

GESTIÓN DOCUMENTAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN MUNICIPIOS DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI, ECUADOR

DOCUMENT MANAGEMENT AND QUALITY OF CUSTOMER SERVICE IN MUNICIPALITIES OF THE PROVINCE OF COTOPAXI, ECUADOR

Adriana S. Rosero-Álvarez

adriana.rosero6217@utc.edu.ec

Universidad Técnica de Cotopaxi

(Latacunga - Ecuador)

Angelita Romero-Poveda

angelita.romero1119@utc.edu.ec

Universidad Técnica de Cotopaxi

(Latacunga - Ecuador)

DOI:

<https://doi.org/10.37135/kai.03.17.06>

Recibido: 24/03/2026

Aceptado: 02/07/2026

Resumen

El estudio analiza la relación entre la gestión documental y la calidad de atención al usuario en gobiernos municipales. Se empleó un enfoque cuantitativo, correlacional, utilizando datos de usuarios y funcionarios, los cuales fueron agregados por ventanilla de atención para hacer comparables las variables. Los resultados evidencian relaciones débiles entre ambas dimensiones, aunque se identifican asociaciones leves en aspectos específicos como la empatía. Esto sugiere que la gestión documental no influye de manera directa en la percepción del servicio, la cual depende en mayor medida de factores vinculados a la interacción humana. Se concluye que la mejora de la calidad de atención requiere un enfoque integral que articule procesos administrativos y competencias del personal.

Palabras clave: gestión documental, atención a usuarios, gestión del sector público, gobiernos locales.

Abstract

The study analyzes the relationship between records management and service quality in a municipal government. A quantitative, correlational approach was employed, using data from users and staff, which were aggregated by service counter to make the variables comparable. The results show weak relationships between the two dimensions, although slight associations are identified in specific aspects such as empathy. This suggests that document management does not directly influence the perception of service, which depends to a greater extent on factors related to human interaction. It is concluded that improving the quality of service requires a comprehensive approach that integrates administrative processes and staff competencies.

Keywords: document management, user service, public administration, local governments.

GESTIÓN DOCUMENTAL Y CALIDAD DE ATENCIÓN AL USUARIO EN MUNICIPIOS DE LA PROVINCIA DE COTOPAXI, ECUADOR

DOCUMENT MANAGEMENT AND QUALITY OF CUSTOMER SERVICE IN MUNICIPALITIES OF THE PROVINCE OF COTOPAXI, ECUADOR

DOI:

<https://doi.org/10.37135/kai.03.17.06>

Introducción

La calidad de los servicios públicos constituye uno de los indicadores más sensibles de la legitimidad y eficiencia del Estado frente a sus ciudadanos. En América Latina, la modernización de la gestión pública ha impulsado múltiples reformas orientadas a mejorar la experiencia del usuario, sin embargo, un elemento frecuentemente subestimado en este proceso es la gestión documental. Entendida como el conjunto de políticas, procedimientos y tecnologías que regulan el ciclo de vida de los documentos institucionales, la gestión documental constituye la columna vertebral operativa de cualquier entidad pública (Ortiz-Cumpa & Zamora-Valladares, 2025).

La idea central de esta investigación es que la eficacia con que una institución pública gestiona su flujo documental incide de manera directa y medible en la calidad de atención que perciben sus usuarios. Esta relación, aunque teóricamente intuitiva desde hace décadas, ha recibido atención empírica sistemática de forma relativamente reciente, y con escasa representación en contextos subnacionales como las provincias del Ecuador.

En el contexto de la administración pública moderna, la gestión eficiente de los documentos contribuye a fortalecer la transparencia institucional, mejorar la toma de decisiones y garantizar una atención oportuna a los ciudadanos. Esta gestión documental es conceptualizada por la Organización Internacional de Normalización como el control sistemático de los documentos desde su creación hasta su disposición final dentro de una organización (ISO, 2016).

En las entidades públicas, la correcta administración de los documentos adquiere especial relevancia debido a que estos constituyen evidencia de las actuaciones administrativas y permiten asegurar la trazabilidad de los procesos institucionales. Según Duranti (2010), los sistemas de gestión documental permiten garantizar la autenticidad, integridad y disponibilidad de los documentos, aspectos fundamentales para el funcionamiento eficiente de las organizaciones. Desde esta perspectiva, la gestión documental no debe entenderse únicamente como un proceso técnico de archivo, sino como un sistema estratégico orientado a mejorar la eficiencia administrativa y la gestión de la información institucional.

Desde un enfoque organizacional, la eficiencia de las instituciones públicas depende de la adecuada articulación entre los recursos humanos, los procedimientos administrativos y los sistemas de información. Chiavenato (2019) sostiene que el desempeño de una organización está condicionado por la correcta gestión de sus procesos internos, los cuales permiten optimizar el uso de los recursos y mejorar la calidad de los servicios ofrecidos a los usuarios. En el ámbito municipal, esta relación resulta especialmente relevante debido a que los documentos administrativos constituyen el principal soporte de los procesos de gestión y de la atención ciudadana.

De esta forma, la gestión documental puede entenderse como el conjunto de políticas, normas, procesos técnicos y herramientas mediante los cuales una institución produce, recibe, registra, organiza, clasifica, tramita, conserva y pone a disposición sus documentos durante todo su ciclo de vida (Conde-Hernad, 2016; García-Morales, 2013).

En la administración pública, esta noción tiene un valor especial, porque los documentos no son solo soportes de información, sino evidencia de las actuaciones administrativas, fundamento de las decisiones institucionales y medio para garantizar derechos de los ciudadanos (García-Morales, 2013; Ruiz-Cagigal, 2015).

Desde esta perspectiva, la gestión documental no se reduce al archivo físico o digital de documentos; su alcance es más amplio: ordena la información que circula dentro de los procedimientos administrativos, permite seguir el curso de los expedientes, facilita la recuperación de antecedentes y asegura que la institución pueda responder de forma oportuna, transparente y verificable (Conde-Hernad, 2016; Cuesta, 2017). Por eso, en el sector público, una buena gestión documental se vincula directamente con la eficiencia administrativa, la transparencia y la calidad de atención al ciudadano (Giménez-Chornet, 2012; Sánchez-García, 2025; Zapata-Chico et al., 2025).

Conde-Hernad (2016) plantea que la gestión documental debe ser entendida como parte estructural de los procesos de la administración pública, ya que los procedimientos administrativos se desarrollan en fases y en cada una de ellas se generan, usan y resuelven documentos. Desde esa mirada, gestionar documentos no es una tarea secundaria, sino una forma de organizar el trabajo público, simplificar trámites y mejorar el funcionamiento institucional.

García-Morales (2013) y Cuesta (2017), por su parte, subrayan que en la administración la gestión documental adquiere un papel aún más crítico, porque ya no se trata solo de custodiar documentos en papel, sino de garantizar la captura, el control, la autenticidad y la preservación de documentos electrónicos nacidos digitales. En una línea cercana, Ruiz-Cagigal (2015) también sostiene que los archivos y la gestión documental son protagonistas indispensables de la transparencia, porque sin documentos bien gestionados no hay verdadero acceso a la información pública ni expediente electrónico confiable.

Giménez-Chornet (2012) también vincula la gestión documental con el derecho de acceso a los documentos públicos y, por tanto, con la transparencia de la gestión pública. Esta idea es muy importante para investigaciones en administración pública, ya que muestra que la gestión documental no solo cumple una función interna de orden, sino también una función externa de servicio al ciudadano. Cuando los documentos están organizados, registrados y disponibles, la institución puede responder mejor, cumplir plazos y sostener la legalidad de sus actuaciones.

Los principales elementos o dimensiones de la gestión documental referidos en la literatura y útiles para su valoración son los siguientes: (i) la producción y recepción documental; (ii) registro y la captura; (iii) clasificación y organización; (iv) descripción documental y el uso de metadatos; (v) tramitación y el control; (vi) acceso y la recuperación de la información; (vii) conservación y preservación; (viii) disposición documental; (ix) soporte tecnológico y (x) cumplimiento normativo y la transparencia.

