



ARTÍCULO ORIGINAL.

Gestión documentaria y calidad del servicio: evidencia correlacional en una organización profesional del Perú.

Document Management and Service Quality: Correlational Evidence from a Professional Organization in Peru.

Rosa María Quito Hermitaño¹, Tomas Dali Villena Andrade², Yossary Darill Bravo Taboada³, Johny José Calderón Cahue⁴, Juan Carlos Rojas Matos⁵

¹Colegio Regional de Licenciados en Administración, Huánuco, Perú.

Email: rositaquito15@gmail.com

ORCID: <https://orcid.org/0009-0005-2890-9229>

²Universidad de Huánuco, Tingo María, Perú.

Email: tomas.villena@udh.edu.pe

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-1290-1434>

³Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco, Perú.

Email: ybravo@unheval.edu.pe

ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-8701-4453>

⁴Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco, Perú.

Email: jcalderon@unheval.edu.pe

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-2371-4546>

⁵Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco, Perú.

Email: jrojas@unheval.edu.pe

ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-5910-0327>

Recibido el 25-03-2026; aceptado el 06-05-2026

RESUMEN.

Objetivo: Analizar la relación entre la gestión documentaria y la calidad del servicio en una organización profesional del Perú, con el propósito de evidenciar el papel de los procesos documentarios en la percepción del servicio. **Metodología:** El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, de alcance descriptivo-relacional y diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 196 usuarios, a quienes se aplicó un cuestionario tipo Likert. El análisis incluyó estadística descriptiva y correlación de Spearman. **Resultados:** Se identificó que la gestión documentaria presenta un nivel medio-bajo ($M = 2.66$), mientras que la calidad del servicio también se ubica en un nivel medio-bajo ($M = 2.45$). Asimismo, se evidenció una correlación positiva

alta y significativa entre ambas variables ($Rho = 0.946$; $p < 0.05$), destacando debilidades en archivo, despacho y capacidad de respuesta. **Conclusión:** La gestión documentaria se relaciona significativamente con la calidad del servicio, evidenciando que las deficiencias en los procesos documentarios afectan la percepción del usuario, lo que resalta la necesidad de fortalecer los sistemas de gestión interna como estrategia de mejora institucional.

Palabras clave: Gestión de información, procesos administrativos, satisfacción del usuario, eficiencia organizacional, digitalización, desempeño institucional.

ABSTRACT.

Objective: To analyze the relationship between document management and service quality in a professional organization in Peru, aiming to highlight the role of document processes in service perception. **Methods:** A quantitative, descriptive-relational study with a non-experimental cross-sectional design was conducted. The sample consisted of 196 users surveyed a Likert-scale questionnaire. Descriptive statistics and Spearman correlation were applied. **Results:** Document management showed a medium-low level ($M = 2.66$), while service quality also presented a medium-low level ($M = 2.45$). A high and statistically significant positive correlation was found between both variables ($Rho = 0.949$; $p < 0.05$), with notable weaknesses in archiving, dispatch processes, and responsiveness. **Conclusion:** Document management is significantly related to service quality, indicating that deficiencies in document processes negatively affect user perception, emphasizing the need to strengthen internal management systems to improve institutional performance.

KEYWORDS: Information management, administrative processes, user satisfaction, organizational efficiency, digitalization, institutional performance.

INTRODUCCIÓN.

En cualquier organización profesional, gran parte del trabajo diario gira alrededor de los documentos. Cada expediente, solicitud, constancia o trámite necesita información que pueda localizarse con rapidez y que inspire confianza. Cuando la documentación está organizada, las actividades suelen desarrollarse sin mayores inconvenientes; pero cuando aparecen problemas para registrar, ubicar o recuperar la información, las demoras y los errores terminan haciéndose visibles en la atención que reciben los usuarios. Por esa razón, la gestión documentaria no solo cumple una función administrativa, sino que también forma parte del soporte que hace posible el funcionamiento de la institución. En ese mismo escenario, la calidad del servicio ha cobrado cada vez mayor importancia, porque es a través de ella que los usuarios forman su opinión sobre la organización. Así, en instituciones donde la atención implica la realización de trámites, la emisión de documentos o la prestación de servicios especializados, la manera en que se administra la documentación termina influyendo en la oportunidad, la confiabilidad y la calidad del servicio que finalmente perciben los usuarios.

La decisión de abordar este tema nació de una realidad que se observa con frecuencia en las organizaciones profesionales. Aunque los usuarios suelen valorar el servicio por la atención que reciben, detrás de cada trámite, expediente o constancia existe un conjunto de procesos que hacen posible esa atención y que, por lo general, pasan inadvertidos. Uno de ellos es la gestión documentaria, de la que depende en buena medida que la información esté disponible cuando se necesita y que los procedimientos se desarrollen con normalidad. A pesar de ello, la calidad del servicio suele analizarse principalmente desde la relación directa con el usuario, mientras que los procesos internos que sostienen una atención ordenada, confiable y oportuna reciben mucha menos atención. Esta situación hace necesario estudiar cómo la gestión documentaria se relaciona con la calidad del servicio y

comprender en qué medida el manejo de la documentación puede influir en la experiencia de los usuarios y en el desempeño de la organización.

La elección de este tema estuvo motivada por una realidad que se presenta con frecuencia en las organizaciones profesionales. Cuando un usuario enfrenta demoras en un trámite, recibe información incompleta o debe realizar nuevamente un procedimiento por falta de documentación, lo más común es atribuir estos problemas a la atención del personal. Sin embargo, en muchas ocasiones el origen de estas dificultades se encuentra en procesos internos relacionados con el manejo de la documentación, que no siempre reciben la misma atención a pesar de ser indispensables para el funcionamiento de la institución. Esta situación despertó el interés por estudiar la gestión documentaria y su relación con la calidad del servicio. Aunque ambas forman parte del trabajo cotidiano de las organizaciones, pocas veces se analizan de manera conjunta. La gestión de expedientes, registros y demás documentos forma parte de actividades que, aunque muchas veces pasan inadvertidas para los usuarios, terminan reflejándose en la atención que reciben. Cuando la documentación está organizada y disponible a tiempo, las solicitudes pueden resolverse con mayor rapidez y la información que se entrega genera mayor confianza. En cambio, cuando estos procesos presentan dificultades, la atención también suele verse afectada. Por ello, estudiar la relación entre la gestión documentaria y la calidad del servicio permite comprender que la experiencia de los usuarios no depende únicamente del trato recibido, sino también del funcionamiento de los procesos que sostienen la atención dentro de la organización.

