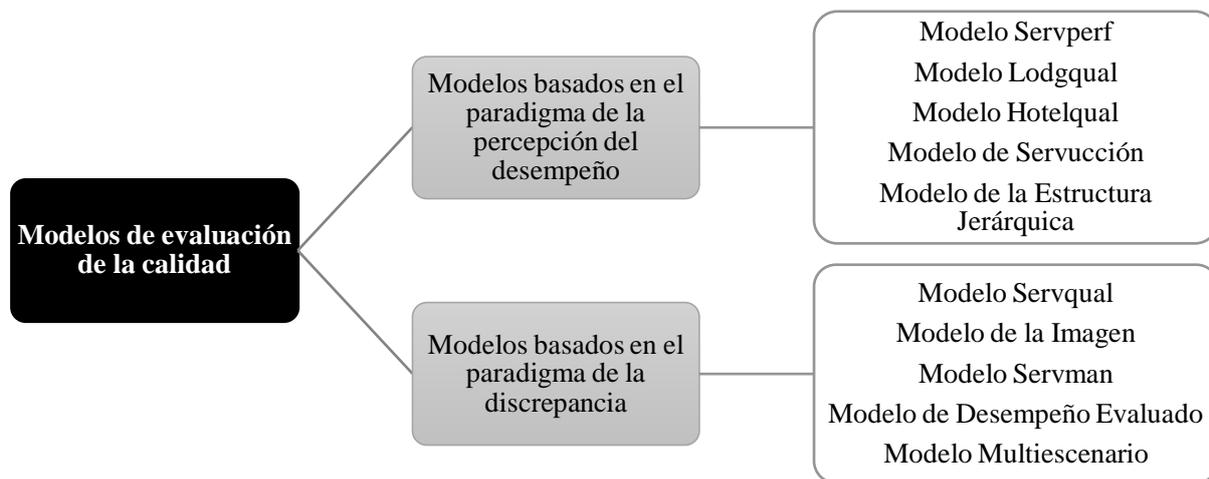


Figura 1. Modelos de evaluación de calidad.

Fuente: Frías. (2005), p. 71.

El *modelo Servperf* de Cronin y Taylor (1992) se fundamenta en la calidad del servicio comparando la discrepancia entre expectativas y percepciones de los consumidores con otra medición basada solo en percepciones, utilizando los 22 ítems del modelo Servqual. Concluyeron que Servqual no es adecuado y propusieron el modelo Servperf, basado en el desempeño, que es más eficiente al reducir los aspectos a medir de 44 a 22 y capta mejor las percepciones de los consumidores. Los fundamentos teóricos de Servperf incluyen la conceptualización de la calidad del servicio como una actitud, la efectividad del modelo importancia-adequación y la capacidad del desempeño actual para reflejar adecuadamente las percepciones de los consumidores.

El *modelo Lodgqual* conecta la calidad del servicio con la satisfacción del cliente y las intenciones de recomendar el servicio, destacando este último aspecto como una novedad, ya que modelos anteriores solo consideraban la intención de volver a comprar. Similar al Servperf, define la calidad como la percepción del desempeño del servicio, alejándose del paradigma de la disconformidad (Pazmiño, Navas y Romero, 2021). Este modelo, adaptado para servicios turísticos, especialmente de alojamiento, evalúa la calidad percibida a través de tres dimensiones y comparte limitaciones con otros modelos basados en la percepción del desempeño.

El *modelo Hotelqual*, como señalan Espinoza y Vallejo (2021) está basado en el Servqual y adaptado al sector hotelero, es similar al Lodgqual. Sus autores aseguran que posee alta fiabilidad y validez; el análisis factorial agrupa los ítems en tres dimensiones: personal, instalaciones y organización. El estudio concluye que el Hotelqual es muy útil para medir la calidad percibida de los servicios hoteleros, sugiriendo que la mejor manera de hacerlo es mediante el estudio de las percepciones de los clientes.

El *modelo Servucción* organiza de manera sistemática y coherente los elementos físicos y humanos en la relación cliente-proveedor para asegurar la prestación de un servicio con características y niveles de calidad predeterminados. Los autores opinan que este modelo comparte limitaciones con otros basados en la percepción del desempeño y que las dificultades para estandarizar el servicio complican su implementación (Pazmiño, Navas y Romero, 2021).

El *modelo de la Estructura Jerárquica* define el servicio como un conjunto de atributos, dimensiones o incidentes críticos, donde los atributos representan las ventajas que el cliente busca en relación con los costos y el grado de satisfacción. Los clientes tienen creencias sobre la presencia de estos atributos en cada servicio y una función de utilidad que asocian con la satisfacción esperada (Izquiero, 2021). La percepción del cliente se basa en un proceso estructurado de tratamiento de información. Los autores concluyen que este modelo enfrenta las mismas dificultades que los anteriores, y que el enfoque económico aumenta la complejidad, subjetividad y reactividad en la medición del valor percibido.

Por el contrario, los modelos basados en los paradigmas de las discrepancias, se basan en la premisa de que la calidad del servicio se puede evaluar comparando las discrepancias entre lo que se espera y lo que se percibe, buscando cerrar las brechas para mejorar la satisfacción del cliente (Pazmiño, Navas y Romero, 2021).

El *modelo Servqual* es ampliamente utilizado, se basa en el paradigma de la disconformidad y en la teoría de los gaps o discrepancias, que incluye cinco brechas esenciales. Perteneciente a la escuela norteamericana, analiza las causas de cuatro gaps como variables independientes, con el quinto gap resultante de los anteriores (Espinoza y Vallejo, 2021). Aunque ha sido aplicado en diversos servicios, ha recibido críticas por la subjetividad en la medición de expectativas. A pesar de ello, los autores destacan sus numerosas potencialidades y su alineación con los principios fundamentales de la gestión de la calidad.

El *modelo de la Imagen* propuesto por Gronroos (1984), parte de la escuela nórdica junto con Servman, se alinea con la idea de discrepancias de Lewis y Booms de 1983. En este modelo, se considera que la calidad percibida se forma a partir de la diferencia entre las expectativas y la realidad del servicio, centrándose especialmente en cómo esta discrepancia afecta la imagen del servicio. Aunque se identifica con la tradición europea, su enfoque interno conecta más la calidad percibida con la imagen que con la satisfacción del cliente, omitiendo una integración completa del análisis y la evaluación.

El *modelo Servman* desarrollado por Gronroos (1987-1988, 1990, 1994), Lehtinen (1982) y Gummerson (1978), se fundamenta en el concepto de discrepancias al considerar la calidad como la discrepancia entre las expectativas y las percepciones del cliente. Su característica

distintiva radica en su intento de establecer conexiones causales entre las brechas internas y externas, una idea que ha sido ampliamente abandonada en la literatura sobre calidad de servicio. Además, este modelo adopta un enfoque centrado en los procesos y en las personas, resaltando el papel de la gestión en su evolución (Pazmiño, Navas y Romero, 2021).

El *modelo de Desempeño Evaluado* de Theas (1993) surgió como una alternativa a las críticas dirigidas hacia Servqual, especialmente en relación con la definición conceptual de expectativas y la justificación teórica de sus componentes. Aunque se basa en el paradigma de la disconformidad, Theas lo vincula a la teoría de los modelos actitudinales clásicos del punto ideal. Su enfoque radica en la calidad percibida a través de la evaluación del desempeño, utilizando el punto ideal clásico y factible como estándares de comparación en lugar de las expectativas.

El *modelo Multiescenario* de Bolton y Drew (1991) forma parte de la familia de modelos que se basan en el paradigma de la disconformidad, pero destaca por introducir nuevos elementos como el valor del servicio, el comportamiento del cliente y sus intenciones de recomendar el servicio o repetir la compra. Sin embargo, los autores señalan que su principal desafío radica en la complejidad de medir el valor percibido, siendo este un constructo más subjetivo y difícil de evaluar en comparación con otros elementos utilizados para medir la calidad, como la satisfacción del cliente o la imagen.

## **Metodología**

La metodología empleada en este estudio es de tipo exploratorio y descriptivo, con un enfoque cuantitativo, lo que representa un aporte novedoso, especialmente en el ámbito de las instituciones públicas de Ecuador. El estudio se llevó a cabo en la agencia del Registro Civil de la ciudad de Manta, ubicada en la provincia de Manabí.

Esta metodología permitió una comprensión detallada de la problemática y sus componentes, así como la evaluación de la calidad del servicio a través de la percepción de los usuarios. Se utilizó el modelo Servperf para recopilar datos mediante una encuesta dirigida a los usuarios del servicio. La encuesta consta de 24 preguntas, agrupadas en cinco dimensiones relacionadas con la calidad del servicio y satisfacción del usuario.

Este modelo implica la realización de una encuesta o cuestionario dirigido a los usuarios de un servicio específico. Servperf se basa en cinco componentes considerados esenciales para evaluar la percepción de calidad del servicio por parte de los usuarios (Anchundia, 2023). Es uno de los métodos más comunes para recopilar datos sobre la calidad del servicio, consistiendo en una serie de preguntas relacionadas con una o más variables (Luzarraga y Morán, 2021). En este estudio, aunque el modelo Servperf típicamente se distribuye en cinco dimensiones. Se añadió

una dimensión adicional sobre la satisfacción del cliente, que es la variable dependiente de la investigación.

