



Estrategias Integradas en los trámites documentarios para mejorar los procesos en las Universidades Públicas del Perú

José Luis Bobadilla Quinteros^{1*}, José Jorge Rodríguez Figueroa¹, Anthony Gensollen Queens¹,
Jorge Luis Seminario Carbonel¹

¹ Escuela de Posgrado. Universidad César Vallejo. Perú.

* Autor para correspondencia: José Luis Bobadilla Quinteros, jbobadilla@ucvvirtual.edu.pe

(Recibido: 16-01-2024. Publicado: 31-01-2024.)

DOI: 10.59427/rcli/2024/v24cs.814-819

Resumen

El presente estudio se enfoca en analizar y sugerir mejoras para los procesos administrativos de las universidades públicas en Perú, con un énfasis particular en la gestión documental. El objetivo central es integrar métodos que incrementen la eficiencia, modernicen los procesos y cumplan satisfactoriamente con las necesidades de la comunidad universitaria. En términos metodológicos, la investigación adoptó un enfoque cualitativo y descriptivo-explicativo, fundamentado en la teoría. Se realizó un análisis profundo de la literatura disponible en bases de datos y repositorios digitales reconocidos, incluyendo revisiones documentales, entrevistas, encuestas de campo y un análisis detallado de las estadísticas administrativas. Entre los hallazgos principales, se destaca la importancia de la administración por procesos, considerada esencial para un uso eficiente de los recursos y una supervisión efectiva de la calidad. Las conclusiones del estudio indican la necesidad imperiosa de implementar la automatización efectiva y la tecnología digital en la gestión de trámites documentarios. Se subraya la importancia de un análisis continuo, mejoras y capacitación experta en los procesos estratégicos de tramitación documental, así como un monitoreo eficaz para satisfacer las expectativas de la comunidad universitaria. Además, se resalta la relevancia de la gestión del conocimiento, apoyada en la teoría de la prospectiva, como un factor clave en la mejora de la gestión documental.

Palabras claves: Estrategias integradas de procesos, Trámite documentario, Calidad en la administración pública, Universidades públicas del Perú.

Abstract

This study focuses on analyzing and suggesting improvements for the administrative processes of public universities in Peru, with a particular emphasis on document management. The central objective is to integrate methods that increase efficiency, modernize processes, and satisfactorily meet the needs of the university community. Methodologically, the research adopted a qualitative and descriptive-explanatory approach, grounded in theory. A comprehensive analysis of the literature available in recognized databases and digital repositories was conducted, including documentary reviews, interviews, field surveys, and a detailed analysis of administrative statistics. Among the main findings, the importance of process management is highlighted, considered essential for efficient resource use and effective quality supervision. The study's conclusions indicate an urgent need to implement effective automation and digital technology in the management of documentary procedures. The importance of continuous analysis, improvements, and expert training in strategic document processing procedures is emphasized, as well as effective monitoring to meet the expectations of the university community. Furthermore, the relevance of knowledge management, supported by the theory of foresight, is highlighted as a key factor in improving document management.

Keywords: Integrated process strategies, Documentary processing, Quality in public administration, Public universities of Peru.

