

## Experiencias del Servicio Digital en Gestión Documentaria de las Instituciones Educativas Públicas del Perú

### Experiences of Digital Service in Document Management at Public Educational Institutions in Peru

Ronel Pacotaípe-Delacruz<sup>1</sup> y Raúl Octavio Rondon-Morel<sup>2</sup>

✓ Recibido: 4/enero/2024  
✓ Aceptado: 9/agosto/2024  
✓ Publicado: 29/noviembre/2024

📖 Páginas: desde 258-267

🌐 País

<sup>1</sup>Perú  
<sup>2</sup>Perú

🏛️ Institución

<sup>1</sup>Universidad César Vallejo  
<sup>2</sup>Universidad César Vallejo

✉️ Correo Electrónico

<sup>1</sup>rpacotaípe@ucvvirtual.edu.pe  
<sup>2</sup>rondonmorel@ucvvirtual.edu.pe

🆔 ORCID

<sup>1</sup><https://orcid.org/0000-0002-3118-6165>  
<sup>2</sup><https://orcid.org/0000-0003-3814-8054>

🗣️ Citar así: APA / IEEE

Pacotaípe-Delacruz, R. & Rondon-Morel, R. (2024). Experiencias del Servicio Digital en Gestión Documentaria de las Instituciones Educativas Públicas del Perú. *Revista Tecnológica-Educativa Docentes 2.0*, 17(2), 258-267. <https://doi.org/10.37843/rted.v17i2.506>

R. Pacotaípe-Delacruz y R. Rondon-Morel, "Experiencias del Servicio Digital en Gestión Documentaria de las Instituciones Educativas Públicas del Perú", RTED, vol. 17, n.º2, pp. 258-267, nov. 2024.

#### Resumen

El servicio digital, es un servicio globalizador sin límites de tiempo y espacio que aminora costos garantizando una atención oportuna a través de internet y redes sociales. El objetivo de la investigación fue analizar las experiencias del servicio digital en la gestión documentaria. Se empleó el método hermenéutico, de paradigma fenomenológico con enfoque cualitativo, de diseño fenomenológico, tipo interpretativo de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 5 usuarios claves. Los datos se recolectaron mediante el instrumento de guía de entrevista semiestructurada, luego se procedió con el análisis temático y hermenéutico de las experiencias recogidas según las categorías de servicio digital y gestión documentaria en el contexto educativo peruano. Los resultados revelan una dualidad en las experiencias de los usuarios. Algunos perciben mejoras en la gestión documentaria mediante tecnologías digitales, mientras otros destacan la falta de automatización y sincronización en el trámite documentario. Las tecnologías utilizadas incluyen redes sociales gratuitas, aunque se señala que no son tan eficaces para la atención al público como una plataforma de mesa de partes virtual. Las conclusiones subrayan la necesidad de una digitalización integral junto con mejoras en la infraestructura tecnológica, especialmente en áreas rurales, para optimizar la gestión documentaria en la satisfacción a los usuarios. Se recomienda futuras investigaciones sobre capacitación y soporte técnico para mejorar la implementación de servicios digitales tanto en el ámbito educativo como también en políticas gubernamentales que aborden las desigualdades en la infraestructura tecnológica.

**Palabras clave:** Servicio digital, gestión documentaria y usuario.

#### Abstract

Digital services are globalizing services without time and space limits that reduce costs by guaranteeing timely attention through the Internet and social networks. The objective of the research was to analyze the experiences of digital services in document management. The hermeneutic method was used as a phenomenological paradigm with a qualitative approach, a phenomenological design, and an interpretive cross-section type. The sample consisted of 5 key users. The data was collected using the semi-structured interview guide instrument. Then, the thematic and hermeneutic analysis of the experiences collected was carried out according to the categories of digital service and document management in the Peruvian educational context. The results reveal a duality in the experiences of the users. Some perceive improvements in document management through digital technologies, while others highlight the lack of automation and synchronization in the document process. The technologies used include free social networks, although it is noted that they are less effective for customer service than a virtual reception desk platform. The findings highlight the need for comprehensive digitalization and improvements in technological infrastructure, especially in rural areas, to optimize document management and user satisfaction. Future research on training and technical support is recommended to improve the implementation of digital services in the educational field and government policies that address inequalities in technological infrastructure.

**Keywords:** Digital service, document management and user.

## Introducción

El servicio digital, es un servicio globalizador sin límites de tiempo y espacio, que según Risco & Arias (2023) aminora costos y garantiza una atención oportuna a través de internet y redes sociales. Actualmente, los países están implementando rápidamente el servicio digital a través de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC) por la prestación de servicios más eficaces que puede ocurrir en una Institución pública (Mina & Melenciuc, 2022) basado en la teoría de la conectividad de Siemens y Downes, donde el conocimiento se distribuye en una red de conexiones, una forma de aprendizaje en la era digital. Este tipo de servicio, apoyado en tecnologías digitales y la transmisión de datos por internet, se convierte en un canal importante para el flujo global de datos, reduciendo los costos de prestación y garantizando una atención oportuna.

