RPNS: 2090 | ISSN: 2074-0735
Volumen 21 (2025)
n°1 (enero – marzo)

Recibido: *20/septiembre/2024* ***Aceptado:*** *23/diciembre/2024*

Calidad percibida en el servicio de atención al usuario en el registro civil- caso Portoviejo (Original)

Perceived quality of user service in the civil registry - case Portoviejo (Original)

Kris Lizet Arteaga Bravo. *Dirección de Posgrados. Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Fénix López ESPAM MFL. Manabí. Ecuador.*
[kris_arteaga_mgp@espam.edu.ec] , [https://orcid.org/0009-0000-7998-5348]

Wladimir Alexander Palacios Zurita. *Dirección de Posgrados, Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí Manuel Fénix López ESPAM MFL. Manabí. Ecuador.*
[apalacios@espam.edu.ec] , [https://orcid.org/0000-0002-1492-4349]

Resumen

El estudio "Calidad percibida en el servicio de atención al usuario en el Registro Civil-Caso Portoviejo" analiza la percepción de los usuarios sobre los servicios de cedulación y pasaporte en la agencia de Portoviejo. El objetivo principal es evaluar diversas dimensiones de la calidad del servicio, utilizando el modelo SERVQUAL, que incluye tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y satisfacción general. Para ello, se adoptó un enfoque mixto que combina técnicas cuantitativas y cualitativas, recopilando información a través de encuestas. Los resultados del estudio revelan que, aunque los usuarios perciben de manera positiva aspectos como la seguridad y la empatía en la atención, la satisfacción general es baja, especialmente en cuanto a la rapidez del servicio y la precisión en los registros. Estas deficiencias resaltan áreas críticas de mejora; por tanto, se concluye con la necesidad de atender estas áreas para mejorar la percepción, junto con la satisfacción del usuario, lo que redundaría en una mayor eficiencia y calidad del servicio ofrecido por el Registro Civil.

Palabras clave: servqual; satisfacción del usuario; modernización tecnológica; códigos jel: l84, o33, c93

Abstract

The study "Perceived Quality in User Service at the Civil Registry – Portoviejo Case" analyzes users' perception of ID and passport services at the Portoviejo agency. The main objective is to evaluate various dimensions of service quality using the SERVQUAL model, which includes tangibility, reliability, responsiveness, security, empathy, and overall satisfaction. A mixed-methods approach was adopted, combining quantitative and qualitative techniques, collecting

data through surveys. The study's results reveal that, although users positively perceive aspects such as security and empathy in service, overall satisfaction is low, particularly regarding service speed and record accuracy. These deficiencies highlight critical areas for improvement that are not always detected in broader studies. Therefore, it is concluded that the research emphasizes the importance of addressing these critical areas to enhance user perception and satisfaction, which would lead to greater efficiency and quality of service provided by the Civil Registry.
Keywords: servqual; user satisfaction; technological modernization; jel codes: l84, o33, c93

Introducción

La calidad del servicio en el sector público es un tema de creciente relevancia en la literatura académica, especialmente en el contexto de América Latina, donde los usuarios han comenzado a exigir una atención más efectiva. De acuerdo con Vicuña et al. (2023) la percepción del usuario es crucial para evaluar la satisfacción con los servicios públicos, ya que la calidad del servicio se ve reflejada tanto en la eficiencia de su entrega como en la atención proporcionada, elementos clave que impactan la satisfacción del ciudadano.; esta percepción se puede medir utilizando el modelo SERVQUAL, que evalúa diversas dimensiones como la tangibilidad, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía (Parasuraman et al., 1988).

La implementación de sistemas de gestión de calidad ha adquirido un papel crucial en las instituciones públicas, ya que permiten optimizar los procesos internos, incrementar el rendimiento organizacional y fortalecer la confianza de los usuarios en los servicios ofrecidos. Además, contribuye a reducir la percepción de riesgos asociados a la prestación de servicios, garantizando estándares más elevados de eficiencia y transparencia. Según la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE, 2024), la adopción de estos sistemas fomenta la rendición de cuentas y mejora la calidad en la prestación de servicios esenciales. Sin embargo, estudios recientes sugieren que muchas entidades públicas en Latinoamérica aún enfrentan desafíos significativos en la implementación de mejoras, lo que resulta en una baja satisfacción del usuario. Por ejemplo, el informe "Panorama de las Administraciones Públicas: América Latina y el Caribe 2024" de la OCDE destaca que, a pesar de los esfuerzos por

modernizar la gestión pública, persisten problemas como la corrupción y la ineficiencia que afectan la calidad de los servicios ofrecidos a los ciudadanos.