1. Introducción

Este artículo subraya la necesidad urgente de reformar los procesos administrativos en las universidades públicas peruanas. Basándose en un enfoque científico, se propone un método integral que abarca planificación, organización, liderazgo y supervisión, enfocado en mejorar el rendimiento laboral en las distintas unidades de estas instituciones. Este enfoque busca satisfacer las expectativas y necesidades de la comunidad estudiantil y alcanzar los objetivos institucionales de manera más eficiente y moderna. La administración por procesos, según Alcalde (2010), es clave para el aprovechamiento óptimo de los recursos, la supervisión efectiva de la calidad y la consecución de los objetivos en organizaciones, particularmente en un entorno que exige eficiencia y modernidad. Este enfoque se ve respaldado por estudios que incluyen autores como Arellano (2021), Armijos et al. (2019), Helio et al. (2023), Jiménez y Pérez (2020) y Ripalda (2019), quienes destacan la importancia de una gestión documental eficiente como parte fundamental de la administración universitaria. Esta gestión abarca desde la creación hasta la difusión de documentos, incluyendo aquellos que forman parte de la memoria histórica institucional. Chafloque et al. (2019), Chiquito et al. (2022), Díaz et al. (2022), Klein et al. (2022), Machín et al. (2019), Mendoza y Moreira (2021), Pérez y Barbarán (2021), Saavedra y Delgado (2020), Salas (2022), Soto Grant (2022) y Zambrano et al. (2021) argumentan, además, que la gestión de documentos en las instituciones universitarias debe ser un área integral de la administración, abarcando los procesos establecidos por la organización para la creación, identificación, organización, descripción, evaluación y difusión de los documentos, tanto de los actuales como de aquellos que constituyen la memoria histórica de la institución. Subrayan la importancia de una gestión documental eficiente en las universidades públicas, no sólo para asegurar procesos ágiles y viables, sino también para implementar mejoras basadas en la accesibilidad e integridad de los documentos. Esto es crucial para impactar directamente en la eficacia con la que las universidades desempeñan sus roles y responsabilidades en las esferas administrativas, académicas y sociales. Un conjunto de investigadores, desde una perspectiva orientada hacia la dirección y el archivo, considera la gestión de documentos como una actividad fundamental que incide directamente en el tratamiento de los documentos mismos.

Esta actividad se reconoce como un elemento esencial de las tareas administrativas, que implica la recepción, uso y almacenamiento de documentos, los cuales eventualmente se convierten en registros históricos y evidencias de actividades realizadas. Este enfoque es respaldado por Blas et al. (2022), Lescay et al. (2022), Loor et al. (2021), Matheus et al. (2023), Mero et al. (2021), Ortiz et al. (2015), Rodríguez y Pérez (2018), Sierra (2012), Solís y Palomo (2017), Suárez y García (2021) y Vásquez y Farje (2021), entre otros, quienes abordan esta temática desde diversas perspectivas pero coinciden que un sistema de gestión documental efectivo no solo se centra en la transición de documentos físicos a digitales, lo cual constituye una mejora significativa en varios aspectos de la administración empresarial, sino que también abarca la gestión integral de todos los procesos en una unidad universitaria. Este sistema pone especial énfasis en la conservación de documentos, asegurando que se mantengan como testimonio fiable de las acciones institucionales, y con el tiempo, se integren a la memoria histórica de la universidad. Las universidades, por tanto, deben ampliar el alcance de su gestión y sus impactos socioeconómicos para satisfacer sus objetivos estratégicos y proporcionar un servicio adecuado a su comunidad. Es fundamental que las instituciones educativas gestionen sus procesos de forma integrada, satisfaciendo las necesidades de la sociedad y mejorando los resultados. Esto implica brindar a los tomadores de decisiones acceso a una visión sistémica que mejore su amplitud de toma de determinaciones (Álvarez, 2021). Además, es crucial expandir este enfoque para incluir la adopción de nuevas tecnologías y estrategias innovadoras en la gestión documental. Esto implica no solo la digitalización de documentos, sino también la activación de sistemas de gestión de divulgación avanzados que permitan un acceso más rápido y eficiente a la información, así como su análisis y uso para la mejora continua.

