www.revistatribunal.org

ISSN: 2959-6513 - ISSN-L: 2959-6513 Volumen 5. No. 12 / Julio – Septiembre 2025
Páginas 906 - 917

Impacto de la gestión documental en la calidad de la atención

The impact of document management on quality of care

Impacto da gestão documental na qualidade dos cuidados de saúde

Fiorella Jamileth Valverde Reyes
fvalverde@ucvvirtual.edu.pe
Universidad César Vallejo. Trujillo, Perú

Elier Abiud Nieto Rivas
enietori@ucvvirtual.edu.pe
Universidad César Vallejo. Trujillo, Perú

Arnold Fernando Santiago Prado
afsantiagop@ucvvirtual.edu.pe
Universidad César Vallejo. Trujillo, Perú

Aldo Alberto Gutierrez Mendoza
agutierrezmen@ucvvirtual.edu.pe
Universidad César Vallejo. Lima, Perú

Karin Araceli Valverde Reyes
k.valverde@uct.edu.pe
Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI. Trujillo, Perú

http://doi.org/10.59659/revistatribunal.v5i12.245

Artículo recibido 7 de mayo 2025 | Aceptado 23 de junio 2025 | Publicado 1 de julio 2025

Palabras clave:
Atención; Calidad de la educación; Gestión; Gestión de la información; Gestión de documentos; Gestión de la educación

Resumen

El objetivo fue determinar el impacto de la gestión documental en la calidad de atención en una Unidad de Gestión Educativa Local de Trujillo, 2024. Esto, bajo un diseño no experimental correlacional causal, con una muestra de 162 docentes. Los resultados evidencian una relación significativa entre la gestión documental y la calidad de atención administrativa, con un impacto del 93.3% según el coeficiente de Nagelkerke y una significancia de 0.00. La mayoría de los encuestados percibe estos aspectos como regulares o deficientes; el 17% califica la gestión y atención como desfavorables, mientras que solo un 26% las valora positivamente. Se concluye que se cumplen estándares mínimos, pero sin alcanzar la excelencia, por ende, surge la necesidad de fortalecer la gestión documental mediante la digitalización y modernización de los procesos administrativos a partir de la implementación de estrategias de optimización tecnológica

Keywords:

Care; Quality of education; Management; Information management; Document management; Education management

Abstract

The objective was to determine the impact of document management on the quality of care in a Local Educational Management Unit of Trujillo, 2024. This, under a non-experimental causal correlational design, with a sample of 162 teachers. The results show a significant relationship between document management and the quality of administrative attention, with an impact of 93.3% according to the Nagelkerke coefficient and a significance of 0.00. Most of those surveyed perceive these aspects as regular or deficient; 17% rate management and attention as unfavorable, while only 26% rate them positively. It is concluded that minimum standards are met, but without reaching excellence; therefore, there is a need to strengthen document management by digitalizing and modernizing administrative processes through the implementation of technological optimization strategies.

Palavras-chave:

Cuidados; Qualidade da educação; Gestão; Gestão da informação; Gestão de documentos; Gestão da educação

Resumo

O objetivo foi determinar o impacto da gestão documental na qualidade do atendimento numa Unidade Local de Gestão Educativa em Trujillo, 2024. Isto, sob um desenho correlacional causal não-experimental, com uma amostra de 162 professores. Os resultados mostram uma relação significativa entre a gestão documental e a qualidade do atendimento administrativo, com um impacto de 93,3% de acordo com o coeficiente de Nagelkerke e uma significância de 0,00. A maioria dos inquiridos considera estes aspectos como regulares ou deficientes; 17% avaliam a gestão e a atenção como desfavoráveis, enquanto apenas 26% as avaliam positivamente. Conclui-se que são cumpridas as normas mínimas, mas sem atingir a excelência; por conseguinte, é necessário reforçar a gestão documental através da digitalização e da modernização dos processos administrativos mediante a aplicação de estratégias de otimização tecnológica.