Tabla 1  
*Significado de las dimensiones del modelo Servperf*

<b>Dimensión</b>	<b>Significado</b>
Elementos tangibles	Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, empleados y materiales de comunicación. Son los aspectos físicos que el cliente percibe en la organización.
Fiabilidad	Habilidad de prestar el servicio prometido de forma precisa.
Capacidad de respuesta	Deseo de ayudar a los clientes y de servirles de forma rápida.
Seguridad	Conocimiento del servicio prestado y cortesía de los empleados, así como su amabilidad para transmitir confianza al cliente.
Empatía	Atención individualizada al cliente.

*Fuente.* Berry, Parasuraman y Zeitham. (1993). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Retailing*, 69 (1).

Actualmente, los modelos líderes en estas evaluaciones de calidad del servicio son el modelo Servqual y Servperf (Dominguez, Rivera y Portalanza, 2022). El modelo Servqual se implementa mediante dos encuestas con 22 preguntas cada una para medir percepciones y expectativas (Moyano, 2019). Analiza cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, con respuestas medidas a través de la escala de Likert (Ramirez, 2017). Su principal característica distintiva es diferenciar entre la percepción del proveedor del servicio y la expectativa del cliente.

En cambio, el modelo Servperf no considera el concepto de expectativa debido a que se considera una interpretación demasiado amplia de datos, redundante con la medición de las percepciones. Aunque inicialmente pueda parecer una versión reducida del modelo Servqual, el Servperf es criticado por su limitada capacidad predictiva, validez y extensión (Dominguez, Rivera y Portalanza, 2022). Propone la percepción como una aproximación a la satisfacción del cliente, que puede ser volátil debido a estar basada en los estados de ánimo de las personas.

El modelo Servperf podría considerarse más preciso, ya que el cuestionario puede completarse en menos tiempo y su interpretación y análisis son más sencillos (Ramirez, 2017). A pesar de ser más conciso, aborda la información necesaria para determinar el nivel de calidad e incluso la satisfacción del usuario, lo que puede conducir a resultados positivos de mayor valor. En este contexto, es esencial tener en cuenta que la satisfacción del cliente es producto de la calidad del servicio, y esta última influye más en la satisfacción que en las intenciones de adquisición del usuario.

En esta investigación, se empleó el modelo Servperf debido a su enfoque concreto en la percepción del cliente sobre la calidad del servicio, evitando la interpretación de expectativas que el modelo Servqual sí podría generar. El modelo Servperf se destaca por su capacidad para proporcionar resultados precisos y de fácil interpretación, lo que lo convierte en una herramienta eficiente para evaluar la satisfacción del usuario (Ramos et al., 2020).

A pesar de su precisión, el modelo Servperf aborda adecuadamente los aspectos esenciales para determinar la calidad del servicio y su impacto en la satisfacción del cliente, destacando así su utilidad en la investigación.

La población de estudio consistió en los usuarios del Registro Civil de la ciudad de Manta, los cuales, según la base de datos proporcionada por esta agencia, en el mes de diciembre de 2023 fueron aproximadamente 20000 usuarios. Por lo que, la muestra fue seleccionada de manera no probabilística, tratando de obtener la mayor cantidad de respuestas. Esto, considerando que la recolección de datos se efectuó mediante un formulario de Google enviado a los usuarios a través de los correos electrónicos registrados.

Oliari y Rocco (2017) mencionan que las encuestas en línea ofrecen ventajas como rapidez, mejor calidad de respuestas gracias a elementos audiovisuales y menor costo en comparación con encuestas presenciales. Sin embargo, tienen desventajas significativas, como errores de cobertura, falta de aleatoriedad en las muestras y menor tasa de respuesta. Usualmente, estas tasas de respuesta son menores al 10% de la población en estudio.

En esta investigación, previendo esta tasa de respuesta, se consideró enviar el instrumento de evaluación a toda la población, logrando obtener un total de 402 repuestas, este cuestionario fue aplicado desde febrero hasta abril del año 2024. Aunque la encuesta fue aplicada meses posteriores de recibir el servicio, y esto puede implicar que las respuestas pueden estar influenciadas por eventos posteriores o cambios en las percepciones del encuestado, para mitigar estas implicaciones, la encuesta está estructurada de manera que los usuarios deben recordar detalles específicos del servicio recibido.

En este escenario, esta metodología presenta ventajas significativas, particularmente en la evaluación longitudinal de la percepción del servicio. Permite a los encuestados reflexionar sobre su experiencia con un mayor contexto temporal, lo que puede ofrecer una visión más equilibrada y menos influenciada por emociones inmediatas (Maceiras, 2022). Además, este enfoque puede capturar la persistencia de la satisfacción o insatisfacción con el servicio a lo largo del tiempo, proporcionando datos valiosos sobre la durabilidad de las impresiones del usuario.

Esta información es crucial para las instituciones, ya que ayuda a identificar no solo las fortalezas y debilidades inmediatas, sino también aquellas que tienen un impacto duradero en la

percepción del servicio. Por lo tanto, aunque existen desafíos asociados con el recuerdo a largo plazo, las ventajas de obtener una visión temporal más extensa y matizada pueden ofrecer un valor añadido significativo para el análisis y la mejora continua de los servicios evaluados.

Los resultados de las encuestas se analizaron utilizando el software estadístico smartPLS4, y se calcularon parámetros de medición relevantes para la investigación. Este software es uno de los programas más destacados para implementar esta técnica de análisis estadístico, y permite desarrollar tres tipos de modelos: reflectivos, formativos y mixtos (Larios y Vásquez, 2023).

El modelo de ecuaciones estructurales SEM al integrar múltiples técnicas estadísticas, como el análisis de varianza, regresión múltiple y factorial (Ortiz y Fernández, 2018); permite establecer comparaciones entre los grupos de datos, facilitando establecer la relación entre las variables latentes y la satisfacción del cliente.

Esta técnica de análisis estadística multivariada, permite analizar patrones complejos de relaciones entre variables, se caracteriza por tener dos elementos principales, primero evaluar las relaciones de dependencia tanto múltiple como cruzadas, y segundo, el grado para representar conceptos no observados en estas relaciones (Escobedo et al., 2019). La teoría de la medición detalla cómo se lleva a cabo la medición de variables, también conocidas como constructos. Dentro de la metodología de PLS-SEM, se distinguen dos enfoques de medición: el enfoque reflectivo y el enfoque formativo (Martinez y Fierro, 2020).

En la práctica, un modelo de investigación puede combinar ambos tipos de variables observables reflectivas y formativas. La elección de incluir uno, otro o ambos tipos dependerá del constructo que se esté midiendo y de los objetivos de la investigación. Ibarra y Rodríguez (2020) mencionan que las medidas formativas son constructos latentes que se componen de indicadores de medida, donde estos indicadores son la causa o el antecedente del constructo.

En un modelo formativo, cada indicador representa una faceta del significado de la variable latente; eliminar un indicador implica que la variable pierde parte de su significado, por lo tanto, es crucial que los indicadores causen el constructo (Martinez y Fierro, 2020). En contraste, el modelo reflectivo se concibe como un modelo de medida en el que los indicadores de la variable latente compiten entre sí y representan manifestaciones de la variable latente. La relación causal se establece desde la variable latente hacia los indicadores, y cualquier cambio en esta se verá reflejado en todos sus indicadores (Martinez y Fierro, 2020).

La distinción clave entre ambos enfoques de medición radica en la dirección de la causalidad entre la variable latente y sus indicadores. Consecuentemente, es necesario medir la fiabilidad de cada ítem, esto se determina mediante la correlación simple entre sus indicadores y

el constructo correspondiente. Se busca que el valor de la comunalidad sea igual o mayor a 0.50 para explicar la varianza de las variables; de lo contrario, se considera su eliminación (Ortiz y Fernández, 2018).

Mientras que, la confiabilidad se evalúa a través de la consistencia interna de las variables latentes mediante el Alfa de Cronbach<sup>1</sup> con un criterio de alrededor de 0.70. Valores por debajo de este umbral indican falta de confiabilidad (Taber, 2020). Es crucial mencionar que este análisis de confiabilidad se aplica exclusivamente a variables latentes con indicadores reflectivos. En cuanto a la validez convergente, se mide mediante el AVE (Varianza Extraída Media), que indica la representatividad de un conjunto de ítems para un constructo. Se espera que las variables latentes tengan un valor superior a 0.50 para explicar al menos la mitad de la varianza de sus indicadores (Martínez y Fierro, 2020).

## Resultados

Los resultados de la investigación reflejan el nivel de satisfacción que los usuarios del Registro Civil de Manta perciben en relación a la calidad del servicio, basado en las cinco dimensiones del modelo Servperf. Por lo que, se presenta un análisis de cada una de las variables de estudio, las mismas que a través del modelo de ecuaciones estructurales PLS-SEM permiten evidenciar la correlación entre las dimensiones de calidad del servicio y el nivel de satisfacción del usuario.

Tabla 2  
*Datos sociodemográficos de los encuestados*

<b>Sexo</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Hombre	164	40,8%
Mujer	238	59,2%
<b>Rango de edad</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
15-24	149	37,1%
25-54	151	37,6%
Más de 54	102	25,4%
<b>Nivel de estudios</b>	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
Primarios	54	13,4%
Secundarios	174	43,3%
Tercer nivel	138	34,3%
Cuarto nivel	36	9%

Elaboración propia.