Otro motivo que llevó a desarrollar esta investigación fue advertir que la relación entre la gestión documentaria y la calidad del servicio todavía ha sido poco explorada. Aunque sobre ambos temas existe una amplia producción científica, la mayor parte de los estudios los aborda por separado. Esta situación resulta especialmente evidente en las organizaciones profesionales y, con mayor razón, en el contexto local, donde aún son escasas las investigaciones que analizan cómo el manejo de la documentación puede influir en la calidad del servicio dentro de una misma institución. Esta ausencia de estudios llamó la atención porque, en la práctica, gran parte de la atención que reciben los usuarios depende del funcionamiento de procesos documentarios. La disponibilidad de un expediente, la ubicación de un registro o la rapidez con que se encuentra la información pueden facilitar la atención o, por el contrario, generar demoras que terminan afectando la percepción del servicio. A partir de esta realidad surgió el interés por estudiar cómo ambos procesos se relacionan y por aportar evidencia que contribuya a comprender mejor el funcionamiento de las organizaciones profesionales.

En los últimos años, la gestión documentaria ha empezado a ocupar un lugar cada vez más importante dentro de las organizaciones. Lo que durante mucho tiempo se consideró una tarea administrativa destinada a organizar y conservar documentos, hoy forma parte de los procesos de modernización y transformación digital que vienen experimentando muchas instituciones. Este cambio también se refleja en las investigaciones más recientes. Entre 2021 y 2026, el interés de los estudios se ha desplazado hacia aspectos como la capacidad de las instituciones para gestionar sistemas documentales, incorporar registros electrónicos, compartir información entre plataformas y aprovechar la digitalización para mejorar su forma de trabajar.

La literatura reciente muestra que la implementación de un sistema de gestión documental, por sí sola, no garantiza mejoras en el funcionamiento de las organizaciones. Para que realmente contribuya al desempeño institucional, es necesario que forme parte de los procesos de trabajo, se mantenga en funcionamiento y cuente con personal capacitado para utilizarlo de manera adecuada (Asnawi et al., 2022; Sternad et al., 2023; Matlala y Ncube, 2025; Xing, 2024). Estos resultados permiten entender que la tecnología, por sí sola, no transforma la gestión de una organización. Para que un sistema de gestión documental realmente aporte beneficios, necesita formar parte de la rutina de trabajo y contar con el respaldo de la institución. Algo parecido ocurre en sectores donde los registros electrónicos son indispensables para mantener la continuidad de los servicios, como la salud y la administración digital. En estos casos, las limitaciones en la capacitación del personal, la aceptación

de las tecnologías, la interoperabilidad de los sistemas y el respaldo institucional reducen las posibilidades de aprovechar plenamente los sistemas documentales y, con ello, limitan su contribución a la gestión de la información (Adedeji et al., 2022; Ondogan et al., 2023; Kasaye et al., 2023; Mensah et al., 2024; Shen, et al., 2025). La literatura reciente también deja claro que la digitalización de los registros, por sí sola, no resuelve los problemas de gestión. Si bien puede facilitar el desarrollo de muchos procesos, su implementación trae consigo nuevos desafíos relacionados con el acceso a la información, la trazabilidad de las actividades, la eficiencia operativa, la sostenibilidad de los sistemas y la calidad de los datos. Además, no todas las organizaciones han avanzado al mismo ritmo. Las diferencias en recursos, capacidades y condiciones institucionales hacen que los resultados de la transformación digital sigan siendo muy distintos entre instituciones y sectores (Kwon et al., 2022; Yang et al., 2024; Sternad et al., 2023).

La forma en que se ha estudiado la calidad del servicio ha sido distinta a la observada en la gestión documentaria. Mientras las investigaciones sobre gestión documentaria se han concentrado principalmente en los procesos internos de las organizaciones, los estudios sobre calidad del servicio han puesto el énfasis en la experiencia de los usuarios y en la manera como estos valoran la atención que reciben. En este campo predominan las investigaciones sobre satisfacción, confianza, utilidad percibida y capacidad de respuesta de las instituciones. Con el tiempo, este interés se ha extendido a escenarios tan diversos como la banca digital, la educación superior, las plataformas de reclamación, los servicios tributarios y el gobierno electrónico. La evidencia reunida en estas investigaciones indica que la calidad del servicio ya no se explica únicamente por el trato que recibe el usuario. La rapidez de la atención, la claridad de la información, la facilidad para acceder a los servicios y la coherencia de las respuestas institucionales también influyen en la valoración que las personas hacen del servicio recibido. A diferencia de lo ocurrido con la gestión documentaria, las investigaciones sobre calidad del servicio se han interesado principalmente por comprender cómo viven los usuarios la atención que reciben y qué aspectos influyen en la valoración que hacen de ella. Por esta razón, buena parte de la literatura reciente se ha concentrado en temas como la satisfacción, la confianza, la utilidad percibida y la capacidad de respuesta de las instituciones. Este interés también se ha extendido a escenarios muy diversos, entre ellos la banca digital, la educación superior, las plataformas de reclamación, los servicios tributarios y el gobierno electrónico. En estos contextos se observa una coincidencia importante: la calidad del servicio no se explica únicamente por el trato que recibe el usuario. La rapidez con que se atienden las solicitudes, la claridad de la información, la facilidad para acceder a los servicios y la coherencia de las respuestas institucionales también influyen en la percepción que las personas construyen sobre el servicio recibido (Shabani et al., 2022; Wider et al., 2024; Nurhadian, 2022; Kumar et al., 2023; Alblooshi et al., 2023). En las instituciones públicas que han incorporado procesos de digitalización, diversos estudios muestran que la calidad del servicio tiende a mejorar cuando se fortalecen las capacidades tecnológicas, se facilita el acceso a los servicios y las instituciones responden con mayor oportunidad a las necesidades de los usuarios (Hassan, 2025). No obstante, al revisar estos estudios se observa que el análisis se concentra, sobre todo, en la experiencia del usuario. En comparación, los procesos internos que hacen posible esa atención como la gestión de la información y de la documentación todavía reciben una atención mucho más limitada. En particular, todavía son escasos los estudios que examinan de qué manera la organización y la gestión de los documentos contribuyen a que la atención sea más confiable, oportuna y trazable. Por ello, aunque el conocimiento sobre la satisfacción, la confianza y la adopción de los servicios ha experimentado avances importantes, aún se conoce poco sobre el papel que desempeñan los procesos documentarios en la construcción de la calidad del servicio.