INTRODUCCIÓN

La eficiencia de las instituciones públicas constituye un tema central en la agenda de desarrollo global, especialmente en sectores relevantes como la administración de la educación (Aguilar, 2024). Por ello, es clave el rendimiento institucional, a fin de lograr una buena administración de la documentación en aras de la calidad de servicio ofrecido en las Unidades de Gestión Educativa Local (UGEL) en el Perú, sobre todo, porque actualmente los sistemas educativos buscan modernizar sus procesos y satisfacer a los usuarios por medio de la optimización de los servicios que prestan (Fabian-Sánchez et al., 2022).

Con respecto a la gestión documental, según la Organización de los Estados Americanos (OEA, 2021) el 70% de los documentos oficiales aún se gestionan en formato físico; el 58% de las instituciones públicas carecen de estrategias de preservación digital a largo plazo; y el 35% de las entidades gubernamentales han reportado pérdidas documentales por falta de medidas de conservación adecuadas. Además, el 40% de las instituciones públicas en América Latina experimentan demoras superiores a 30 días en la entrega de documentos solicitados por ciudadanos, y solo el 15% de los países han establecido plazos máximos de respuesta inferiores a 10 días para estas solicitudes.

De acuerdo con el estudio Panorama de las Administraciones Públicas: América Latina y el Caribe (OCDE, 2024), la percepción ciudadana sobre la calidad de atención de los servicios públicos presenta amplias diferencias entre naciones, evidenciando contrastes en cuanto a eficacia y apertura gubernamental. Otros estudios realizados en países como Chile y México, donde se ha demostrado que la implementación de tecnologías de gestión documental puede reducir significativamente los tiempos de atención y mejorar la percepción ciudadana sobre la eficiencia administrativa y su calidad de atención (Comisión Económica para América Latina y el Caribe [CEPAL], 2020).

En el Perú, desafíos como la falta de digitalización, acceso limitado a internet y personal insuficientemente capacitado dificultan la adopción de estas estrategias (Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], 2022), perpetuando demoras en la gestión y falta de transparencia de las instituciones estatales. Asimismo, según Prada (2020), el Proyecto Educativo Regional de Piura, evidencia que menos de una cuarta parte de la población de esa región, específicamente el 20.8%, valoró de manera positiva la gestión del Gobierno Central, mientras que la mayoría, equivalente al 79.2%, expresó una opinión desfavorable sobre su desempeño en lo que respecta a la calidad de atención brindada.

A nivel nacional, aunque la gestión documental está regulada por la Ley N.º 27806 "Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública"; y la Ley N.º 27444 "Ley del Procedimiento Administrativo General", según la OCDE (2024), el nivel de implementación del marco regulatorio de auditoría interna en Perú es del 0%, frente al promedio OCDE del 47%, lo que evidencia la escasa capacidad institucional para una efectiva gestión documental y procesos internos. Asimismo, aunque la calidad de atención dentro de la administración educativa se encuentra también regulada por normativas como la ley N.º 28044 y el Decreto Supremo N.º 007-2010-PCM.

Para Chiavenato (2019), la gestión documental efectiva conlleva la ejecución de una serie de procesos sistemáticos que implican el almacenamiento seguro de la información para su posterior recuperación, así pues, la atención de calidad que los usuarios requieren depende en gran medida en la rapidez de respuesta. Por su parte, Ramírez (2021) señala que la gestión documental se compone de dimensiones clave como la creación, organización, almacenamiento, acceso y difusión de documentos, agrupadas en producción, administración y acceso a la información para fines de esta investigación, que requieren de una articulación efectiva para su eficiencia. Sin embargo, Sosa del Ángel et al. (2022) advierten que en el sector público persiste una implementación desigual de los sistemas de archivos, lo que genera desorganización, limita la transparencia y dificulta la rendición de cuentas. Estas fallas afectan la conservación y localización de documentos clave. En esa línea, Bedoya et al. (2024) señalan que estas debilidades impactan la atención al público y la toma de decisiones. Alarcón (2022) suma que la atención se vuelve ineficaz y lenta. Garay (2022) añade que la falta de digitalización y capacitación del personal agravan el problema, con lo cual, se termina debilitando la confianza institucional.

