

Johanna del Rosario Fierro-Sampedro; Wilson Yovanny Merino-Sánchez; Ramiro Nanac Delgado-Rodríguez

[DOI 10.35381/noesisin.v7i1.449](https://doi.org/10.35381/noesisin.v7i1.449)

**Vulneración de derechos por el Registro Civil de Guayaquil en la Sentencia 1000-17-sep/20 del 2020**

**Violation of rights by the Guayaquil Civil Registry in Judgment 1000-17-Sep/20 of 2020**

Johanna del Rosario Fierro-Sampedro

[johannafs41@uniandes.edu.ec](mailto:johannafs41@uniandes.edu.ec)

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua  
Ecuador

<https://orcid.org/0009-0007-7352-4453>

Wilson Yovanny Merino-Sánchez

[direccionpuyo@uniandes.edu.ec](mailto:direccionpuyo@uniandes.edu.ec)

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua  
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0003-4761-7617>

Ramiro Nanac Delgado-Rodríguez

[pg.docenterdr@uniandes.edu.ec](mailto:pg.docenterdr@uniandes.edu.ec)

Universidad Regional Autónoma de los Andes, Ambato, Tungurahua  
Ecuador

<https://orcid.org/0000-0001-8374-0386>

Recibido: 15 de abril 2025  
Revisado: 15 de mayo 2025  
Aprobado: 15 de julio 2025  
Publicado: 01 de agosto 2025

Johanna del Rosario Fierro-Sampedro; Wilson Yovanny Merino-Sánchez; Ramiro Nanac Delgado-Rodríguez

## RESUMEN

Cada nación debe garantizar a sus ciudadanos el derecho al debido proceso como vía para el logro de la seguridad jurídica. El presente artículo, se orienta a analizar precisamente la vulneración del derecho al debido proceso, al negarse el recurso de apelación en una acción de protección, con el argumento que el accionante pudiera impugnar un acto del Registro Civil (RC), en la vía administrativa o judicial. El método empleado es el analítico-sintético ya que este permitió utilizar las diferentes fuentes de información, como análisis doctrinal así como también la normativa, determinando así claramente el resultado alcanzado evidencia el quebrantamiento que hay de este derecho. Así, se logra deducir que en la atención al servicio público por parte del Registro Civil de la Ciudad de Guayaquil en el caso estudiado, se manifiesta la vulneración del derecho a la identidad, por duplicidad de información de cédulas de identidad.

**Descriptores:** Servicio público; usuario; registro civil. (Tesauro UNESCO).

## ABSTRACT

Every nation must guarantee its citizens the right to due process as a means of achieving legal certainty. This article aims to analyze precisely the violation of the right to due process when an appeal is denied in a protective action on the grounds that the plaintiff could challenge an act of the Civil Registry (RC) through administrative or judicial channels. The analytical-synthetic method was used, as it allowed for the use of different sources of information, such as doctrinal analysis and regulations, thus clearly determining that the result achieved evidences the violation of this right. Thus, it can be deduced that in the public service provided by the Civil Registry of the City of Guayaquil in the case studied, there is a violation of the right to identity due to the duplication of identity card information.

**Descriptors:** Public service; user; civil registry. (UNESCO Thesaurus).

Johanna del Rosario Fierro-Sampedro; Wilson Yovanny Merino-Sánchez; Ramiro Nanac Delgado-Rodríguez

## INTRODUCCIÓN

El contenido de este artículo científico tiene por fin, el estudio y análisis de la institución pública del Registro Civil de la Ciudad de Guayaquil, ya que por su actuación en el servicio de atención a clientes, se pudo apreciar en la sentencia 1000- 17-EP/20 del año 2020, las consecuencias evidentes, de un servicio presumiblemente deficiente y de una mala atención al público. Los funcionarios de este tipo de institución, desarrollan una importante función, conforme a lo referido en la Ley Orgánica de Gestión de la Identidad y Datos Civiles del Ecuador, la que en su artículo 5, manifiesta que será la encargada de la administración y provisión de servicios relacionados con la gestión de la identidad y de los hechos y actos relativos al estado civil de las personas (Pérez, 2021; Jiménez, 2024). A tenor con esta idea, la atención dada no cumple con los requisitos de calidad debidos, ya que la resolución emitida por la Corte Constitucional dentro del caso mencionado, señala que nadie podrá ser juzgado más de una vez por la misma causa y materia. Los casos resueltos por la jurisdicción indígena deberán ser considerados para este efecto

