

Optimización de procesos documentales en la Secretaría del Agua de Portoviejo para mejorar los servicios derivados

Autor: María Genoveva Moreira Santos
Eric Geovanny Cedeño Zambrano
Universidad Técnica de Manabí, UTM
genoveva.moreira@utm.edu.com
eric_theperfect@hotmail.com
Portoviejo, Ecuador

DOI: <https://doi.org/10.56124/encriptar.v9i17.002>

Resumen

La gestión documental es un desafío constante para las instituciones públicas, ya que su correcta organización afecta la eficiencia administrativa y la disponibilidad de información clave para la toma de decisiones. Esta investigación se enfoca en la creación de un repositorio centralizado que integre los documentos gestionados dentro de la Secretaría del Agua en Ecuador. El estudio se basa en la recopilación de documentos y en los retos encontrados para respaldar múltiples procesos. Este proyecto surge como respuesta a la creciente demanda de un sistema que permita manejar eficientemente los archivos.

Para abordar esta problemática, se implementó una metodología cuantitativa, aplicando técnicas de entrevistas en distintas direcciones de la institución sobre la gestión de archivos y procesos. La solución busca priorizar la disponibilidad de respaldos y el acceso oportuno a la información, optimizando la eficiencia en la ejecución de procesos específicos. Durante la implementación, se evidenció que pocas áreas invierten en herramientas de gestión documental y que no se reconoce su importancia estratégica para impulsar mejoras significativas. Se alcanzó un 83,7% de consenso en que deben existir normas para el manejo de la documentación institucional.

Los resultados de este estudio son relevantes para la toma de decisiones y para adoptar un enfoque más proactivo en la incorporación de tecnologías avanzadas y prácticas innovadoras, garantizando que la información crucial esté disponible para la toma de decisiones. La adecuada organización de la documentación es fundamental para asegurar la eficiencia en las instituciones públicas.

Palabras clave: optimización; documentación; normativas; servicio, información.

Optimization of documentary processes at the Water Secretariat of Portoviejo for improved derived services

ABSTRACT

Document management is a constant challenge for public institutions, as its proper organization affects administrative efficiency and the availability of key information for decision making. This research focuses on the creation of a centralized repository that integrates the documents managed within the Ministry of Water in Ecuador. The study is based on the collection of documents and the challenges encountered in supporting multiple processes. This project arises in response to the growing demand for a system that allows for the efficient management of files.

To address this issue, a quantitative methodology was implemented, applying interview techniques across various departments of the institution regarding file and process management. The solution aims to prioritize the availability of backups and timely access to information, optimizing efficiency in the execution of specific processes. During the implementation, it became evident that few areas invest in document management tools and that their strategic importance for driving significant improvements is not recognized. An 83.7% consensus was reached on the necessity of establishing norms for the management of institutional documentation.

The results of this study are relevant for decision making and for adopting a more proactive approach to incorporating advanced technologies and innovative practices, ensuring that crucial information is available for decision making. Proper organization of documentation is fundamental to ensuring efficiency in public institutions.

Keywords: optimization; documentation; regulations; service; information

1. Introducción

La gestión documental se ha consolidado como un elemento estratégico en la administración pública, ya que garantiza la eficiencia administrativa, la transparencia institucional y una toma de decisiones adecuada (Ledesma-Ramos & Ledesma-Ramos, 2022). La correcta organización, preservación y acceso a la información impactan la operatividad interna y también afectan la confianza y la responsabilidad hacia los ciudadanos (Tapia-Arroyo et al.,

2024). En este contexto, optimizar los procesos documentales, implementar regulaciones archivísticas y fortalecer los servicios derivados constituyen ejes prioritarios para las entidades públicas que gestionan recursos estratégicos. Tres aspectos convergen en esta conceptualización: documentos, tecnologías de comunicación y personas, cuya combinación resulta en una serie de fortalezas que constituyen el capital de cualquier organización. Este proceso evidencia una relación sólida entre gestión documental, gestión de la información y gestión del conocimiento, que en conjunto representan un conjunto complementario e indispensable en cualquier organización (Risso, 2012)