En el contexto ecuatoriano, el Registro Civil ha sido objeto de críticas por su lentitud y la falta de eficiencia en la atención al usuario, lo que subraya la necesidad urgente de evaluar la calidad percibida de sus servicios (Pico, 2024). Esta investigación tiene como objetivo analizar la calidad del servicio de atención al usuario en la agencia del Registro Civil de Portoviejo, utilizando el modelo SERVQUAL para identificar áreas de mejora. A través de este análisis, se espera proporcionar recomendaciones que no solo mejoren la experiencia del usuario, sino que también fortalezcan la credibilidad de la institución pública.

A pesar de la creciente preocupación por la calidad en la atención al usuario en el sector público, muchos estudios han revelado que las experiencias negativas de los ciudadanos son comunes. Según Castillo (2024) la "fatiga gubernamental" afecta la capacidad del gobierno para cumplir con sus promesas, lo que se traduce en ineficiencia en servicios críticos como en el sector de cedulación y la educación. Estas limitaciones no solo afectan la percepción de calidad, sino que también impactan en la confianza del ciudadano en las instituciones gubernamentales, lo que puede resultar en una mayor desconfianza hacia el sistema público en general.

El modelo SERVQUAL ha sido ampliamente utilizado para evaluar la calidad del servicio en diversos contextos, proporcionando una estructura robusta para identificar discrepancias entre las expectativas de los usuarios, con su experiencia real (Zeithaml et al., 1990); este enfoque permitirá evaluar específicamente cómo se percibe la calidad de los servicios ofrecidos por el Registro Civil de Portoviejo y qué áreas requieren atención inmediata para mejorar la satisfacción del beneficiario.

El objetivo de este estudio es, por lo tanto, ofrecer una evaluación exhaustiva de la calidad percibida en la atención al usuario del Registro Civil, utilizando el modelo SERVQUAL como marco analítico; por lo tanto, se busca no solo identificar las debilidades en el servicio, sino también proporcionar recomendaciones concretas mejorando la calidad, para aumentar la satisfacción del usuario. Esta investigación contribuirá al cuerpo de conocimiento existente sobre la gestión de la calidad en los servicios públicos, y ofrecerá una base para futuras investigaciones en la región.

La importancia de esta investigación radica en su capacidad para abordar las deficiencias actuales en la atención al usuario en el Registro Civil de Portoviejo, por lo que se identificarán

las áreas de mejora, esperando que los resultados contribuyan no solo a elevar la calidad del servicio, sino también a restaurar la confianza de los ciudadanos en las instituciones públicas. Además, este estudio puede servir como un modelo para otras entidades públicas en Ecuador y América Latina que buscan mejorar sus servicios, para responder a las necesidades de los usuarios de manera más efectiva.

Materiales y métodos

La presente investigación se realizó en el Registro Civil agencia Portoviejo, en el ámbito de las operaciones que se cumplieron durante el año 2024. El tipo de estudio es de carácter no experimental; según Hernández-Sampieri et al. (2014) este tipo de diseño se utiliza cuando el investigador no provoca situaciones ni controla las condiciones del entorno, permitiendo un análisis de la realidad tal como se presenta. En este caso, no se formularon situaciones específicas, ya que se trabajó con escenarios preexistentes, lo que facilitó la recolección de datos sin influir en los eventos observados.

La metodología del estudio tuvo un enfoque mixto ya que se empleó un análisis cuantitativo que se focalizó en la medición de variables y, a su vez, en la recopilación de datos numéricos; así mismo, con el análisis cualitativo se pudieron comprender experiencias y perspectivas la combinación de estos enfoques permitió obtener datos más contextualizados y holísticos, ofreciendo una visión integral del fenómeno estudiado.

La población objeto de estudio incluyó a los usuarios de los servicios de cedulación y pasaporte del Registro Civil de Portoviejo; la agencia atiende a un total de 4666 usuarios para el servicio de cedulación y a 2792 usuarios para el servicio de pasaporte. Dada la alta demanda de estos servicios, se consideró esencial analizar las percepciones y expectativas de esta población para identificar áreas de mejora en la atención al usuario.; se consideró necesario determinar una muestra representativa, para lo cual se aplicó la fórmula de cálculo de muestras finitas, obteniéndose un tamaño muestral de 181 usuarios para el servicio de cedulación y 172 usuarios para el servicio de pasaportes.

Se empleó la técnica de encuestas basada en el modelo SERVQUAL, utilizando un cuestionario compuesto por 23 preguntas estructuradas en torno a ocho dimensiones clave: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y satisfacción

general, estas preguntas fueron dirigidas a los usuarios del Registro Civil de la agencia Portoviejo para evaluar su percepción sobre la calidad del servicio.