La revisión de la literatura pone de manifiesto una situación interesante. Por una parte, se observa un importante desarrollo de investigaciones sobre la gestión de documentos y registros; por otra, existe una amplia producción científica orientada al estudio de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios. No obstante, ambas líneas de investigación han avanzado, en gran medida, de manera

paralela. Los estudios sobre sistemas documentales se han enfocado principalmente en la adopción de tecnologías, la digitalización, la interoperabilidad y la eficiencia de los procesos administrativos. Las investigaciones sobre calidad del servicio han prestado mayor atención a la forma en que los usuarios perciben la atención que reciben y a los factores que influyen en su satisfacción y confianza hacia la institución. Sin embargo, todavía son escasos los trabajos que examinan cómo los procesos documentarios pueden relacionarse con la calidad del servicio dentro de una misma organización. Esta ausencia resulta especialmente evidente en las instituciones profesionales, donde buena parte de la atención al usuario depende de la gestión de expedientes, registros, constancias, trámites y tiempos de respuesta. La situación se aprecia con mayor claridad en el contexto latinoamericano, donde la modernización administrativa avanza a ritmos diferentes y el manejo de la documentación continúa siendo un aspecto que puede repercutir de manera importante en la experiencia y la satisfacción de los usuarios.

La importancia que tiene la documentación en el funcionamiento de las organizaciones profesionales hace surgir una pregunta que resulta difícil de ignorar: ¿de qué manera la gestión documentaria se relaciona con la calidad del servicio en una institución profesional? La investigación parte de la idea de que ambas variables mantienen una relación positiva y significativa, en la medida en que un manejo documental más ordenado y eficiente puede favorecer una mejor percepción del servicio por parte de los usuarios. En ese contexto, esta investigación se centra en analizar la relación entre la gestión documentaria y la calidad del servicio en la organización estudiada. El estudio busca ir un paso más allá de determinar si ambas variables se encuentran relacionadas. Su interés principal es comprender de qué manera el manejo de la documentación puede repercutir en la experiencia de los usuarios y en el funcionamiento de la institución. Aunque esta relación forma parte de la práctica cotidiana de muchas organizaciones, todavía ha recibido escasa atención en la literatura especializada. Por ello, los hallazgos del estudio buscan aportar evidencia que contribuya a comprender mejor este vínculo y ofrecer elementos que puedan apoyar los procesos de mejora de la gestión institucional y de los servicios que se brindan.

METODOLOGÍA.

La investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, debido a que el interés estuvo centrado en analizar la relación entre la gestión documentaria y la calidad del servicio a partir de información obtenida en un contexto institucional específico. Asimismo, el estudio presentó un alcance descriptivo-relacional, debido a que, en un primer momento, permitió conocer cómo se manifiestan las variables analizadas y, posteriormente, examinar el grado de asociación entre ambas, sin intervenir ni modificar las condiciones en las que estas se presentan.

En cuanto al diseño de investigación, se adoptó un diseño no experimental, debido a que las variables no fueron manipuladas deliberadamente, sino observadas en su contexto natural. Asimismo, el estudio es de corte transversal, ya que la recolección de datos se realizó en un único momento del tiempo, y de carácter analítico, en la medida en que se buscó establecer relaciones estadísticas entre variables. Además, el estudio es prospectivo, dado que la información fue recolectada directamente de los sujetos de estudio durante el periodo de ejecución de la investigación.

La unidad de estudio estuvo conformada por los usuarios (agremiados) de una institución colegiada, quienes interactúan directamente con los procesos de gestión documentaria y experimentan los efectos de la calidad del servicio brindado. Estos sujetos constituyen la fuente primaria de información, en tanto permiten evaluar la percepción y funcionamiento de las variables analizadas.

Para la recolección de datos se empleó como técnica principal la encuesta, la cual permitió obtener información directa sobre la percepción de los usuarios respecto a la gestión documentaria y la calidad del servicio. Como instrumento se utilizó un cuestionario estructurado, diseñado bajo la escala de Likert de cinco niveles (desde “totalmente en desacuerdo” hasta “totalmente de acuerdo”),

el cual fue construido a partir de la operacionalización de las variables, dimensiones e indicadores previamente definidos en la matriz de consistencia. El cuestionario estuvo compuesto por ítems agrupados en dimensiones como recepción, emisión, archivo y despacho documentario, así como en dimensiones de calidad del servicio como fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Asimismo, se sometió a juicios de expertos y se determinó un coeficiente de Alfa de Cronbach de ,998 lo cual indica que el instrumento es confiable.

En relación con la población, esta estuvo constituida por un universo de 1,200 agremiados pertenecientes a la institución objeto de estudio. A partir de esta población, se determinó una muestra de 196 sujetos, seleccionada mediante un muestreo probabilístico.

Las variables de estudio fueron: (i) gestión documentaria, definida como el conjunto de procesos relacionados con la recepción, emisión, archivo y despacho de documentos; y (ii) calidad del servicio, entendida como la percepción del usuario respecto a la eficiencia, oportunidad y confiabilidad del servicio recibido. Ambas variables fueron medidas a través de indicadores específicos derivados de sus respectivas dimensiones.

Para el procesamiento de la información, los datos fueron codificados y analizados utilizando un software estadístico. En primera instancia, se realizó un análisis descriptivo, mediante frecuencias, porcentajes y medidas de tendencia central, con el propósito de caracterizar el comportamiento de las variables.

Posteriormente, se aplicó la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov, con la finalidad de determinar la distribución de los datos. Dado que los resultados evidenciaron una distribución no normal, se optó por emplear estadística no paramétrica.

En consecuencia, para la comprobación de hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman (Rho), el cual permitió medir la intensidad y dirección de la relación entre la gestión documentaria y la calidad del servicio. Este estadístico es adecuado para variables ordinales y datos no normales, como los obtenidos a partir de escalas tipo Likert.

RESULTADOS.

Análisis descriptivo de la variable Gestión documentaria.

Esta variable está compuesta por las siguientes dimensiones: recepción documentaria, emisión de documentos, archivo documentario y despacho documentario. Los resultados se muestran por cada una de las dimensiones.

Tabla 1.