En este sentido, las universidades deben adaptarse a un entorno cada vez más digitalizado y globalizado, donde la gestión eficiente de la información se convierte en una herramienta clave para la excelencia académica y administrativa, así como para el fortalecimiento de su posición y relevancia en el ámbito educativo y social. Por su parte, Barragán (2022) proporciona una perspectiva contemporánea, enlazando gestión pública y tecnologías de información en la administración pública ecuatoriana, resaltando la influencia de la posmodernidad en estos procesos. Además, Bonal y Ortego (2020) proponen un marco de gestión de calidad para la toma de decisiones en la administración pública, que puede ser adaptado para mejorar la gestión en las universidades. La investigación de Bonal y Ortego (2020) sobre la gestión de documentos en México ofrece un análisis cuantitativo que puede aplicarse a contextos similares en Perú. Cacho et al. (2020) analizan los paradigmas de gestión en universidades latinoamericanas, proporcionando un marco comparativo para entender mejor los desafíos y oportunidades específicos de la región. El propósito de este estudio es proporcionar un análisis crítico y constructivo sobre la gestión documental en las universidades públicas peruanas, sugiriendo mejoras y estrategias para una integración efectiva de procesos y procedimientos administrativos. Se hace especial énfasis en la adopción de tecnologías avanzadas para mejorar la eficiencia, efectividad y calidad de la gestión, asegurando una respuesta más adecuada a las necesidades de la comunidad universitaria y un alineamiento con los objetivos estratégicos institucionales. La meta es transformar la gestión documental en un proceso más ágil, transparente y accesible, facilitando así el camino hacia una educación superior más inclusiva y adaptada a las demandas de un mundo cada vez más digitalizado.

2. Metodología

En el apartado de metodología de nuestro estudio, se adoptó una tipología fundamentalmente básica, centrada en un enfoque cualitativo de alcance descriptivo-explicativo de la literatura existente. La metodología aplicada se basó en la teoría fundamentada y se orientó hacia el diagnóstico de los procesos de tramitación documental en el ámbito de la administración pública, con especial atención a las universidades públicas. Para llevar a cabo este análisis, se procedió a la recopilación y estudio de información científica relevante disponible en varias bases de datos y repositorios digitales reconocidos, como Google Académico, Dialnet, Web of Science, ProQuest, Scopus, Redalyc y SciELO. Estas fuentes se seleccionaron por su fiabilidad y por la posibilidad de verificar sus contenidos, y se examinaron un total de 33 referencias. La metodología incorporó también una revisión de la documentación de proyectos relevantes, entrevistas, encuestas de campo, un análisis de estadísticas administrativas públicas y la evaluación de prácticas de gestión actuales. Según Coria et al. (2013), una metodología de investigación eficaz debe integrar todos los métodos y técnicas apropiados para generar conocimiento objetivo y verificable tanto teórica como empíricamente.

La selección de artículos se centró en aquellos específicamente relacionados con la gestión documental en universidades públicas, cumpliendo con los estándares de rigor científico, transparencia y legitimidad. Además, se llevó a cabo una inspección documental de proyectos, estudios de campo, análisis de estadísticas gubernamentales y evaluación de prácticas de gestión de documentos. El rastreo en los repositorios mencionados se realizó utilizando operadores booleanos (AND, OR, NOT), comillas y signos más o menos para afinar la especificidad y avanzar en la búsqueda. Se priorizaron artículos de los últimos seis años, aunque también se consideraron trabajos anteriores por su relevancia. Esta revisión se enfocó en pormenores como el volumen y el análisis de exploraciones científicas realizadas, los marcos conceptuales, las metodologías de investigación y otras particularidades relevantes para caracterizar la investigación sobre el tema.

Se organizó la información de los autores por número, género y afiliación institucional, seleccionando artículos según el nombre y tipo de revista, banco de datos de indexación y nación de publicación. Se examinó el marco conceptual, el tipo y diseño de la investigación, la relación entre categorías, el enfoque y objeto de estudio, el diseño global, muestreo y procedimientos de adquisición de información, ajustando el formato de la base de datos a los requisitos de nuestro estudio sin trastocar las particularidades sustanciales de cada artículo.