La literatura ha señalado que la adopción de sistemas centralizados y marcos regulatorios claros favorece la accesibilidad, la seguridad y el uso eficiente de documentos (Carrión et al., 2024; López-Patiño & Londoño-Linares, 2025). Sin embargo, persisten limitaciones, como la pobre integración de tecnologías digitales, la débil capacitación del personal y la inversión institucional limitada en documentos (Pacotaípe-Delacruz et al., 2024). A nivel regulatorio, Ecuador ha avanzado en la emisión de normativas, como la Norma Técnica de Gestión Documental y Archivos (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2017). El Reglamento de Gestión Documental y Archivos establece directrices para la producción, organización, preservación y disposición de documentos (de Lahidalga Santillana & García-Quismondo, 2019; Sharma et al., 2025). No obstante, diversos estudios muestran que estas regulaciones aún no se aplican de manera uniforme en los gobiernos locales (Maria Saltos-Catagua & Mercedes Mendoza-Fernandez, 2021). Lo que limita la consolidación de una cultura de archivo institucional.

En Ecuador, la Secretaría del Agua es responsable de garantizar el acceso al agua potable y debe considerar la implementación de políticas que busquen promover la sostenibilidad y, por ende, conservar los recursos hídricos. A nivel

internacional, se han desarrollado numerosas iniciativas relacionadas con la gestión documental, enfatizando la importancia de la participación activa de las autoridades y empleados en todos estos procesos. Sin embargo, algunas de estas prácticas no se han implementado de manera efectiva en el contexto ecuatoriano, buscando adaptar estrategias que puedan abordar los diversos desafíos que surgen a nivel local. En el caso específico de la Secretaría del Agua de Portoviejo, Ecuador, estos procesos son particularmente relevantes, ya que la información gestionada se relaciona directamente con la administración de los recursos hídricos, un sector altamente sensible para la sostenibilidad ambiental, el desarrollo económico y el bienestar ciudadano. Así, se observa una brecha de conocimiento respecto a cómo las instituciones locales, como la Secretaría del Agua, pueden implementar estrategias efectivas que combinen la eficiencia operativa con el cumplimiento normativo y la innovación tecnológica (Fernández-Hinojosa et al., 2025). Además, la literatura específica sobre gestión documental en el sector hídrico ecuatoriano es escasa, lo que refuerza la necesidad de investigación aplicada. En este marco, surgen preguntas fundamentales:

¿Cómo optimizar los procesos documentales en la Secretaría del Agua?

¿Cuáles son las regulaciones archivísticas más relevantes para garantizar la eficiencia y el cumplimiento legal?

¿Cómo se pueden fortalecer los servicios derivados para mejorar la atención al ciudadano y la toma de decisiones?

El propósito de esta investigación es proponer un modelo integral de gestión documental que permita la optimización de los procesos internos, establezca regulaciones claras y consolide los servicios derivados en la Secretaría del Agua. Para alcanzar este objetivo, se adopta una metodología cuantitativa basada en entrevistas y encuestas, lo que posibilita la identificación de

necesidades específicas y la formulación de soluciones contextualizadas (Cajiga, 2025). De este modo, se busca contribuir al fortalecimiento institucional, a la modernización administrativa y a la mejora de la gestión integral de la información.

2. Metodología

Este estudio se llevó a cabo en las instalaciones de la Secretaría del Agua, una institución pública responsable de la gestión y administración de los recursos hídricos en la región. La investigación tuvo lugar durante un período de seis meses, desde marzo hasta agosto de 2025, con el objetivo de analizar y optimizar los procesos documentales y la gestión archivística de acuerdo con las regulaciones nacionales vigentes y las mejores prácticas internacionales en archivística. La muestra estuvo compuesta por 50 empleados de diversos departamentos dentro de la institución, seleccionados en función de criterios de representatividad funcional y experiencia en el manejo de documentos. Se dio prioridad al personal con al menos dos años de antigüedad y roles directamente vinculados a la gestión archivística. Esta selección proporcionó una perspectiva experta y diversa sobre las prácticas evaluadas.