Por otro lado, Gadea-Cavazos (2018) definen la calidad de atención como el nivel del servicio brindado al público, evaluado con el modelo SERVQUAL, que incluye tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; que serán tomadas para propósito de esta investigación. Narváez y Castro (2020) señalan como principal problema la baja fiabilidad y la limitada capacidad de respuesta. El estudio de Dueñas et al. (2024) coinciden al evidenciar deficiencias en la atención de los Servicios Sociales, como la falta de medición estandarizada y escasa participación ciudadana. También se resalta la poca preparación del personal y una atención poco personalizada. Por último, Garay (2022), refiere que la tecnología, sin enfoque humano, no mejora por sí sola la calidad.

Por lo anteriormente expuesto, surge la pregunta de investigación: ¿Cuál es el impacto de la gestión documental en la calidad de atención en una Unidad de Gestión Educativa Local de Trujillo, 2024? Así pues, este estudio se justifica mediante la importancia de la gestión documental para la toma de decisiones, ya que los responsables contarán con la disponibilidad de información íntegra y fiable, lo cual impacta sustancialmente en la efectividad de toda la organización (Chiavenato, 2019). De igual modo, esta indagación demuestra la influencia de la gestión documental sobre aspectos operativos concretos, a fin de que pueda mantenerse a la par de la creciente demanda de servicios educativos más efectivos y centrados en el usuario. Además, este estudio tiene potencial para servir como base que pueda ofrecer información para la toma de decisiones ante la urgente necesidad de modernización de los procedimientos documentales en las UGEL. En ese sentido, el objetivo general del estudio se enfocó en determinar la incidencia de la gestión documental en la calidad de atención en la muestra de estudio. Asimismo, los objetivos específicos se orientaron a determinar el impacto de la gestión documental en su influencia directa en aspectos críticos tales como, elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y seguridad.

MÉTODO

La investigación fue de tipo básica, bajo un diseño no experimental de alcance correlacional causal. La muestra se conformó de 162 docentes de ambos sexos en condición laboral estable que trabajan en colegios estatales dentro la zona urbana de Trujillo, Perú. Para las variables del estudio, se aplicó la técnica de la encuesta y dos cuestionarios con 15 ítems cada uno bajo una escala tipo Likert. Así pues, para la primera variable, gestión documental, se dimensionó en: a) Producción; b) Administración; c) Acceso a la información. Para la segunda variable, calidad de atención, se dimensionó en: a) Elementos tangibles; b) Fiabilidad; c) Capacidad de respuesta; d) Empatía y e) Seguridad.

Dichos instrumentos fueron adecuados de acuerdo con el marco teórico consultado y sometidos a un proceso de validez de contenido por medio de jueces experto; en ese sentido, luego de aplicar una prueba piloto, se pudo obtener una alta confiabilidad por medio de la prueba Alpha de Cronbach, así pues, para la variable gestión documental (α =0,.959) y para la variable gestión documental (α =0,.973). Para el procesamiento de los datos, se tabularon y codificaron los puntajes de los cuestionarios en un matiz de datos

en MS Excel; luego, se trasladaron los puntajes finales al software SPSS v26, para realizar inicialmente el análisis descriptivo de las variables y dimensiones y posteriormente, el análisis inferencial por medio del coeficiente de Nagelkerke para analizar el impacto de la gestión documental en la calidad de atención.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En este apartado se presentan los hallazgos obtenidos a partir del análisis de los datos recolectados, los cuales permiten evaluar la relación entre la gestión documental y la calidad de atención en la Unidad de Gestión Educativa Local de Trujillo durante el año 2024. Los resultados se estructuran considerando los indicadores de ambas variables y el tratamiento estadístico correspondiente, con el fin de evidenciar el nivel de impacto y la magnitud de la asociación, así como las percepciones de los docentes encuestados sobre los procesos administrativos evaluados.