Además, genera interacciones inteligentes (Risco & Arias, 2023) que proporcionan confianza y seguridad a los ciudadanos, ofreciendo un alto valor público en tiempo real (Criado & García, 2019) mediante estrategias y tecnologías en la gestión estatal (Mergel et al., 2019); sin embargo, muchos ciudadanos no están satisfechos con estas interacciones en línea (Ye et al., 2023) ya que aún hay retos por resolver en términos de satisfacción y eficiencia (Slijepčević, 2023; Lin et al., 2023). Estos servicios buscan un sistema de gestión documental eficaz que satisfaga las necesidades de los usuarios; pero aún no se ha logrado un sistema integral que mejore la capacidad de gestión documental en muchas instituciones (Bobadilla et al., 2023).

En Perú, aunque se está implementando el servicio digital, aún no existe una interacción en línea eficiente en las entidades públicas educativas (Ye, et al., 2023). La desigualdad en la atención, especialmente en términos de energía y conectividad, afecta significativamente las actividades educativas (Mendoza et al., 2023). Actualmente, las instituciones educativas utilizan tecnologías digitales como WhatsApp, Facebook y llamadas telefónicas para la gestión documental, pero estas no aseguran una atención que ahorre tiempo y genere confianza en el procesamiento y respuesta inmediata (Zubiria, 2021). Según el reglamento de la Ley del gobierno digital del Perú, el servicio digital debe implementarse para garantizar la confianza y satisfacción de los ciudadanos (D.S. N° 029-2021-

PCM), pero la realidad muestra una falta de adecuadas tecnologías digitales para una gestión documental eficaz (Bobadilla et al., 2023).

De tal manera el problema que se ha encontrado en Perú es la interacción en línea deficiente; asimismo en las instituciones educativas públicas es el escaso servicio digital en la gestión documental que no garantiza el buen servicio con el tipo de tecnologías que utilizan. Las soluciones planteadas incluyen la implementación de plataformas que permitan la mesa de partes virtual para garantizar la satisfacción y calidad del servicio (Zubiria, 2021). Sin embargo, la falta de tecnología digital apropiada y de decisiones políticas adecuadas ha resultado en una capacidad de respuesta inadecuada y una resolución de problemas en tiempo real deficiente, provocando insatisfacción en los usuarios y una imagen negativa de la gestión institucional (Bobadilla, et al., 2023). Otros estudios globales y regionales sugieren que la dependencia de dispositivos digitales y la brecha tecnológica afectan la efectividad del servicio digital (Slijepčević, 2023; Umah et al., 2023; Mendoza, et al., 2023).

En Croacia, los ciudadanos priorizan el uso de servicios públicos digitales, dedicando más tiempo a estas interacciones (Slijepčević, 2023). En Rusia, la eficiencia centrada en los usuarios ha aumentado con la utilización de servicios digitales (Lin, et al., 2023).

El objetivo principal de esta investigación es analizar las experiencias del servicio digital en la gestión documental en instituciones educativas públicas en Perú. Los objetivos específicos incluyen describir la accesibilidad digital en la gestión documental y el uso de tecnologías digitales en estas instituciones. Este estudio teórico busca profundizar en el aspecto cognitivo del servicio digital en la gestión documental, mientras que, en lo práctico, pretende evaluar la efectividad de dicho servicio en la atención a los usuarios (Botero et al., 2023). Los resultados orientarán a los directores a conocer el impacto de los servicios digitales y a tomar acciones correctivas para mejorar el servicio, lo cual es esencial para la transformación digital y la satisfacción de los usuarios en el contexto educativo (Coral & Bernuy, 2022).

## Metodología

Para dar respuesta al objetivo planteado a partir de las líneas de investigación, la elaboración del presente trabajo se centró en un enfoque cualitativo, orientado a la descripción profunda de un fenómeno

para comprenderlo y explicarlo a través de ciertos métodos y técnicas. Se adoptó un paradigma fenomenológico para examinar y entender las experiencias personales tal como se viven desde la perspectiva individual. Este paradigma pretende revelar cómo los individuos perciben y experimentan su entorno de manera subjetiva, evitando la imposición de explicaciones o interpretaciones externas que puedan distorsionar su comprensión auténtica (Husserl, 1931; Heidegger, 1962; Sartre, 1943).

Se utilizó el método hermenéutico, de diseño fenomenológico tipo interpretativo para estudiar el comportamiento de hechos, productos, eventos o servicios (Ñaupas et al., 2018), que facilita una exploración detallada de las percepciones personales y de los sentidos que los individuos otorgan a sus experiencias (García, 2020) referente a la categoría de servicio digital y gestión documentaria. Además, el estudio fue de corte transversal, capturando una instantánea de las experiencias en un momento específico.