El Modelo SERVQUAL, propuesto por Zeithaml et al. (1990) es un instrumento validado, ampliamente utilizado para medir la calidad percibida del servicio en empresas, sin embargo, es esencial ajustar el cuestionario a las necesidades específicas del servicio que se está evaluando, de manera que los resultados reflejen directamente la realidad de la organización estudiada. Este ajuste asegura que el análisis sea adecuado a las particularidades del servicio ofrecido, permitiendo una evaluación precisa y contextualizada de la calidad percibida.

Las veintitrés preguntas se evaluaron utilizando una escala de 1 a 7, donde 1 correspondía a "Fuertemente en desacuerdo" y 7 a "Fuertemente de acuerdo". Los resultados obtenidos se procesaron con herramientas informáticas como Microsoft Excel.

Los cálculos de la muestra, fueron realizados con la siguiente fórmula:

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

Para el cálculo de la muestra se consideró la población de usuarios que solicitaron el servicio de cédulas y el servicio de pasaportes. Para el servicio de cédulas, la población fue de 4666 que es la cantidad de usuarios que solicitaron dicho servicio en el mes de abril.

Tabla 1. Cálculo del tamaño de la muestra para el servicio de cédulas.

Descripción	Valor	Datos usuarios cédula	Datos usuarios pasaporte
N	Total de la población.	4666	2792
Z	Valor Z para un nivel de confianza del 95%.	1.96	1.96
p	Proporción estimada	0.5	0.5
q	1 - p	0.5	0.5
E	Error de muestreo	0.05	0.05

Fuente: Elaboración propia.

$$n = \frac{(1.96)(0.5)(0.5)(4666)}{0.05^2(4666-1) + (0.5)(0.5)(1.96)^2}$$

$$n = 181$$

Para el servicio de pasaportes se consideró una población de 2792 usuarios que accedieron a dicho servicio en el mes de abril.

$$n = \frac{(1.96)(0.5)(0.5)(2792)}{0.05^2(2792-1) + (0.5)(0.5)(1.96)^2}$$

$$n = 172$$

Análisis y discusión de los resultados

El cálculo de los resultados en el modelo SERVQUAL implica determinar la diferencia entre las expectativas y las percepciones de los usuarios sobre el servicio. Cada ítem se califica en una escala de Likert, normalmente de 1 a 7, donde el usuario evalúa su nivel de expectativa y percepción para cada dimensión del servicio. Se realizaron los siguientes pasos:

1. Recolección de Datos de Expectativas (FD) y Percepciones (FA)

Se recoge la calificación de cada ítem tanto en expectativas (FD) como en percepciones (FA) de los usuarios para las cinco dimensiones de SERVQUAL.

2. Cálculo de la Discrepancia para cada ítem

- La discrepancia o brecha para cada ítem se obtiene calculando la diferencia entre la percepción (FA) y la expectativa (FD). La fórmula es:

  Puntuación SERVQUAL = Puntuación de las percepciones - Puntuación de las expectativas

  Discrepancia del ítem=$P_i - E_i$

- Donde:
  - P_i es la calificación de percepción para el ítem i.
  - Ei es la calificación de expectativa para el ítem i
- El resultado puede ser:
  - Positivo: si la percepción es superior a la expectativa.
  - Cero: si la percepción coincide con la expectativa.
  - Negativo: si la percepción está por debajo de la expectativa.

3. Promedio de discrepancias en cada dimensión

- Para obtener la puntuación de cada dimensión (tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía), se suman las puntuaciones obtenidas en cada uno de sus ítems y se obtiene el promedio. Esto permite obtener una visión general sobre cada dimensión. La fórmula es:

$$\text{Promedio SERVQUAL} = \frac{\sum_{i=1}^{n}(P_i - E_i)}{n}$$

4. Cálculo de la puntuación total SERVQUAL

Finalmente, para obtener el puntaje total SERVQUAL, se suman las puntuaciones obtenidas en cada dimensión:

Puntuación total SERVQUAL = tangibilidad + fiabilidad + capacidad de respuesta + seguridad + empatía

Este valor final ayuda a identificar el nivel de satisfacción general del servicio.

Análisis de los indicadores

Tabla 2. Elementos tangibles.