En cuanto al instrumento de la encuesta, se utilizó una escala de Likert para medir las actitudes de los empleados hacia la gestión documental. La escala empleada fue un sistema de 5 puntos: 1. Totalmente en desacuerdo, 2. En desacuerdo, 3. Neutral, 4. De acuerdo, 5. Totalmente de acuerdo. Esto permitió la recolección de datos sobre las percepciones de los empleados respecto a los procesos documentales y su conocimiento de las políticas. Se llevaron a cabo discusiones con especialistas en gestión pública para evaluar las preguntas formuladas, y se realizó una prueba piloto para identificar cualquier ambigüedad en el lenguaje de cada pregunta, mejorando así la comprensión.

La recolección de datos adoptó un diseño metodológico cuantitativo. En la

dimensión cuantitativo, se realizaron entrevistas semiestructuradas en persona con funcionarios clave, enfocándose en entender percepciones, dificultades y prácticas institucionales. En la dimensión cuantitativa, se distribuyeron encuestas digitalmente para facilitar la participación y el alcance de la muestra. Adicionalmente, se llevó a cabo una revisión documental sistemática de registros administrativos para contrastar y validar la información recopilada a través de las otras técnicas.

El proceso de investigación se estructuró en tres fases principales:

- ❖ Diagnóstico: Orientado a identificar debilidades, fortalezas y oportunidades en los procesos documentales.
- ❖ Diseño de Propuestas de Mejora: Basadas en regulaciones nacionales (Secretaría Nacional de la Administración Pública, 2017). Estándares internacionales como la ISO 15489 (International Organization for Standardization, 2015)
- ❖ Evaluación de Impacto: A través de indicadores de eficiencia administrativa y satisfacción del personal involucrado.

Se realizó un análisis estadístico de los datos utilizando el software SPSS, aplicando pruebas de correlación y regresión lineal para identificar relaciones significativas entre las variables estudiadas. Los datos cuantitativos obtenidos de las entrevistas fueron analizados mediante codificación temática, siguiendo procedimientos de análisis de contenido. Desde el punto de vista ético, se obtuvo el consentimiento informado de todos los participantes, garantizando la confidencialidad de los datos y el uso exclusivo de la información para fines académicos y científicos.

3. Resultados

El procedimiento que se llevó a cabo para determinar la confiabilidad y la consistencia interna de la encuesta fue a través del coeficiente alfa de Cronbach. Para los resultados en SPSS, una vez realizado el análisis, se obtuvo el siguiente resultado:

3.1. Tablas

3.1.1. Tabla 1. Resultados SPSS

Estadística	Valor
Alfa Cronbach	0.85
Numero de Ítems	3

Fuente: Autores (2025)

El valor del Alfa de Cronbach de 0.85 indica una alta consistencia interna entre las preguntas, lo que determina que las preguntas están alineadas y miden adecuadamente aspectos relacionados con la gestión documental. Se analiza la correlación entre las respuestas a la Pregunta 1 y la Pregunta 3 para evaluar si existe una relación significativa entre la percepción de la necesidad de centralización de documentos y el veredicto sobre la implementación de un sistema de gestión documental. Se utilizó el coeficiente de correlación de Pearson en SPSS para analizar la relación entre las dos preguntas, resultando en:

3.1.2. Tabla 2.

Relación entre las preguntas 1 y 3

Variables	Coeficiente (r)	P- valor
Pregunta 1 y pregunta 3	0.72	0.001

Fuente: Autores (2025)

El coeficiente de correlación (r), definido como 0.72, indica una fuerte correlación positiva entre las dos preguntas. Esto sugiere que las personas que consideran necesaria la centralización de documentos también tienden a apoyar la implementación de un sistema de gestión documental. El valor p de 0.001 indica que la correlación es estadísticamente significativa ($p < 0.05$), lo que refuerza la validez del instrumento y su capacidad para capturar relaciones importantes en la gestión documental.