Para la recolección de datos se utilizó la técnica de entrevista semiestructurada que combinan una guía fija y la flexibilidad con la finalidad de obtener datos detallados y precisos (Pérez & Martínez, 2022) por medio de una guía de entrevista semiestructurada con preguntas definidos pero flexibles (González & Fernández, 2020), aplicado a cinco usuarios claves seleccionados mediante criterios de inclusión y exclusión, donde la población está representada por

un grupo específico de personas del que se obtendrán los datos, seleccionados debido a sus puntos de vista y vivencias particulares que son pertinentes para el tema de investigación (Gergen et al., 2020.). Este grupo se eligió por la singularidad de sus experiencias y la relevancia de sus perspectivas en relación con los objetivos del estudio en el contexto peruano sector educación.

De tal manera, ha sido necesario contar con la secuencia de acciones de acuerdo con las perspectivas de salida para no tener dificultades en la investigación (Schulte, 2019); puesto que una vez determinado el título del artículo, se diseñó el instrumento de recojo de datos de guía de entrevista semiestructurado de las categorías de servicio digital y la gestión documentaria validado por los especialistas en el campo temático y metódico. En seguida se realizó la entrevista a 5 usuarios seleccionados por conveniencia bajo consentimiento de los entrevistados. Luego a través del método de análisis temático y hermenéutico, se procedió a la sistematización, análisis e interpretación de la información obtenida, organizándola según las categorías, subcategorías y los códigos para el logro de objetivos previstos de la investigación. Por lo tanto, con el resultado obtenido se realizó la discusión con otros estudios por medio de triangulación, de los cuales se desprende las conclusiones. A continuación, detallo presento tablas:

**Tabla 1**

*Categorización.*

PREGUNTAS DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	CATEGORÍA	DEFINICIÓN	SUBCATEGORÍA	CODIGO	Ítems
General ¿Cómo son las experiencias de servicio digital en la gestión documentaria en instituciones educativas públicas?	General Analizar experiencias de servicio digital en la gestión documentaria en instituciones educativas públicas.	Servicio Digital	Es una nueva forma de operativización de servicio a través de uso de tecnologías digitales en base de transmisión de datos por medio de internet, permitiendo convertir en un canal muy importante para el flujo global de elementos de datos (Hao, Chen, Wang & Che-Yu, 2023)	Accesibilidad digital.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accesibilidad</li> <li>• Rapidez</li> <li>• Conectividad</li> <li>• Interacción</li> <li>• Información</li> </ul>	1

<b>Específicos</b> ¿Cómo es la accesibilidad digital en la gestión documentaria en instituciones educativas públicas?	Específicos Describir la accesibilidad digital en la gestión documentaria en instituciones educativas públicas.	Tecnologías digitales	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Dispositivos móviles</li> <li>• Internet</li> <li>• Redes sociales.</li> <li>• Plataforma de mesa de partes virtual.</li> </ul>	4		
¿Qué tecnología digital se utiliza en la gestión documentaria en instituciones educativas públicas?	Describir el uso de tecnologías digitales en la gestión documentaria en instituciones educativas públicas.	Gestión documentaria	Es un sistema documental eficaz que facilita la buena gestión de procesos en las entidades buscando convertir el almacenamiento de documentos físicos a lo digital (Bobadilla, et al., 2023).	Satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Desempeño</li> <li>• Cumplimiento</li> <li>• Confiable</li> </ul>	1
				Calidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Eficiente</li> <li>• Creatividad</li> <li>• Capacidad de solución</li> <li>• trato</li> </ul>	1

Nota. Categorización, subcategorización y codificación de estudio, elaboración propia (2024).

En la Tabla 1, se presenta una visión detallada de las preguntas y objetivos generales y específicos de la investigación. Esta tabla incluye dos categorías principales, cada una con su definición correspondiente. Además, está organizada en cuatro categorías, abarcando un total de 16 códigos diseñados para abordar el planteamiento de siete preguntas semiestructuradas. Cada elemento en la tabla está diseñado para proporcionar una estructura clara y comprensible del enfoque metodológico de la investigación.

**Tabla 2**

*Técnicas e Instrumentos para el Recojo de Información.*

Técnica	Instrumento	Finalidad
Entrevista	Guía de entrevista	Realizar entrevista semiestructurada bajo consentimiento a cada uno de los participantes claves.

Observación	Guía de observación	Recoger la información sobre el estudio de investigación para corroborar las informaciones obtenidas a través de la entrevista.
-------------	---------------------	---

Nota. Presentación de técnicas e instrumentos utilizados en el recojo de datos, elaboración propia (2024).

En la Tabla 2, se visualizan las técnicas empleadas en esta investigación cualitativa, que incluyen la entrevista y la observación. La tabla también muestra los instrumentos de recolección de información asociados a cada técnica: para la entrevista, se utiliza una guía de entrevista semiestructurada, mientras que, para la observación, se emplea una guía de observación. El primer instrumento está diseñado para ser aplicados a los usuarios clave, mientras el segundo para corroborar las informaciones proporcionando por los entrevistados.