<sup>1</sup> El coeficiente alfa de Cronbach representa el promedio de las correlaciones entre los ítems de un instrumento de recolección de datos. Este coeficiente puede interpretarse como un indicador de la consistencia con la que un constructo, concepto o factor medido está reflejado en cada ítem. Usualmente, cuando un conjunto de ítems evalúa un factor común, se obtiene un valor alto de alfa de Cronbach, aproximándose a uno. Campos y Oviedo. (2019). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. Revista Colombiana de Psiquiatría. 34 (4), 572-580.

En primer lugar, se describen los datos sociodemográficos de los participantes de la investigación. Según se muestra en la Tabla 2, el 59,2% de los encuestados fueron mujeres. El grupo de edad predominante corresponde al rango de 25 a 54 años, con un porcentaje del 37,6%, seguido por el grupo de personas entre 15 y 24 años, que representan el 37,1%. En cuanto a la educación, se identifican dos grupos significativos: en primer lugar, el 43,3% de los encuestados posee educación media superior (bachillerato), mientras que el 34,3% ha completado estudios de educación superior.

En cuanto a datos, ya relacionados con los servicios que brinda el Registro Civil de Manta, se observa en la Figura 2 que, entre los últimos trámites realizados por los encuestados en esta entidad, con un 37,8% se encuentran con más frecuencia el servicio de cedulaación, seguido de pasaportes con un 21,4% e inscripción de nacimientos con el 14,7%.

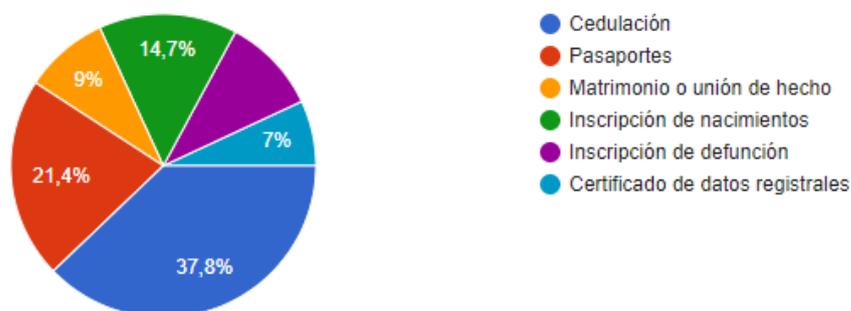


Figura 2. Trámites realizados por usuarios del Registro Civil. Elaboración propia.

Por su parte, en la Figura 3 se observa la recurrencia de los usuarios encuestados en el último año. El 38,8% de los encuestados mencionan que una vez, mientras que, el 27,9% señala que dos veces en el último año, el 26,4% indica que tres veces y solo el 7% muestra que 4 veces o más.

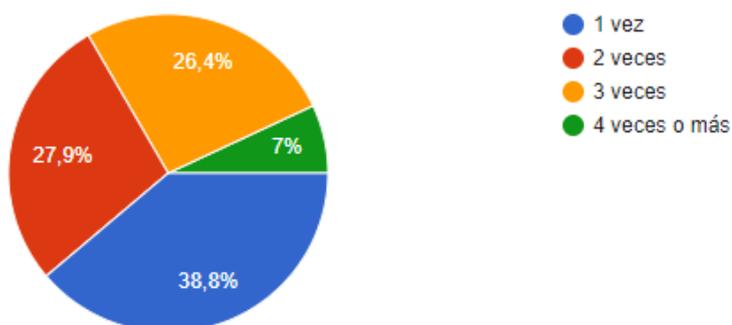


Figura 3. Frecuencia de servicios de usuarios del Registro Civil. Elaboración propia.

Se empleó el software estadístico smartPLS4 para analizar los resultados de las encuestas recopiladas, con el propósito de evaluar la fiabilidad de los datos obtenidos utilizando el indicador de alfa de Cronbach. Como se muestra en la Tabla 3, el alfa de Cronbach de cada dimensión supera el umbral de 0.7, indicando una aceptación válida de las preguntas formuladas. En términos de validación por dimensiones, los elementos tangibles obtuvieron un alfa de Cronbach de 0.851, la fiabilidad alcanzó un índice de 0.933, la capacidad de respuesta registró un alfa de 0.862, la seguridad se validó con 0.952, la empatía obtuvo un índice de 0.889 y la satisfacción del cliente fue validada con 0.941.

Tabla 3  
*Alfa de Cronbach de las dimensiones del modelo Servperf*

<b>Dimensión</b>	<b>Índice de alfa de Cronbach</b>
Elementos tangibles	0.851
Fiabilidad	0.933
Capacidad de respuesta	0.862
Seguridad	0.952
Empatía	0.889
Satisfacción del cliente	0.941

Elaboración propia.

## **Dimensiones de la calidad del servicio**

### **Elementos tangibles**

En esta dimensión se realizaron cuatro interrogantes para determinar la calidad del servicio enfocada a la infraestructura del Registro Civil de Manta, si esta es visualmente funcional, cómoda y adecuada, como está presentado el personal de servicio, en qué estado se encuentran los elementos como equipos, pantallas y similares utilizados por la entidad y cuál es la apariencia que tiene toda la infraestructura en general.

Tabla 4  
*Resultados dimensión elementos tangibles*

<b>Ítems a evaluar</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Medianamente de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
1. El Registro Civil de Manta tiene equipos de apariencia moderna.	7,46%	42,54%	19,40%	18,66%	11,94%
2. Las instalaciones físicas del Registro Civil de Manta son confortables y visualmente atractivas.	5,22%	17,66%	45,27%	19,15%	12,69%
3. Los empleados del Registro Civil de Manta tienen apariencia pulcra.	2,24%	6,97%	46,27%	30,10%	14,43%
4. Los elementos como equipos, pantallas y similares son visualmente atractivos.	5,47%	5,22%	47,01%	26,62%	15,67%

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos por Google Forms.

Como se puede observar en la Tabla 4, de forma general fue posible determinar que los usuarios de la entidad señalan que la infraestructura es buena, es decir el estado de los implementos como equipos y pantallas han satisfecho la necesidad o cumplieron con las expectativas de esperadas; en este contexto, también se resaltó la apariencia pulcra de los funcionarios de la institución. Sin embargo, los resultados muestran que los usuarios percibieron como regular a la infraestructura en cuanto su modernidad y confortabilidad. Por lo que, entre las acciones correctivas se deben tomar en cuenta proponer estrategias o cambios que vayan en beneficio del usuario, buscar mejorar la apariencia infraestructural para cambiar en medida de lo posible la percepción que se llevan los usuarios en torno a esta dimensión.

### **Fiabilidad**

En la dimensión de confiabilidad se elaboraron cuatro preguntas con el fin de determinar el nivel de confianza que los usuarios del Registro Civil tienen hacia sus empleados y la institución. Estas preguntas abordaron si los trámites se completan dentro de los plazos establecidos, el grado de interés que muestran los empleados hacia los problemas de los usuarios y la precisión de la información registrada por la entidad.

Tabla 5  
*Resultados dimensión fiabilidad*

<b>Ítems a evaluar</b>	<b>Totalmente en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Medianamente de acuerdo</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Totalmente de acuerdo</b>
5. El Registro Civil de Manta cumple sus servicios en los plazos indicados.	7,96%	4,23%	51,49%	21,39%	14,93%
6. El Registro Civil de Manta muestra un sincero interés en solucionar sus requerimientos.	2,99%	6,22%	45,77%	29,85%	15,17%
7. El Registro Civil de Manta cumple con los tiempos de espera para brindar sus servicios.	4,23%	7,21%	51,00%	25,12%	12,44%
8. El Registro Civil de Manta mantiene sus registros exentos de errores.	4,98%	3,48%	53,23%	27,36%	10,95%

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos por Google Forms.

De acuerdo con los resultados presentados en la Tabla 5, en general los usuarios de la institución muestran una confiabilidad moderada hacia los servicios de la institución. Esto se debe a que indican que los tiempos de ejecución de los trámites no se están cumpliendo según lo estipulado, y también reportan la presencia de errores en los registros mantenidos por la entidad. Esta situación conlleva a que esta dimensión muestre resultados negativos. No obstante, se destaca el alto nivel de interés que muestran los empleados hacia los problemas presentados por los usuarios. En este contexto, es crucial centrarse en corregir los errores en los registros o la

información mantenida, así como en reestructurar los procesos para mejorar los tiempos de entrega.

### Capacidad de respuesta

En esta dimensión se plantearon cuatro preguntas para evaluar la capacidad de respuesta de los funcionarios del Registro Civil de Manta frente a las necesidades de los usuarios, determinando si el servicio proporcionado por la institución es ágil y eficiente, y si el personal está dispuesto a ayudar.

En la Tabla 6 se presentan las respuestas de los usuarios del Registro Civil y en general, los usuarios reflejan una inconformidad en cuanto a la rapidez y eficacia del servicio, así como en la comunicación del tiempo en que se realizará el servicio por parte de los empleados de la institución. Además, señalan que hay los funcionarios que no siempre están dispuestos al resolver las consultas de los usuarios, especialmente cuando el personal está ocupado. Por tanto, es crucial priorizar la revisión de las responsabilidades asignadas a los empleados de atención al cliente de acuerdo a sus cargos, y tomar medidas para mejorar la capacidad de respuesta.