Para optimizar los procesos documentales, fortalecer las regulaciones de gestión archivística y mejorar los servicios derivados dentro de la Secretaría del Agua de Portoviejo, esta propuesta se basa en normas y regulaciones internacionalmente reconocidas, como la ISO 15489 para la gestión de documentos y la ISO 30301 para los sistemas de gestión de información documental, adaptadas al contexto local y a las necesidades específicas de la institución. La norma ISO/IEC 38500 se refiere, en uno de sus principios, a la necesidad de que los administradores evalúen los riesgos que pueden comprometer la integridad y protección de la información que constituye la memoria colectiva (Eito-Brun & Aliaga, 2020).

La gestión documental se define como el "área de gestión responsable del control efectivo y sistemático de la creación, recepción, mantenimiento, uso y disposición de documentos, incluidos los procesos para incorporar y mantener, en forma de registros, la información y evidencia de las actividades y operaciones de la organización" (Guevara & Ponjuán, 2022). Es importante que la organización cuente con sistemas de gestión documental que identifiquen, organicen y archiven toda la documentación generada y que circule dentro de la entidad. Uno de los desafíos que enfrentan las organizaciones es cómo evaluar la aplicación y el impacto de la gestión documental en la administración. Para lograr esto, se requieren indicadores que ayuden a medir, diagnosticar, implementar y evaluar el proceso en cada contexto de manera práctica (Guevara & Ponjuán, 2022).

Los resultados confirman que, tras el análisis, el 87.1% de los empleados considera que la implementación del sistema de gestión documental determina la efectividad y eficiencia de diversos procesos documentales, ya que estos pueden ser evaluados a través de indicadores de rendimiento relacionados con el tiempo de respuesta, las solicitudes de los usuarios, la generación de documentación, entre otros. Por lo tanto, existe una relación positiva que

sugiere que invertir en un sistema tendrá un impacto considerable en cada uno de estos procesos.

El objetivo es controlar e implementar acciones que permitan identificar ineficiencias, reducir brechas y mejorar la calidad de los procesos documentales. Para ello, se diseñó un instrumento de evaluación para analizar la postura actual de la Secretaría respecto a la gestión archivística, el cumplimiento de métricas y controles relacionados con las normativas mencionadas, así como la aplicación de las leyes locales vigentes, como la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública y la Ley de Protección de Datos Personales, que es especialmente relevante al tratar información sensible relacionada con los recursos hídricos y los usuarios de servicios.

La metodología propuesta se estructura en cuatro fases clave, inspiradas en el enfoque sistemático de la norma ISO 15489 y complementadas con prácticas de mejora continua:

1. Diagnóstico y Evaluación Inicial: Análisis del estado actual de los procesos documentales, identificación de vulnerabilidades y brechas en la gestión de archivos.
2. Diseño e Implementación de Mejoras: Desarrollo de políticas, procedimientos y herramientas para optimizar la organización, acceso y preservación de documentos.
3. Capacitación y Concienciación: Capacitación del personal sobre regulaciones y mejores prácticas en gestión documental, fomentando una cultura de eficiencia y transparencia.
4. Monitoreo y Evaluación Continua: Establecimiento de indicadores de rendimiento y auditorías periódicas para asegurar el cumplimiento de estándares y la mejora continua

Los resultados obtenidos indican una tasa de cumplimiento del 65% respecto a las regulaciones aplicables, destacando áreas de oportunidad como la digitalización de archivos, la implementación de sistemas de gestión documental automatizados y la mejora de la accesibilidad de la información para los ciudadanos.

La optimización de los procesos documentales y el fortalecimiento de las regulaciones de gestión archivística no solo mejoran la eficiencia operativa de la Secretaría del Agua de Portoviejo, sino que también contribuyen a reforzar la transparencia, la rendición de cuentas y la confianza pública en la institución.

RQ1: ¿Cuánto tiempo le toma encontrar un documento en su archivo? Esta pregunta fue planteada a 209 gerentes departamentales y reveló que, en la mayoría de los casos, el tiempo de búsqueda se encuentra en el rango de 1 a 5 minutos.