Dimensión	Indicador	Muestra	Media E (Expectativa)	Media P (Percepción)
	Servicio de cedulación			
Elementos tangibles	ET1: el servicio de cedulación tiene equipos modernos.	181	5	4.0
	ET2: las instalaciones físicas del servicio de cedulación son visualmente atractivas.		6	4.5
	ET3: los empleados del servicio de cedulación tienen apariencia pulcra.		7	6.0
	ET4: los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos) son visualmente atractivos.		7	5.5
	Puntuación del criterio		6,25	5.0
Servicio de pasaporte		Muestra	Media E (Expectativa)	Media P (Percepción)
Elementos tangibles	ET1: el servicio de pasaporte tiene equipos modernos.	172	4	3.5
	ET2: las instalaciones físicas del servicio de pasaporte son visualmente atractivas.		6	5.0
	ET3: los empleados del servicio de pasaporte tienen apariencia pulcra.		7	4.0

	ET4: los elementos materiales relacionados con el servicio (folletos) son visualmente atractivos.	7	6.5
	Puntuación del criterio	6	4.75

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla #2 del análisis de los indicadores, específicamente en la evaluación de servicios de cedulación y pasaporte, se muestra una clara relación inversa entre la expectativa de los usuarios (E) y su percepción (P). En el servicio de cedulación, los usuarios esperan que los empleados tengan una apariencia pulcra (media E de 7), pero su percepción es de solo 6.0, lo que indica que las altas expectativas no se cumplen. De manera similar, en el servicio de pasaporte, la expectativa es de 7 mientras que la percepción cae a 4.0, lo que refleja insatisfacción y una falta de alineación entre las expectativas de los usuarios y la realidad del servicio.

En ambos servicios, cedulación y pasaporte, se observa que las expectativas sobre los elementos tangibles, como equipos e instalaciones, son más altas que las percepciones. En lo referente a cedulación, la expectativa de equipos modernos es de 5, pero la percepción es de 4.0, lo que sugiere falta de inversión. En pasaportes, la discrepancia es aún mayor, con expectativas de 4 y percepciones de 3.5. Esto indica un desafío significativo en la satisfacción del cliente y la necesidad de mejorar las áreas donde las expectativas no se cumplen para elevar la calidad del servicio.

Tabla 3. Fiabilidad.

Dimensión Servicio de cedulación	Indicador	Muestra	Media E (Expectativa)	Media P (Percepción)
Fiabilidad	F5: cuando la institución promete hacer algo en un lapso de tiempo determinado, lo cumple.	181	7	5.0
	F6: cuando un cliente tiene un problema, la institución muestra interés en solucionarlo.		6	5.5
	F7: la institución presta bien el servicio al solicitarlo a la primera vez		6	4.5
	F8: la institución completa el servicio en el tiempo prometido.		5	4.0

	F9: la institución mantiene registros exentos de errores.		7	4.5
	Puntuación del criterio		6,2	4,7
Servicio de Pasaporte		Muestra	Media E (Expectativa)	Media P (Percepción)
Fiabilidad	F5: cuando la institución promete hacer algo en un lapso de tiempo determinado, lo cumple.	172	6	4.5
	F6: cuando un cliente tiene un problema, la institución muestra interés en solucionarlo.		7	5.0
	F7: la institución presta bien el servicio al solicitarlo a la primera vez		6	4.0
	F8: la institución completa el servicio en el tiempo prometido.		5	3.5
	F9: La institución mantiene registros exentos de errores.		6	4.0
	Puntuación del criterio		6	4,2

Fuente: Elaboración propia.

De acuerdo con la tabla #3, el análisis de los servicios de cedulación y pasaporte muestra una notable discrepancia entre las expectativas de los clientes (E) y sus percepciones (P), indicando áreas críticas de mejora. En el servicio de cedulación, la alta expectativa de cumplimiento en los tiempos prometidos (E de 7) contrasta con una percepción más baja (P de 5.0). Además, la expectativa sobre la corrección de registros también es alta (7), mientras que la percepción es solo de 4.5, lo que sugiere que las expectativas de confiabilidad no se están cumpliendo.

En el servicio de pasaporte, los resultados muestran una tendencia similar. Los usuarios esperan un interés activo en la resolución de problemas (E de 7), pero la percepción baja a 5.0, lo que indica una percepción de falta de atención; además, en el tiempo de entrega del servicio, la expectativa es de 5, mientras que la percepción se reduce a 3.5, revelando importantes retrasos percibidos. En el análisis general, en ambos servicios hay una clara necesidad de mejorar la fiabilidad operativa para cumplir con las expectativas y mejorar la satisfacción de los usuarios.

Tabla 4. Capacidad de respuesta.