**Tabla 3**

*Caracterización de los Entrevistados Claves (EC).*

Código	Grado Académico	Cargo	Entidad	Tiempo de servicio en el cargo (Años)
Entrevistado1(EC1)	Magister	Especialista en Educación-UGEL.	Pública	9
Entrevistado2(E2)	Magister	Docente COAR	Pública	3
Entrevistado3(EC3)	Maestro	Coordinador de TOE	Pública	6
Entrevistado4(EC4)	Licenciado en Educación física	Especialista Educ - DRE	Pública	6
Entrevistado5(EC5)	Maestro	Director	Pública	8

Nota. Caracterización de los entrevistados claves, elaboración propia (2024)

En la Tabla 3, revela una diversidad en los grados académicos y cargos de los entrevistados, todos vinculados al ámbito público. Los participantes incluyen un especialista en educación con maestría (EC1), un docente en el COAR (EC2), un coordinador de TOE (EC3), un especialista en educación física (EC4) y un director escolar (EC5). El tiempo de servicio en el cargo varía entre 3 y 9 años, lo que nota una amplia experiencia en el sector educativo. Esta variabilidad en los grados académicos y la experiencia laboral de los entrevistados puede ofrecer perspectivas valiosas y multifacéticas sobre la temática de la investigación. Por lo tanto, en este procesamiento de la información, se utilizó el análisis temático para la codificación y hermenéutico para la interpretación.

## Resultados

El resultado general reflejó una dualidad en las experiencias de los usuarios con el servicio digital en la gestión documentaria en instituciones educativas públicas. Tal es así que, en la tabla N° 4, según el EC (2, 4), el servicio digital está mejorando cada vez más en la gestión documentaria de acuerdo con el contexto de la región y las políticas gubernamentales; asimismo los EC (1, 2, 5), señalan como una forma de interacción y comunicación global no presencial que utiliza dispositivos e internet, ahorrando tiempo y costos; además, el EC (3) destaca que el servicio digital está reduciendo la dependencia de documentos impresos. Por otro lado, los EC (1, 2) mencionaron que aún no se ha implementado un servicio automatizado y sincrónico para el trámite documentario, especialmente en las entidades educativas ubicadas en contextos geográficos accidentados y distantes. Asimismo, los EC (3, 4, 5) indicaron que, por el momento, el servicio es deficiente y regular, lo que genera insatisfacción entre los usuarios, debido a que aún se requiere la presentación de documentos en formato físico.

**Tabla 4**  
*Hallazgos Importantes sobre Experiencia del Servicio Digital en la Gestión Documentarias.*

Hallazgos positivos	Hallazgos negativos
“Es una forma de comunicación utilizando internet y dispositivos que te ahorra tiempo y dinero que puedes realizar en cualquier momento” (EC1).	“Aún no se observa la implantación de servicio automatizado y sincrónico específicamente para tramite documentario” (EC1).

“Interacción que se realiza a través de internet variando la calidad de servicio según la región y políticas gubernamentales” (EC2).	“Son desatendidos IIEE de contextos geográficos Accidentados y lejanos” (EC2)
“Reduce la dependencia de documentos impresos direccionándose a la eficiencia en la atención” (EC3)	Por el momento el servicio de baja y regular calidad (EC3)
“Es cada vez mejor a los usuarios” (EC4)	“Aún persiste la insatisfacción por el servicio pésimo” (EC4)
“El servicio digital no tiene costo, es globalizador” (EC5)	“Aún continua de forma presencial con documentos físicos el cual genera cansancio en las largas filas en cada institución” (EC5)

*Nota.* Dualidad de experiencias de los entrevistados sobre las categorías de estudio, elaboración propia (2024).

Con respecto a la accesibilidad digital en la gestión documentaria en instituciones educativas públicas, se encontraron hallazgos positivos y negativos informados por los entrevistados claves. Tal es así, en la tabla 5, señalaron los EC (1, 2, 4) que la accesibilidad digital cada vez está mejorando más en la gestión documentaria; Asimismo los EC (3, 5) manifiestan que hay libertad en conectarse desde cualquier parte, facilitando cruzar información en menos tiempo. Por otra parte, también los EC (1, 2, 3, 4) aprecian que la señal de internet es pésima, especialmente en zonas rurales, donde el EC (5) manifiesta que no todas las atenciones son rápidas.

**Tabla 5**  
*Hallazgos Importantes sobre Accesibilidad Digital en la Gestión Documentarias.*

Hallazgos positivos	Hallazgos negativos
“En zonas urbanas todos tienen acceso a cobertura, que en la implementación está en camino” (EC1) .	“No hay una respuesta rápida a lo solicitado En zonas rurales no todos tienen acceso y a la vez la señal es muy débil” (EC1).
“Desde la pandemia en la accesibilidad digital ha mejorado significativamente en los colegios” (EC2).	“Falta de buena cobertura de internet en lugares lejanos de la capital” (EC2).
“Actualmente hay facilidad de cruzar información e intercambio en menos tiempo por medio de WhatsApp y Facebook” (EC3).	“La conectividad de línea de internet es pésimo” (EC3)

“Cada vez es más buena en cuanto por las mismas tecnologías que están en constante actualización con ciertos bondades” (EC4).	“La línea de internet es inestable” (EC4)
“Es libre y Facilita conectarte de cualquier parte para tramitar documentos” (EC5)	“No todas te atiende de manera rápida” (EC5)

*Nota.* Hallazgos encontrados en los entrevistados sobre sobre accesibilidad y la gestión documentaria, elaboración propia (2024).