En el primer caso, toda gestión documental comienza cuando la institución crea o recibe documentos como oficios, solicitudes, informes, memorandos, resoluciones o anexos. Estos documentos dan inicio o continuidad a los

procedimientos administrativos y constituyen la base material del expediente (Conde-Hernad, 2016).

La segunda dimensión considera que no basta con que el documento exista, debe quedar incorporado de manera formal al sistema institucional, con datos que permitan identificar su origen, fecha, asunto, responsable y destino (Viloria-Muñoz, 2013). Mientras que la clasificación y organización, consiste en ordenar los documentos según series, expedientes, funciones o procesos institucionales (Cuesta, 2017).

La cuarta dimensión, descripción documental y el uso de metadatos, plantea que los documentos requieren datos estructurados que faciliten su identificación, recuperación, autenticidad y seguimiento (Ruiz-Cagigal, 2015). La tramitación y el control, conecta directamente con el procedimiento administrativo, porque permite saber en qué etapa se encuentra un expediente, quién tiene responsabilidad sobre él, qué actuación ya se realizó y cuál está pendiente (Conde-Hernad, 2016).

El acceso y la recuperación de la información, permite que los documentos sean consultados y recuperados de forma ágil, tanto por el personal institucional como por los ciudadanos cuando corresponda legalmente. En cuanto a la conservación y preservación hace referencia a que los documentos deben mantenerse íntegros, auténticos y disponibles durante el tiempo que resulte necesario (García-Morales, 2013).

La disposición documental establece las reglas para la transferencia, retención, conservación permanente o eliminación de documentos, de acuerdo con criterios técnicos y normativos (Viloria-Muñoz, 2013). Por su parte, el soporte tecnológico, en la actualidad la gestión documental pública se apoya cada vez más en sistemas digitales, expediente electrónico, plataformas de seguimiento, digitalización y herramientas de automatización. La literatura reciente en Ecuador muestra que esta dimensión tecnológica puede mejorar eficiencia, reducir tiempos de trámite y elevar la satisfacción ciudadana, siempre que vaya acompañada de capacidades institucionales adecuadas (Zapata-Chico et al, 2025).

Por último, el cumplimiento normativo y la transparencia establece que la gestión documental debe ajustarse a las disposiciones legales sobre archivos, acceso a la información, procedimiento administrativo y rendición de cuentas. En Ecuador, por ejemplo, los trabajos sobre información pública muestran que una mala gestión documental afecta el cumplimiento de plazos y la disponibilidad de información para la ciudadanía.

Por otra parte, la calidad del servicio al usuario se ha convertido en un factor determinante para evaluar el desempeño de las instituciones públicas, dado que se relaciona con la percepción que tienen los ciudadanos respecto a la eficiencia, confiabilidad y oportunidad en la atención brindada por las organizaciones.

Es así como la calidad de atención en la administración pública puede entenderse como el grado en que el servicio brindado por una entidad responde de forma eficaz, oportuna, accesible y satisfactoria a las necesidades y expectativas del ciudadano (Zavala-Hoppe et al., 2024). Esta calidad también incluye la forma en que el usuario es recibido, informado, orientado y atendido durante todo el proceso de interacción con la institución (Atiaga-Romero, 2020; López-Vera et al., 2023).

En el sector público, hablar de calidad de atención implica valorar si la entidad presta servicios con claridad, rapidez, trato adecuado, capacidad de respuesta y cumplimiento de lo prometido (López-Vera et al., 2023). Por eso, la calidad de atención no depende solo del funcionario que atiende al ciudadano, sino también de la organización interna, los procesos, la disponibilidad de información, los recursos tecnológicos y la capacidad institucional para resolver necesidades sin errores ni demoras innecesarias (Zavala-Hoppe et al., 2024; Sánchez-García, 2025; Guanotoa-Jacho et al., 2024).

La revisión de Zavala-Hoppe et al. (2024) señala que la calidad en el sector público se relaciona con mecanismos de mejora de procesos orientados a satisfacer las necesidades del usuario, convirtiéndose en una exigencia central de la gestión pública contemporánea. Esta idea es importante porque traslada el enfoque desde una administración centrada en trámites hacia una administración orientada al ciudadano. En esa lógica, la calidad de atención se convierte en una medida del desempeño institucional y de la legalidad con que actúa el servicio público (Zavala-Hoppe et al., 2024; Guanotoa-Jacho et al., 2024).

En estudios aplicados a instituciones públicas ecuatorianas, la calidad de atención aparece ligada a la percepción del usuario sobre el servicio recibido. En el Registro Civil, por ejemplo, se analizó cómo la percepción de calidad del servicio se relaciona con los niveles de satisfacción del usuario (Bautista-Buitrón, 2018). De modo parecido, Atiaga-Romero (2020) muestran que la satisfacción del usuario en agencias públicas depende en buena medida de la calidad de la interacción, de la calidad de los procesos y de la calidad del entorno de atención.

La literatura reciente también muestra que la calidad de atención está cada vez más vinculada con la digitalización y la simplificación administrativa. En contextos de gobierno electrónico, la calidad mejora cuando los sistemas son útiles, fáciles de usar y permiten resolver trámites con menor tiempo y mayor seguimiento (Sánchez-García, 2025). No obstante, esa mejora no depende solo de incorporar tecnología, sino de que esta sea accesible, esté bien diseñada y se integre con procesos comprensibles para el ciudadano, es por ello por lo que para evaluar la calidad de atención se emplean diversos componentes, como la capacidad de respuesta, la confiabilidad del servicio, la calidad de la interacción, la calidad de los procesos, la accesibilidad, la seguridad y confianza, la tangibilidad o condiciones del entorno, y la satisfacción del usuario.

La capacidad de respuesta se refiere a la rapidez y disposición con que la institución atiende solicitudes, orienta al ciudadano y resuelve trámites (Garcés & del Pilar, 2016). La segunda dimensión, la confiabilidad del servicio, implica que la entidad cumpla lo prometido, brinde información correcta y ejecute el trámite sin errores ni contradicciones (López-Vera et al., 2023).

La calidad de la interacción incluye el trato, la cortesía, la empatía, la disposición para ayudar y la claridad en la comunicación con el ciudadano (Atiaga-Romero, 2020). En cuanto a la calidad de los procesos evalúa si el trámite está bien organizado, si los pasos son claros, si existe coordinación interna y si el procedimiento evita retrabajos, pérdidas de tiempo o solicitudes repetidas de documentos (Zavala-Hoppe et al., 2024). Mientras que la accesibilidad comprende la facilidad para acceder al servicio, ya sea de manera presencial o

digital, así como la disponibilidad de canales, horarios, información comprensible y mecanismos que permitan al ciudadano usar el servicio sin barreras excesivas (Sánchez-García, 2025).

La sexta dimensión, seguridad y confianza, alude a la sensación de certeza que recibe el usuario al interactuar con la institución, tanto por el conocimiento del personal como por la transparencia del procedimiento y el resguardo de su información (López-Vera et al., 2023). La tangibilidad o condiciones del entorno incluye instalaciones, equipos, recursos visibles y condiciones físicas del lugar de atención. En el ámbito público, Atiaga-Romero (2020) también identifican una dimensión cercana llamada calidad del entorno, que influye en la satisfacción del usuario.

Por último, muchos estudios en administración pública utilizan la satisfacción del usuario como indicador central de la calidad de la atención, ya que resume la percepción global del ciudadano sobre el servicio recibido (Zavala-Hoppe et al., 2024). La satisfacción recoge tanto la evaluación racional del trámite como la experiencia vivida durante la atención.