Tabla 1. *Niveles de la gestión documental y sus dimensiones en una UGEL de Trujillo, 2024*

Variable / Dimensiones	Malo		Regular		Bueno		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Gestión documental	30	19%	89	55%	43	27%	162	100%
Producción de la información	43	27%	103	64%	16	10%	162	100%
Administración de la información	35	22%	83	51%	44	27%	162	100%
Acceso a la información	48	30%	78	48%	36	22%	162	100%

La Tabla 1, evidencia una percepción heterogénea en sus dimensiones, lo cual sugiere áreas críticas de mejora. En términos generales, la mayoría de las evaluaciones se encuentran en un nivel "regular" (55% en gestión documental, 64% en producción de documentos, 51% en administración de documentos y 48% en acceso a la información), lo que indica que se cumplen estándares al ras de lo esperado de forma insuficiente para una gestión altamente eficiente.

Solo un pequeño porcentaje en cada categoría logra una evaluación "buena," especialmente en producción de documentos (10%) y acceso a la información (22%), lo cual refleja la existencia de barreras tanto en la creación como en el acceso rápido y preciso de la documentación.

Además, el 30% de evaluaciones "malas" en acceso a la información y el 27% en producción de documentos destacan problemas específicos, probablemente derivados de limitaciones en digitalización, recursos y capacitación del personal. Esta situación no solo afecta la eficiencia institucional, sino que también impacta negativamente en la calidad de atención a los usuarios, subrayando la necesidad de implementar estrategias que optimicen cada etapa de la gestión documental en la UGEL.

Tabla 2. *Niveles de la calidad de atención y sus dimensiones en una UGEL de Trujillo, 2024*

Variable / Dimensiones	Malo		Regular		Bueno		Total	
	f	%	f	%	f	%	f	%
Calidad de atención	27	17%	92	57%	43	27%	162	100%
Elementos tangibles	76	47%	42	26%	44	27%	162	100%
Fiabilidad	48	30%	48	30%	66	41%	162	100%
Capacidad de respuesta	51	31%	66	41%	45	28%	162	100%
Empatía	72	44%	62	38%	28	17%	162	100%
Seguridad	51	31%	46	28%	65	40%	162	100%

La Tabla 2, revela una tendencia general hacia una percepción predominantemente regular, con un 57% en esta categoría para la calidad de atención total, lo que evidencia un nivel de satisfacción limitado en aspectos clave. En cuanto a los elementos tangibles, aunque el 47% de los encuestados califica esta dimensión como “mala”, la distribución entre las categorías "bueno" (27%) y "regular" (26%) indica una falta de uniformidad en la apreciación de las instalaciones y recursos. La fiabilidad, evaluada como buena en un 41%, sugiere una relativa confianza en la capacidad de la UGEL para cumplir con sus promesas de servicio; sin embargo, el restante 59% se divide entre valoraciones de regularidad y deficiencia.

En cuanto a la capacidad de respuesta, el 41% percibe este atributo de manera regular, seguido de un 31% que lo considera insatisfactorio, lo cual apunta a una dificultad en la rapidez y eficacia en la atención de requerimientos. La dimensión de empatía muestra que el 44% la percibe como mala, reflejando una carencia en el entendimiento y la personalización en el trato hacia el usuario, un aspecto fundamental para la satisfacción en servicios de administración educativa; y, por ende; en la educación. Finalmente, la dimensión de seguridad se posiciona como una de las mejor valoradas, alcanzando un 40% de respuestas en la categoría de "bueno". No obstante, aún se observa un nivel significativo de insatisfacción en este aspecto. Este resultado resalta la importancia de realizar mejoras sustanciales, con especial énfasis en la empatía y en la optimización de los aspectos tangibles, a fin de incrementar la percepción de calidad en el servicio ofrecido.