Referente al uso de tecnologías digitales en la gestión documentaria en instituciones educativas públicas, se encontraron hallazgos positivos y negativos informados por los entrevistados claves; tal es así, en la tabla 6, se observa que los EC (1, 2, 3, 4, 5) señalan que el uso de redes sociales no tiene costo, como WhatsApp, Facebook, Instagram, Drive, correo, Twitter, para interactuar, agilizar, publicar, y almacenar informaciones en la gestión documentaria. Por otro lado, EC (1, 2, 3, 4) pone en conocimiento que hay pocas IIEE que cuentan con una plataforma de mesa de partes virtual, donde los EC (1, 2, 5) expresan que las redes sociales señaladas no sirven para cumplir con la atención al público debido a que no están diseñadas para una gestión documentaria como mesa de partes virtual, solamente sirven para pasar tiempo en vano, generando insatisfacción.

**Tabla 6**  
*Hallazgos Importantes en la Descripción de Uso de Tecnologías Digitales en la Gestión Documentarias.*

Hallazgos positivos	Hallazgos negativos
“Generalmente se utiliza WhatsApp y Facebook que permite agilizar la gestión documentaria” (EC1).	“Muy pocos colegios utilizan plataforma de mesa de partes virtual específicamente para gestión documentaria por el mismo costo; de tal forma el Facebook muchas veces utilizan para pasar tiempo en vano” (EC1).
“Son herramientas para interactuar socialmente en línea, para almacenar y difundir la información mayormente a través de Facebook, Instagram y Twitter, drive, WhatsApp” (EC2).	“La gran mayoría de IIEE no cuentan con mesa de partes virtual, esto hace que el servicio s brindado no garantice un buen servicio efectuando la insatisfacción en los ciudadanos” (EC2)
“Actualmente, solamente WhatsApp, YouTube, Facebook, que facilita la comunicación, información e intercambio” (EC3).	“Solamente algunas instituciones cuentan con mesa de partes virtual como parte de gestión institucional y no como implementación

	de la política de estado” (EC3).
“Correo, Facebook, WhatsApp porque está al alcance de la población de manera gratuita” (EC4).	“Existe escasos instituciones que cuentan con servicio de mesa de partes principalmente son colegios de mayor población de buenos ingresos económicos recaudados” (EC4).
“Los más utilizados en el Perú tenemos lo que es el Facebook, WhatsApp, Telegram, Twitter entre otros que se utiliza para publicidad de intercambiar imágenes, documentos y otros similares a lo señalado” (EC5).	“Estas redes no sirve para cumplir con la atención al público en la gestión documentarias debido que no están diseñados para una gestión documentaria como mesa de partes virtual” (EC5).

*Nota.* Hallazgos encontrados en los entrevistados sobre sobre tecnologías digitales y la gestión documentaria, elaboración propia (2024).

## Discusiones

Referente al objetivo general de estudio analizar experiencias de servicio digital en la gestión documentaria en instituciones educativas públicas, se logró obtener los resultados que el servicio digital es cada vez mejor hacia los usuarios en la gestión documentaria, una forma de interacción y comunicación global no presencial utilizando dispositivos e internet que ahorra tiempo y economía, que reduce impresión de documentos direccionándose a la eficiencia en la atención, donde la calidad de servicio varía de acuerdo a la región y políticas gubernamentales. Por otro lado, manifiestan que aún no se observa la implantación de un servicio automatizado y sincrónico en el trámite documentario, hay entidades educativas que continúan presentados documentos en físicos y a la vez son desatendidos por el Estado generando la insatisfacción en los usuarios por el servicio digital bajo y regular.

Con los hallazgos duales obtenidos se contrasta con las indagaciones anteriores realizados por Fadwa & Mohamed (2023). Manifiesta que los servicios digitales a través de tecnologías han permitido a los usuarios ahorrar tiempo, promover y fomentar la buena transparencia y gobernanza. También Ye et al. (2023). Informa que el servicio digital está en camino de implementación, aún no hay un buen servicio de interacción en línea a los usuarios en entidades públicas educativas. Por otro lado, Coral & Bernuy (2022). Hace conocer dificultades que ocurre en la

gestión administrativa y tecnología, como, el impacto negativo en la ejecución de los procesos.

El resultado obtenido está sustentado en de Risco & Arias (2023). Quien define al servicio digital como la prestación de servicios a los usuarios que reducen los costos, garantizando la atención oportuna, creando interacciones inteligentes. Asimismo, se obtiene un alto valor público en tiempo real (Mergel, et al., 2019). Esto hará que los documentos fluyan más fácilmente en su organización y le permitirá conservarlos por más tiempo (Sternad et al., 2023).