Es por ello por lo que, en el ámbito de la gestión pública contemporánea, la mejora de la calidad del servicio requiere fortalecer tanto la atención directa al usuario como los procesos administrativos que respaldan la prestación de los servicios. Osborne (2010) señala que la gestión pública moderna debe orientarse hacia la generación de valor público, lo que implica optimizar los procesos internos de las instituciones y mejorar la experiencia del ciudadano en su interacción con el Estado.

Diversos estudios han evidenciado que la gestión documental puede influir significativamente en la eficiencia administrativa y en la calidad del servicio brindado a los usuarios. Al respecto, Ledesma-Ramos (2022) señala que la inadecuada organización de los documentos administrativos puede generar retrasos en los trámites y afectar la satisfacción de los ciudadanos respecto a los servicios públicos. De manera similar, Matamoros-Echeverría & Bravo-Acosta (2025) sostienen que la calidad del servicio en las instituciones públicas no depende únicamente del trato del personal, sino también de la eficiencia de los procesos administrativos que respaldan la atención al ciudadano.

En otros estudios, la relación entre gestión documental y calidad de atención no aparece como automática ni necesariamente fuerte, más bien, la evidencia muestra que suele ser débil, indirecta o incluso no significativa cuando la mejora documental se queda en el plano interno y no alcanza la experiencia del ciudadano. Owino y Namande (2022), en una entidad pública de Kenia, encontraron relaciones positivas entre políticas, capacidades y tecnología de información de registros administrativos, con la prestación del servicio, pero esas variables no tuvieron efecto significativo, lo que sugiere que ordenar documentos no basta por sí solo para mejorar la atención.

En la misma línea, Rutta y Ndenje-Sichalwe (2022) y Kashaija (2022) muestran que el vínculo se debilita cuando no hay marco normativo claro, personal especializado, presupuesto, ni sistemas de gestión documental electrónica maduros. Alfonso et al. (2015) ayudan a explicar este punto: en municipalidades portuguesas, el efecto sobre el desempeño no depende de adoptar un sistema de

gestión documental, sino de su uso rutinario e integrado en el trabajo real. Es por ello por lo que la relación resulta débil o parece no existir cuando la gestión documental mejora el back office, pero no corrige cuellos de botella de procesos, atención al público, tiempos de trámite y gobernanza Institucional.

En Ecuador también aparecen resultados diversos, por un lado, por ejemplo, en el Gobierno Autónomo Descentralizado (GAD) del cantón Cañar, el análisis del procedimiento administrativo interno mostró que mejorar la gestión documental permite optimizar tiempos y recursos en la prestación de servicios, además de favorecer una relación más dinámica entre administración y administrados (Guamán-Tumbaco, 2019). En Babahoyo, los problemas de gestión de información pública se reflejaron en entregas fuera de plazo y afectaron la disponibilidad de información para los ciudadanos, lo que muestra que una gestión documental deficiente repercute de forma directa en la oportunidad y calidad de la atención. En Imbabura, la ausencia de un sistema adecuado de gestión documental y archivo fue identificada como un obstáculo para el flujo efectivo de la información y para la respuesta a las necesidades de los usuarios.

Mientras que, en el municipio de Riobamba, Granja-Heredia (2019) y Zabala et al. (2021) hallaron que la automatización y el manejo documental mejoraron la gestión interna y la satisfacción de servidores, pero no la percepción ciudadana, porque siguieron pesando los tiempos de respuesta y la calidad concreta de la atención.

A pesar de ello, la relación entre ambas variables puede fortalecerse en contextos de digitalización, como se evidencia en Guayaquil, donde el seguimiento electrónico de trámites municipales mostró que la utilidad percibida y la facilidad de uso del sistema inciden en la satisfacción ciudadana (Guamán-Tumbaco, 2019). En estudios recientes sobre gobiernos autónomos descentralizados del Ecuador, la gestión digital produjo reducción de tiempos de trámite, ahorro de costos administrativos y aumento de la satisfacción ciudadana (Zapata-Chico, et al., 2025). De forma más general, la revisión de Sánchez-García (2025) concluye que la transformación digital del Estado mejora la calidad de los servicios locales al facilitar trámites, reducir tiempos y optimizar recursos, aunque esos beneficios dependen de capacidades institucionales, inclusión digital y buena implementación.

Los argumentos a favor de la relación entre gestión documental y calidad de atención pueden explicarse mediante varios mecanismos concretos. Primero, una gestión documental adecuada mejora la capacidad de respuesta, porque permite ubicar rápidamente la información necesaria para tramitar y responder solicitudes (Conde-Hernad, 2016). Segundo, mejora la confiabilidad, ya que el expediente se mantiene íntegro, verificable y accesible, reduciendo errores o contradicciones (García – Morales, 2013). Tercero, fortalece la continuidad del servicio, porque cualquier servidor autorizado puede conocer el estado del trámite y dar seguimiento sin depender de información informal o dispersa (Cuesta, 2017). Cuarto, favorece la transparencia y el acceso a la información, lo que incrementa la confianza del ciudadano en la institución (Giménez-Chornet, 2012). Quinto, cuando incorpora herramientas tecnológicas adecuadas, mejora la eficiencia y la satisfacción, al simplificar pasos, evitar desplazamientos innecesarios y permitir seguimiento del trámite (Zapata-Chico et al, 2025).

Mientras que los estudios que no identifican una relación fuerte argumentan que la debilidad del vínculo se explica por la ausencia de un programa efectivo de gestión documental, la falta de marco legal y regulatorio, carencias de seguridad, escasas competencias del personal y poca orientación Institucional (Rutta y Ndenje-Sichalwe, 2022); en esa misma línea, se destaca la baja preparación para la gestión de registros, la falta de personal técnico, recursos, presupuesto, políticas y procedimientos impide que la digitalización impacte realmente en la atención (Kashaija, 2022).

Maina (2023) añade que, cuando persisten sistemas basados en prácticas deficientes, la gestión documental no logra sostener una prestación eficiente del servicio, por lo que la relación con la calidad de atención se vuelve tenue. Adicionalmente si la gestión documental convive con procesos manuales, carece de soporte normativo y humano, o no incide de forma directa en tiempos de respuesta, resolución de trámites y experiencia del usuario final, la relación con la calidad de atención es débil o inexistente (Guevarra, 2025; Awang-Gani et al., 2025).

En el contexto ecuatoriano, los Gobiernos Autónomos Descentralizados municipales desempeñan un papel fundamental en la prestación de servicios a la ciudadanía y en la gestión de los procesos administrativos locales. Estas instituciones son responsables de atender diversos trámites relacionados con la administración territorial, lo que implica la generación y manejo constante de documentos administrativos. Sin embargo, en muchos casos los municipios enfrentan desafíos relacionados con la organización, conservación y acceso a la documentación institucional, lo que puede afectar la eficiencia administrativa y la calidad del servicio brindado a los usuarios.

En la provincia de Cotopaxi, los municipios de Latacunga y Pujilí, clasificados dentro de la categoría C según los criterios de clasificación municipal, gestionan diversos procesos administrativos que requieren una adecuada organización documental para garantizar la eficiencia en la atención a la ciudadanía. En este contexto, resulta pertinente analizar la relación existente entre la gestión documental desarrollada por los servidores públicos y la percepción de calidad del servicio que experimentan los usuarios de estas instituciones.

La provincia de Cotopaxi, ubicada en la sierra central del Ecuador y con su capital en Latacunga, alberga un conjunto diverso de instituciones públicas que prestan servicios a una población de aproximadamente 485.000 habitantes. No obstante, los estudios disponibles sobre gestión documental en dicho territorio se limitan a ejercicios descriptivos-cualitativos de alcance restringido, sin que existan, hasta la fecha, investigaciones cuantitativas que midan con rigor estadístico la correlación entre la calidad de la gestión documental y la satisfacción o percepción de calidad reportada por los usuarios de los servicios públicos provinciales.