Tabla 3. *Regresión ordinal logística de la estimación de impacto de la gestión documental en la calidad de atención de una UGEL de Trujillo, 2024*

Calidad de atención		Gestión documental			Total
		Malo	Regular	Bueno	
Malo	f	27	0	0	27
	%	17%	0%	0%	17%
Regular	f	3	87	2	92
	%	2%	54%	1%	57%
Bueno	f	0	2	41	43
	%	0%	1%	25%	26%
Total	f	30	89	43	162
	%	19%	55%	26%	100%
Regresión Ordinal Logística					

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Nagelkerke
Sólo intersección	268,159	260,114	2	0,000	0,933
Final	8,044				

La Tabla 3, evidencia la asociación significativa entre ambas variables, como se puede corroborar con el valor de Chi-cuadrado obtenido (260.114) con un nivel de significancia de p = 0.000 y un coeficiente de Nagelkerke de 0.933, lo cual indica una fuerte capacidad predictiva del modelo. Es decir, este análisis evidencia que una gestión documental efectiva impacta de manera positiva y muy significativa en un 93.3% en la calidad de atención y los servicios brindados en el ámbito administrativo del sector educativo. Los datos recabados mediante un cuestionario revelan que la calidad de atención tiende a mejorar conforme se optimiza la gestión documental.

En términos específicos, el 17% de los casos se asocian a una calidad de atención "mala," predominantemente vinculada a una gestión documental también "mala." Asimismo, un 57% del total de casos presenta una calidad de atención "regular," de los cuales la mayoría cuenta con una gestión documental "regular." Finalmente, el 26% corresponde a una calidad de atención "buena," en la cual destaca una gestión documental de alta calidad, con un 25% de los encuestados ubicados en esta categoría. El modelo evidencia que una gestión documental eficiente genera un impacto positivo y trascendental en la calidad de atención, al demostrar, dentro del contexto evaluado, una relación estadísticamente significativa que resalta cómo la organización adecuada de los documentos puede transformar y optimizar los servicios brindados.

Tabla 4. *Regresión ordinal logística de la estimación de impacto de la gestión documental en las dimensiones de la calidad de atención*

Dimensión: Elementos Tangibles					
Modelo	**Logaritmo de la verosimilitud -2**	**Chi-cuadrado**	**gl**	**Sig.**	**Nagelkerke**
Sólo intersección	203,669	194,130	2	0,000	0,794
Final	9,538				
Dimensión: Fiabilidad					
Modelo	**Logaritmo de la verosimilitud -2**	**Chi-cuadrado**	**gl**	**Sig.**	**Nagelkerke**
Sólo intersección	106,917	70,178	2	0,000	0,397
Final	36,739				
Dimensión: Capacidad de Respuesta					
Modelo	**Logaritmo de la verosimilitud -2**	**Chi-cuadrado**	**gl**	**Sig.**	**Nagelkerke**
Sólo intersección	219,110	201,880	2	0,000	0,804
Final	17,230				
Dimensión: Empatía					

Modelo	Logaritmo de la verosimilitud -2	Chi-cuadrado	gl	Sig.	Nagelkerke
Sólo intersección	136,719	122,702	2	0,000	0,608
Final	14,016				
Dimensión: Seguridad					
Modelo	**Logaritmo de la verosimilitud -2**	**Chi-cuadrado**	**gl**	**Sig.**	**Nagelkerke**
Sólo intersección	178,732	169,563	2	0,000	0,732
Final	9,169				

La Tabla 4, refleja el impacto que tiene la gestión documental en cada una de las dimensiones que compone la variable calidad de atención; así pues, para la dimensión elementos tangibles se muestra un modelo significativo de chi-cuadrado (sig. 0.000) y un valor de Nagelkerke de 0.794, lo que indica un alto poder explicativo del modelo. Es decir, este análisis evidencia que una gestión documental efectiva impacta de manera positiva y muy significativa en un 79.4% en los elementos tangibles y los servicios brindados en el ámbito administrativo del sector educativo. Para la dimensión fiabilidad, se confirma la significancia del modelo con un Chi-cuadrado de 70.178 (gl=2, Sig.=0.000) y un coeficiente de Nagelkerke de 0.397.

Es decir, este análisis evidencia que una gestión documental efectiva impacta de manera positiva y significativa en un 39.7% en la fiabilidad y los servicios brindados en el ámbito administrativo del sector educativo. En cuanto a la dimensión capacidad de respuesta, el modelo de regresión ordinal logística utilizado arrojó una mejora considerable en el ajuste del modelo final, evidenciado en un valor de logaritmo de la verosimilitud de -2 de 17.230, en contraste con los 219.110 iniciales, y un valor de Chi-cuadrado altamente significativo ($p < 0.001$), con un valor Nagelkerke de 0.804, lo cual indica que el modelo tiene una alta capacidad explicativa sobre cómo la gestión documental impacta en la capacidad de respuesta institucional.