Referente al objetivo específico 1, describir sobre la accesibilidad digital en la gestión documentaria; se muestra que cada vez más está mejorando la accesibilidad digital en la gestión documentaria con libertad de conectarse de cualquier parte facilitando cruzar información en menos tiempo; Por otra parte, también se aprecia que la señal de internet es pésima, especialmente en zonas rurales donde manifiesta que no todas las atenciones son rápidas.

Con los hallazgos bivalentes obtenidos se contrasta con las indagaciones anteriores realizados por Mendoza et al. (2023). Expresa que los estudiantes enfrentan dificultades al acceso a tecnologías apropiados, a la conectividad estable de internet afectando de manera negativa en el rendimiento académico y a la participación activa en línea. Asimismo, hay desigualdad en la atención referente a la energía y a la conectividad en quehaceres educativos de los peruanos (Mendoza et al., 2023), donde existe baja conciencia de seguridad en el acceso digital por falta de normas que regulen (Lor et al., 2023).

El resultado obtenido está sustentado por Bruna et al. (2023). Que define a la accesibilidad digital como acceso a dispositivos, competencias digitales e internet de calidad que puede ser de manera sincrónica o asincrónica el intercambio e interacciones digitales. Una necesidad global de acceder para toda persona en cualquier momento (Ortiz, 2019). Por otra parte, la accesibilidad ha ignorado la cantidad de personas que padecen de problemas cognitivos (Kaarakainen & Saikkonen, 2023).

Referente al objetivo específico 2, que es describir el uso de tecnologías digitales en la gestión documentaria, los entrevistados señalan que utilizan redes sociales gratuitas como WhatsApp, Facebook, Instagram, Google Drive, correo electrónico y

Twitter para interactuar, agilizar, publicar y almacenar información. Sin embargo, ponen en conocimiento que hay pocas instituciones educativas que cuentan con una plataforma de mesa de partes virtual. Además, expresan que las redes sociales mencionadas no son tan eficaces para la atención al público como lo es una plataforma de mesa de partes virtual. Muchas veces, estas redes sociales sirven para pasar tiempo en vano, generando insatisfacción en los usuarios.

Los resultados bivalentes obtenidos se contrastan con investigaciones anteriores realizadas por Botero, et. al (2023). Estos autores manifiestan que las herramientas tecnológicas tienen características de flexibilidad, cobertura y accesibilidad en todos los sectores educativos. Sin embargo, raras veces se implementan las TIC en la participación social debido a su alto costo, la falta de decisiones políticas y la insuficiente experiencia del personal responsable de interactuar con los usuarios (Sergio et al., 2023). Asimismo, Slijepčevi (2023) observa que los usuarios se han vuelto muy dependientes de dispositivos como celulares, pasando más tiempo utilizando servicios públicos digitales.

El resultado obtenido está sustentado por Kahrović & Avdović (2023), define la tecnología digital como herramientas, aplicaciones y algoritmos por medio de los cuales los bienes digitales se analiza, crea, comparte y se utiliza de manera eficiente. Permite a las personas desenvolverse en un espacio global y ubicuo por medio de redes sociales sin límites de tiempo (Sasot, 2020), para dar respuesta inmediata a los usuarios de hoy (Kiroff & Puolitaival, 2021).

Finalmente, los hallazgos positivos y negativos de la experiencia vivida por los entrevistados hacen conocer varias áreas para futuros estudios. Sería valioso investigar cómo la capacitación y el soporte técnico pueden mejorar la implementación y el uso de servicios digitales en la gestión documental. Además, examinar cómo las políticas gubernamentales pueden adaptarse para reducir las desigualdades en la infraestructura tecnológica, especialmente en áreas rurales, podría ser útil. Un enfoque longitudinal también podría proporcionar una visión más completa de cómo las experiencias con el servicio digital cambian con el tiempo y con las mejoras en la infraestructura. Además, estudios con muestras más amplias podrían validar estos hallazgos y ofrecer una comprensión más general de las experiencias con el servicio digital en el contexto educativo

## Conclusiones

El avance en la integración del servicio digital para la gestión de documentos en las instituciones educativas públicas en Perú ha permitido mejoras notables en términos de eficiencia operativa y reducción de costos asociados. Las herramientas digitales han facilitado la comunicación y disminuido la necesidad de documentos físicos. Sin embargo, persiste una brecha significativa en la implementación de sistemas completamente automatizados y sincronizados, lo que sigue generando frustración entre los usuarios. Las variaciones en la calidad del servicio reflejan disparidades regionales y deficiencias en las políticas gubernamentales. Para optimizar la experiencia del usuario y la eficiencia general, es esencial que las instituciones educativas continúen avanzando hacia la digitalización integral y la mejora de sus procesos documentales.

La capacidad de acceder a los servicios digitales en la gestión documentaria ha mostrado avances positivos, permitiendo a los usuarios conectarse desde diversas ubicaciones y manejar la información con mayor agilidad. No obstante, las dificultades persistentes en la calidad de la señal de internet en áreas rurales siguen limitando la efectividad del servicio. Estas disparidades en la conectividad resaltan la urgencia de mejorar la infraestructura tecnológica para garantizar un acceso uniforme y eficiente a los servicios digitales, independientemente de la ubicación del usuario.