En el caso puntual del Registro Civil de Guayaquil, su prestación se encuentra sujeta a un régimen jurídico determinado, esto el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Guayaquil, por lo que se exige el cumplimiento de principios que buscan proteger al usuario, más aun tomando en cuenta que este sector se ha convertido en un elemento básico y verdadero motor para el desarrollo de las actividades económicas y sociales, sobre todo en los últimos años, ante el vertiginoso desarrollo de las tecnologías de la información y comunicación, cuyo acceso constituye un derecho constitucionalmente protegido, conforme indica la ley de Registro Civil del Ecuador, la cual debe seguir tanto el Registro Civil de Guayaquil como la Dirección General del Registro Civil Identificación y Cedulación (Cepeda, 2020).

Para Castillo (2016) y Crespo Berti et al. (2025a; 2025b) el garantismo en materia penal es una tendencia que ha generado grandes avances que se han incorporado en

Johanna del Rosario Fierro-Sampedro; Wilson Yovanny Merino-Sánchez; Ramiro Nanac Delgado-Rodríguez

distintas legislaciones. La legislación ecuatoriana se considera que no debe estar exenta de tales avances, no obstante, aunque se ha ido acoplado en las líneas del garantismo procesal, aún le resta mejorar en varios aspectos de las garantías procesales. Una de estas tareas pendientes, es el garantizar de forma efectiva el derecho de recurrir o apelar, debido a que en el país no se admite la apelación del auto de llamamiento a juicio, lo que vulnera el derecho a la legítima defensa y del debido proceso.

Además el Registro Civil es la entidad estatal encargada de cumplir esa función, y en caso de errar se vulneraría ese derecho constitucional; es así, que el derecho a la identidad reconoce que incluye el derecho a la conservación, desarrollo y fortalecimiento de las características que permiten individualizar a cada persona como seres únicos dentro del seno de la comunidad con base en sus diferentes esferas de libertad que les permitan auto determinarse; de conformidad al Art. 66 numeral 28 de la Constitución de la República del Ecuador, donde indica que:

El derecho a la identidad personal y colectiva, que incluye tener nombre y apellido, debidamente registrados y libremente escogidos; y conservar, desarrollar y fortalecer las características materiales e inmateriales de la identidad, tales como la nacionalidad, la procedencia familiar, las manifestaciones espirituales, culturales, religiosas, lingüísticas, políticas y sociales. (art. 66, numeral 28)

Sin olvidar lo que señala también la atención a las personas objeto de atención prioritaria de conformidad al Art. 35 de la Constitución de la República del Ecuador, donde indica que:

Las personas adultas, mayores, niñas, niños y adolescentes, mujeres embarazadas, personas con discapacidad, personas privadas de libertad y quienes adolezcan de enfermedades catastróficas o de alta complejidad, recibirán atención prioritaria y especializada en los ámbitos público y privado. La misma atención prioritaria recibirán las personas en situación de riesgo, las víctimas de violencia doméstica y sexual, maltrato infantil, desastres

Johanna del Rosario Fierro-Sampedro; Wilson Yovanny Merino-Sánchez; Ramiro Nanac Delgado-Rodríguez

naturales o antropogénicos. (art. 35)

Considerando el artículo 1 de la Ley Orgánica de Gestión de la Identidad y Datos Civiles la cual indica que: “La presente Ley tiene por objeto garantizar el derecho a la identidad de las personas y normar y regular la gestión y el registro de los hechos y actos relativos al estado civil de las personas y su identificación”. Por lo que el Registro Civil como ente de servicio público encargada de esas funciones, debía procurar la identidad única al señor Juan Cruz Villon (+), al momento de entregarle su documento de identidad.