Estadísticos descriptivos de la dimensión recepción documentaria

Ítem	N	Media	Desv. estándar
Documentos físicos	196	3.30	1.15
Documentos electrónicos	196	3.28	1.17
Revisión y verificación de documentos	196	3.14	1.14

Nota. Elaborada a partir de la aplicación del cuestionario de encuesta.

Los resultados (tabla 1) muestran que los ítems de la dimensión recepción documentaria presentan medias cercanas al valor central de la escala (3), lo que evidencia una percepción predominantemente moderada en relación con el desempeño de estos procesos. El ítem referido a documentos físicos ($M = 3.30$) presenta la media más alta, seguido de documentos electrónicos ($M = 3.28$), lo que sugiere un nivel ligeramente superior en la gestión de estos componentes. Por su parte, la revisión y verificación de documentos ($M = 3.14$) registra el valor más bajo, lo que podría indicar debilidades en los mecanismos de control y validación documental. Las diferencias registradas en las respuestas ($DE \approx 1.14-1.17$) permiten apreciar que las percepciones de los usuarios sobre la recepción documentaria no son homogéneas. Esto sugiere que la eficiencia de este proceso no se experimenta de la misma manera en toda la institución.

Tabla 2.

Estadísticos descriptivos de la dimensión emisión documentaria

Ítem	N	Media	Desv. estándar
Documentos físicos	196	2.97	1.25
Documentos electrónicos	196	2.05	1.18
Orden de emisión documentaria	196	3.96	1.16

Nota. Elaborada a partir de la aplicación del cuestionario de encuesta.

Los resultados correspondientes a la dimensión emisión documentaria (Tabla 2), muestran que algunos aspectos del proceso son percibidos de manera más favorable que otros. El orden en la emisión de los documentos obtuvo la valoración más alta ($M = 3.96$), lo que sugiere que los participantes reconocen la existencia de procedimientos y secuencias relativamente organizadas para la generación de la documentación institucional. En contraste, los documentos electrónicos obtuvieron la valoración más baja ($M = 2.05$), lo que refleja las mayores dificultades en esta parte del proceso. Esta situación podría estar relacionada con limitaciones tecnológicas o con un nivel todavía insuficiente de digitalización. Por su parte, los documentos físicos alcanzaron una valoración intermedia ($M = 2.97$), lo que muestra un desempeño aceptable, aunque aún existen aspectos que pueden fortalecerse. Finalmente, la dispersión de las respuestas ($DE \approx 1.16-1.25$) indica que la experiencia de los usuarios no fue la misma en todos los casos, lo que sugiere que la eficiencia de la emisión documentaria puede variar entre las distintas áreas o según las experiencias particulares de quienes participan en estos procesos.

Tabla 3.

Estadísticos descriptivos de la dimensión archivo documentario

Ítem	N	Media	Desv. estándar
Selección y orden de documentos	196	2.03	1.13
Descripción de documentos	196	2.01	1.12
Conservación de documentos y servicio archivístico	196	1.96	1.10

Nota. Elaborada a partir de la aplicación del cuestionario de encuesta.

Los datos de la Tabla 3 muestran que la dimensión archivo documentario obtuvo valoraciones bajas en todos sus componentes. Las medias se ubican alrededor del valor 2 de la escala, lo que indica que los participantes perciben que estas actividades se realizan entre “casi nunca” y “algunas veces”. Dentro de esta dimensión, la selección y orden de documentos registró la media más alta ($M = 2.03$); sin embargo, este resultado sigue reflejando dificultades para mantener organizada la documentación institucional. Algo similar ocurre con la descripción de documentos, cuya media fue de $M = 2.01$, lo que sugiere limitaciones en la clasificación y organización de la información, con posibles repercusiones en su ubicación y recuperación cuando es necesaria. Por su parte, la conservación de documentos y el servicio archivístico obtuvo la valoración más baja ($M = 1.96$), lo que sugiere la existencia de debilidades en las condiciones de preservación y mantenimiento de los archivos. La dispersión de las respuestas ($DE \approx 1.10-1.13$) muestra que, aunque existen algunas diferencias entre las opiniones de los participantes, la mayoría coincide en valorar de manera poco favorable el funcionamiento del archivo documentario. En términos generales, estos resultados permiten reconocer que esta dimensión representa uno de los puntos más débiles de la gestión documentaria y que requiere una mayor atención para fortalecer su funcionamiento dentro de la institución.

Tabla 4.

Estadísticos descriptivos de la dimensión despacho documentario

Ítem	N	Media	Desv. estándar
Automatización y digitalización	196	1.62	0.95
Registro de entrega de documentos	196	2.78	1.15
Culminación oportuna de expedientes	196	2.82	1.13

Nota. Elaborada a partir de la aplicación del cuestionario de encuesta.

La Tabla 4 muestra que la dimensión despacho documentario presenta diferencias importantes entre sus componentes. La automatización y digitalización obtuvo la valoración más baja ($M = 1.62$), lo que pone de manifiesto que los participantes perciben un escaso desarrollo de herramientas tecnológicas aplicadas al proceso de despacho documentario. En cambio, el registro de entrega de documentos ($M = 2.78$) y la culminación oportuna de expedientes ($M = 2.82$) alcanzaron valoraciones más cercanas al nivel medio, lo que permite apreciar un desempeño aceptable, aunque todavía acompañado de limitaciones relacionadas con la eficiencia de los procedimientos y el cumplimiento de los plazos establecidos. Si bien las respuestas de los participantes presentan algunas diferencias ($DE \approx 0.95-1.15$), la valoración sobre la automatización y la digitalización del despacho documentario mantiene una tendencia poco favorable. Esta percepción deja entrever que la incorporación de estos procesos aún enfrenta dificultades dentro de la institución. Como consecuencia, aspectos como la rapidez de los trámites, el seguimiento de la documentación y la atención que reciben los usuarios podrían verse limitados.

Tabla 5.

Estadísticos descriptivos de la variable gestión documentaria.

Dimensión	N	Media	Desv. estándar
Recepción documentaria	196	3.24	1.15
Emisión documentaria	196	2.99	1.20
Archivo documentario	196	2.00	1.12
Despacho documentario	196	2.41	1.08
Gestión documentaria (global)	196	2.66	1.14

Nota. Elaboración propia a partir de los datos del instrumento de investigación.