Adicionalmente, en la revisión de la literatura no se logra identificar ningún estudio cuantitativo que haya: (1) medido el nivel de gestión documental en instituciones públicas de Cotopaxi mediante indicadores validados; (2) evaluado la calidad de atención percibida por los usuarios de dichas instituciones; y (3) establecido estadísticamente la correlación entre el promedio de ambas variables.

Es así como este estudio pretende analizar la relación existente entre la gestión documental y la calidad del servicio al usuario en municipios de categoría C de la provincia de Cotopaxi, Ecuador, bajo la hipótesis de que existe una relación positiva entre la gestión documental y la calidad de atención. Una investigación cuantitativa-correlacional en Cotopaxi contribuiría, en consecuencia, a: (1) producir evidencia empírica inédita sobre la relación entre gestión documental y calidad de atención en un contexto provincial serrano ecuatoriano; (2) analizar las dimensiones de la gestión documental, para orientar políticas de mejora; y (3) valorar los niveles de calidad de atención percibida por los usuarios.

Aunque la literatura internacional y ecuatoriana reconoce que la gestión documental puede contribuir a la eficiencia administrativa y, potencialmente, a la calidad de atención, la evidencia empírica sigue siendo heterogénea y escasa en contextos subnacionales ecuatorianos.

En particular, para la provincia de Cotopaxi no se identifican estudios cuantitativos que, con indicadores validados, hayan medido simultáneamente el nivel de gestión documental, la calidad de atención percibida por los usuarios y la correlación entre ambas variables. En ese vacío se inserta este artículo, cuyo aporte consiste en ofrecer evidencia empírica inédita en municipios categoría C de Cotopaxi, precisando el alcance real de esa relación y generando insumos útiles tanto para el debate académico sobre gestión pública local como para el diseño de estrategias de mejora institucional.

Metodología

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, orientado al análisis estadístico de la relación entre la gestión documental y la calidad del servicio al usuario en los Gobiernos Autónomos Descentralizados municipales de la provincia de Cotopaxi, Ecuador, con un alcance correlacional basado en promedios agregados, sin explorar la causalidad directa entre las variables analizadas.

El estudio se llevó a cabo en los Gobiernos Autónomos Descentralizados municipales de Latacunga y Pujilí, ubicados en la provincia de Cotopaxi, Ecuador, por lo cual la población estuvo conformada por usuarios de los servicios municipales y servidores públicos vinculados a los procesos de gestión documental dentro de estas instituciones. La muestra de usuarios estuvo conformada por 383 habitantes, considerando un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%; mientras que la muestra de servidores públicos fue de 30 personas, que constituyen la totalidad de empleados vinculados con los procesos de gestión documental y atención al usuario, que desarrollan los procesos de gestión documental y atención al usuario.

Se aplicaron dos instrumentos de medición, el primero estuvo dirigido a los servidores públicos, con el propósito de evaluar la variable gestión documental, mediante 24 ítems evaluados en una escala tipo Likert, donde 1 equivale a “nunca” y 5 a “siempre”, organizados en cuatro dimensiones: recepción de documentos, emisión de documentos, despacho de documentos y archivo documental (Santos y Sousa, 2024) . Para este constructo, la tabla 1 muestra la definición de cada dimensión, así como los planteamientos que las conforman.

Tabla 1. Dimensiones y planteamientos del constructo gestión documental

Dimensión	Definición	Planteamientos propuestos
Recepción de documentos	Proceso mediante el cual la entidad recibe, revisa, verifica, registra y deriva los documentos que ingresan, iniciando su trazabilidad administrativa (Conde-Hernad, 2016)	- La municipalidad cuenta con el registro de documentos a través de mesa de partes para la atención de los usuarios. - La municipalidad dispone de sistemas electrónicos para la recepción digital de documentos. - La municipalidad establece criterios y requisitos para la recepción de documentos. - La municipalidad dispone de un horario de atención accesible para la recepción de documentos. - La municipalidad da revisión a los documentos recibidos. - La municipalidad hace la verificación respectiva de los documentos ingresados. - La municipalidad deriva oportunamente los documentos recibidos a los órganos pertinentes. - La municipalidad remite los documentos recibidos al área solicitada por los usuarios.
Emisión de documentos	Proceso de elaboración, formalización, registro y salida de los documentos generados por la entidad como parte del trámite (Viloria-Muñoz, 2013)	- La municipalidad genera documentos en forma electrónica con firma digital, durante el trámite documentario. - Se establecen formatos de fácil uso para todo tipo de trámite que se gestiona en la municipalidad. - La municipalidad emite documentos en el que se llevó a cabo la gestión documental de forma oportuna. - La emisión de documentos se establece dentro de los plazos establecidos a cargo del responsable.
Despacho de documentos	Proceso de envío, distribución, notificación y control de entrega de los documentos hacia destinatarios internos o externos (Conde-Hernad, 2016)	- La notificación al usuario, respecto al estado de su trámite es oportuna. - El área encargada o funcionario emite una notificación al usuario respecto a la conclusión del trámite. - La municipalidad ha implementado acciones para que los documentos lleguen a su destino. - La municipalidad dispone de solicitudes para la entrega de documentos. - La entrega de documentos es realizada de manera oportuna por la persona responsable de dicha actividad. - La municipalidad cuenta con un sistema de control que verifique la recepción de los documentos despachados.
Archivo documental	Proceso de organización, clasificación, valoración, conservación, acceso y recuperación de los documentos producidos o recibidos por la entidad (Cuesta, 2017)	- La municipalidad cumple con el proceso de archivo como organización, descripción, selección, conservación y servicios archivísticos. - Considera que la implementación del proceso de archivos de los documentos en la municipalidad es óptima. - En la municipalidad se han establecido lineamientos para la valoración documental. - La municipalidad ha implementado medidas para la conservación de documentos. - La municipalidad cuenta con recursos y materiales para la conservación de los documentos. - Es posible facilitar el acceso y recuperación de los documentos.

Fuente: elaboración propia.

El segundo instrumento fue aplicado a los usuarios de los servicios municipales, con el objetivo de medir la variable calidad del servicio, mediante 15 ítems basados en el modelo SERVQUAL, propuesto por Parasuraman et al. (1988), y empleado en trabajos como los de Garcés & del Pilar (2016) y López-Vera et al. (2023), el cual evalúa la calidad del servicio a partir de cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, tal como se detalla en la tabla 2.

Tabla 2. Dimensiones y planteamientos del constructo calidad de atención

Dimensión	Definición	Planteamientos agrupados
Tangibilidad	Se refiere a los aspectos físicos y visibles del servicio, como la presentación del personal, la infraestructura, los equipos y los recursos tecnológicos con que cuenta la entidad para atender al usuario (López-Vera et al., 2023)	- Los colaboradores de la municipalidad se visualizan con buena presentación. - La municipalidad cuenta con equipos y tecnología moderna - La municipalidad utiliza los medios necesarios para poder comunicarle sobre sus documentos en consulta.
Fiabilidad	Es la capacidad de la entidad para cumplir lo prometido de forma correcta, constante y dentro de los plazos establecidos, brindando un servicio preciso y confiable (López-Vera et al., 2023)	- Cuando la municipalidad promete resolver un problema, cumple con el tiempo que establece. - La municipalidad respeta los horarios establecidos, para las consultas e ingreso de documentos. - El trámite del usuario concluye de acuerdo con el Procedimiento Administrativo de la municipalidad.
Capacidad de respuesta	Es la disposición y rapidez con que los servidores públicos atienden al usuario, responden sus solicitudes y brindan soluciones oportunas durante el trámite (López-Vera et al., 2023)	- Los funcionarios de la municipalidad siempre están a disposición del usuario para poder atender cualquier inquietud. - El servidor público brinda un servicio rápido y de calidad según las necesidades del usuario. - Se encuentra satisfecho con el tiempo de atención del trámite realizado en la entidad.
Seguridad	Es el grado de confianza y certeza que transmite el servicio, a partir del conocimiento del personal, la credibilidad institucional y la sensación de seguridad del usuario durante la atención (López-Vera et al., 2023)	- El servidor público transmite confianza al usuario. - Se siente seguro dentro de la municipalidad. - El servidor público tiene conocimiento suficiente para responder las inquietudes del usuario.
Empatía	Es la atención cordial, personalizada y orientada a comprender las necesidades del usuario, mostrando interés genuino por su situación (López-Vera et al., 2023)	- El servidor público brinda información necesaria al usuario, a fin de orientarlo sobre el proceso de gestión que realiza. - El servidor público se dirige al usuario con amabilidad y con cortesía. - La municipalidad brinda un servicio personalizado al usuario.