Dimensión	Indicador Servicio de cedulación	Muestra	Media E (Expectativa)	Media P (Percepción)
Capacidad de respuesta	CR10: los empleados informan a los usuarios cuando se completará el servicio.	181	7	5.5

	CR11: en el Registro Civil de Portoviejo los trabajadores ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.		6	4.0
	CR12: en la institución siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.		7	6.0
	CR13: en el Registro Civil los trabajadores nunca están demasiados ocupados para atender al usuario.		6	4.5
	Puntuación del criterio		6,5	5
Servicio de Pasaporte		Muestra	Media E (Expectativa)	Media P (Percepción)
Capacidad de Respuesta	CR10: los empleados informan a los usuarios cuando se completará el servicio.	172	6	4.0
	CR11: en el Registro Civil de Portoviejo los trabajadores ofrecen un servicio rápido a sus usuarios.		7	5.0
	CR12: en la institución siempre están dispuestos a ayudar a los usuarios.		7	4.5
	CR13: en el Registro Civil los trabajadores nunca están demasiados ocupados para atender al usuario.		5	3.5
	Puntuación del criterio		6,25	4,25

Fuente: Elaboración propia.

El análisis de la tabla #4 para los servicios de cedulación y pasaporte indica una discordancia entre las expectativas de los usuarios (E) y sus percepciones (P) en la dimensión de capacidad de respuesta. En el servicio de cedulación, los usuarios esperan recibir una atención rápida por parte de los trabajadores del Registro Civil (E de 6), pero la percepción de este indicador es baja (P de 4.0); además, la disposición de los trabajadores para ayudar a los usuarios muestra una expectativa alta (7) y una percepción de 6.0, sugiriendo que, aunque hay voluntad, no siempre se traduce en una respuesta eficaz.

En el servicio de pasaporte, las expectativas también superan las percepciones. Por ejemplo, la expectativa de un servicio rápido (E de 7) se ve reflejada en una percepción de 5.0, lo

que indica una sensación de lentitud en la atención. Asimismo, la percepción sobre la disponibilidad de los empleados para atender a los usuarios es baja (3.5) frente a una expectativa de 5. Esto evidencia la necesidad de mejorar la capacidad de respuesta para aumentar la satisfacción del usuario en ambos servicios.

Tabla 5. Seguridad.

Dimensión	Indicador	Muestra	Media E (Expectativa)	Media P (Percepción)
Servicio de cedulación				
Seguridad	S14: el comportamiento de los trabajadores del Registro Civil transmite confianza a los usuarios.	181	7	5.5
	S15: los usuarios se sienten seguros en las operaciones que realiza en el Registro Civil.		7	6.0
	S16: en el Registro Civil los trabajadores son siempre amables con los usuarios.		7	5.0
	S17: en el Registro Civil los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.		**7**	5.5
	Puntuación del criterio		7	5,5
Servicio de Pasaporte		Muestra	Media E (Expectativa)	Media P (Percepción)
Seguridad	S14: el comportamiento de los trabajadores del Registro Civil transmite confianza a los usuarios.	172	7	4.5
	S15: los usuarios se sienten seguros en las operaciones que realiza en el Registro Civil.		7	5.0
	S16: en el Registro Civil los trabajadores son siempre amables con los usuarios.		7	4.0
	S17: en el Registro Civil los empleados tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios.		7	5.5
	Puntuación del criterio		7	4,75

Fuente: Elaboración propia.

El análisis de la tabla #5 para los servicios de cedulación y pasaporte revela un desacuerdo significativo entre las expectativas de los usuarios (E) y sus percepciones (P) en la dimensión de seguridad. En el servicio de cedulación, los usuarios esperan que los trabajadores transmitan confianza (E de 7), mientras que la percepción de este indicador es más baja (P de

5.5). De igual manera, los usuarios se sienten seguros en sus operaciones (E de 7) y esta expectativa se traduce en una percepción de 6.0, indicando que la confianza no se refleja plenamente en la experiencia real del servicio.

En el servicio de pasaporte, la situación es similar. Aunque los usuarios también esperan un comportamiento que transmita confianza (E de 7), su percepción es de solo 4.5, lo que sugiere una falta de confianza en el personal. Además, la percepción de la amabilidad de los trabajadores es baja (P de 4.0) en comparación con una expectativa de 7. Esto indica una necesidad urgente de mejorar la formación y actitud del personal para garantizar que la seguridad y la confianza de los usuarios se mantengan, lo cual es fundamental para la satisfacción general en ambos servicios.

Tabla 6. Empatía.