Los resultados presentados en la Tabla 5 muestran que la gestión documentaria alcanzó una media general de $M = 2.66$, valor que la ubica en un nivel medio-bajo y cercano a la categoría "algunas veces". Esta valoración permite apreciar que los procesos documentarios todavía no funcionan de manera homogénea dentro de la institución y que aún existen limitaciones que afectan su desarrollo. Desde la percepción de los participantes, la gestión documentaria requiere mejoras que permitan fortalecer su organización y hacer más eficiente su funcionamiento. Al analizar cada una de las dimensiones, la recepción documentaria obtuvo la media más alta ($M = 3.24$), lo que indica que las actividades vinculadas con el ingreso de la documentación son las que presentan un desempeño relativamente más favorable. En el extremo opuesto se encuentra el archivo documentario, con una media de $M = 2.00$, resultado que refleja las mayores dificultades en la organización, conservación y recuperación de los documentos.

La emisión documentaria ($M = 2.99$) y el despacho documentario ($M = 2.41$) obtuvieron valoraciones intermedias. Aunque estos resultados muestran un desempeño relativamente mejor que el observado en otras dimensiones, todavía ponen en evidencia dificultades relacionadas con la digitalización de los procesos, el cumplimiento de los procedimientos establecidos y la oportunidad en la entrega de la documentación.

Las diferencias observadas en las respuestas ($DE \approx 1.08-1.20$) muestran que los usuarios no perciben la gestión documentaria de la misma manera, lo que permite inferir que su funcionamiento presenta niveles de eficiencia distintos dentro de la institución. Al mismo tiempo, la experiencia recogida en el estudio deja entrever la existencia de dificultades que se hacen más evidentes en las etapas posteriores del ciclo documental. Estas limitaciones podrían estar incidiendo en la oportunidad y la calidad del servicio que brinda la institución.

Análisis descriptivo de la variable Calidad del servicio.

Los resultados (Tabla 6) evidencian que la dimensión fiabilidad presenta niveles bajos de percepción en todos sus componentes, con medias cercanas al valor 2 de la escala, lo que corresponde a valoraciones entre "casi nunca" y "algunas veces". El ítem conocimientos ($M = 2.08$) muestra el valor ligeramente más alto dentro de la dimensión, lo que sugiere que los usuarios perciben en cierta medida competencias técnicas en el personal; sin embargo, este nivel sigue siendo insuficiente para garantizar un servicio confiable.

Tabla 6.

Estadísticos descriptivos de la dimensión fiabilidad.

Ítem	N	Media	Desv. estándar
Amabilidad en la atención	196	2.01	1.17
Conocimientos	196	2.08	1.22
Seguridad	196	2.06	1.18

Nota. Elaboración propia a partir de los datos del instrumento de investigación.

Por su parte, la seguridad ($M = 2.06$) refleja limitaciones en la confianza que genera el servicio, posiblemente vinculadas a inconsistencias en la información o en los procesos. Finalmente, la amabilidad en la atención ($M = 2.01$) presenta el valor más bajo, lo que indica debilidades en la interacción con el usuario. La dispersión moderada ($DE \approx 1.17-1.22$) evidencia variabilidad en las percepciones, aunque con una tendencia consistente hacia evaluaciones desfavorables. Las percepciones recogidas en el estudio muestran que la fiabilidad del servicio aún presenta debilidades que no pasan desapercibidas para los usuarios y que, probablemente, terminan influyendo en su apreciación general sobre la calidad del servicio.

Tabla 7.

Estadísticos descriptivos de la dimensión capacidad de respuesta.

Ítem	N	Media	Desv. estándar
Equipos modernos	196	1.71	0.98
Empleados con valores	196	2.08	1.13
Ambiente al usuario	196	1.78	1.01

Nota. Elaboración propia a partir de los datos del instrumento de investigación.

La Tabla 7 muestra que la dimensión capacidad de respuesta recibe valoraciones poco favorables en todos sus componentes, ya que las medias obtenidas se sitúan alrededor del valor 2 de la escala, ubicándose entre las categorías “casi nunca” y “algunas veces”. Dentro de esta dimensión, el ítem empleado con valores alcanzó la media más alta ($M = 2.08$), lo que permite apreciar una percepción relativamente mejor respecto a la actitud del personal; sin embargo, esta valoración aún resulta limitada para garantizar un servicio eficiente y oportuno. Por otro lado, el ambiente al usuario registró una media de $M = 1.78$, reflejando que las condiciones en las que se brinda la atención no son percibidas de manera favorable. De igual manera, los equipos modernos obtuvieron la valoración más baja ($M = 1.71$), situación que deja entrever importantes carencias en infraestructura y en recursos tecnológicos de apoyo al servicio. Las diferencias observadas en las respuestas ($DE \approx 0.98-1.13$) muestran que, aunque las percepciones de los participantes presentan cierta variabilidad, predomina una apreciación poco favorable sobre la capacidad de respuesta de la institución.

La información analizada permite advertir que esta dimensión constituye uno de los aspectos más sensibles de la calidad del servicio, especialmente por las limitaciones relacionadas con la

disponibilidad de recursos tecnológicos y las condiciones necesarias para ofrecer una atención más ágil y adecuada a las necesidades de los usuarios.

Tabla 8.

Estadísticos descriptivos de la dimensión empatía.

Ítem	N	Media	Desv. estándar
Servicios inmediatos	196	1.84	1.05
Disposición de apoyo	196	3.45	1.36
Responder inquietudes	196	3.47	1.30

Nota. Elaboración propia a partir de los datos del instrumento de investigación.

La Tabla 8 muestra que la dimensión empatía es percibida de manera diferente según el aspecto evaluado. El servicio inmediato obtuvo la valoración más baja ($M = 1.84$), lo que deja entrever que los usuarios perciben dificultades relacionadas con la rapidez de la atención y la disponibilidad del servicio cuando lo requieren. En cambio, la disposición de apoyo ($M = 3.45$) y la capacidad para responder las inquietudes de los usuarios ($M = 3.47$) alcanzaron valoraciones más favorables, lo que permite apreciar que, a pesar de las limitaciones presentes en la prestación del servicio, el personal mantiene una actitud de apoyo y una disposición para atender las necesidades de los usuarios. Las diferencias observadas en las respuestas ($DE \approx 1.05-1.36$) muestran que las experiencias de los usuarios no son completamente uniformes, especialmente en aquellos aspectos que recibieron las valoraciones más altas. La información analizada permite apreciar que la empatía en el servicio presenta fortalezas relacionadas con la actitud y disposición del personal; sin embargo, todavía persisten dificultades en la capacidad de ofrecer una atención inmediata y oportuna.