Tabla 6  
*Resultados dimensión capacidad de respuesta*

Ítems a evaluar	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Medianamente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
9. Los funcionarios del Registro Civil de Manta le comunican en que tiempo se realizará el servicio.	0,75%	1,74%	46,02%	31,09%	20,40%
10. Los funcionarios del Registro Civil de Manta le ofrecen un servicio rápido y eficiente.	0,50%	4,98%	47,01%	34,33%	13,18%
11. Los funcionarios del Registro Civil de Manta siempre están dispuestos a ayudarlo.	1,49%	2,49%	40,05%	34,83%	21,14%
12. Los funcionarios del Registro Civil de Manta están dispuestos a responder sus preguntas.	2,74%	3,98%	44,78%	34,83%	13,68%

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos por Google Forms.

### Seguridad

En la dimensión de seguridad se formularon cuatro preguntas dirigidas a los usuarios con el fin de evaluar el nivel de confianza que tienen en relación al personal del Registro Civil de Manta, considerando aspectos como el nivel de confianza, la amabilidad y los conocimientos del personal de esta institución.

Tabla 7  
Resultados dimensión seguridad

Ítems a evaluar	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Medianamente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
13. El comportamiento de los funcionarios del Registro Civil de Manta le transmite confianza.	1,49%	1,74%	34,33%	47,26%	15,17%
14. Usted se siente seguro con el servicio que le presta el Registro Civil de Manta.	1,49%	3,98%	32,09%	45,77%	16,67%
15. Los funcionarios del Registro Civil de Manta son amables con usted.	0,75%	1,49%	31,34%	47,26%	19,15%
16. Los funcionarios tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.	0,75%	2,99%	30,60%	46,52%	19,15%

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos por Google Forms.

Los resultados presentados en la Tabla 7 muestran las respuestas de los usuarios del Registro Civil de Manta, quienes en general indican que la seguridad percibida en la institución es positiva. Ya que, están de acuerdo en que el comportamiento de los empleados genera confianza, además de demostrar amabilidad y poseer conocimientos ante las preguntas de los usuarios. Por lo tanto, los usuarios en general se sienten seguros con el servicio que ofrece esta institución. Frente a este panorama, es importante mantener este nivel de seguridad y buscar estrategias de mejora continua.

### Empatía

En esta dimensión se plantearon cuatro preguntas con el objetivo de evaluar la empatía mostrada por el personal del Registro Civil de Manta hacia los usuarios. Se buscó determinar si se brinda un servicio con atención personalizada y con horarios adecuados a las necesidades del usuario, si existe preocupación por los intereses de los clientes y si se comprenden sus necesidades.

Tabla 8  
Resultados dimensión empatía

Ítems a evaluar	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Medianamente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
17. El Registro Civil de Manta le brinda una atención personalizada.	1,49%	6,22%	27,36%	47,01%	17,91%
18. El Registro Civil de Manta tiene horarios de trabajo adecuados para usted.	0,50%	3,48%	24,88%	46,02%	25,12%
19. Los funcionarios del Registro Civil de Manta se muestran comprensibles en todo momento.	4,23%	4,23%	30,85%	43,78%	16,92%
20. El Registro Civil de Manta comprende sus necesidades específicas.	1,24%	4,98%	27,86%	50,50%	15,42%

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos por Google Forms.

Los resultados presentados en la Tabla 8 reflejan que, en general, existe un buen nivel de empatía por parte de los funcionarios de esta institución. Los usuarios señalan que se sienten comprendidos por parte del personal, además de recibir una atención personalizada por parte de ellos. Sin embargo, uno de los aspectos que afecta este grado de empatía es la preocupación por los intereses del usuario. Por lo tanto, la institución debe implementar medidas correctivas que muestren el interés que los funcionarios tienen hacia la atención al usuario, lo cual contribuirá a que la ciudadanía se sienta más satisfecha con el servicio recibido en la institución.

### Satisfacción del usuario

Se incluyó la dimensión de satisfacción del cliente para evaluar de manera más específica el grado de satisfacción que experimentan los usuarios con los servicios proporcionados por el Registro Civil de Manta. Esta evaluación se realizó a través de cuatro preguntas dirigidas a entender la percepción respecto a la calidad del servicio.

Los resultados presentados en la Tabla 9 indican que, en general, los usuarios de la entidad muestran un nivel elevado de satisfacción. Esto se debe a que consideran que la institución ofrece un servicio de calidad, con atención personalizada y que cumple con sus expectativas. Para mantener estos resultados positivos, es importante llevar a cabo evaluaciones continuas de la gestión de atención al cliente, utilizando herramientas como indicadores de desempeño que tengan en cuenta las recomendaciones y sugerencias de los usuarios como forma de retroalimentación.

Tabla 9  
*Resultados dimensión satisfacción al cliente*

Ítems a evaluar	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Medianamente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
21. La experiencia del servicio recibido en el Registro Civil de Manta es satisfactoria.	2,74%	4,98%	19,15%	55,47%	17,66%
22. El servicio percibido en el Registro Civil de Manta logro satisfacer sus necesidades.	3,48%	6,47%	19,65%	50,50%	19,90%
23. La calidad del servicio percibido supero sus expectativas como usuario.	2,74%	4,98%	20,65%	52,99%	18,66%
24. El nivel de satisfacción del servicio percibido es alto.	2,74%	3,48%	21,89%	54,98%	16,92%

Fuente: Elaboración propia con datos obtenidos por Google Forms

A través del uso del programa smartPLS4, se llevó a cabo un análisis de modelo de ecuaciones para determinar la relación entre cada una de las dimensiones o variables latentes (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) y la satisfacción del cliente como variable independiente, como se evidencia en el Apéndice B. Durante este

análisis, como se observa en la Figura 4, la varianza media (AVE) de cada uno de los elementos supera el umbral de 0.5 y la carga factorial de cada pregunta es mayor a 0.7, lo cual cumple con los valores mínimos requeridos para cada elemento evaluado.

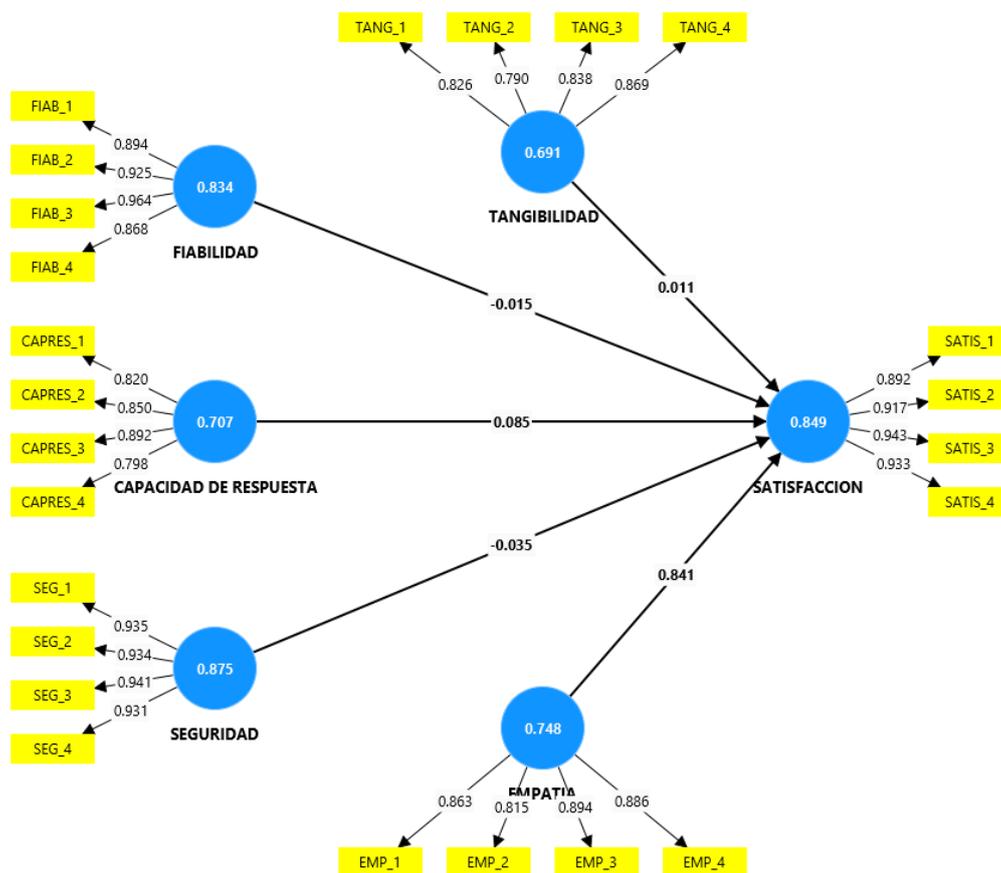


Figura 4. Análisis de modelo de ecuaciones estructurales.