Fuente: elaboración propia.

Se partió del tratamiento de los datos y la identificación de valores extremos, sin identificar para ninguno de los instrumentos resultados que superen al menos para tres veces el rango intercuartílico.

La confiabilidad de los instrumentos fue evaluada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, así como el coeficiente individual ítem-rest. En el primer caso se evalúa la consistencia interna de los datos si el valor supera el 0,70, mientras que el ítem-rest permite identificar la fiabilidad de un planteamiento en el sentido que posea una carga factorial elevada en el constructo, para lo cual debe superar el valor de 0,30. En el presente estudio se obtuvo un coeficiente de 0,971 para el instrumento de calidad del servicio y de 0,948 para el instrumento de gestión documental, lo que permite satisfacer las condiciones de consistencia interna.

Con respecto a la fiabilidad, el planteamiento 7 relativo a que La municipalidad deriva oportunamente los documentos recibidos a los órganos pertinentes, fue el que obtuvo el menor valor, aunque cumple con el mínimo exigido (0,305). Mientras que en el caso de la fiabilidad del instrumento de atención al usuario, no se evidencian ítems con valores por debajo del mínimo requerido.

Previo al análisis de correlación entre las variables del estudio, se estandarizaron los valores totales de cada una de las dimensiones de ambas encuestas, restando a ese valor el valor mínimo de la escala y dividiendo entre la diferencia entre el valor máximo y el mínimo, lo que permite transformar la escala cualitativa en una escala cuantitativa entre cero y uno. De tal manera a partir de aquí es posible estimar estadísticas descriptivas de tendencia central y de dispersión.

Previamente se verificaron las propiedades de las variables, lo que permitió determinar el uso de coeficientes no paramétricos y paramétricos según correspondía. Se aplicó una prueba de normalidad de Shapiro-Wilk para el caso de gestión documental y de Kolmogorov-Smirnov para el caso de calidad de atención, dada la cantidad de observaciones. Bajo la hipótesis nula de normalidad, los resultados de las variables estandarizadas se presentan en la tabla 3.

Tabla 3. Prueba de normalidad para la gestión documental y la calidad de atención estandarizadas

Variable	Ítems	Estadístico Shapiro-Wilk	Estadístico Kolmogorov-Smirnov	N
Calidad del servicio al usuario			0,104***	383
Tangibilidad	1,2,3		0,1104***	383
Fiabilidad	5,6,9		0,1117***	383
Capacidad de respuesta	7,8,15		0,1479***	383
Seguridad	10,11,12		0,1191***	383
Empatía	5,13,14		0,1204***	383
Gestión Documental		0,9778		30
Recepción de documentos	1 al 8	0,9637		30
Emisión de documentos	9 al 12	0,9711		30
Despacho de documentos	13 al 18	0,9654		30
Archivo documental	19 al 24	0,9670		30

Nota. Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov.

Los resultados muestran que la variable calidad del servicio al usuario no presenta una distribución normal, ni a nivel global ni tampoco en las cinco dimensiones evaluadas; mientras que la variable gestión documental se distribuye normalmente, a nivel agregado y considerando cada una de las dimensiones

analizadas. Debido a que al menos una de las variables no cumple el supuesto de normalidad, la literatura estadística establece que debe emplearse la estimación del coeficiente de correlación no paramétrico de Spearman.

Para las dimensiones de cada constructo por su parte, se empleó el coeficiente de correlación de Spearman para la calidad del servicio, debido a la no normalidad de su distribución. Por otro lado, se utilizó el coeficiente de Pearson para las dimensiones de la gestión documental, considerando que estas variables fueron tratadas como continuas (estandarización) y presentaron una distribución normal.

En este sentido, se optó por un diseño cuantitativo de alcance correlacional porque el objetivo del estudio no fue explicar causalmente el efecto de la gestión documental sobre la calidad de atención, sino identificar la magnitud y dirección de la asociación entre ambos constructos en un contexto institucional específico. Esta decisión metodológica resulta consistente con el estado de la literatura revisada, que muestra resultados mixtos y recomienda, en contextos poco explorados, iniciar con evidencia empírica de tipo asociativo antes de avanzar hacia diseños explicativos más complejos.

Asimismo, la estrategia estadística se definió en función de las propiedades de los datos. Tras la estandarización de los puntajes a una escala entre 0 y 1, se verificó la normalidad de las variables y dimensiones. Dado que la calidad de atención no presentó distribución normal, se recurrió al coeficiente de Spearman para estimar la asociación entre variables, por tratarse de una medida no paramétrica adecuada para distribuciones no normales. En el caso de las dimensiones de gestión documental, se utilizó Pearson cuando se verificaron condiciones de continuidad y normalidad, con el fin de describir la coherencia interna del constructo.

Dado que los planteamientos de gestión documental y calidad de atención fueron recolectados en unidades de análisis distintas (empleados públicos y usuarios, respectivamente), no era posible estimar de forma directa una relación estadística entre ambas. Para superar esta limitación, se procedió a agrupar a los usuarios en función del funcionario público o ventanilla de atención a la que acudieron, considerando que la evaluación de la calidad de atención está asociada al desempeño de dicho punto de servicio.

De este modo, se generó una base de datos agregada en la que cada unidad de análisis corresponde a un funcionario o ventanilla, integrando el promedio de calidad percibida estandarizada por los usuarios atendidos y el nivel de gestión documental correspondiente. Esta transformación permitió contar con unidades comparables y, en consecuencia, estimar el coeficiente de correlación entre ambas variables.

La agregación por ventanilla o funcionario constituyó una decisión metodológicamente procedente porque las percepciones de calidad de atención fueron recogidas en usuarios, mientras que la gestión documental fue medida en servidores públicos. En ausencia de una correspondencia individuo-individuo entre ambas fuentes, la ventanilla de atención operó como unidad organizacional compartida, permitiendo vincular el desempeño documental reportado por el funcionario con el promedio de la experiencia percibida por los usuarios atendidos en ese mismo punto de servicio. Por tanto, la correlación estimada no debe interpretarse como una asociación entre percepciones individuales, sino como

una relación entre desempeños promedio observados en unidades de atención comparables.

Resultados

A partir de los resultados de estandarización de las variables y la construcción de las dimensiones establecidas por la literatura para la totalidad de unidades de análisis sin agregar, se puede evidenciar que en términos de calidad de atención los usuarios reportan valoraciones que oscilan entre 0,53 y 0,58 en una escala de 0 a 1, donde cero indica la menor valoración y 1 la valoración máxima (tabla 4).