La cedula de identidad conforme indica los artículos 85 y 86 de la Ley Orgánica de Gestión de la Identidad y Datos Civiles, tienen como objetivo identificar a las personas ecuatorianas en el Ecuador de conformidad a la ley de la materia con un carácter de único en el Ecuador con validez jurídica para todos los actos públicos y privados, pero en su contenido de acuerdo al artículo 94 numeral 2 de la ley en mención indica que como de la cédula de identidad deberá contar con un código dactilar; y al saber que la identidad de una persona es única el Registro Civil de la Guayaquil no debió generar un doble código dactilar al señor Juan Cruz Villon (+).

Por lo que con todos estos antecedentes la Corte Constitucional resolvió aceptar la acción extraordinaria de protección y que la sentencia dictada el 17 de marzo del 2017 por la Sala Especializada de lo Laboral de la Corte Provincial de Justicia del Guayas dentro de la causa No. 09332-2016-10962 , donde indicaron que se vulneró la garantía del derecho al debido proceso en la garantía de la motivación reconocido en el artículo 76, número 7, letra I de la CRE y el derecho a la seguridad jurídica consagrado en el artículo 82 de la CRE. 2. Determinar la procedencia del control de mérito; y, en tal virtud aceptar la acción de protección por encontrar vulneración a los derechos constitucionales a la identidad y al servicio público de calidad (Perea, 2022).

El debido proceso, según Freire y Pereira (2020) involucra las garantías procesales; y su sentido sustancial, que conduce al uso del principio instrumental de la

Johanna del Rosario Fierro-Sampedro; Wilson Yovanny Merino-Sánchez; Ramiro Nanac Delgado-Rodríguez

razonabilidad/proporcionalidad, como recurso metodológico indispensable para la realización hermenéutica de un derecho procesal más legítimo y efectivo.

El debido proceso es, por tanto una institución jurídica muy antigua de la que los profesionales del Derecho hacen eco diariamente ya sea por escrito u oralmente en los estrados, en foros científicos o en discursos (García, 2020), sin embargo, en su definición, contenido y alcances aún continúa siendo una obra inacabada, cuestión que no puede ser calificada como negativa sino más bien debe asumirse como una parte muy importante del Derecho que se encuentra en pleno desarrollo (Durán y Fuentes, 2021).

En razón de que el señor Juan Cruz Villon (+) fallecido el 18 de febrero de 2020 para que conste el número de cédula 0900707233 con individual dactilar V4343V3442; y, se realice una marginación en la partida de defunción del señor Juan Cruz Villon (+) fallecido el 14 de febrero de 2003, mediante la que se añada la información respecto de su individual dactilar E1133I1122, con el propósito de diferenciar correctamente a las dos personas fallecidas.

Ya que el Registro Civil de la Ciudad de Guayaquil vulneró el derecho a la identidad del señor Juan Cruz Villon (+) con número de cédula 0900707233 e individual dactilar V4343V3442, al ponerle una carga adicional al accionante por esta negligencia del manejo de la información del Registro Civil, incrementó su situación de vulnerabilidad, afectó sus derecho a recibir un servicio público de calidad, provocándole problemas y preocupaciones innecesarias a él y a sus familiares

## **MÉTODO**

En el presente trabajo de investigación se utiliza un enfoque cualitativo, caracterizado por el uso y recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico para establecer patrones de comportamiento; por ende se tiene como objetivo calificar, describir y comprender como es la atención del Registro Civil de Guayaquil a

Johanna del Rosario Fierro-Sampedro; Wilson Yovanny Merino-Sánchez; Ramiro Nanac Delgado-Rodríguez

través de una revisión de sentencia No. 1000-17-EP/20 del año 2020 emitida por la Corte Constitucional y entrevistas con los usuarios.

La teoría fundamentada es un método aplicado a la recolección simultánea de datos, se caracteriza por ser flexible y su finalidad principal es la de generar teoría (Bonilla et al. 2016).

En cuanto al tipo de investigación se considera que es de tipo:

**Exploratorio:** El propósito de este método es investigar y estudiar un problema previamente no analizado, aplicando esta investigación, ayuda a comprender fenómenos científicos desconocidos, poco estudiados o nuevos, ayuda a identificar conceptos y variables latentes, a identificar posibles relaciones entre ellos y permite la visualización de diversas fuentes primarias y secundarias para la consulta sobre este tema. (Gómez et al., 2017)

**Descriptivo:** La investigación descriptiva se refiere a un tipo de pregunta de investigación que se utiliza para desarrollar y analizar un tema específico, cuyo propósito principal es describir, explicar y verificar los resultados (Gómez et al., 2017).