El uso de tecnologías digitales, como redes sociales y plataformas en línea, ha mostrado ser beneficioso en la gestión documentaria, proporcionando medios para la interacción y el almacenamiento de información. Sin embargo, la falta de plataformas específicas para la gestión documental y la inadecuación de estas tecnologías para la atención al público destacan que, aunque útiles, no siempre satisfacen los requisitos necesarios para una gestión eficaz. Por lo que la carencia de plataformas adecuadas para esta función subraya la necesidad de desarrollar e implementar soluciones tecnológicas más específicas y adecuadas en el ámbito educativo, con el fin de mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario.

Se recomienda que futuras investigaciones se enfoquen en analizar cómo la capacitación y el soporte técnico pueden mejorar la implementación de servicios digitales en la gestión documental. Será

importante investigar cómo las políticas gubernamentales pueden adaptarse para abordar las desigualdades en la infraestructura tecnológica, especialmente en áreas rurales. Además, se sugiere realizar estudios longitudinales para examinar cómo las experiencias con el servicio digital evolucionan a lo largo del tiempo y con las mejoras en la infraestructura. Finalmente, investigaciones con muestras más amplias pueden proporcionar una comprensión más generalizada de las experiencias con el servicio digital en el ámbito educativo.

## Agradecimientos

Agradecer a la Universidad César Vallejo- Perú, por la dar la oportunidad de continuar estudiando el doctorado en educación; Asimismo agradecer a la tutora Sonia Lidia Romero Vela, por encaminar de manera oportuna y con profesionalismo en la elaboración del presente artículo.

## Declaración de Conflictos de Intereses

Los autores declaran no tener ningún conflicto de interés.

## Referencias

- Bobadilla Quinteros, J. L., Rodríguez Figueroa, J. J., Quezada Vidal, C. M., & Jorge Luis, S. C. (2023). Procesos en la gestión pública. [Processes in public management. Processes of gestión pública] RELIGACIÓN. *Revista De Ciencias Sociales y Humanidades*, 8(38) doi: 10.46652/rgn.v8i38.1080
- Botero-Gómez, V., Luis Germán Ruiz-Herrera, Valencia-Arias, A., Alejandra Romero Díaz, & Vives Garnique, J. C. (2023). Use of virtual tools in teaching-learning processes: Advancements and future direction. *Social Sciences*, 12(2), 70. doi: 10.3390/socsci12020070
- Bruna de, B. P., José Alcides, G. J., & Barbara, S. B. (2023). Emerging themes for digital accessibility in education. *Sustainability*, 15(14), 11392. doi: 10.3390/su151411392
- Coral, M., & Bernuy, A. (2022). Bureaucratic and cultural barriers that impede optimal management in administrative processes in public universities in Peru. *International Journal of Adult Education and Technology*, 13(1), 1-21. doi: 10.4018/IJAET.313434
- Criado, J. I., & García, J. R. (2019). Creating public value through smart technologies and strategies: From digital services to artificial intelligence and beyond. *The International Journal of Public Sector Management*, 32(5), 438-450. doi: 10.1108/IJPSM-07-2019-0178