Tabla 9.

Estadísticos descriptivos de la dimensión mejora continua.

Ítem	N	Media	Desv. estándar
Creatividad	196	3.62	1.28
Flexibilidad	196	2.30	1.24
Liderazgo y compromiso de la alta dirección	196	2.92	1.19

Nota. Elaboración propia a partir de los datos del instrumento de investigación.

La Tabla 9 permite apreciar que la dimensión mejora continua no se manifiesta de la misma manera en todos sus componentes. La creatividad obtuvo la valoración más favorable ($M = 3.62$), lo que sugiere que los participantes reconocen la existencia de iniciativas orientadas a la innovación y a la búsqueda de mejoras dentro de la institución. Por el contrario, la flexibilidad registró una media de $M = 2.30$, lo que pone de manifiesto una limitada capacidad para ajustarse a los cambios y atender oportunamente las nuevas exigencias del entorno. Por su parte, el liderazgo y compromiso de la alta dirección registró una media de $M = 2.92$, lo que permite apreciar una percepción intermedia sobre el papel que desempeñan los directivos en el impulso de los procesos de mejora continua. Las diferencias observadas en las respuestas ($DE \approx 1.19-1.28$) muestran que las experiencias de los

participantes no son completamente homogéneas, especialmente en lo relacionado con la creatividad, donde las percepciones resultan más variadas. La información analizada deja entrever que, aunque la institución cuenta con ciertas capacidades para innovar y promover mejoras, la mejora continua todavía no se encuentra plenamente consolidada, particularmente en aquellos aspectos vinculados con la flexibilidad organizacional y la capacidad de adaptación frente a nuevos desafíos.

Tabla 10.

Estadísticos descriptivos de la variable calidad del servicio

Dimensión	N	Media	Desv. estándar
Fiabilidad	196	2.05	1.19
Capacidad de respuesta	196	1.86	1.04
Empatía	196	2.92	1.24
Mejora continua	196	2.95	1.24
Calidad del servicio (global)	196	2.45	1.18

Nota. Elaboración propia a partir de los datos del instrumento de investigación

Los resultados de la tabla 10 evidencian que la variable calidad del servicio presenta una media global de 2.45, lo que indica una percepción general ubicada en un nivel medio-bajo, cercana a la categoría “algunas veces”. Este resultado refleja que la calidad del servicio no se desarrolla de manera óptima en la institución, evidenciando limitaciones en varios de sus componentes.

A nivel dimensional, la mejora continua ($M = 2.95$) y la empatía ($M = 2.92$) presentan los valores más altos, lo que sugiere la existencia de fortalezas relativas en la actitud del personal y en ciertos procesos de innovación organizacional. Sin embargo, la fiabilidad ($M = 2.05$) y la capacidad de respuesta ($M = 1.86$) registran los niveles más bajos, evidenciando debilidades significativas en la confianza del servicio, la consistencia de la información y la rapidez de atención.

La dispersión moderada ($DE \approx 1.04-1.24$) indica variabilidad en las percepciones de los usuarios, lo que sugiere que la calidad del servicio no es homogénea en toda la organización. Las respuestas de los participantes dejan entrever que los problemas más notorios se encuentran en la forma en que se desarrollan los procesos del servicio y no tanto en la actitud o el compromiso del personal que los atiende.

Tabla 11.

Correlación entre gestión documentaria y calidad del servicio

Variables	Rho de Spearman	Sig. (bilateral)	Interpretación
Gestión documentaria – Calidad del servicio	0.949	0.000	Correlación positiva alta

Nota. Nivel de significancia $\alpha = 0.05$.

La información obtenida muestra que la gestión documentaria y la calidad del servicio mantienen una relación positiva y estadísticamente significativa ($Rho = 0.949$; $p < 0.05$). La elevada correlación

encontrada indica que una mejor gestión documentaria se acompaña de una percepción más favorable de la calidad del servicio que brinda la institución. Todo parece indicar que las dificultades identificadas en procesos como el archivo, el despacho y la digitalización de la documentación no quedan restringidas al ámbito administrativo, sino que también terminan influyendo en la atención que reciben los usuarios. Estas dificultades se traducen en aspectos que los usuarios perciben directamente, como la confiabilidad de los procedimientos, la capacidad de respuesta de la institución y la oportunidad con la que reciben el servicio. En conjunto, los resultados confirman la hipótesis planteada y muestran que la gestión documentaria mantiene una relación significativa con la calidad del servicio en la organización estudiada.

DISCUSIÓN.

Aunque la gestión documentaria y la calidad del servicio han sido temas ampliamente estudiados, todavía son pocas las investigaciones que analizan cómo se relacionan dentro de una misma organización. La experiencia observada en este estudio muestra que ambos procesos están más conectados de lo que suele plantearse en la literatura. La manera en que se reciben, organizan, archivan y tramitan los documentos también influye en la forma en que los usuarios valoran la calidad del servicio. Este aspecto resulta especialmente relevante porque muchas investigaciones recientes han centrado su atención en la digitalización de los registros o en la experiencia del usuario durante la atención. Sin embargo, los resultados obtenidos permiten ver que el funcionamiento de los procesos documentarios también forma parte de las condiciones que hacen posible una atención eficiente. La relación observada entre ambas variables deja ver que una gestión documentaria más eficiente no solo favorece el desarrollo de los procesos internos, sino que también se refleja en una mejor percepción del servicio por parte de los usuarios. Aunque esta conexión forma parte de la realidad cotidiana de muchas organizaciones, todavía son escasas las investigaciones que la han abordado de manera conjunta. La experiencia recogida durante la investigación permite apreciar que las dificultades señaladas por los usuarios no responden únicamente a la atención que brinda el personal. También guardan relación con la forma en que se gestionan los documentos, especialmente en los procesos de archivo, despacho y digitalización. Esto pone de relieve que la calidad del servicio se construye tanto a partir de la interacción con el usuario como del funcionamiento de los procesos internos que respaldan esa atención. En ese contexto, fortalecer la gestión documentaria puede contribuir no solo a mejorar la experiencia de los usuarios, sino también al desempeño de las organizaciones profesionales.