Tabla 4. Estadísticas descriptivas para la gestión documental y la calidad de atención estandarizadas

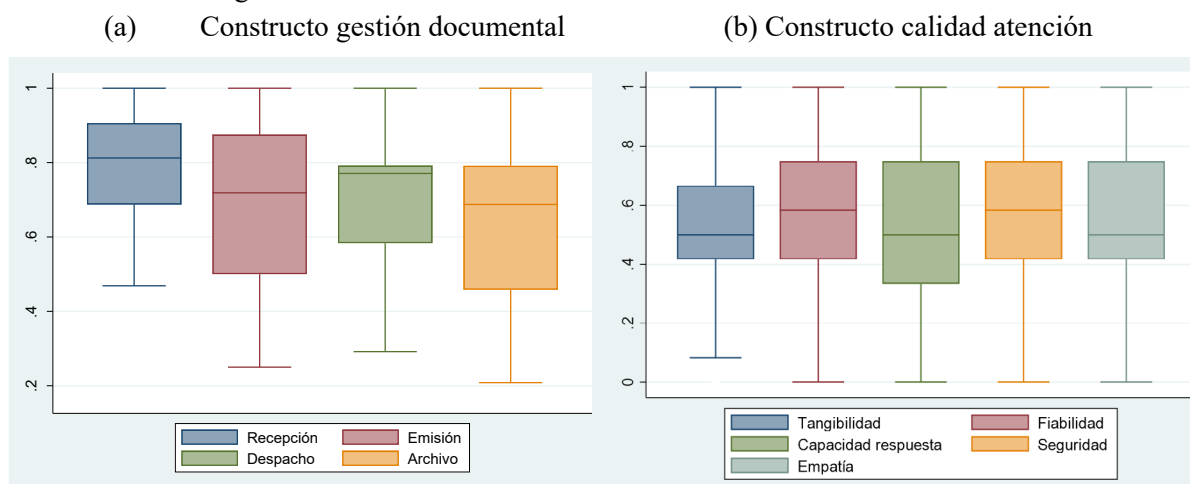
Variable	Ítems	Media	Desviación	Intervalo confianza
Calidad del servicio al usuario		0,5503	0,2284	(0,5273; 0,5732)
Tangibilidad	1,2,3	0,5487	0,2175	(0,5268; 0,5705)
Fiabilidad	5,6,9	0,5728	0,2431	(0,5485; 0,5972)
Capacidad de respuesta	7,8,15	0,5348	0,2634	(0,5083; 0,5612)
Seguridad	10,11,12	0,5802	0,2468	(0,5554; 0,6050)
Empatía	5,13,14	0,5535	0,2568	(0,5277; 0,5793)
Gestión Documental		0,7156	0,1644	(0,6542; 0,7770)
Recepción de documentos	1 al 7	0,7885	0,1460	(0,7340; 0,8430)
Emisión de documentos	8 al 12	0,6916	0,2056	(0,6148; 0,7684)
Despacho de documentos	13 al 18	0,7055	0,2244	(0,6217; 0,7893)
Archivo documental	19 al 24	0,6444	0,2088	(0,5665; 0,7223)

Fuente: elaboración propia.

La valoración promedio de la calidad de atención se ubica en 0,55, lo que indica que es percibida en un rango medio, siendo la dimensión mejor valorada la seguridad en los trámites realizados, seguida de la fiabilidad; mientras que la capacidad de respuesta y la tangibilidad son las que recibieron la menor valoración, aunque todas se ubican por encima del promedio.

Con respecto a la gestión documental, los funcionarios públicos consultados consideran que la valoración se ubica en el rango alto de la escala (0 a 1), con un promedio de 0,72, aunque el archivo documental recibió una valoración de 0,64. La recepción de documentos es la dimensión mejor evaluada, pues supera el tercer cuartil de la escala.

Si bien los resultados muestran cierta homogeneidad entre los promedios de las dimensiones, el análisis individual evidencia diferencias en la dispersión, al analizar cada una se observan factores con mayor dispersión (Figura 1); en el caso del constructo de gestión documental la recepción de documentos, así como el despacho presentan menos dispersión, aunque la dimensión con un valor del cuartil tres mayor es la recepción. En cuanto a la emisión y el archivo son las dimensiones más heterogéneas con respuesta que se indican incluso por debajo del valor medio de la escala.

Figura 1 Diagrama de caja para dimensiones de los constructos de calidad de atención y gestión documental

Fuente: elaboración propia.

Con respecto a las dimensiones de la calidad de atención al usuario, la tangibilidad es el factor que presenta las respuestas más homogéneas, aunque el valor del cuartil tres es el más bajo entre todas las dimensiones, en las cuales dichos valores son relativamente iguales. La dimensión más heterogénea es la capacidad de respuesta, evidenciando los menores valores, lo que se traduce a un valor del cuartil uno por debajo del valor medio de la escala.

En términos de correlaciones se realizaron estimaciones para cada uno de los constructos entre sus dimensiones y luego para las dimensiones de la calidad de atención y la gestión documental. Los resultados de la matriz de correlación de Spearman para las dimensiones de la calidad del servicio evidencian relaciones positivas, altas y estadísticamente significativas entre todos los componentes analizados. En particular, se observa que dimensiones como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía presentan coeficientes de correlación elevados, destacándose la fuerte asociación entre empatía y capacidad de respuesta (0,906), así como entre empatía y fiabilidad (0,898). Estos resultados sugieren que las distintas dimensiones de la calidad del servicio no operan de manera aislada, sino que están estrechamente interrelacionadas, de modo que mejoras en una de ellas tienden a reflejarse en las demás. En términos conceptuales, esto respalda la naturaleza multidimensional pero integrada del constructo de calidad del servicio, donde factores como el trato al usuario, la confianza y la eficiencia en la atención se perciben de forma conjunta por parte de los usuarios (tabla 5).

Tabla 5. Matriz de correlación entre dimensiones de la calidad del servicio (Spearman)

Dimensión	Tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad
Fiabilidad	0,772***			
Capacidad de respuesta	0,759***	0,876***		
Seguridad	0,753***	0,872***	0,857***	
Empatía	0,751***	0,898***	0,906***	0,898***

Nota: nivel de significancia 1% (**), 5% (*), 10% (.).

Fuente: elaboración propia.

Por otro lado, la matriz de correlación de Pearson correspondiente a las dimensiones de la gestión documental también muestra asociaciones positivas y estadísticamente significativas entre sus componentes, aunque con cierta variabilidad en la intensidad de las relaciones. Se destaca especialmente la alta correlación entre el archivo documental y el despacho de documentos (0,8960), lo que evidencia una fuerte interdependencia entre las etapas finales del proceso documental.

Asimismo, la recepción y emisión de documentos presentan una correlación considerable (0,6597), lo que sugiere coherencia en las fases iniciales del manejo documental. En general, estos resultados indican que las distintas dimensiones de la gestión documental están funcionalmente conectadas, reflejando que el desempeño en una etapa del proceso influye en las demás. No obstante, en comparación con las dimensiones de la calidad del servicio, las correlaciones en la gestión documental, aunque significativas, muestran una mayor dispersión, lo que podría indicar una estructura ligeramente menos homogénea entre sus componentes (table 6).

Tabla 6. Matriz de correlación entre dimensiones de la gestión documental (Pearson)

Dimensión	Recepción de documentos	Emisión de documentos	Despacho de documentos
Emisión de documentos	0,6597***		
Despacho de documentos	0,5663***	0,5186***	
Archivo documental	0,5855***	0,5922***	0,8960***

Nota: nivel de significancia 1% (***), 5% (**), 10% (*).

Fuente: elaboración propia.

A partir de la base de datos agregada construida por funcionario o ventanilla de atención, se estimaron los coeficientes de correlación de Spearman entre las dimensiones de la gestión documental y la calidad de atención percibida por los usuarios. Los resultados evidencian, en términos generales, correlaciones de baja magnitud, con valores que oscilan entre -0,014 y 0,261, lo que indica relaciones débiles o prácticamente inexistentes entre las variables analizadas (tabla 7).

Tabla 7. Matriz de correlación entre dimensiones de la gestión documental y la calidad de atención (Spearman)

Dimensión	Tangibles	Fiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Recepción de documentos	0,227	0,143	0,006	0,132	0,261
Emisión de documentos	0,216	0,021	-0,014	0,143	0,237
Despacho de documentos	0,109	0,042	-0,002	0,038	0,072
Archivo documental	0,12	0,07	0,097	0,082	0,131

Fuente: elaboración propia.