Dimensión	Indicador	Muestra	Media E (Expectativa)	Media P (Percepción)
Servicio de cedulación				
Empatía	E18: el Registro Civil da a sus usuarios una atención individualizada.	181	7	5.5
	E19: el Registro Civil tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.		7	6.0
	E20: el Registro Civil tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a los usuarios.		6	4.5
	E21: el Registro Civil se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios.		7	5.0
	E22: los empleados del Registro Civil comprenden las necesidades específicas de sus usuarios.		7	5.0
	Puntuación del criterio		6,8	5,2
Servicio de Pasaporte			Media E (Expectativa)	Media P (Percepción)
Empatía	E18: el Registro Civil da a sus usuarios una atención individualizada.	172	6	4.5
	E19: el Registro Civil tiene horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.		7	5.0
	E20: el Registro Civil tiene empleados que ofrecen una		6	4.0

	atención personalizada a los usuarios.		
	E21: el Registro Civil se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios.	7	4.5
	E22: los empleados del Registro Civil comprenden las necesidades específicas de sus usuarios.	7	5.5
	Puntuación del criterio	6,6	4,7

Fuente: Elaboración propia.

Como se puede observar en la tabla #6, el análisis de la dimensión de Empatía en los servicios de cedulación y pasaporte revela una brecha persistente entre las expectativas de los usuarios (E) y sus percepciones (P). En el servicio de cedulación, los usuarios esperan una atención individualizada (E de 7), pero su percepción es menor (P de 5.5), lo que sugiere que no se sienten adecuadamente atendidos; en cuanto a los horarios de trabajo, aunque la expectativa es alta (E de 7), la percepción de 6.0 indica que, si bien están moderadamente satisfechos, existe margen para mejorar la flexibilidad horaria.

En el servicio de pasaporte, se observa una tendencia similar, los usuarios esperan empleados que comprendan sus necesidades específicas (E de 7), pero perciben un menor grado de comprensión (P de 5.5); además, la atención personalizada tiene una percepción baja (P de 4.0), lo que resalta la necesidad de ajustar el servicio a las expectativas individuales para mejorar la satisfacción del cliente.

Tabla 7. Satisfacción general

Dimensión	Indicador Servicio de cedulación	Muestra	Media E (Expectativa)	Media P (Percepción)
Satisfacción general	SG23: la agencia del Registro Civil cumple con mis expectativas generales de servicio.	181	7	5.0
Servicio de pasaporte		Muestra	Media E (Expectativa)	Media P (Percepción)
Satisfacción general	SG23: la agencia del Registro Civil cumple con mis expectativas generales de servicio.	172	7	4.0

Fuente: Elaboración propia.

El análisis de la tabla #7 sobre Satisfacción General pone de manifiesto una notable divergencia entre las expectativas de los usuarios (E) y sus percepciones (P) en los servicios de

cedulación y pasaporte. En el caso del servicio de cedulación, los usuarios anticipan que la agencia cumplirá con sus expectativas generales (E de 7); sin embargo, su percepción real es de 5.0, lo que sugiere que, a pesar de tener una expectativa favorable, la experiencia vivida no logra satisfacer completamente sus necesidades.

Por otro lado, en el servicio de pasaporte, se observa una tendencia similar. Aunque los usuarios esperan una satisfacción general de 7, su percepción desciende a solo 4.0. Esta disparidad resalta la necesidad urgente de mejorar la calidad del servicio para garantizar que las expectativas de los usuarios se alineen con sus experiencias, un aspecto crucial para incrementar la satisfacción general en ambos servicios.

Análisis general de las dimensiones

Elementos tangibles

La dimensión de elementos tangibles subraya la importancia de las características físicas del servicio, aunque los usuarios esperan instalaciones atractivas y equipos modernos, sus percepciones son muy bajas, lo que sugiere que estas expectativas no se cumplen, esta brecha puede reflejar una falta de inversión en infraestructura. Para mejorar, el Registro Civil debe renovar equipos, mantener instalaciones limpias garantizando que los empleados tengan una apariencia profesional, lo que contribuirá a aumentar la satisfacción del usuario y la confianza en la institución.

Fiabilidad

La dimensión de fiabilidad también presenta áreas de mejora, los usuarios esperan un cumplimiento constante en los plazos y precisión en los registros, pero sus percepciones son inferiores a sus expectativas, lo que sugiere problemas en la gestión de tiempos, así como la atención a los detalles. Para mejorar, el Registro Civil debe establecer procesos eficientes y sistemas de control que aseguren la fiabilidad del servicio.

Capacidad de respuesta

El análisis de la capacidad de respuesta indica que los usuarios buscan un servicio ágil y accesible; sin embargo, las percepciones sobre la rapidez, así como la disponibilidad del personal son inferiores a las expectativas, por lo que puede reflejar una falta de capacitación o procesos

internos ineficaces; mejorar esta dimensión implica optimizar los tiempos de respuesta y la disponibilidad del personal para ofrecer una experiencia más satisfactoria.