Con respecto a la dimensión empatía, La regresión logística ordinal aplicada, respaldada por el modelo de logaritmo de verosimilitud (-2) y el coeficiente de Nagelkerke de 0,608, indica una asociación significativa entre la empatía y la percepción de la gestión documental. Es decir, este análisis evidencia que una gestión documental efectiva impacta de manera positiva y muy significativa en un 60.8% en la empatía y los servicios brindados en el ámbito administrativo del sector educativo.

Finalmente, la dimensión seguridad refuerza esta asociación, con un logaritmo de la verosimilitud -2 de 9,169 y un chi-cuadrado de 169,563 en los modelos analizados, alcanzando una significancia estadística ($p = 0,000$) y un coeficiente de ajuste Nagelkerke de 0,732, lo que sugiere que el modelo explica adecuadamente la relación entre seguridad y gestión documental en el contexto estudiado. Es decir, este análisis evidencia que una gestión documental efectiva impacta de manera positiva y muy significativa en un 73.2% en la seguridad y los servicios brindados en el ámbito administrativo del sector educativo.

Discusión

Los hallazgos obtenidos evidencian que existe una estrecha relación entre la gestión documental y la calidad de atención, sustentada por el modelo de regresión ordinal logística (Nagelkerke = 0.933). Esto concuerda con lo planteado por Sosa del Ángel et al. (2022), quienes sostienen que un adecuado ciclo de vida documental garantiza la transparencia y validez administrativa. Asimismo, en la UGEL analizada, la gestión documental deficiente afecta directamente la percepción de atención, lo que subraya la necesidad de fortalecer los procesos documentarios desde un enfoque estratégico y sistémico, de tal manera que se puedan disminuir los errores de acceso seguro que según Chiavenato (2019) es importante verificar los datos constantemente a fin de reducir la información desactualizada.

Respecto a los elementos tangibles, el impacto de la gestión documental es igualmente significativo (Nagelkerke = 0.794), reforzando la idea de Garay (2022) sobre cómo una gestión documental eficaz contribuye a mejorar la organización interna y los servicios. Asimismo, Castillo (2019) considera que la ausencia de valoraciones altas en condiciones de mala gestión documental indica que la infraestructura, equipamiento y recursos físicos están directamente vinculados a la eficiencia documental y al confort percibido por los usuarios del sistema educativo.

En cuanto a la fiabilidad, se encontró que una buena gestión documental incrementa la confianza del usuario en el cumplimiento de promesas institucionales (Nagelkerke = 0.397). Esta correlación respalda lo planteado por Narváez y Castro (2020), quienes observaron que la fiabilidad es esencial en la percepción de calidad. De igual modo, Aranda-Manchay y García-Estrella (2023) consideran que la organización y disponibilidad de documentos adecuados refuerza la confianza del ciudadano en los procesos educativos administrativos, disminuyendo la incertidumbre y la insatisfacción.

La capacidad de respuesta, como lo revelan los datos, mejora considerablemente con una gestión documental eficiente (Nagelkerke = 0.804). Tal como sostienen Gadea-Cavazos (2018), una atención rápida y eficaz se traduce en mayor satisfacción. En la UGEL de Trujillo, los niveles altos de insatisfacción se relacionan con deficiencias documentales, demostrando que la lentitud en los procesos muchas veces proviene de problemas en el manejo y recuperación de información clave; desde luego, esto coincide con lo planteado por Chiavenato (2019), el cuan considera que la respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios evitan demoras en el resto de procesos además de presentar una percepción positiva en el funcionamiento de la organización.

Otro aspecto fundamental es la empatía, donde se evidencia un impacto significativo (Nagelkerke = 0.608) por parte de la gestión documental. Esto concuerda con Dueñas et al. (2022), quienes enfatizan que los sistemas deben incorporar la perspectiva del usuario y actuar con empatía. Asimismo, coincide con lo expuesto por Zapatero y Ortega-Sánchez (2020), quienes refieren que una gestión documental ágil y precisa

permite un trato más personalizado y eficaz, lo que reduce la percepción de indiferencia institucional y mejora la experiencia del usuario.