Las asociaciones más altas se observan entre las dimensiones de recepción y emisión de documentos con la empatía (0,261 y 0,237, respectivamente), lo que sugiere que una mejor organización en estos procesos podría estar ligeramente vinculada con una percepción más favorable del trato y la atención brindada

al usuario. Sin embargo, estas correlaciones siguen siendo bajas, por lo que no representan una relación fuerte ni determinante. En contraste, dimensiones como despacho y archivo documental presentan coeficientes cercanos a cero en todas las dimensiones de la calidad, evidenciando una ausencia de relación apreciable.

Asimismo, se identifican algunos coeficientes negativos, aunque de magnitud muy reducida, particularmente en la relación entre emisión y despacho de documentos con la capacidad de respuesta. Estos valores negativos indican que, en ciertos casos, incrementos en los niveles de gestión documental podrían estar asociados con ligeras disminuciones en la percepción de rapidez o eficiencia en la atención; no obstante, dado que los coeficientes son prácticamente nulos, estas relaciones no pueden considerarse significativas ni relevantes desde el punto de vista práctico.

La debilidad general de las correlaciones puede explicarse por varios factores. En primer lugar, el uso de datos agregados por ventanilla reduce la variabilidad de la información y puede atenuar relaciones que sí podrían existir a nivel individual. En segundo lugar, la calidad de atención es un constructo multidimensional influido por diversos factores, como habilidades interpersonales, tiempos de espera, infraestructura o carga laboral, que no necesariamente dependen directamente de la gestión documental. Finalmente, es posible que, aunque la teoría plantea una relación positiva entre una adecuada gestión documental y la calidad del servicio, en la práctica esta relación no sea directa, sino mediada por otras variables o procesos organizacionales no considerados en el presente análisis.

En conjunto, los resultados sugieren que la gestión documental, al menos en el nivel analizado, no constituye un factor determinante de la calidad de atención percibida por los usuarios, o bien que su efecto es indirecto y de baja intensidad.

Discusión y conclusiones

Los resultados evidencian correlaciones débiles entre la gestión documental y la calidad de atención, con las asociaciones más altas en la dimensión de empatía. Este hallazgo contrasta con las expectativas del marco teórico: García-Morales (2013) y Conde-Hernad (2016) plantean que la gestión documental es un eje de la eficiencia organizacional, y la ISO (2016) establece que garantiza la disponibilidad y trazabilidad de la información, condiciones que deberían traducirse en una mejor atención. Esto es coherente con Chiavenato (2019), quien sostiene que el desempeño depende de la integración de múltiples factores: en este caso, la gestión documental sería solo uno de ellos. Sin embargo, los datos sugieren que, en el contexto municipal analizado, dicha articulación no se expresa de forma directa en la percepción del usuario.

Una primera razón de la debilidad observada radica en la naturaleza invisible de la gestión documental para el usuario. Tal como indican Atiaga-Romero (2020) y López-Vera et al. (2023), la calidad percibida en servicios públicos está determinada principalmente por factores de interacción humana: trato, empatía, disposición del personal. Los procesos documentales operan en el back office institucional y, salvo que generen retrasos evidentes, no son directamente

perceptibles por el ciudadano. Esto explica que la correlación más alta identificada sea precisamente con la dimensión de empatía (0,261), donde el contacto personal del funcionario actúa como vínculo entre el proceso documental y la experiencia del usuario.

Una segunda explicación apunta al carácter de soporte que tiene la gestión documental dentro del sistema organizacional. Siguiendo a Chiavenato (2019), el desempeño institucional depende de la integración de múltiples factores: recursos humanos, procesos y sistemas de información. La gestión documental podría constituir una condición necesaria, pero no suficiente, para mejorar la calidad de atención.

Esta interpretación es coherente con la literatura internacional: Alfonso et al. (2015) muestran que el efecto sobre el desempeño depende del uso rutinario e integrado del sistema documental en el trabajo real, y Kashaija (2022) y Maina (2023) demuestran que la relación se debilita cuando no existen marcos normativos sólidos, personal especializado ni sistemas maduros de gestión electrónica. Rutta y Ndenje-Sichalwe (2022) confirman que el vínculo pierde intensidad cuando la gestión documental mejora el back office sin corregir cuellos de botella en la atención directa al ciudadano.

En cuanto a las limitaciones del estudio, se reconocen tres principales. Primero, la agregación de datos por ventanilla de atención, aunque necesaria para hacer comparables las unidades de análisis, reduce la variabilidad de la información y puede atenuar relaciones que sí existen a nivel individual, además de introducir posibles sesgos ecológicos. Segundo, la muestra de funcionarios limita la potencia estadística del análisis y la generalización de los resultados. Tercero, no se incorporaron variables intervinientes relevantes, como la carga laboral, los tiempos de espera, el grado de digitalización o las competencias del personal, que podrían mediar la relación estudiada.

Por lo tanto, los hallazgos de este estudio muestran que, en los municipios de categoría C de la provincia de Cotopaxi, la gestión documental no constituye un predictor directo de la calidad de atención percibida por los usuarios. Las correlaciones obtenidas son débiles en todas las dimensiones analizadas, con excepción de una asociación leve con la empatía, lo que sugiere que el vínculo entre ambas variables opera a través de la interacción humana y no mediante los procesos documentales en sí mismos.

Los resultados deben interpretarse dentro de los límites del diseño adoptado. En primer lugar, la agregación por ventanilla reduce la variabilidad individual de las respuestas y puede atenuar asociaciones que, eventualmente, podrían observarse con mayor nitidez en un diseño que vincule directamente a cada usuario con el funcionario que lo atendió. En segundo lugar, este procedimiento puede generar riesgo de inferencia ecológica, por lo que no es metodológicamente correcto extrapolar los hallazgos agregados al nivel individual. En tercer lugar, el número de unidades agregadas y la focalización en dos municipios categoría C limitan la generalización externa de los resultados. En consecuencia, los hallazgos deben entenderse como evidencia válida para el contexto institucional analizado, útil para abrir agenda de investigación comparada, pero no como una prueba concluyente aplicable a todos los municipios ecuatorianos.

Desde una perspectiva de política pública, estos resultados invitan a repensar cómo se diseñan las estrategias de modernización municipal. Las iniciativas centradas exclusivamente en la digitalización o la estandarización documental corren el riesgo de mejorar la gestión sin que ese cambio llegue a ser percibido por el ciudadano. Una reforma integral debería articular, de manera simultánea, la optimización de los flujos documentales con el fortalecimiento de las capacidades del personal en atención al usuario y con mecanismos que hagan visible, ante el ciudadano, el impacto de esos procesos internos.

Futuras investigaciones podrían avanzar en tres direcciones: vincular directamente a usuarios con los funcionarios que los atienden para evitar la agregación de datos; incorporar variables mediadoras como la carga laboral, el nivel de digitalización o la antigüedad del personal; y ampliar el análisis a municipios de otras categorías o regiones del Ecuador, con el fin de establecer si la debilidad del vínculo es característica del contexto subnacional o un patrón más general de la administración pública local.

Declaración de contribución de autoría CRediT

Adriana S. Rosero-Álvarez: Conceptualización, curación de datos, análisis formal, investigación, metodología, recursos, visualización, redacción: borrador original – Preparación, creación y/o presentación del trabajo publicado, específicamente la redacción del borrador inicial (incluyendo la traducción sustantiva), redacción (revisión y edición).

Angelita Romero-poveda: Conceptualización, investigación, metodología, recursos, visualización, redacción: borrador original, redacción (revisión y edición).

Declaración de conflictos de interés

Los autores declaran no tener ningún conflicto de intereses.