Fuente: Programa estadístico smartPLS4

Es fundamental tener en cuenta que el modelo de ecuaciones estructurales realiza comparaciones mediante regresión múltiple y análisis factorial, particularmente una comparación de varios grupos de variables (elementos) basados en el modelo Servperf. Por consiguiente, como se representa en la Figura 4, el análisis más apropiado en este contexto implica una regresión múltiple, dado que las cinco variables medidas están representadas por elementos del modelo en estudio, los cuales contienen información relacionada con dicho elemento. Estas variables están interconectadas mediante flechas que apuntan hacia la variable independiente, que en este caso está representada por la satisfacción del cliente.

En este contexto, los indicadores de calidad del servicio se derivan de cada grupo de elementos que conforman el modelo Servperf. Estos elementos abarcan diversos aspectos del Registro Civil de Manta, desde elementos de infraestructura que engloban las instalaciones y el mobiliario de la institución, hasta elementos más vinculados con el personal y la atención que

este brinda a los usuarios. Este modelo no se restringe únicamente a cuestiones que se centran en el cumplimiento del servicio, sino que también evalúa la seguridad, la fiabilidad y la empatía percibidas por el usuario durante el proceso de atención.

El análisis de la relación entre cada dimensión del modelo Servperf y la satisfacción del cliente revela que el valor mínimo para considerar una incidencia directa de la dimensión en el resultado es de 1.2 (0.2 en la figura) (Chiang y Candia, 2021). Según se evidencia en la Figura 4, la dimensión de elementos tangibles posee 0.011, fiabilidad -0.015, capacidad de respuesta 0.085, seguridad -0.035 y empatía 0.841.

Entre estas dimensiones, la empatía es la que supera la valoración mínima requerida, lo que la convierte en el elemento directamente relacionado con la satisfacción del usuario en el Registro Civil de Manta. La siguiente dimensión en importancia es la de capacidad de respuesta; sin embargo, no logra alcanzar el mínimo de 0.2 para ser considerada una relación directa. La empatía en este contexto se refiere a la comprensión y la atención personalizada que recibe el usuario por parte de la institución, determinando que el grado de afinidad, apoyo o comprensión que percibe el usuario tiene una mayor influencia en su satisfacción y, por ende, en su percepción de la calidad del servicio.

## **Discusión**

El objetivo principal de esta investigación consistió en evaluar la calidad de los servicios proporcionados por el Registro Civil de Manta a sus usuarios. Para ello, se empleó el modelo Servperf, que permitió obtener resultados centrados en las percepciones de los ciudadanos, excluyendo las expectativas y enfocándose en las dimensiones establecidas por dicho modelo. Además, se destacó la alta fiabilidad del modelo, respaldada por un alfa de Cronbach de 0.904 en este estudio, lo que lo posiciona como altamente confiable.

Los hallazgos obtenidos permitieron identificar tres dimensiones, a saber, empatía, fiabilidad y satisfacción del cliente, que fueron consideradas como "satisfactorias" o de "calidad" según las respuestas de los encuestados, obteniendo un promedio de 4 en una escala de Likert del 1 al 5. En contraste, las dimensiones que recibieron una valoración más baja, principalmente alrededor de 3 en la escala, fueron elementos tangibles, seguridad y capacidad de respuesta. Es relevante destacar que, en el análisis de ecuaciones estructurales, solo la dimensión de empatía mostró una relación directa con la satisfacción del cliente en este estudio, corroborando las conclusiones de investigaciones anteriores que resaltaron la importancia de la empatía y la fiabilidad para los usuarios.

Según lo planteado por Silva y otros autores (2021) la empatía implica una conexión emocional, ya que al brindar una atención personalizada y cuidadosa, los clientes perciben confianza y fiabilidad. En este sentido, la empatía se posiciona como un factor directamente positivo y altamente significativo en la satisfacción del cliente.

Un análisis similar realizado por Crispín y colaboradores (2020), dirigido a empresas públicas de telecomunicaciones, arrojó resultados que respaldan esta tendencia. Concluyeron que las dimensiones de empatía y seguridad impactan de manera directa y positiva en la satisfacción de los clientes. Asimismo, destacaron la importancia de un trato personalizado por parte de los trabajadores hacia los usuarios, lo cual contribuye a crear un ambiente favorable en la relación funcionario-usuario y mejora la imagen institucional.

Aunque en este estudio solo la dimensión de empatía mantuvo una relación directa con la satisfacción del cliente, se evidencia que este aspecto no es aislado y está estrechamente relacionado con la percepción humana de sentirse bien atendido y valorado como cliente. Es importante mencionar que la empatía, junto con las dimensiones de seguridad y satisfacción, obtuvo una puntuación más alta por parte de los usuarios de la institución en estudio. Esto sugiere que los usuarios valoran más una atención personalizada y sentirse en confianza con el personal que les atiende, por encima de otros aspectos como la infraestructura o la rapidez de respuesta.

En este contexto, existen múltiples casos de éxito que demuestran cómo la implementación de buenas prácticas, en las que se incluye a la empatía como parte esencial de las mismas, pueden conducir a una satisfacción notable de los usuarios. Según Ríos y otros autores (2021) en su investigación sobre la transformación digital de Estonia y Singapur, recalcan el caso estoniano del registro civil. En este, recalcan que el gobierno ha implementado un sistema de identificación electrónica que permite a los ciudadanos acceder a servicios como el registro de nacimientos, matrimonios y defunciones de manera rápida y eficiente. La clave del éxito de este sistema radica en su enfoque centrado en el usuario, que prioriza la facilidad de uso y la accesibilidad.

Las buenas prácticas que estos autores muestran en el estudio, incluyen la simplificación de los procedimientos administrativos y la eliminación de la necesidad de visitas físicas. Sin embargo, recalcan la necesidad de proporcionar soporte técnico y educativo para asegurarse de que todos los ciudadanos, independientemente de su nivel de familiaridad con la tecnología, puedan beneficiarse de estos servicios, señalando como indispensable la empatía que los funcionarios de esta entidad muestran hacia los usuarios que requieren ayuda personalizada.

Finalmente, destacan que esta transformación digital no solo ha aumentado la eficiencia y reducido los tiempos de espera, sino que también ha mejorado significativamente la satisfacción del usuario.

En el caso de Latinoamérica, los casos de éxitos relacionados a la mejora de la atención ciudadana, podemos mencionar a Medellín y São Paulo. Por su parte, Correa y Gutiérrez (2021) establecen que el programa “Medellín me cuida” es un claro modelo de mejora en atención al usuario y es destacable que surgiera durante una de las crisis de salud mundial como la pandemia. A pesar de que, esta investigación esté enfocada hacia otro tipo de servicio, es necesaria dentro de esta discusión, debido a que los autores señalan, que los principales problemas que enfrentaba el sistema de salud de esta ciudad, era que los usuarios lo percibían como inseguro y con una lenta capacidad de respuesta, dos factores coincidentes en los resultados de la presente investigación.

La implementación de este del programa incluyen la creación de una red de apoyo comunitaria que permite a los ciudadanos acceder a servicios de salud de manera más eficiente. Los trabajadores de salud comunitarios visitan regularmente a los residentes, proporcionando atención preventiva y seguimiento continuo. Todas estas acciones, basadas en las necesidades de los ciudadanos y dando énfasis en la buena atención por parte de los funcionarios. Por esto, el personal del sistema de salud, se capacita constantemente para desarrollar habilidades necesarias para generar un alto nivel de satisfacción entre los usuarios.

Finalmente, Fredriksson (2022) expone en su investigación el caso de los “Poupatempo” en São Paulo Brasil, este proyecto es una de las varias iniciativas del (SAC) Servicio de Atención Ciudadana que han tenido gran éxito en esta ciudad. Consisten en centros de atención integrados que permiten a los ciudadanos realizar múltiples trámites en un solo lugar, de manera rápida y eficiente. Uno de los factores que recalca el autor como principal incidente en la satisfacción al usuario es la empatía, por lo que, las buenas prácticas en Poupatempo incluyen la capacitación continua del personal en habilidades de comunicación, asegurándose de que los funcionarios puedan manejar una amplia gama de consultas y problemas con eficacia y sensibilidad. Además, este proyecto ha establecido un sistema de retroalimentación muy consistente, que permite a los usuarios evaluar el servicio recibido y sugerir mejoras. Este enfoque no solo ha aumentado la transparencia y la rendición de cuentas, sino que también ha conducido a mejoras tangibles en la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

## Conclusiones

El presente estudio ha permitido evaluar la calidad de los servicios proporcionados por el Registro Civil de Manta, utilizando el modelo Servperf para centrarse en las percepciones de los usuarios. Los hallazgos evidencian que las dimensiones de empatía, fiabilidad y satisfacción del cliente son satisfactorias según los encuestados, obteniendo una media de 4 en una escala de Likert del 1 al 5. En contraste, los elementos tangibles, seguridad y capacidad de respuesta recibieron valoraciones más bajas, alrededor de 3 en la misma escala.

La dimensión de empatía mostró una relación directa con la satisfacción del cliente, subrayando su importancia crítica en la percepción positiva de los servicios. Este resultado es consistente con estudios previos que destacan la relevancia de una atención personalizada y cuidadosa en la construcción de confianza y fiabilidad entre los usuarios.