Finalmente, respecto a la dimensión de seguridad, también se ve reflejado una relación robusta con la gestión documental (Nagelkerke = 0.732). De acuerdo con Alarcón (2022), la gestión documental influye en la percepción de seguridad institucional y legal. En ese mismo orden de ideas, Bustamante et al (2020) señalan que cuando los procesos documentarios son claros y accesibles, los usuarios sienten mayor protección frente a riesgos administrativos o pérdida de información sensible.

CONCLUSIONES

Se evidencia que la gestión documental ejerce una influencia determinante en cuanto a la calidad de la atención en la UGEL investigada; de ese modo, los hallazgos estadísticos revelan un alto valor de Nagelkerke (0.933), confirmando que una excelente organización documental se traduce directamente en la percepción mejorada del servicio, con lo cual, se hace prioritario la modernización de los procesos documentales como eje estratégico clave para mejorar la eficiencia, transparencia y confianza institucional.

Si bien es cierto, los resultados de las dimensiones indagadas, tales como, elementos tangibles (Nagelkerke = 0.794); fiabilidad (Nagelkerke = 0.397); capacidad de respuesta (Nagelkerke = 0.804); empatía (Nagelkerke = 0.608) y seguridad (Nagelkerke = 0.732); indican que se cumplen estándares mínimos, más sin embargo, no se está logrando la excelencia, siendo las principales barreras la creación, administración y acceso a la documentación, por lo cual, es urgente llevar a cabo estrategias más efectivas de digitalización de la información, así como también, aumentar la capacitación del personal desde un enfoque sistémico que implique la reducción significativa en los tiempos de respuesta, así como de los riesgos legales y administrativos vinculados a la pérdida o manipulación inadecuada de la información.

REFERENCIAS

Aguilar Delgado, D. V. (2024). Estrategias de gestión de cuidado para mejorar la calidad de atención de enfermería en pacientes de un hospital, 2024 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://hdl.handle.net/20.500.12692/151654

Alarcón, H., y Alfredo, M. (2022). Gestión documental y calidad de atención en la Procuraduría del Gobierno Regional de San Martín, 2022 [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo]. https://hdl.handle.net/20.500.12692/95463

Aranda-Manchay, H. y García-Estrella, C. (2023). Sistema de información para la gestión documental en una Facultad de Ingeniería. Revista Científica de Sistemas e Informática, 3(2), e521. https://doi.org/10.51252/rcsi.v3i2.521

Bedoya Barco, D., Gasca Collazos, L., Varela Mateus, W. y Cruz Castillo, A. (2024). Propuesta de gestión documental en el contexto de la administración pública. Revista General de Información y Documentación, 34(1), 141-152. https://dx.doi.org/10.5209/rgid.88052

Bustamante, M. A., Zerda-Barreno, E. R., Obando, F., y Tello-Sánchez, M. G. (2020). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual. Empresarial, 13(2), 1–15. https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.159

Castillo, R. (2019). Rol de la disposición a la tecnología en la valoración de elementos tangibles y no tangibles de servicios posventa. TEC Empresarial, 13(2), 3-18. https://doi.org/10.18845/te.v13i2.4491

Gadea-Cavazos, E.A., Morquecho-Sánchez, R, Pérez-García, J.A., Morales-Sánchez, V. (2018). Adaptation of questionary SERVQUAL for the evaluation in the educative service in the class of pshiscal culture and health in Mexico. Cuadernos de Psicología del Deporte, 18(3), 150-162. https://scielo.isciii.es/pdf/cpd/v18n3/1578-8423-cpd-18-3-150-168.pdf

Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2020). Gobernanza digital e interoperabilidad gubernamental: una guía para su implementación. https://www.cepal.org/es/publicaciones/47018-gobernanza-digital-interoperabilidad-gubernamental-guia-su-implementacion

Chiavenato, I. (2019). Introducción a la teoría general de Administración. Mc Graw Hill.