3.1.3. Tabla 3.

Tiempo para buscar documentos

Tiempo de búsqueda	Número de respuestas
Menos de 1 minuto	6
De 1 a 5 minutos	144
Más de 10 minutos	59

Fuente: Autores (2025)

RQ2: ¿Forman parte los documentos que usted gestiona de un archivo centralizado dentro de la institución? La pregunta fue planteada a 209 gestores, de los cuales 18 (8.6%) respondieron que los documentos que gestionan están integrados en un archivo centralizado, mientras que 191 (91.4%) indicaron que no forman parte de uno. Se observa una marcada ausencia de centralización de documentos dentro de la institución.

3.1.4. Tabla 4. Documentos en archivo centralizado

Respuesta	Resultados
Si	18
No	191

Fuente: Autores (2025)

RQ3: ¿Está familiarizado con las políticas de seguridad establecidas para la gestión de documentos en la institución? La pregunta fue planteada a 209 gestores, de los cuales 42 (20.1%) indicaron que estaban familiarizados con estas políticas, mientras que 167 (79.9%) manifestaron que no las conocían. Se observa un bajo nivel de difusión de las políticas de seguridad documental.

3.1.5. Tabla 5. Políticas de Seguridad

Respuestas	Resultados
Si	42
No	167

Fuente: Autores (2025)

RQ4: ¿Está al tanto de las restricciones respecto al uso de los documentos de la institución? Esta pregunta fue planteada a 209 gestores, de los cuales 55 (26.3%) que conocían las restricciones sobre el uso de documentos, mientras que 154 (73.7%) manifestaron que no estaban al tanto de ellas. Este resultado destaca una significativa brecha en la comprensión de las normas de uso y control sobre los documentos institucionales.

3.1.6. Tabla 6. Restricciones al uso de documentos

Respuesta	Resultados
Si	55
No	154

Fuente: Autores (2025)

RQ5: ¿Cree que deberían existir estándares y normas para la gestión de la

documentación de la institución? Esta pregunta fue planteada a 209 respuestas válidas, de las cuales 175 (83.7%) indicaron la necesidad de estándares para la gestión de la documentación institucional, mientras que 34 (16.3%) afirmaron que no deberían existir estándares para la gestión de la documentación de la institución. Por lo tanto, se establece un consenso a favor de la formalización del marco regulatorio para la gestión documental.

3.1.7. Tabla 7. Estándares y normas para la gestión documental

Respuestas	Resultados
Si	175
No	34

Fuente: Autores (2025)

RQ6: ¿Considera necesaria la implementación de un Sistema de Gestión Documental? La pregunta fue planteada a 209 individuos, de los cuales 182 (87.1%) expresaron que consideran necesaria dicha implementación, mientras que 27 (12.9%) indicaron que no. Esto indica que es apropiado priorizar un proyecto formal para la implementación o fortalecimiento de un Sistema de Gestión Documental (SGD).

3.1.8. Tabla 8. Implementación de un Sistema de Gestión Documental

Respuestas	Resultados
Si	182
No	27

Fuente: Autores (2025)

Los resultados de la encuesta realizada con 209 participantes revelan una marcada asimetría entre el bajo nivel de conocimiento operativo respecto a las restricciones de uso y el control documental (26.3% de respuestas positivas) y el amplio consenso interno sobre la necesidad de formalizar la gestión a

través de regulaciones específicas (83.7%) y de implementar un Sistema de Gestión Documental (87.1%). Esta combinación crea un escenario institucional donde la principal brecha no es la aceptación del cambio, sino la alfabetización y la estructuración de los procedimientos.

La significativa discrepancia entre el bajo conocimiento operativo de las restricciones documentales (indicativa de una insuficiente alfabetización regulatoria) y el fuerte apoyo a la formalización a través de regulaciones y la implementación de un sistema de gestión documental sugiere que la organización no enfrenta una barrera cultural, sino más bien una deficiencia estructural en políticas, procedimientos estandarizados y capacidades de formación. La convergencia del apoyo interno constituye una ventana de oportunidad para establecer una gobernanza documental sostenible si la inversión tecnológica se alinea con un programa de gestión del cambio y una evaluación continua.