Los resultados obtenidos coinciden con las investigaciones que destacan el papel de los sistemas de gestión documental en el funcionamiento de las organizaciones. Diversos estudios señalan que una adecuada organización, disponibilidad y trazabilidad de los documentos favorece el desarrollo de los procesos institucionales y contribuye a un desempeño más eficiente (Asnawi et al., 2022; Sternad Zabukovšek et al., 2023; Matlala & Ncube, 2024). Los hallazgos de este estudio van en la misma dirección, aunque muestran una realidad que trasciende el uso de herramientas tecnológicas o la simple incorporación de sistemas digitales, aspectos que han recibido mayor atención en investigaciones anteriores. En la organización analizada, las dificultades observadas en el archivo, el despacho y la digitalización de los documentos también se reflejan en la percepción que los usuarios tienen sobre la calidad del servicio, especialmente en dimensiones como la fiabilidad y la capacidad de respuesta. Los resultados también coinciden con las investigaciones sobre calidad del servicio que destacan la importancia de la rapidez, la confiabilidad y la claridad en la atención brindada a los usuarios (Shabani et al., 2022; Kumar et al., 2023). Sin embargo, la mayor parte de esos estudios se ha centrado en la experiencia del usuario y ha prestado menor atención a los procesos internos que hacen posible esa atención. Lo encontrado en esta investigación permite comprender que la calidad del servicio no depende únicamente de aquello que el usuario percibe de forma inmediata, como el trato recibido o la disposición del personal para atenderlo. También intervienen procesos internos

que suelen pasar desapercibidos, entre ellos la gestión documentaria. Esta relación se hace más evidente en instituciones donde la digitalización todavía avanza con dificultades, ya que ayuda a entender por qué, aun cuando los usuarios reconocen una buena actitud del personal, la valoración general del servicio sigue siendo poco favorable.

CONCLUSIONES.

La experiencia recogida en esta investigación aporta una mirada distinta sobre la relación entre la gestión documentaria y la calidad del servicio en una organización profesional. Este aporte resulta relevante para las Ciencias Empresariales, particularmente en los campos de la gestión administrativa y la calidad del servicio. Mientras la mayor parte de los estudios se ha concentrado en explicar la calidad del servicio desde la experiencia del usuario y su interacción con el personal, los resultados de este trabajo muestran que también existen procesos internos que influyen en esa percepción, aun cuando muchas veces pasan desapercibidos para quienes reciben el servicio. Lo observado en esta investigación muestra que la gestión documentaria no se limita al manejo y la organización de los documentos. La manera en que se reciben, emiten, archivan y despachan también repercute en la atención que brinda la institución y en la valoración que los usuarios hacen del servicio. Esto permite comprender que la calidad del servicio no está determinada solo por el contacto directo con el usuario, sino también por el funcionamiento de los procesos internos que hacen posible esa atención y respaldan el desempeño de la organización.

La experiencia recogida en este estudio permitió advertir que la gestión documentaria no se reduce únicamente al manejo y la organización de los documentos. La forma en que estos se reciben, emiten, archivan y despachan también incide en el desarrollo de la atención y en la valoración que los usuarios hacen del servicio. Esto pone de manifiesto que la calidad del servicio no depende solo del contacto directo con el usuario, sino también de cómo funcionan los procesos internos que respaldan esa atención y contribuyen al desempeño de la organización. Estos resultados permiten pensar que las dificultades observadas en la organización, conservación, digitalización y seguimiento de la documentación no permanecen únicamente en el ámbito administrativo. Por el contrario, terminan reflejándose en la atención que reciben los usuarios, generando demoras, menor continuidad en los procesos y una percepción menos favorable del servicio. Aunque dimensiones como la empatía y la mejora continua alcanzaron valoraciones relativamente más altas, esos aspectos no logran compensar las limitaciones presentes en los procesos documentarios. Esto pone de manifiesto que mejorar la calidad del servicio también pasa por fortalecer la gestión de la documentación, ya que ambos procesos forman parte del funcionamiento cotidiano de la organización.

La relación positiva y de alta magnitud encontrada entre la gestión documentaria y la calidad del servicio confirma lo planteado en la hipótesis de investigación. Este resultado permite pensar que, cuando los procesos documentarios se desarrollan de manera más ordenada y eficiente, los usuarios perciben una mejor calidad en el servicio que reciben. Esto pone de manifiesto que la gestión documentaria trasciende el manejo administrativo de los documentos y forma parte de los procesos que influyen tanto en la experiencia de los usuarios como en el desempeño de la institución. Al mismo tiempo, los hallazgos muestran que fortalecer los sistemas de información y los procesos administrativos puede contribuir a mejorar la calidad del servicio. También ayudan a comprender una relación que, aunque está presente en la dinámica cotidiana de muchas organizaciones, todavía ha recibido poca atención en la literatura cuando ambas variables se analizan de manera conjunta. Es decir, estos resultados refuerzan la idea de que la gestión documentaria y la calidad del servicio no deben entenderse como procesos independientes, sino como aspectos estrechamente relacionados que inciden en el desempeño institucional.

Los resultados de este estudio deben interpretarse teniendo en cuenta algunas de sus limitaciones. Al tratarse de una investigación desarrollada en un momento específico, los hallazgos permiten

identificar la relación entre la gestión documentaria y la calidad del servicio, pero no establecer relaciones de causa y efecto entre ambas variables. Del mismo modo, los participantes fueron seleccionados dentro de una realidad institucional concreta, por lo que las conclusiones reflejan las características de la organización estudiada y requieren cautela al extrapolarlas a otros contextos. Por otra parte, la información se obtuvo a partir de las percepciones de los usuarios. Si bien estas aportan una visión cercana de la experiencia del servicio, también pueden estar influenciadas por las vivencias y apreciaciones de cada participante. Además, el estudio se realizó en una sola organización, lo que limita la posibilidad de contrastar los resultados con los de otras instituciones del mismo sector e identificar semejanzas o diferencias entre distintos contextos organizacionales.

Las limitaciones identificadas durante el desarrollo de esta investigación también ponen de manifiesto la necesidad de seguir profundizando en esta temática. Resultaría de interés realizar estudios que permitan observar cómo evoluciona la relación entre la gestión documentaria y la calidad del servicio a lo largo del tiempo, especialmente en instituciones que vienen incorporando sistemas digitales y nuevas herramientas tecnológicas. La experiencia obtenida en esta investigación también deja abiertas nuevas líneas de trabajo. Complementar el análisis cuantitativo con entrevistas o estudios de caso permitiría comprender con mayor profundidad cómo los procesos documentarios se reflejan en la experiencia de los usuarios y en el funcionamiento cotidiano de las organizaciones. Asimismo, ampliar este tipo de estudios a otras instituciones y sectores económicos ayudaría a contrastar realidades distintas e identificar prácticas que contribuyan a fortalecer la gestión documentaria y la calidad del servicio. A ello se suma el avance constante de las tecnologías de la información, que plantea nuevos desafíos y hace necesario profundizar en temas como la transformación digital, la automatización de los procesos, la cultura organizacional, la capacitación del personal y la capacidad de adaptación de las instituciones frente al cambio.