En cuanto a los métodos teóricos empleados, figuran:

**Método analítico – sintético:** Se adoptó este enfoque porque al utilizar diversas fuentes de información, como estatutos, entrevistas, etc., se desglosa el problema de lo general a lo específico, lo que ayuda a comprender el tema en estudio.

**Método deductivo:** Se aplicó este método ya que, se partió desde la premisa general y se llegó a conclusiones específicas.

La principal técnica de investigación empleada es la entrevista, la cual consiste en una interacción dialógica estructurada o semi-estructurada entre un investigador (entrevistador) y un sujeto o informante clave (entrevistado), con el propósito de obtener información o experiencias sobre un tema de estudio específico. En el caso de este trabajo, se le realiza a los usuarios del Registro Civil de Guayaquil. Para desarrollarla se emplea una Guía de entrevistas, que permitió encaminar las respuestas de los

Johanna del Rosario Fierro-Sampedro; Wilson Yovanny Merino-Sánchez; Ramiro Nanac Delgado-Rodríguez

participantes a criterios específicos, que esencialmente se refieren al derecho a reclamar en un procedimiento acelerado por infracciones de tránsito no privativas de la libertad, tornando cualitativa la información obtenida y válida.

La entrevista se aplicó a 269 personas que acudieron a solicitar un servicio en el Registro Civil de Guayaquil, con vistas a valorar cómo es la atención a los ciudadanos de la ciudad de Guayaquil al acudir al Registro Civil de Guayaquil

Preguntas:

**1. ¿Cómo calificaría la atención del Registro Civil de Guayaquil?**

- Buena
- Mala
- Regular

**2. Ha demorado el Registro civil de Guayaquil en atender su requerimiento?**

- Si
- No

**3. ¿Qué tiempo se demora en atender el Registro Civil de Guayaquil su requerimiento?**

- 1 semana
- 2 semana
- Más de 1 meses

## **RESULTADOS**

En el proceso investigativo participaron 269 usuarios, quienes constituyen la totalidad de la población entrevistada, entre los usuarios se hizo un acuerdo de confidencialidad, en donde no se dará a conocer su identidad; los criterios y opiniones dadas respecto a la temática se las presentará de manera global, considerando patrones e incidentes De acuerdo a la aplicación de la entrevista se pudo obtener los siguientes resultados:

**1. Pregunta número 1: ¿Cómo calificaría la atención del Registro Civil de**

Johanna del Rosario Fierro-Sampedro; Wilson Yovanny Merino-Sánchez; Ramiro Nanac Delgado-Rodríguez

## Guayaquil?

De acuerdo a las respuestas de los entrevistados en la pregunta 1 el 70% califica como mala la atención del Registro Civil de Guayaquil.

### 2. **Pregunta número 2:** ¿Se ha demorado el Registro civil de Guayaquil, en atender su requerimiento?

El 70% ha indicado que el Registro Civil de Guayaquil, se demora en atender sus requerimientos.

### 3. **Pregunta número 3:** ¿Qué tiempo se demora en atender el Registro Civil de Guayaquil su requerimiento?

El 60% por ciento ha indicado que el Registro Civil de Guayaquil, que dos semanas se demora en atender su requerimiento

## DISCUSIÓN

Una vez recabados los resultados de las entrevistas realizadas se puede apreciar que el Registro Civil de la Ciudad de Guayaquil, se demora en atender los requerimientos de sus usuarios, y partiendo del hecho de que los servicios públicos constituyen una prestación que realiza el Estado o los particulares autorizados por aquel y que satisfacen necesidades colectivas; ahora bien la falta o deficiencia en la prestación del servicio genera responsabilidad por parte del Estado, sus concesionarios o delegatarios, salvo que existan causas eximentes tales como: caso fortuito, fuerza mayor o hecho de un tercero que anule la responsabilidad del mismo.