4. Conclusiones

Este estudio, tras un análisis preliminar realizado en la Secretaría del Agua de Portoviejo, identificó que se gestionan cantidades considerables de documentación, lo que representa un desafío operativo. Para abordar esta situación, se propone la implementación de un Sistema de Gestión Documental, con el objetivo de optimizar el manejo de la información y agilizar los procesos asociados. La propuesta busca resolver completamente los diversos problemas que actualmente afectan la gestión documental, con el fin de optimizar y facilitar los procesos administrativos de cada uno de los departamentos involucrados.

Se confirmó que la implementación de un sistema de gestión documental mejoraría la eficiencia a nivel administrativo y la transparencia en diversos procesos. Esta investigación revela que alcanzar un cumplimiento del 65% con estas regulaciones presenta una oportunidad para optimizar los procesos

existentes. La encuesta muestra que no existe un conocimiento efectivo de las políticas de seguridad, lo que indica la necesidad de formación continua sobre las regulaciones. El análisis estadístico indica fiabilidad, ya que se obtuvo un coeficiente alfa de Cronbach de 0.85.

Se aborda la necesidad de optimizar los procesos documentales y fortalecer las regulaciones de gestión de archivos en la Secretaría del Agua de Portoviejo, con el objetivo de mejorar la eficiencia operativa y garantizar la transparencia en la gestión de los recursos hídricos. La metodología propuesta se basa en estándares internacionales como ISO 15489 e ISO 30301, adaptados al contexto local, y está estructurada en cuatro fases clave: diagnóstico, diseño de mejoras, capacitación del personal y monitoreo continuo. Los resultados indican un cumplimiento del 65% con las regulaciones aplicables, identificando áreas de oportunidad como la digitalización de archivos y la implementación de sistemas de gestión automatizados. Esto no solo optimiza la organización y el acceso a la información, sino que también fortalece la rendición de cuentas y la confianza ciudadana. La adopción de prácticas avanzadas de gestión documental es esencial para mejorar la eficiencia y la transparencia en instituciones públicas como la Secretaría del Agua de Portoviejo. Se recomienda continuar con auditorías periódicas y capacitaciones para mantener un alto nivel de cumplimiento normativo y eficiencia operativa. Además, los resultados identifican la necesidad de fortalecer la capacitación del personal en técnicas de gestión documental y análisis de datos, ya que invertir en formación continua empodera a los empleados para convertirse en agentes de cambio en cada uno de los procesos, mejorando así las respuestas en diversos procedimientos.

Las líneas de investigación sugeridas para continuar optimizando la gestión documental son: Investigación sobre tecnologías digitales respecto al uso de inteligencia artificial para mejorar la automatización y el acceso a la información. Estudios comparativos que permitan investigar en otras

instituciones públicas para comparar las prácticas de gestión documental que utilizan y evaluar la optimización de procesos, buscando promover la efectividad en la organización de recursos.

5. Referencias

- Cajiga, Y. C. (2025). REPORTE DE INVESTIGACIÓN QUE EMPLEAN LA METODOLOGÍA CUANTITATIVA Una reflexión urgente. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*.
<https://www.scopus.com/pages/publications/105013135987?origin=resultlist>
- Carrión, L. P. O., Miranda, R. S. B., Arias, J. C. B., & Carrión, V. del C. O. (2024). Análisis del Contexto de los Sistemas de Información en procesos Administrativos y Académicos en las Instituciones de Educación Superior en Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(5), 12433–12446.
https://doi.org/10.37811/CL_RCM.V8I5.14682
- de Lahidalga Santillana, J. M., & García-Quismondo, M. Á. M. (2019). Propuesta de preservación y organización digital en archivos familiares. Caso práctico: Kati Fond[Propuesta para la preservación digital y organización en archivos familiares. Estudio de caso: El fondo kati]. *Revista General de Información y Documentación*, 29(2), 325–347.
<https://doi.org/10.5209/rgid.66971>
- Eito-Brun, R., & Aliaga, C. C. (2020). Gestión de registros y documentos en los marcos de gobernanza de TI: mejores prácticas y estandarización (marco COBIT)[La gestión documental en los modelos de gobernanza TIC: Presencia y visibilidad de la normativa internacional en el modelo de referencia COBIT]. *Revista Española de Documentación Científica*, 43(3). <https://doi.org/10.3989/redc.2020.3.1666>
- Fernández-Hinojosa, E., Adriaenssens Pérez, M., & Naranjo Jarillo, J. C. (2025). Innovación tecnológica en cuidados críticos y límites de la

vida[Innovación tecnológica en cuidados intensivos y los límites de la vida]. *Medicina Intensiva*, 49(6).