A lo largo de esta investigación fue posible advertir que la gestión documentaria tiene un papel más relevante de lo que habitualmente se le reconoce dentro de las organizaciones. La experiencia observada muestra que su aporte no se limita al manejo de los documentos, sino que también guarda relación con la calidad del servicio que perciben los usuarios. En la institución estudiada se encontró que, cuando los procesos documentarios se desarrollan de manera más organizada y eficiente, la atención tiende a ser más oportuna y la valoración del servicio resulta más favorable. Estos resultados también permiten llamar la atención sobre una relación que, aunque forma parte del trabajo cotidiano de muchas organizaciones, todavía ha sido poco explorada en la literatura. En ese sentido, fortalecer la gestión documentaria no solo favorece la organización interna, sino que también puede traducirse en una mejor experiencia para quienes utilizan los servicios de la institución. Frente a las crecientes exigencias de eficiencia, transparencia y calidad, prestar mayor atención a estos procesos representa una oportunidad para seguir mejorando el funcionamiento institucional y responder de manera más adecuada a las necesidades de los usuarios.

REFERENCIAS.

- Adedeji, T., Fraser, H., & Scott, P. (2022). Implementing Electronic Health Records in Primary Care Using the Theory of Change: Nigerian Case Study. *JMIR Medical Informatics*, 10(8), 1-17. <https://doi.org/10.2196/33491>
- Alblooshi, T., Azli, M., Faiz Hilmi, M., Abudaqa, A., & Ahmed, G. (2023). Examining the trends in citizen satisfaction towards e-government services in United Arab Emirates: a structural equation modelling approach. *International Journal of Services, Economics and Management*, 14(1), 58-77. <https://doi.org/10.1504/IJSEM.2023.129597>

- Asnawi, N. S., Abd, I. K., Ab Rahman, A., & Mohd Yunus, A. (2022). Records Management Practices: A solution in dealing with big data. *Environment-Behaviour. Proceedings Journal*, 7(SI10), 219–224. <https://doi.org/10.21834/ebpj.v7iSI10.4124>
- Hassan, N. (2025). e-Government initiatives in Egypt: evaluating effectiveness and implementation challenges. *Future Business Journal*, 11(223). <https://doi.org/10.1186/s43093-025-00648-x>
- Kasaye, M. D., Mengestie, N., Beyene, S., Kebede, N., Ngusie, H., & Kalayou, M. (2023). Acceptance of electronic medical records and associated factor among physicians working in University of Gondar comprehensive specialized hospital: A cross-sectional study. *Digital Health*, 9. <https://doi.org/10.1177/20552076231213445>
- Kumar, A., Tiwari, A., Singh, R. K., & Nag, T. (2023). Does e-service quality of online grievance redress portals lead to satisfaction? An outlook from the perspectives of Indian youth. *Journal of Public Affairs*, 23(1). <https://doi.org/10.1002/pa.2822>
- Kwon, C., Essayei, L., Spencer, M., Etheridge, T., Venkatesh, R., Vengadesan, N., & Thiel, C. (2022). The Environmental Impacts of Electronic Medical Records Versus Paper Records at a Large Eye Hospital in India: Life Cycle Assessment Study. *Journal of Medical Internet Research*, 26. <https://doi.org/10.2196/42140>
- Matlala, M., & Ncube, T. (2025). Electronic records management amidst the seismic shift in the dynamic infosphere. *Records Management Journal*, 35(1), 54-74. <https://doi.org/10.1108/RMJ-04-2023-0022>
- Mensah, N., Adzakah, G., Kissi, J., Abdulai, K., Taylor-Abdulai, H., Benyi, S., . . . Okyere, R. (2024). Health professionals' perceptions of electronic health records system: a mixed method study in Ghana. *BMC Medical Informatics and Decision Making*, 24(254). <https://doi.org/10.1186/s12911-024-02672-3>
- Nurhadian, I. (2022). Service quality and public satisfaction with Indonesia's tax amnesty program. *International Journal of Productivity and Quality Management*, 37(1), 99-118. <https://doi.org/10.1504/IJPQM.2022.126004>
- Ondogan, A., Sargin, M., & Canoz, K. (2023). Use of electronic medical records in the digital healthcare system and its role in communication and medical information sharing among healthcare professionals. *Informatics in Medicine Unlocked*, 42. <https://doi.org/10.1016/j.imu.2023.101373>
- Shabani, L., Qerimi, F., Dallosi, P., Behluli, A., & Pula, F. (2022). The Effect of Digitalization on the Quality of Service and Customer Loyalty. 6(6). <https://doi.org/10.28991/ESJ-2022-06-06-04>
- Shen, Y., Yu, J., Zhou, J., & Hu, G. (2025). Twenty-Five Years of Evolution and Hurdles in Electronic Health Records and Interoperability in Medical Research: Comprehensive Review. *Journal of Medical Internet Research*, 27. <https://doi.org/10.2196/59024>
- Sternad, S., Jordan, S., & Bobek, S. (2023). Managing Document Management Systems' Life Cycle in Relation to an Organization's Maturity for Digital Transformation. *Sustainability*, 15(21), 1-35. <https://doi.org/10.3390/su152115212>
- Wider, W., Ping Tan, F., Ping Tan, Y., Lin, J., Ashraf Fauzi, M., Shing Wong, L., . . . Tanucan, A. H. (2024). Service quality (SERVQUAL) model in private higher education institutions: A bibliometric analysis of past, present, and future prospects. *Social Sciences & Humanities Open*, 9. <https://doi.org/10.1016/j.ssaho.2024.100805>

- Xing, L. (2024). Secure Official Document Management and intelligent Information Retrieval System based on recommendation algorithm. *International Journal of Intelligent Networks*, 5, 110-119. <https://doi.org/10.1016/j.ijin.2024.02.003>
- Yang, C., Gu, M., & Albitar, K. (2024). Government in the digital age: Exploring the impact of digital transformation on governmental efficiency. *Technological Forecasting and Social Change*, 208. <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2024.123722>