Y dentro del caso que nos compete de la sentencia 1000-17-EP/20 del año 2020, las consecuencias evidentes, de un servicio presumiblemente deficiente y de una mala atención al público, considerando que los funcionarios del Registro Civil de la Ciudad de Guayaquil, llevan una función de importancia conforme a La Ley Orgánica de Gestión de la Identidad y Datos Civiles del Ecuador en su artículo 5, manifiesta que será la

Johanna del Rosario Fierro-Sampedro; Wilson Yovanny Merino-Sánchez; Ramiro Nanac Delgado-Rodríguez

encargada de la administración y provisión de servicios relacionados con la gestión de la identidad y de los hechos y actos relativos al estado civil de las personas, por lo que la atención debe ser de calidad, ya que la resolución emitida por la Corte Constitucional dentro del caso mencionado señala que nadie podrá ser juzgado más de una vez por la misma causa y materia. Los casos resueltos por la jurisdicción indígena deberán ser considerados para este efecto

## **CONCLUSIONES**

Los Servicios Públicos son sin duda alguna una parte del Derecho Administrativo de suma importancia, precisamente por la finalidad que persigue, esto es, “la satisfacción de las necesidades vitales y más urgentes de la sociedad en general”. Es por este motivo que su regulación debe ser amplia y exhaustiva, como efectivamente lo es, pues la Constitución como Carta Magna pone la pauta y leyes especiales, como la LOSEP, Ley de Defensa del Consumidor, COOTAD, entre otras, complementan y garantizan su efectiva vigencia.

Como toda ciencia, arte u oficio, los Servicios Públicos se sustentan y/o fundamentan en principios rectores, que permiten que las y los ciudadanos tengan un libre acceso, sin discriminación alguna a cada uno de ellos. El garantismo es una tendencia que ha generado grandes avances que se han incorporado en distintas legislaciones. La legislación ecuatoriana se considera que no debe estar exenta de tales avances, no obstante, aunque se ha ido acoplando en las líneas del garantismo procesal, aún le resta mejorar en varios aspectos de las garantías procesales. Una de estas tareas pendientes, es el garantizar de forma efectiva el derecho de recurrir o apelar, debido a que en el país no se admite la apelación del auto de llamamiento a juicio, lo que vulnera el derecho a la legítima defensa y del debido proceso.

Estos principios, aunque en muchos de los casos no se haga referencia a los mismos, son piezas claves para que de manera holística y completa prime el interés colectivo

Johanna del Rosario Fierro-Sampedro; Wilson Yovanny Merino-Sánchez; Ramiro Nanac Delgado-Rodríguez

sobre el interés particular, tal como debe ser dentro de un Estado Constitucional de Derechos y Justicia como es el Ecuador.

También que la falta de un proceso de inducción y capacitación hacia los servidores de las áreas de atención al usuario del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Guayaquil, influye en el mal servicio al usuario (Pico, 2024 y Zamora, 2024).

Y en el caso que se analiza el señor JUAN CRUZ VILLON (+) fallecido el 18 de febrero de 2020 dos huellas dactilares V4343V3442; y, E113311122, por lo que no se podría individualizar correctamente, por lo que el Registro Civil de la Ciudad de Guayaquil vulneró el derecho a la identidad del señor JUAN CRUZ VILLON (+) con número de cédula 0900707233 e individual dactilar V4343V3442, al ponerle una carga adicional al accionante por esta negligencia del manejo de la información del Registro Civil, incrementó su situación de vulnerabilidad, afectó sus derecho a recibir un servicio público de calidad, provocándole problemas y preocupaciones innecesarias a él y a sus familiares. (Villares, 2021; Vargas, 2021)

Es por eso que la Sala Especializada de lo Laboral de la Corte Provincial de Justicia del Guayas dentro de la causa No. 09332-2016-10962, donde indicaron que se vulneró la garantía del derecho al debido proceso en la garantía de la motivación reconocido en el artículo 76, número 7, letra I de la CRE y el derecho a la seguridad jurídica consagrado en el artículo 82 de la CRE. 2. Determinar la procedencia del control de mérito; y, en tal virtud aceptar la acción de protección por encontrar vulneración a los derechos constitucionales a la identidad y al servicio público de calidad.

## **FINANCIAMIENTO**

No monetario

## **AGRADECIMIENTOS**

A todos los actores sociales involucrados en el desarrollo de la investigación.