Referencias

1. Alfonso, C., Schwarz, A., Roldán, J. & Sánchez-Franco, M. (2015). EDMS use in local e-government: An analysis of the path from extent of use to overall performance. *International Journal of Electronic Government Research*, 11 (2), 18-34. <https://doi.org/10.4018/IJEGR.2015040102>
2. Maina, G. (2023). The State of Records Management and Service Delivery in Uasin Gishu County, Kenya. *Mousaion: South African Journal of Information Studies*, 40 (4), 1-17. <https://doi.org/10.25159/2663-659X/11553>
3. Atiaga-Romero, A. (2020). *Gestión de la calidad y la satisfacción al usuario en las agencias de Registro Civil*. Tesis de Maestría Universidad Técnica de Ambato.
4. Awang-Gani, D. H., Abdul Kadir, A. P. & Abdul Kadir, A. P. (2025). Analyzing rejected hypotheses in information system effectiveness of electronic document management system. *International Journal of*

Research and Innovation in Social Science, VIII(XII), 4101-4108. <https://doi.org/10.47772/ijriss.2024.8120340>

5. Bautista-Buitrón, C. (2018). *Gobierno electrónico, incidencia de la incorporación de servicios electrónicos en el índice de satisfacción del usuario. caso de análisis: Registro Civil de Ecuador*. Trabajo de investigación previo a la obtención del título de Magister en Gestión Pública. IAEN.
6. Chiavenato, I. (2019). *Administración de recursos humanos* (10.^a ed.). McGraw-Hill Education.
7. Conde-Hernad, J. (2016). *Propuesta metodológica para la Gestión Documental de los procesos de la Administración Pública*. Tesis doctoral. Universidad Nacional de Educación a Distancia
8. Cuesta, F. (2017). Documentar, controlar, organizar y facilitar. La gestión de documentos como soporte de la transparencia. Consultor de los ayuntamientos y de los juzgados. *Revista técnica especializada en administración local y justicia municipal*, 7, 879-889. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5909440>
9. Duranti, L. (2010). Concepts and principles for the management of electronic records. *Records Management Journal*, 20(1), 78–95. <https://doi.org/10.1108/09565691011039852>
10. Garcés, E. & del Pilar, M. (2016). *Propuesta metodológica en base al modelo servqual para evaluar el servicio de acceso y certificación a la información pública del Archivo Central de la Administración Pública*. Quito: UCE.
11. García-Morales, E. (2013). *Gestión de documentos en la e-administración*. Editorial Uoc.
12. Giménez-Chornet, V. (2012). Acceso de los ciudadanos a los documentos como transparencia de la gestión pública. *Profesional de la información*, 21(5), 504-508. <https://doi.org/10.3145/epi.2012.sep.09>
13. Granja-Heredia, L. G. (2019). *Evaluación expost al proyecto de implementación del sistema informático integral multifinlatario en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Riobamba*. Tesis de Maestría Escuela Politécnica del Chimborazo (ESPOCH). https://rraae.cedia.edu.ec/vufind/Record/ESPOCH_d8aadb182449ac29e559c25b1bbb5d1?lng=ga
14. Guamán-Tumbaco, J.E. (2019). *Análisis de un sistema de gobierno*

electrónico para el ingreso y seguimiento de trámites municipales en la percepción y satisfacción del ciudadano. Caso de estudio: área de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Guayaquil. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

15. Guanotoa-Jacho, M. N., Tayo Ugsha, M. G., Romero-Poveda, A. & Parra Trávez, E. D. (2024). Comparación de los servicios en centros de atención ciudadana gratuita en América Latina: Buenas prácticas y lecciones aprendidas. *RECIMUNDO*, 8 (Especial), 464–480. [https://doi.org/10.26820/recimundo/8.\(especial\).octubre.2024.464-480](https://doi.org/10.26820/recimundo/8.(especial).octubre.2024.464-480)
16. Guevarra, K. C. (2025). Records Management System: Its effect on the service efficiency of PRC Region IV-A. *International Journal For Multidisciplinary Research*, 7(3). <https://doi.org/10.36948/ijfmr.2025.v07i03.46548>
17. ISO (2016). *ISO 15489-1:2016: Information and documentation — Records management — Part 1: Concepts and principles*. International Organization for Standardization.
18. Kashaija, L. S. (2022). E-Records Management Readiness for Implementation of E-Government in Local Authorities of Singida Municipal Council. *Journal of the South African Society of Archivists*, 55, 41-55.
19. Ledesma-Ramos, Ángela María. (2022). La Gestión Documental en la Administración Pública. Recurso estratégico para el logro de los objetivos. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 10(3).
20. López-Vera, K. L., Chávez Santana, T. Y., & García Vera, J.L. (2023). Evaluación del servicio del GAD Municipal en el cantón San Vicente del área de turismo. *Journal Business Science*, 4(2), 27–38. <https://doi.org/10.56124/jbs.v4i2.0003>
21. Matamoros-Echeverría, K. & Bravo-Acosta, O. (2025) Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la gestión de entidades públicas del sector educativo. *CIENCIA UNEMI*, 18 (47), 80-86. <https://doi.org/10.29076/issn.2528-7737vol18iss47.2025pp80-86p>
22. Ortiz-Cumpa, C.A., & Zamora-Valladares, D.M.A. (2025). Buenas prácticas en la gestión documental en el sector público: Fundamentos, desafíos y proyecciones. *Arandu UTIC*, 12 (3), 957-970. <https://doi.org/10.69639/arandu.v12i3.1359>
23. Osborne, S. P. (2010). *The new public governance? Emerging perspectives on the theory and practice of public governance*. Routledge.

24. Owino, O. O., & Namande, B. (2022). Records management practices and service delivery at the Pensions Department, Kenya. *International Journal of Current Aspects*, 6(1), 24-45. <https://doi.org/10.35942/ijcab.v6i1.240>
25. 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.
26. Ruiz-Cagigal, A. (2015). Archivos y gestión documental: el desconocido (e imprescindible) protagonista de la transparencia. Consultor de los ayuntamientos y de los juzgados. *Revista técnica especializada en administración local y justicia municipal*, 18, 2100-2113. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5206932>
27. Rutta, M., & Ndenje-Sichalwe, E. (2022). The state of records management practices in public offices: A case of Kinondoni Municipal Council in Dar es Salaam, Tanzania. *University of Dar Es Salaam Library Journal*, 16(2), 223-238. <https://doi.org/10.4314/udslj.v16i2.15>.
28. Sánchez-García, L. (2025). Transformación digital del Estado y gobierno electrónico: revisión del impacto en la calidad de los servicios ciudadanos locales. *e-Revista Multidisciplinaria del Saber*, 3, e-RMS04102025. <https://doi.org/10.61286/e-rms.v3i.282>
29. Santos, L. P. y Sousa, R. (2024). The organization of archival information: a model for measuring the level of maturity of record management in the digital age. *Em Questão*, 30. <https://doi.org/10.1590/1808-5245.30.137976>
30. Vilorio-Muñoz, S. (2013). *Propuesta de herramientas para la gestión documental del Ministerio del Poder Popular para el Trabajo y Seguridad Social (MINPPTRASS)*. Tesis de Maestría, Universidad de La Habana (Cuba).
31. Zabala, R. M., Granja, Luis G., Calderón, Hugo A., & Velasteguí, Luis E. (2021). Efecto en la gestión organizacional y la satisfacción de los usuarios de un sistema informático de planificación de recursos empresariales (ERP) en Riobamba, Ecuador. *Información tecnológica*, 32 (5), 101-110. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642021000500101>
32. Zapata-Chico, K. M., Cedeño-Pincay, F. J., & Oviedo-Bayas, B. (2025). Gestión digital y su impacto en la eficiencia y la transparencia de los gobiernos autónomos descentralizados en el ecuador. *Journal of Business and Entrepreneurial Studie*, 9(4), 20-31. <https://doi.org/10.37956/jbes.v9i4.402>
33. Zavala-Hoppe, A. N., Merchán-Villafuerte, K. M., Véliz-Castro, T., & Falconi-Ayón, P. M. (2024). Gestión y calidad de atención al usuario en el sector público en Latinoamérica. *Enfermería Investiga*, 9(2), 83-90. <https://doi.org/10.31243/ei.uta.v9i2.2422.2024>