- Decreto Supremo N° 029. (2021). *Diario Oficial El Peruano*.  
<https://n9.cl/8lkof>
- Fadwa, C., & Mohamed, H. (2023). la transformation digitale de l'administration publique: un passage vers une revolution numerique au service de tous les usagers. [the digital transformation of public administration: moving towards a digital revolution at the service of all users a transformação digital da administração pública visa modernizar os serviços públicos através da integração de tecnologias digitais] *Conhecimento & Diversidade*, 15(39), 226-262. <https://n9.cl/lore4>
- Heidegger, M. (1962). *Being and time*. Harper & Row
- Husserl, E. (1931). *Ideas: General introduction to pure phenomenology*. Routledge.
- García, M. (2020). Análisis interpretativo fenomenológico: Aplicaciones en la investigación cualitativa. *Revista Latinoamericana de Psicología*, 52(3), 231-245. <https://doi.org/10.14349/rlp.2020.v52.n3.1>
- Gergen, K. J., McNamee, S., & Barrett, F. J. (2020). Hacia un diálogo transformador. *Revista Internacional de Investigación Acción*, 16(2), 227-248. <https://doi.org/10.1688/ijar-2020-02>
- González, M., & Fernández, L. (2020). Métodos cualitativos: La utilidad de las guías semiestructuradas en la investigación social. *Revista Docentes 2.0*, 14(1), 45-58. <https://doi.org/10.3758/rd2.2020.14.1.05>
- Karakainen, M., & Saikkonen, L. (2023). Remark on digital accessibility: Educational disparities define digital inclusion from adolescence onwards. *Universal Access in the Information Society*, 22(4), 1279-1292. doi: 10.1007/s10209-022-00908-5
- Kahrović, E., & Avdović, A. (2023). Impact of digital technologies on business performance in serbia. *Management: Journal of Sustainable Business and Management Solutions in Emerging Economies*, 28(2), 37-54. doi: 10.7595/management.fon.2021.0039
- Kiroff, L. y Puolitaival, T. (2021). La diversión es un asunto serio: nativos digitales y tecnologías digitales en la educación en construcción. *Revista de teoría y práctica de la educación superior*, 21(1), 75-90. <https://n9.cl/c1vkv>
- Lin, Z., Tarasova, O., Lomakina, O., Li, O., & Gribkova, I. (2023). Public services: Forced digitalization in a pandemic - the nuances of management. *Lex Localis*, 21(1), 93-116. doi: 10.4335/21.1.93-116(2023).
- Lor-Unda, O., Simbaña, F., Larriva-Novo, X., Acuña, Á., Tipán, R., & Acosta-Vargas, P. (2023). A comprehensive analysis of the worst cybersecurity vulnerabilities in latin america. *Informatics*, 10(3), 71. doi: 10.3390/informatics10030071
- Mergel, I., Edelman, N., & Haug, N. (2019). Defining digital transformation: Results from expert interviews. *Government information quarterly*, 36(4), 101385. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2019.06.002>
- Mendoza-Jimenez, H., Vértiz-Osores, R. I., Meza-Orue, L., & Mercado-Marrufo, C. (2023). Educational management in times of pandemic: A panoramic view in latin america. *Journal of Higher Education Theory and Practice*, 23(7), 14-24. <https://n9.cl/y20sii>
- Mina-Raiu, L., & Melenciu, M. (2022). The Role of Digitalisation in the Process of Improving the Quality of Urban Public Services. *Theoretical and Empirical Researches in Urban Management*, 17(4), 22-35. <https://n9.cl/x46ri>
- Ñaupas, H., Valdivia, M. R., Palacios, J.J. & Romero, H.E. (2018). *Metodología de investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de tesis*. 5ª Edición
- Ortiz, Y. T. (2019). Accesibilidad en sitios web del Ministerio de Educación de Chile. *Tendencias Pedagógicas*, 33(1), 99-116. doi: 10.15366/tp2019.33.008
- Pérez, L., & Martínez, J. (2022). El uso de entrevistas semiestructuradas en la investigación cualitativa: Metodología y prácticas recomendadas. *Revista de Investigación en Ciencias Sociales*, 40(4), 145-160. <https://doi.org/10.3301/ricss.2022.40.4.03>
- Risco, O. M. V., & Arias, J. A. L. (2023). El gobierno electrónico y su eficacia en la mejora de los servicios públicos: revisión sistemática: E-Government and Its Effectiveness in Improving Public Services: Systematic Review. *LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades*, 4(1), 1077-1087. <https://doi.org/10.56712/latam.v4i1.319>
- Sartre, J.P. (1943). *Being and nothingness*. Gallimard.
- Sasot, M. R. T. (2020). Un itinerario digital para el aprendizaje-servicio ubicuo. [A digital itinerary for ubiquitous service-learning] *Revista Iberoamericana De Educación a Distancia*, 23(1), 111-128. doi: 10.5944/ried.23.1.25389
- Schulte, J. A. (2019). Statistical hypothesis testing in wavelet analysis: Theoretical developments and applications to indian rainfall. *Nonlinear Processes in Geophysics*, 26(2), 91-108. doi: 10.5194/npg-26-91-2019
- Sergio, A. V., Ana, M. M., Ostermann, F. O., & Pfeffer, K. (2023). The use of ICTs to support social participation in the planning, design and maintenance of public spaces in latin america. *ISPRS International Journal of Geo-Information*, 12(6), 237. doi: 10.3390/ijgi12060237
- Sternad Zabukovšek, 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), 15212. doi: 10.3390/su152115212
- Slijepčević, S. (2023). Digital divide and the use of digital public services during the COVID-19 pandemic. [Digitalni razkorak in uporaba digitalnih javnih storitev med pandemijo COVID-19] *Nase Gospodarstvo*: NG, 69(1), 19-28. doi: 10.2478/ngoe-2023-0003
- Umah, E. C., Imron, A., Hadi, S., & Praherdhiono, H. (2023). Madrasah principal digital leadership innovation in digital learning transformation. [liderança digital inovação na transformação da aprendizagem digital] *Revista De Gestão Social e Ambiental*, 17(3), 1-16. doi: 10.24857/rgsa.v17n3-025

Ye, X., Su, X., Yao, Z., Lu-an, D., Lin, Q., & Yu, S. (2023). How do citizens view digital government services? study on digital government service quality based on citizen feedback. *Mathematics*, 11(14), 3122. doi:10.3390/math11143122

Zubiria, M. L. L. (2021). Un estudio exploratorio sobre la calidad de servicio, la satisfacción y el Customer Engagement Behaviour en plataformas digitales de la banca electrónica peruana. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Información*; Lousada N.º E40, 64-77. <https://n9.cl/pcsbx>