Johanna del Rosario Fierro-Sampedro; Wilson Yovanny Merino-Sánchez; Ramiro Nanac Delgado-Rodríguez

## REFERENCIAS CONSULTADAS

- Bonilla, M. A., y López, A. D. (2016). Ejemplificación del proceso metodológico de la teoría fundamentada. *Cinta de Moebio*, (57), 305-315. <https://acortar.link/0MD5vZ>
- Castillo, G. X. (2016). *El derecho de apelación sobre el auto de llamamiento a Juicio*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica Santiago de Guayaquil]. Repositorio de la Universidad Católica Santiago de Guayaquil. <https://acortar.link/uudQog>
- Cepeda, H. (2020). *El derecho penal simbólico en el Ecuador*. Quito: UASB. <https://acortar.link/s6fdJW>
- Corte Constitucional del Ecuador. (2014). *Sentencia N° 095-14-SEPCC*. <https://acortar.link/pinCRV>
- Crespo Berti, L. A., Isea Argüelles, J. J., Giménez Guariguata, M. J., & Lizcano Chapeta, C. J. (2025a). Reforzamiento del sistema de justicia penal ecuatoriano: análisis de reformas legislativas y deficiencias vigentes. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 12(3). <https://doi.org/10.46377/dilemas.v12i3.4708>
- Crespo-Berti, L. A., Isea Argüelles, J. J., Méndez Cabrita, C. M., & Lizcano Chapeta, C. J. (2025b). Proceso de transformación y adaptación en el derecho penal comparado. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores*, 12(2). <https://doi.org/10.46377/dilemas.v12i2.4571>
- Durán, C. E., y Fuentes, M. R. (2021). El debido proceso penal y su constitucionalización en Ecuador. *Polo del conocimiento*, 6(7), 1083-1103. <https://acortar.link/vUNJJi>
- Freire, R., y Pereira, F. (2020). El debido proceso legal. *Prospectiva jurídica*, 45-62. <https://acortar.link/hQ1uoT>
- García, L. (2020). Estándares del sistema interamericano de derechos humanos sobre garantías del debido proceso. *Estudios de derecho*, 77(169), 119-144. <https://acortar.link/3ssDno>
- Gómez, C., Álvarez, G., Romero, A., Castro, F., Vega, V., Comas, R., y Velásquez, M. (2017). *La investigación Científica y las Formas de Titulación*. Quito: Editorial Jurídica del Ecuador. <https://acortar.link/CVL7G3>

Johanna del Rosario Fierro-Sampedro; Wilson Yovanny Merino-Sánchez; Ramiro Nanac Delgado-Rodríguez

- Jiménez, G. A. (2024). *El derecho a la identidad y la jurisprudencia constitucional como marco de protección en Ecuador*. [Tesis de Maestría, Uniandes]. <https://acortar.link/YfsY3Q>
- Perea, J. C. (2022). La vulneración del derecho al debido proceso. Un análisis a partir de la jurisprudencia reciente de la corte constitucional del Ecuador. [Tesis de Maestría, Instituto de Altos Estudios Nacionales]. <https://acortar.link/xY5Ve9>
- Pérez, F. G. C. (2021). El derecho a la identidad en el Ecuador a partir de la sentencia constitucional 008-17-SCN-CC. *Sociedad y Tecnología*, 4(S2), 561-576. <https://acortar.link/JbhOov>
- Pico, E. K. (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, Instituto de Altos Estudios Nacionales]. <https://acortar.link/VdfKLP>
- Vargas Angulo, G. E. (2021). *La gestión administrativa y su impacto en la calidad del servicio a los usuarios del registro civil de Babahoyo, periodo 2020. Plan de gestión administrativa*. <https://acortar.link/WeDL60>
- Villares, J. M., y Pazmay, S. F. (2021). Derecho constitucional a la seguridad jurídica de los ciudadanos en el Ecuador. *Polo del conocimiento*, 6(5), 1222-1233. <https://acortar.link/oSgCeT>
- Zamora, K. M., y Urbáez, M. F. (2024). Medición de la calidad del servicio en el Registro Civil ecuatoriano desde el modelo SERVQUAL. *Revista de ciencias sociales*, 30(3), 459-475. <https://acortar.link/CKrNoQ>