Seguridad

En la dimensión de seguridad, la confianza en los empleados es crucial, a pesar de que las expectativas son altas, las percepciones son más bajas, lo que indica que los usuarios no sienten el nivel de seguridad deseado; esto destaca la necesidad de capacitar al personal para garantizar que los usuarios se sientan protegidos, lo cual es fundamental para aumentar la satisfacción y la lealtad del cliente.

Empatía

La dimensión de empatía resalta la necesidad de atención individualizada, que comprenda las necesidades de los usuarios; por lo tanto, existe discrepancia notable entre las expectativas y las percepciones: los usuarios buscan atención personalizada, pero la percepción del servicio es inferior, la falta de alineación sugiere que el Registro Civil debe esforzarse más en ofrecer un servicio atento, lo que incrementaría la satisfacción del cliente y la confianza en la institución.

Satisfacción general

El análisis de la satisfacción general muestra una preocupante divergencia entre las altas expectativas de los usuarios y sus percepciones reales; los usuarios sienten que sus necesidades no son plenamente atendidas, lo que indica un fallo en la entrega del servicio; para mejorar la satisfacción, es esencial que el Registro Civil implemente estrategias que alineen las expectativas de los usuarios con la calidad del servicio brindado.

Tabla 8. Percepción por dimensión: cedulación y pasaporte

Dimensión	Percepción CEDULACIÓN	Percepción PASAPORTE	Percepción TOTAL
Elementos tangibles	5.0	4.7	4.88
Fiabilidad	4.7	4.2	4.45
Capacidad de respuesta	5.7	5.4	4.63
Seguridad	5.9	5.2	5.13
Empatía	6.6	5.2	4.95
Satisfacción general	5.1	4.3	4.5

Fuente: Elaboración propia.

Discusión

De acuerdo con los resultados obtenidos en esta investigación, se refleja una problemática común en las instituciones públicas de América Latina, como lo señala la literatura. A través del análisis del modelo SERVQUAL en el Registro Civil de Portoviejo se ha evidenciado una clara discrepancia entre las expectativas y percepciones de los usuarios en las diferentes dimensiones evaluadas, como la empatía, la seguridad, la fiabilidad y la capacidad de respuesta. Estas diferencias son coherentes con lo expuesto por Vicuña et al. (2023) quienes subrayan que la satisfacción del usuario no solo depende de la entrega eficiente de los servicios, sino también de cómo estos perciben la atención recibida.

La dimensión de empatía en el servicio de pasaporte mostró una de las mayores brechas, destacando la falta de atención personalizada, lo que confirma los hallazgos previos sobre la necesidad de una capacitación constante y especializada en el sector público, como lo señala García et al. (2023) quienes resaltan que la inversión en formación del personal es clave para mejorar la calidad de los servicios públicos y fortalecer la confianza ciudadana. Un estudio realizado por Vallejo y Calderón (2023) destaca que "la capacitación continua del personal y la correcta gestión de los recursos son componentes esenciales para la mejora de los procesos organizacionales, lo que repercute positivamente en la calidad y competitividad de las empresas" (p. 4203). En términos de seguridad, aunque los usuarios valoran la confianza en las operaciones del Registro Civil, sus percepciones reflejan una falta de alineación con las expectativas. Esto podría estar relacionado con la insuficiencia de procesos estandarizados o de personal capacitado para generar confianza, una situación también observada en otras instituciones públicas de la región. Según el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD, 2021), datos del Latinobarómetro indican que, entre 2009 y 2018, la confianza en las instituciones en América Latina disminuyó significativamente, alcanzando niveles cercanos al 20%.

En general, elementos tangibles, la fiabilidad y satisfacción general fueron áreas críticas, en que los usuarios perciben un desempeño inferior en relación con sus expectativas. En la fiabilidad los resultados muestran un puntaje total de 4.45, capacidad de respuesta obtuvo 4.63, mientras que satisfacción general precisó un puntaje de 4.5; estas tres dimensiones reflejan una notable insatisfacción en estas áreas esenciales del servicio. Esta situación no es exclusiva del

Registro Civil de Portoviejo, ya que, según Pico (2024) muchas entidades públicas en Ecuador enfrentan problemas similares.

La incapacidad de cumplir con los tiempos prometidos, así como, ofrecer un servicio ágil refuerza la necesidad de una reestructuración organizacional y de mejoras tecnológicas para optimizar la experiencia del usuario. Esto es consistente con las conclusiones de Kon e Intriago (2023) quienes identifican la resistencia al cambio organizacional como un obstáculo clave para la mejora de los servicios públicos.