Decreto Supremo N.º 007-2010-PCM. (23 de enero de 2010). Normas legales del Servicio Civil. SERVIR. http://files.servir.gob.pe/WWW/files/normas%20legales/DS%20007-2010-PCM.pdf

Dueñas Zambrana, C., Gallardo-García, P. J., Ruiz-Segura, D., y Palma-García, M. de las Olas (2024). La medición de la calidad percibida y la satisfacción con la atención de las personas usuarias de Servicios Sociales: Análisis teórico y metodológico. Cuadernos de Trabajo Social 37(2), 387-397. https:// dx.doi.org/10.5209/cuts.93059

Fabian-Sánchez, A. C., Podestá-Gavilano, L. E., y Ruiz-Arias, R. A. (2022). Calidad de atención y satisfacción del paciente atendido en una cadena de clínicas odontológicas. Lima-Perú, 2019-2020. Horizonte Médico, 22(1), 1-8. https://dx.doi.org/10.24265/horizmed.2022.v22n1.02

Garay Bazan, H. E. (2022). Gestión documental y calidad total del servicio público en un gobierno local del Callao, 2022 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://hdl.handle.net/20.500.12692/94811

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2022). Acceso a internet en instituciones educativas rurales. https://m.inei.gob.pe/prensa/noticias/el-518-de-la-poblacion-del-area-rural-accedio-al-internet-15100

Ley Nº 27444. Ley del Procedimiento Administrativo General. (10 de abril de 2001). Normas legales N.º 201208. Diario oficial El Peruano. https://diariooficial.elperuano.pe/Normas/obtenerDocumento?idNorma=12

Ley Nº 27806. Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. (3 de agosto de 2002). Normas legales N.º 227605. Diario oficial El Peruano. https://diariooficial.elperuano.pe/Normas/obtenerDocumento?idNorma=20

Ley Nº 28044. Ley General de Educación del Perú. (29 de julio de 2003). Normas legales N.º 248943. Diario oficial El Peruano. https://unj.edu.pe/images/pdf/calidad/marconormativo/LEY%2028044%20LEY%20GENERAL%20DE%20EDUCACION.pdf

Narváez, E., Reinoso, C., y Castro, J. (2020). Servicio al cliente: desde una perspectiva del modelo SERVQUAL. 593 Digital Publisher CEIT, 5(3), 191-204. https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7898176

Organización de los Estados Americanos. (2021). Propuesta de Ley Modelo sobre Gestión Documental. Departamento de Derecho Internacional de la Secretaría de Asuntos Jurídicos. https://eurosocial.eu/biblioteca/doc/guia-de-aplicacion-de-la-ley-modelo-interamericana-sobre-gestion-documental/?utm_source=chatgpt.com

Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos. (2024). Hacia un Sistema Nacional de Integridad y Transparencia en el Perú. Estudios de la OCDE sobre Gobernanza Pública. https://doi.org/10.1787/40db10d7-es

Prada Rozas, O. N. (2020). La gestión documental en el ámbito de la educación superior universitaria. Kallpay Revista Científica, 3(1), 132-138. https://revistas.uandina.edu.pe/index.php/Kallpay/article/view/339

Ramírez Milla, D. G. (2021). Gestión documental y satisfacción del administrado en la entidad COFOPRI Huaraz–Ancash 2021. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://hdl.handle.net/20.500.12692/76194

Sosa del Ángel, C. O., Caballero Rico, F. C., Guzmán García, J.C. y Perales Garza. C. Y. (2022). Gestión documental a través del Sistema Institucional de Archivos. Una aproximación desde el orden normativo mexicano. Revista General de Información y Documentación, 32(1), 243-265. https://doi.org/10.5209/rgid.82947

Zapatero, A. S. M., y Ortega-Sánchez, D. (2020). Empatía, empatía histórica y empatía prehistórica: una aproximación conceptual desde la enseñanza de las Ciencias Sociales. Didáctica de las Ciencias Experimentales y Sociales, 38(3), 3-16. https://doi.org/10.7203/dces.38.15648