3. Resultados y discusión

En la exploración del manejo de los procesos documentarios en las universidades públicas, diversos estudios presentan coincidencias en sus metodologías y análisis, aunque algunos se limitan a una descripción y explicación básica de los procesos de gestión en la administración pública. En relación con el Objetivo General, se adoptó un modelo basado en la gestión práctica de trámites documentarios en las universidades públicas. Investigadores como Suárez y García (2021), Rodríguez y Pérez (2018) y Sierra (2012) identifican tres pilares fundamentales en la obtención de objetivos organizacionales: gestión de informes, documentación y transformación de procesos. Bajo la Ley de Gobierno Digital, se enfatiza la necesidad de procedimientos consistentes para el manejo de datos y la transformación digital para modernizar la operatividad en la innovación y mantenimiento de documentos. Suárez y García (2021) proponen un modelo de gestión documental y manejo de archivos para medir la eficacia de estos procesos en universidades estatales. Rodríguez y Pérez (2018) implementaron el procedimiento SIPOC para mejorar la gestión de procesos documentarios estratégicos, y Sierra (2012) se centró en una metodología alineada con el sistema de vigilia interna y la gestión de calidad, enfatizando la relación entre archivo, normalización y transparencia administrativa.

Tras analizar diversos estudios, se reconoce la importancia de una gestión documental que abarque todas las fases procesales, con un enfoque en la responsabilidad y valoración por parte de quienes manejan estos trámites. Autores como Díaz et al. (2022), Machín et al. (2019), Mendoza y Moreira (2021), Saavedra y Delgado (2020), Soto (2022) y Zambrano et al. (2021) resaltan la relevancia de la tramitación de documentos en las funciones y responsabilidades de las áreas administrativas universitarias. La necesidad de infraestructura técnica adecuada y documentos normativos para la gestión documental es fundamental para la toma de decisiones oportunas. Zambrano et al. (2021) subrayan la necesidad de mejorar la calidad de gestión y la repercusión económica-social en las universidades, adoptando un enfoque estratégico en la gestión de procesos. Díaz et al. (2022) destacan la importancia de una política de gestión documental clara e imparcial para fortalecer el gobierno de la información y la gestión de riesgos.

En este contexto, es crucial implementar la gestión del conocimiento en los procesos documentales. Autores como Arellano (2021), Armijos et al. (2019), Chafloque et al. (2019), Chiquito et al. (2022) y Loor et al. (2021) coinciden en esta necesidad. Loor et al. (2021), en particular, enfatizan la utilización del conocimiento del personal en la organización y registro de documentación valiosa. Concluyen que la gestión documental en las universidades es esencial para localizar fisuras y estimar amenazas vinculadas a los documentos, asegurando que la información

utilizada para la toma de decisiones sea de alta calidad. Finalmente, la gestión documental no solo mejora la eficiencia y eficacia organizacional en las universidades públicas, sino que también es fundamental para minimizar los riesgos de manipulación de información y para una administración más eficiente y transparente. La implementación de la gestión del conocimiento facilita la permuta de conocimientos y experiencias, optimizando el desempeño organizacional y permitiendo un aprendizaje progresivo basado en la generación, difusión y aplicación de nuevos conocimientos.

Los hallazgos del presente estudio reflejan una convergencia significativa en la literatura respecto a la gestión de procesos documentarios en las universidades públicas, destacando la importancia de una administración eficiente y modernizada. A través de las diferentes perspectivas y metodologías empleadas por los autores consultados, se evidencia una comprensión profunda de los desafíos y oportunidades inherentes a la gestión documental en el contexto educativo.

Los estudios de Suárez y García (2021), Rodríguez y Pérez (2018) y Sierra (2012) resaltan la importancia de una gestión documental eficiente como pilar fundamental para el logro de los objetivos de las organizaciones, especialmente en las universidades. Este enfoque se alinea con la creciente demanda de transparencia y accesibilidad en la administración pública y la necesidad de adaptarse a los cambios tecnológicos, como lo subraya la Ley de Gobierno Digital. El paso de una gestión documental tradicional a una digitalizada implica desafíos significativos, como lo indican Díaz et al. (2022) y Zambrano et al. (2021). Estos incluyen la necesidad de infraestructura técnica adecuada, políticas claras de gestión y la integración de sistemas de información eficientes. La digitalización no solo mejora la eficiencia operativa, sino que también fortalece la gobernanza de la información y gestión de riesgos.