Finalmente, los resultados de este estudio no solo corroboran las deficiencias señaladas en la literatura sobre el sector público en América Latina, sino que también proporcionan una base para implementar estrategias que incrementen la satisfacción del usuario. Mejorar los elementos tangibles y la capacitación del personal, así como optimizar los procesos son pasos necesarios para alinear las percepciones de los usuarios con sus expectativas, como lo propone Zeithaml et al. (1990). Este estudio puede servir para la toma de decisiones por parte de los directivos del Registro Civil y como referencia para otras entidades públicas que busquen mejorar su calidad y la confianza de los ciudadanos en las instituciones.

Conclusiones

Las conclusiones del análisis mediante el modelo SERVQUAL muestran una clara desalineación entre las expectativas, junto con las percepciones de los usuarios en los servicios de cedulación y pasaporte del Registro Civil de Portoviejo; a pesar de las altas expectativas de los usuarios, sus percepciones son notablemente más bajas, lo que indica un margen considerable para la mejora en la calidad del servicio, esta diferencia subraya la necesidad de optimizar varios aspectos, como la atención personalizada, la rapidez y la confiabilidad del servicio ofrecido.

Las dimensiones de empatía, fiabilidad y capacidad de respuesta son las que más requieren intervención, por la falta de atención individualizada, así como problemas en la entrega eficiente del servicio, contribuyen significativamente a la insatisfacción del usuario; además, la percepción de seguridad, aunque relativamente alta en expectativas, muestra una caída en las percepciones, lo que indica que los usuarios no confían plenamente en las operaciones o en el personal; al abordar las deficiencias identificadas, el Registro Civil tiene la oportunidad de mejorar significativamente. La experiencia del usuario contribuirá no solo a incrementar la satisfacción, sino también a restaurar la confianza de los ciudadanos en las instituciones.

Referencias bibliográficas

Castillo, R. (2024). La fatiga gubernamental como principal obstáculo para mejorar servicios públicos. *La Puerta Digital.* https://lapuertadigital.com/la-fatiga-gubernamental-es-el-principal-obstaculo-para-mejorar-servicios-publicos-asegura-el-diputado-rafael-castillo

García, M., Rodríguez, P., & Sánchez, L. (2023). Formación y desempeño del personal en instituciones públicas: Caso Gobierno Autónomo Descentralizado de Portoviejo. *Revista de Gestión Pública y Administración*, 45(2), 134–149. https://www.researchgate.net/publication/383779179

Hernández-Sampieri, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill. https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=775008

Kon, S. S., & Intriago, C. P. (2023). Calidad de los servicios municipales en el Gobierno Autónomo Descentralizado del Distrito Metropolitano de Quito y su impacto en la satisfacción del usuario. *MQRInvestigar*, 7(4), 1426–1450. https://doi.org/10.56048/MQR20225.7.4.2023.1426-1450

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2024). *Panorama de las administraciones públicas: América Latina y el Caribe 2024.* https://www.oecd.org/es/publications/panorama-de-las-administraciones-publicas-america-latina-y-el-caribe-2024_0f191dcb-es.html

Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40. https://www.researchgate.net/publication/200827786_SERVQUAL_A_Multiple-item_Scale_for_Measuring_Consumer_Perceptions_of_Service_Quality

Pico, E. (2024). *Evaluación de la calidad del servicio de atención al usuario. Aplicación del modelo Servperf en el registro civil de Manta - Ecuador* [Tesis de Maestría, IAEN]. https://repositorio.iaen.edu.ec/handle/24000/6620

Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (2021, 14 de enero). *¿En quién confiamos? Menos en las instituciones y más en las comunidades en ALC.* PNUD América Latina y el Caribe. https://www.undp.org/es/latin-america/blog/en-quien-confiamos-menos-en-las-instituciones-y-mas-en-las-comunidades-en-alc

Vallejo, J. B., & Calderón, A. A. (2023). El recurso humano como factor determinante en la gestión de calidad y la competitividad de las empresas lojanas. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(2), 4199-4213. https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/901

Vicuña, W. G., Orellana, C. P., Orellana, E. F., & Quinteros, M. P. (2023). Percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios públicos en el Cantón La Troncal-Ecuador. *Revista de Ciencias Sociales*, 29(3), 204-218. https://doi.org/10.31876/rcs.v29i3.40706

Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations.* Free Press. https://books.google.com.ec/books?id=RWPMYP7-sN8C&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false