Los resultados obtenidos en este estudio ofrecen una valiosa oportunidad para el Registro Civil de Manta de implementar mejoras concretas y efectivas en la prestación de servicios. Al identificar las áreas de fortaleza, como la empatía y la satisfacción del cliente, la institución puede consolidar y fortalecer estas prácticas positivas, garantizando una atención personalizada y de calidad que satisfaga las necesidades de los usuarios. Por otro lado, al reconocer las áreas de mejora, como los elementos tangibles y la capacidad de respuesta, el Registro Civil de Manta puede desarrollar estrategias específicas para optimizar estos aspectos, ya sea a través de inversiones en infraestructura, tecnología o capacitación del personal. Es decir, estos resultados proporcionan una guía clara y fundamentada para esta institución en su camino hacia una prestación de servicios más eficiente, centrada en el usuario y en línea con las expectativas y demandas de la comunidad.

Para mejorar la prestación de servicios en el Registro Civil de Manta, es fundamental adoptar diversas estrategias basadas en casos de éxito internacionales y regionales. Inspirándose en el ejemplo de Estonia, se podría digitalizar y simplificar los trámites administrativos, lo que no solo mejoraría la eficiencia y reduciría los tiempos de espera, sino que también contribuiría significativamente a una mayor satisfacción del usuario. Además, siguiendo el modelo de atención de Medellín y São Paulo, resulta crucial la capacitación continua del personal en habilidades de comunicación y empatía. Esta formación asegurará que los funcionarios puedan manejar una amplia gama de consultas y problemas con eficacia y sensibilidad, mejorando así la calidad del servicio.

De igual manera, desarrollar una red de apoyo comunitaria, similar al programa “Medellín me cuida”, podría brindar atención preventiva y seguimiento continuo a los usuarios, abordando de manera proactiva las preocupaciones de seguridad y capacidad de respuesta identificadas en este estudio. Adicionalmente, la implementación de un sistema robusto de retroalimentación, como el de Poupatempo en São Paulo, permitiría a los usuarios evaluar el servicio recibido y sugerir mejoras. Este mecanismo no solo aumentaría la transparencia y rendición de cuentas, sino que también proporcionaría datos valiosos para la mejora continua de los servicios.

La adopción de estas mejoras contribuiría no solo a elevar la satisfacción de los usuarios, sino también a fortalecer la confianza en el Registro Civil de Manta como una institución comprometida con la excelencia en la atención al ciudadano. Además, los resultados de este estudio proporcionan una base sólida para continuar investigando y desarrollando estrategias que aborden de manera efectiva las áreas de mejora identificadas, asegurando una prestación de servicios más eficiente y centrada en el usuario.

## Referencias bibliográficas

- Anchundia, M. (2023). Evaluación de la calidad de los servicios del GADM del cantón Puerto López mediante la aplicación del modelo SERVPERF. *COMPENDIUM: Cuadernos de Economía y Administración*, 10(2), 118-141.
- Andrade, C., Arancibia, S., Ramírez, Á., & Rojas, J. (2019). Un propuesta para medir la calidad e imagen percibida y su efecto sobre la satisfacción de usuarios en instituciones públicas: Un enfoque PLS-SEM, aplicado a un municipio en Chile. *Revista Estatal de Políticas Públicas*, 33-49.
- Araya, E., & Cerpa, A. (2019). La nueva gestión pública y las reformas en la Administración Pública Chilena. *Tékhne-Revista de Estudios Politécnicos*(11), 19-47.
- Atiaga, A. (2020). *Gestión de la calidad y la satisfacción al usuario en las agencias de Registro Civil*. Ambato: Universidad Técnica de Ambato.
- Benites, E. (2021). *Modelo de gestión y atención al usuario para el registro civil del cantón Baba*. Babahoyo: UNIANDES.
- Berry, Parasuraman, & Zeitham. (1993). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Retailing*, 69(1).
- Bravo, A. (2019). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario del servicio de transporte terrestre Transfronterizo de Tacna*. Tacna: Universidad Privada de Tacna.
- Campos, A., & Oviedo, H. (2019). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. *Revista Colombiana de Psiquiatría*, 34(4), 572-580.
- Canzio, C. (2019). *Relación entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este*. Lima: Universidad San Ignacio de Loyola.
- Castillo, D. (8 de Agosto de 2023). *Primicias*. Obtenido de La calificación de los servicios públicos cae en picada: <https://www.primicias.ec/noticias/economia/servicios-publicos-calificacion-baja-ecuatorianos>.
- Chiang, M., & Candia, F. (2021). Las creencias afectan al compromiso organizacional y la satisfacción laboral. Un modelo de ecuaciones estructurales. *Revista Científica de la UCSA*, 8(1), 14-25.
- Constitución de la República del Ecuador*. (2008). Montecristi.

- Correa Rodríguez, K. P. (2021). El Covid-19, su impacto, efectividad y calidad en la atención en salud en Medellín, Colombia. *Revista INVI*, 29(110), 112-116.
- Cox, L. (2012). *Sistema de información en la gestión y control de las hojas de seguridad electrónica en la Dirección General de Registro Civil del Ecuador*. Quito: Universidad Central del Ecuador.
- Crispín, J., Martel, C., & Torero, N. (2020). Calidad del servicio y satisfacción del cliente de los bancos privados. *Desafíos*, 11(2), 156-164.
- Delgado, J., & Ruiz, R. (2020). Calidad del servicio público en el desarrollo de las municipalidades en la región SanMartín. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1318-1332.
- Delgado, M., Morales, L., & Vásquez, M. (2020). Calidad en los servicios de salud desde los marcos de sentido de diferentes actores sociales en Colombia y Brasil. *Revista de salud pública*, 12, 533-545.
- Dominguez, A., Rivera, D., & Portalanza, I. (2022). Calidad de servicio en educación superior. *Horizontes Revista de Investigación en Ciencias de la Educación*, 6(23), 74-758.
- Escobedo, M., Hernández, G., Estebané, V., & Martínez, G. (2019). Modelos de ecuaciones estructurales: Características, fases, construcción, aplicación y resultados. *Ciencia y Trabajo*, 18(55), 16-22.
- Espinoza, A., & Orrego, K. (2023). *El Derecho a la Identidad Personal: Su aplicación en el Derecho Ecuatoriano*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Espinoza, J., & Vallejo, C. (2021). Calidad de servicio en instituciones privadas y públicas: Revisión sistemática. *TZHOECOEN*, 13(2), 84-93.
- Fredriksson, A. (2022). One stop shops for public services: evidence from citizen service centers in Brazil. *Journal of Policy Analysis and Management*, 39(4), 1133-1165.
- Frías, R. (2005). Diseño y validacion de un modelo de gestion del cliente interno. *Revista Ciencia Latinoamerica*, 67-78.
- Gaviria, R., & Delgado, J. (2020). Mejora de los servicios públicos enel fortalecimiento de la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1241-1255.

- Hernández, L., León, C., Miranda, A., & Hernández, L. (2021). Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. *Revista Cubana de Enfermería*, 4(37), 1-23.
- Ibarra, M., & Rodríguez, G. (2020). Evaluando la evaluación. Validación mediante PLS-SEM de la escala ATAE para el análisis de las tareas de evaluación. *RELIEVE*, 26(1). Obtenido de <http://doi.org/10.7203/relieve.26.1.17403>
- Izquiero, J. (2021). La calidad de servicio en la administración pública. *Horizonte Empresarial*, 8(1), 425-437.
- Larios, E., & Vásquez, J. (2023). *Gestión de la mercadotecnia social desde el enfoque Latinoamericano México-Colombia*. México: Entelequia.
- Ley de registro civil, identificación y cedulación*. (2013). Quito: Decreto Supremo No. 278.
- Linares, C. (2024). *Prácticas de servicio al cliente en entidades del sector público*. Bogotá: Universidad Militar Nueva Granada.
- Luzarraga, J., & Morán, A. (2021). *Propuesta de mejora en la calidad del servicio de atención al cliente en universidades públicas aplicando el modelo Servperf*. Guayaquil: Universidad de Guayaquil.
- Maceiras, M. (2022). Encuestas de satisfacción de usuarios. *Salud pública y educación para la salud*, 2(1), 54-58.
- Martinez, M., & Fierro, E. (2020). Aplicación de la técnica PLS-SEM en la gestión del conocimiento: un enfoque técnico práctico. *RIDE Revista Iberoamericana de investigación y desarrollo educativo.*, 8(16), 130-164.
- Mendoza, L. (14 de Agosto de 2023). *Registro Civil*. Obtenido de Informe de Rendición de Cuentas 2020: [https://www.registrocivil.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/06/Informe\\_Manabi.pdf](https://www.registrocivil.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2021/06/Informe_Manabi.pdf)
- Monsiváis, A. (2019). La calidad percibida de los servicios públicos locales y la confianza institucional en México. *Región y sociedad*, 31.
- Moreira, L., & Orozco, C. (2020). Interpretación de calidad del servicio en Gobiernos Autónomos Descentralizados. Un nuevo concepto en gestión pública. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 5(8), 618-633.