<https://doi.org/10.1016/j.medin.2025.502153>

Guevara, J. D. C., & Ponjuán, D. T. (2022). Propuesta metodológica para la especificación de requisitos de gestión documental desde la ingeniería de requisitos[Metodología para especificar requisitos de gestión documental desde la ingeniería de requisitos]. *Investigacion Bibliotecologica*, 36(91), 33–48.

<https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2022.91.58555>

International Organization for Standardization. (2015). Sistemas de gestión antisoborno — Requisitos con orientación para su uso. *Iso 37001, 2016*, 54. www.iso.org

Ledesma-Ramos, Á. M., & Ledesma-Ramos, Á. M. (2022). La Gestión Documental en la Administración Pública. Recurso estratégico para el logro de los objetivos. *Revista Estudios Del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 10(3).

http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-01322022000300014&lng=es&nrm=iso&tlng=en

López-Patiño, D. F., & Londoño-Linares, J. P. (2025). Análisis de las obras de infraestructura en materia de accesibilidad mediante teoría de grafos: caso práctico del túnel de “La Línea”[Análisis del impacto de obras de infraestructura sobre accesibilidad mediante teoría de gráficos: estudio de caso túnel de la Línea]. *DYNA (Colombia)*, 92(238), 82–92.

<https://doi.org/10.15446/dyna.v92n238.119743>

Maria Saltos-Catagua, L. I., & Mercedes Mendoza-Fernandez, A. I. (2021). Procesos de gestión documental que aplica el Gad Parroquial del Cantón Santa Ana a su archivo central. *Polo Del Conocimiento: Revista Científico - Profesional*, ISSN-e 2550-682X, Vol. 6, Nº. 3, 2021, Págs. 800-810, 6(3), 800–810. <https://doi.org/10.23857/pc.v6i3.2406>

- Pacotaípe-Delacruz, R., Rondon-Morel, R. O., Pacotaípe-Delacruz, R., & Rondon-Morel, R. O. (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>
- Risso, V. G. (2012). Aproximación teórica a la relación entre los términos «gestión documental», «gestión de la información» y «gestión del conocimiento»[Aproximación teórica a la relación entre los términos gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento]. *Revista Española de Documentación Científica*, 35(4), 531–554.
<https://doi.org/10.3989/redc.2012.4.869>
- Secretaría Nacional de la Administración Pública. (2017). Norma de Gestión Documental para Entidades de Administración Pública. *Registro Oficial Suplemento 445 de 25-Feb.-2015, Modificado 23-May.2017*, 1–41.
www.lexis.com.ec
- Sharma, P., Kumar Shinde, P., Jena, D., Shukla, N., Saha, A., Hameem Khan, P., Ambulkar, A., & Supriya. (2025). El éxito de la transformación digital en las PYME: exploración de la interacción entre tecnología, organización y entorno[El éxito de la transformación digital en las PYME: exploración de la interacción entre tecnología, organización y entorno]. *Gestión (Montevideo)*, 3. <https://doi.org/10.62486/agma2025166>
- Tapia-Arroyo, R. G., Recalde-Gracey, A. E., Tapia-Arroyo, R. G., & Recalde-Gracey, A. E. (2024). Mejora de gestión documental: revisión sistemática. *Ingenium et Potentia. Revista Electrónica Multidisciplinaria de Ciencias Básicas, Ingeniería y Arquitectura*, 6(11), 16–26.
<https://doi.org/10.35381/I.P.V6I11.4076>