- Moyano, E. (2019). *Implementación de los modelos SERVQUAL y SERVPERF en el área de atención del adulto mayor del Ministerio de Inclusión Económica y Social – MIES de la ciudad de Riobamba*. Riobamba: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo.
- Musto, C. (2021). *Políticas de atención a usuarios problemáticos de sustancias psicoactivas: el caso uruguayo*. Montevideo: Instituto de Pesquisa Económica Aplicada .
- Oliari, N., & Rocco, L. (2017). La encuesta mediante internet como alternativa metodológica. *La encuesta mediante internet como alternativa metodológica* (págs. 1-11). Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.
- Ortiz, M., & Fernández, M. (2018). Modelo de Ecuaciones Estructurales: Una guía para ciencias médicas y ciencias de la salud. *Terapia psicológica*, 36(1), 51-57.
- Pazmiño, V., Navas, M., & Romero, M. (2021). Reflexiones sobre los modelos de evaluación y análisis de calidad del servicio en el sector turístico. *Revista de investigación SIGMA*, 8(2), 85-96.
- Pérez, F. (2021). El Derecho a la Identidad en el Ecuador a partir de la sentencia constitucional 008-17-SCN-CC. *Sociedad & Tecnología*, 4(S2), 561-576.
- Quispe, L. (2017). *Participación articulada de actores sociales como determinante de la calidad del servicio en salud del sector público de la región Huancavelica*. Huancayo: Universidad Nacional del Centro de Perú.
- Ramirez, A. (2017). Servqual o Servperf: ¿otra alternativa? *Sinapsis*, 1(9), 59-63.
- Ramos, E., Mogollón, F., Santur, L., & Cherre, I. (2020). El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad del servicio en una empresa. *Revista Universidad y Sociedad*, 2(12), 417-423.
- Registro Civil, Identificación y Cedulación*. (6 de Agosto de 2023). Obtenido de Dirección General: <https://www.registrocivil.gob.ec/valores-mision-valores/>
- Reyes, L., & Veliz, M. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción al cliente en la empresa pública de agua potable del cantón Jipijapa. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 6(4), 570-591.
- Rios, C., Ynga, E., Grado, O., Mujica, G., Aguirre, F., Zaquinaula, R., & Vargas, J. (2021). Digital transformation: Estonia and Singapore cases. *South Florida Journal of Development*, 2(5), 7758-7777.

- Rodríguez, X., Barahona, C., & Villacreses, K. (2020). La nueva gestión pública: retos y oportunidades. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 5(9), 371-381.
- Sarabia, V. (2020). *Evolución del Registro Civil Ecuatoriano durante la década del 2009 al 2019*. Quito: Universidad Tecnológica Israel.
- Silva, J., Macías, B., Tello, E., & Delgado, J. (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México. *CienciaUAT*, 15(2), 85-101.
- Silva, R., Julca, F., Luján, P., & Trelles, L. (2021). Calidad del servicio y su relación con la satisfacción del cliente: Empresas turísticas de Canchaque-Perú. *Revista de Ciencias Sociales*, 27(3), 193-203.
- Taber, K. (2020). The use of Cronbach's alpha when developing and reporting research instruments in science education. *Research in science education*, 1273-1296.
- Tenesaca, B., & Rodríguez, R. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en instituciones financieras. *Revista Interdisciplinaria de Humanidades, Educación, Ciencia y Tecnología*, 8(2), 116-135.
- Torres, G. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio en el personal del área de desarrollo urbano de la Municipalidad Distrital de Breña, Lima Perú 2020. *Polo del Conocimiento: Revista científico-profesional*, 7(10), 2112-2132.

## Apéndices

### Apéndice A

Modelo encuesta modelo Servperf



# Encuesta de calidad del servicio Registro Civil Manta

El presente cuestionario es parte de un proyecto de investigación en el marco de la Maestría de Gestión Pública del Instituto de Altos Estudios Nacionales. El propósito de este instrumento es proponer actividades de mejora de atención al usuario en el Registro Civil de Manta, por lo cual, está dirigido a usuarios de esta entidad pública.

Los datos obtenidos en este estudio serán disociados y anonimizados, garantizando su confidencialidad. Su completa sinceridad es fundamental, ya que estos datos son la base para tomar decisiones de mejora. En cumplimiento de la Ley Orgánica de Protección de Datos Personales, los registros serán eliminados después de siete años. Si en algún momento desea retirar su participación, puede hacerlo sin necesidad de justificación a través de nuestros canales de contacto. Al enviar sus respuestas, usted acepta los términos de recolección de información establecidos en este documento.

Esta encuesta tiene un tiempo estimado de repuesta de 10 minutos.

**Estimado usuario, se le solicita contestar esta encuesta según la última experiencia de servicio que recibió por parte del Registro Civil de Manta.**

**¿Cuál fue el último trámite que realizó?**

- Cedulación
- Pasaportes
- Matrimonio o unión de hecho
- Inscripción de nacimientos
- Inscripción de defunción
- Certificado de datos registrales

**En el último año ¿Cuántas veces ha frecuentado los servicios del Registro Civil?**

- 1 vez
- 2 veces
- 3 veces
- 4 veces o más

**Sexo**

- Hombre
- Mujer

**Edad**

- 15 a 24 años
- 24 a 54 años
- Más de 54 años

**Nivel de estudios**

- Primarios
- Secundarios
- Tercer nivel
- Cuarto nivel

**1. El Registro Civil de Manta tiene equipos de apariencia moderna.**

1    2    3    4    5

Totalmente en desacuerdo                  Totalmente de acuerdo

**2. Las instalaciones físicas del Registro Civil de Manta son confortables, acogedoras y visualmente atractivas.**

1    2    3    4    5

Totalmente en desacuerdo                  Totalmente de acuerdo

**3. Los empleados del Registro Civil de Manta tienen apariencia pulcra.**

1    2    3    4    5

Totalmente en desacuerdo                  Totalmente de acuerdo

**4. Los elementos como equipos, pantallas y similares son visualmente atractivos.**

1 2 3 4 5  
Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

**5. El Registro Civil de Manta cumple sus servicios en los plazos indicados.**

1 2 3 4 5  
Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

**6. El Registro Civil de Manta muestra un sincero interés en solucionar sus requerimientos.**

1 2 3 4 5  
Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

**7. El Registro Civil de Manta cumple con los tiempos de espera para brindar sus servicios.**

1 2 3 4 5  
Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

**8. El Registro Civil de Manta insiste en mantener registros exentos de errores.**

1 2 3 4 5  
Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

**9. Los funcionarios del Registro Civil de Manta le comunican en que tiempo se realizará el servicio.**

1 2 3 4 5  
Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

**10. Los funcionarios del Registro Civil de Manta le ofrecen un servicio rápido y eficiente.**

1 2 3 4 5  
Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

**11. Los funcionarios del Registro Civil de Manta siempre están dispuestos a ayudarle.**

1 2 3 4 5  
Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

**12. Los funcionarios del Registro Civil de Manta nunca están demasiado ocupados para responder sus preguntas.**

1 2 3 4 5  
Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

**13. El comportamiento de los funcionarios del Registro Civil de Manta le transmiten confianza.**

1 2 3 4 5  
Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

**14. Usted se siente seguro con el servicio que le presta el Registro Civil de Manta.**

1 2 3 4 5  
Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

**15. Los funcionarios del Registro Civil de Manta son siempre amables con usted.**

1 2 3 4 5  
Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

**16. Los funcionarios tienen conocimientos suficientes para responder a sus preguntas.**

1 2 3 4 5  
Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

**17. El Registro Civil de Manta le brinda una atención personalizada.**

1 2 3 4 5  
Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

**18. El Registro Civil de Manta tiene horarios de trabajo adecuados para usted.**

1 2 3 4 5  
Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

**19. Los funcionarios del Registro Civil de Manta se muestran comprensibles en todo momento.**

1 2 3 4 5  
Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

**20. El Registro Civil de Manta comprende sus necesidades específicas.**

1 2 3 4 5  
Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

**21. La experiencia del servicio recibido en el Registro Civil de Manta es satisfactoria.**

1 2 3 4 5  
Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

**22. El servicio percibido en el Registro Civil de Manta logro satisfacer sus necesidades.**

1 2 3 4 5  
Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

**23. La calidad del servicio percibido supero sus expectativas como usuario.**

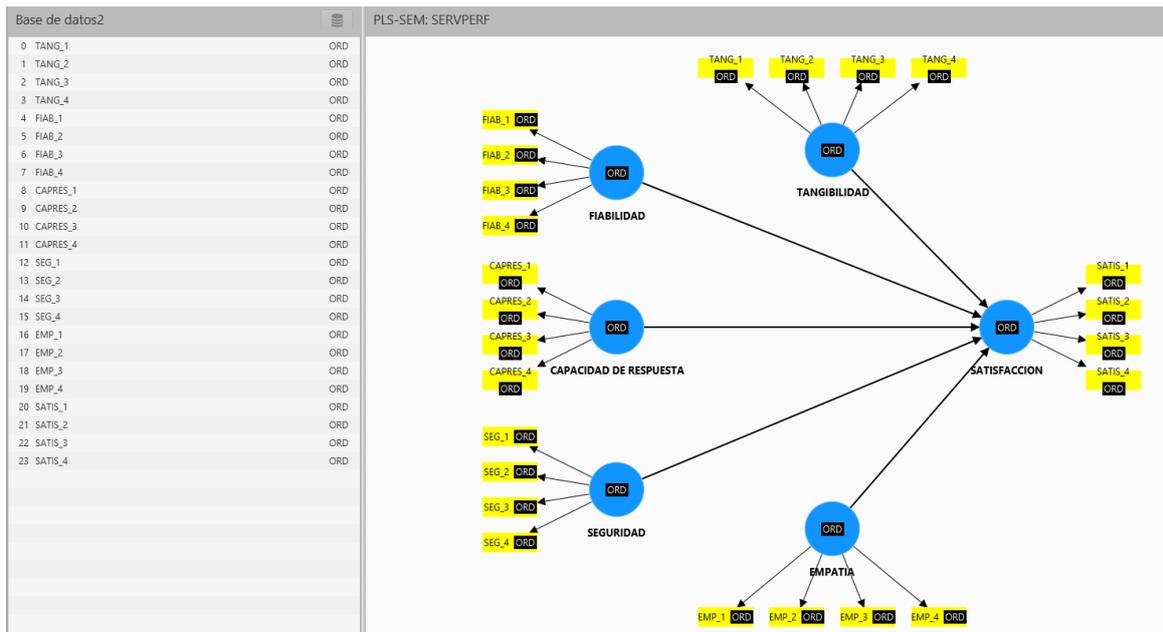
1 2 3 4 5  
Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

**24. El nivel de satisfacción del servicio percibido es alto.**

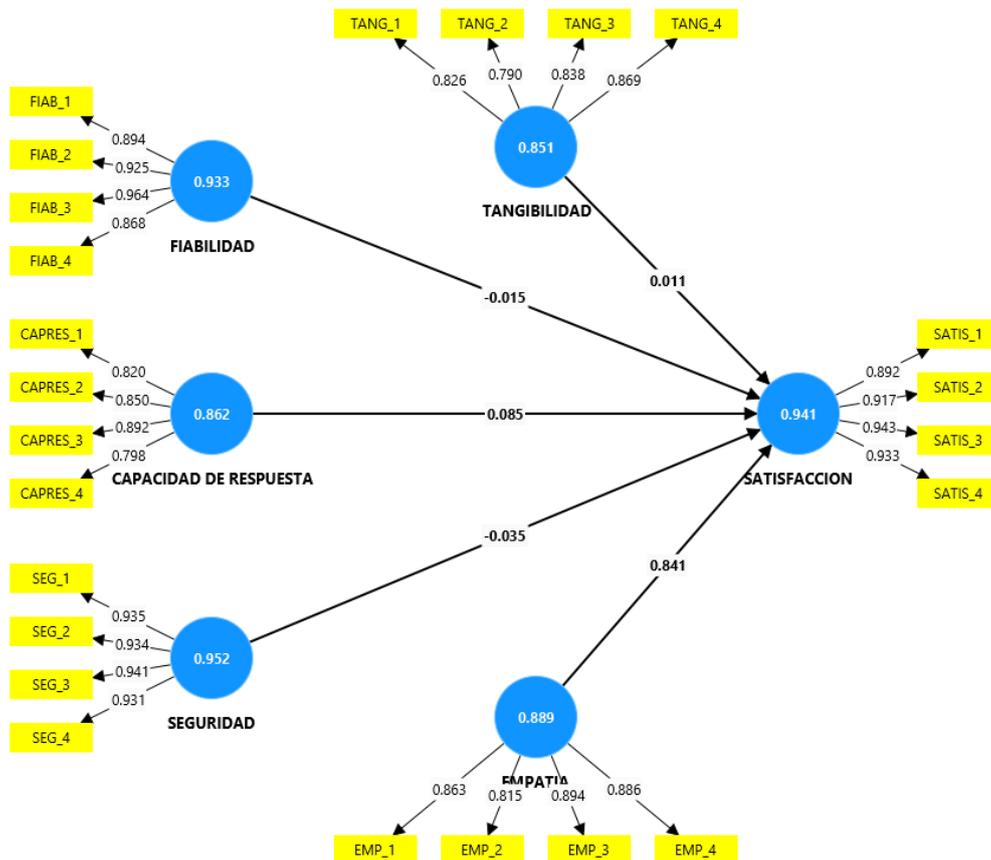
1 2 3 4 5  
Totalmente en desacuerdo      Totalmente de acuerdo

## Apéndice B

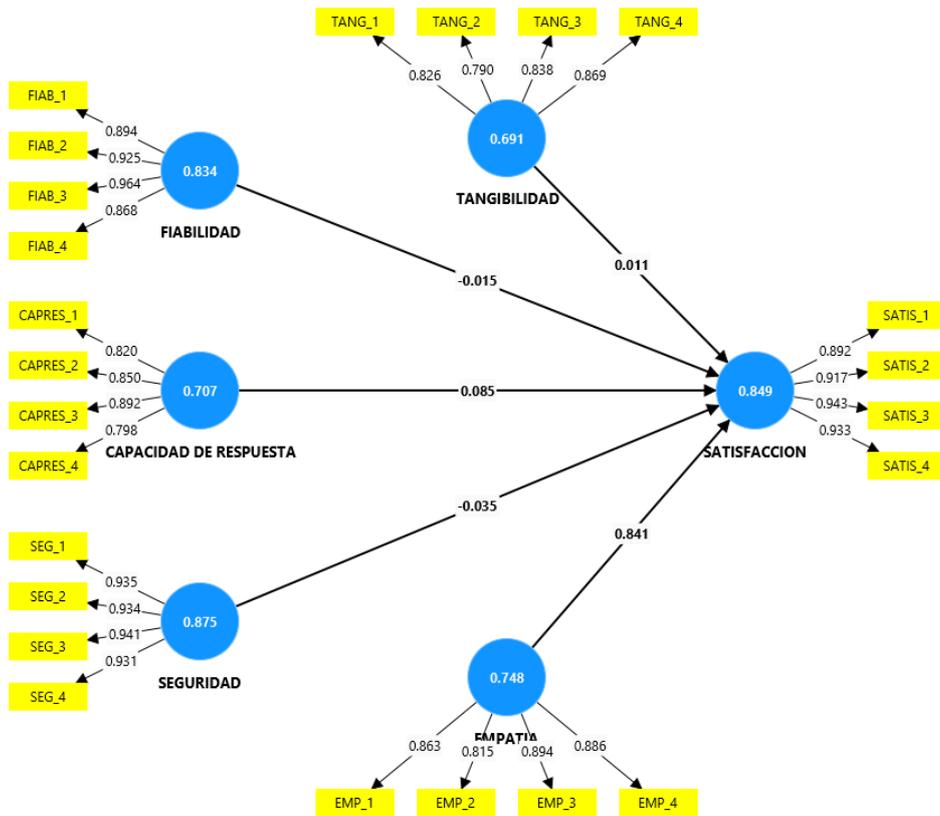
### Proceso modelo de ecuaciones estructurales PLS-SEM



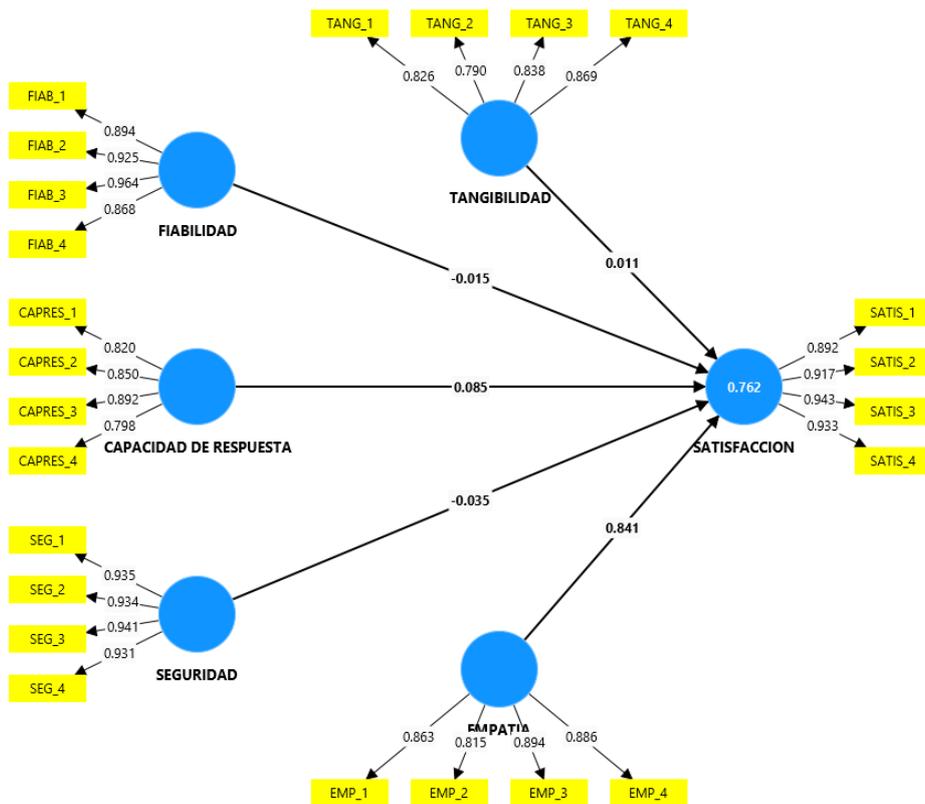
Planteamiento del modelo y variables latentes



Verificación de validez a través del Alfa de Cronbach



Verificación de AVE (Varianza Extraída) y cargas factoriales



Identificación de relaciones entre variables