El estudio de Loor et al. (2021) y otros autores resaltan la importancia de implementar la gestión del conocimiento en los procesos documentales. Este enfoque permite aprovechar el conocimiento existente dentro de las universidades para mejorar la organización, manejo y preservación de documentos. La gestión del conocimiento no solo mejora la eficiencia de los procesos documentales, sino que también contribuye al aprendizaje organizacional y a la adaptación continua a entornos cambiantes. Un aspecto crucial identificado en este estudio es la necesidad de capacitar y actualizar constantemente al personal responsable de la gestión documental. Esto garantiza no solo la eficiencia y eficacia en el manejo de documentos, sino también la adaptación a nuevas tecnologías y prácticas emergentes. Además, un monitoreo y evaluación continuos son esenciales para identificar brechas, evaluar riesgos y asegurar una mejora continua en los procesos. La discusión de los hallazgos enfatiza la complejidad y lo multifacético de la gestión documental en las universidades públicas. Se evidencia una clara necesidad de estrategias integradas que abarquen desde la transformación digital hasta la gestión del conocimiento, pasando por la formación continua del personal y la evaluación sistemática de los procesos. La gestión documental se revela no sólo como una función administrativa, sino como un elemento crucial para la eficiencia, la transparencia y la innovación en las instituciones educativas.

4. Conclusiones

Se concluye que, para interpretar y optimizar los modelos de gestión de trámites documentarios en las universidades públicas del Perú, es esencial priorizar acciones como la implementación de una automatización efectiva, apoyada en paradigmas innovadores y tecnología digital avanzada. Esto facilitará la sistematización de la tramitación documental y permitirá obtener servicios como certificados y constancias de manera eficiente y en línea, en consonancia con la Ley General de Procedimiento Administrativo 27444, la Ley Universitaria 30220 y la filosofía de Gobierno Digital D.L. 1412-2018. Esta modernización busca ofrecer un servicio público que responda eficazmente a las necesidades y expectativas de los ciudadanos. Para fortalecer los procesos estratégicos de tramitación documental en las universidades públicas del Perú, es imprescindible transformar el status quo. Esto implica analizar las necesidades de los usuarios y estudiantes, planificar y ejecutar adelantos continuos en la gestión documental, establecer controles efectivos y seleccionar sistemas de mantenimiento de documentos adecuados. La capacitación dirigida por expertos externos, basada en el modelo de Triangulación Griego que anticipa eventos futuros y se apropia de los procesos estratégicos, es clave para construir un futuro digitalizado y eficiente en la gestión universitaria. Es fundamental dar seguimiento al cumplimiento estratégico de la marcha de solicitud de trámites documentales en las universidades públicas del Perú. Este monitoreo debe proporcionar información precisa para asegurar la eficacia y la atención al usuario de la comunidad universitaria, utilizando normas técnicas, procedimientos legales y tecnologías de Gobierno Digital para garantizar respuestas oportunas y la efectividad de los procesos documentales, satisfaciendo así las expectativas de la colectividad universitaria en su totalidad. Para concluir, se plantea el accionamiento de la gestión del conocimiento, apoyada en la teoría de la prospectiva y el delineamiento de contextos, para organizar y proyectar futuros procesos de tramitación documental en las universidades públicas del Perú. Esta gestión buscará mejorar resultados, asignar difusión fundamental de manera consecuente y segura, y potenciar las ventajas competitivas y el desempeño organizacional de las universidades. Basándose en un conocimiento profundo de las necesidades de la comunidad universitaria, esta gestión permitirá ofrecer servicios que cumplan con las expectativas de los usuarios, logrando así una mayor satisfacción del cliente.

5. Referencias bibliográficas

- Alcalde, S. (2010). Sistema de Gestión de la Calidad por Procesos. In *Calidad* (2), pp., 89-108).
- Álvarez, Y. (2021). Modelo de gestión universitaria complejo. *Horizontes. Revista De Investigación En Ciencias De La Educación*, 5(17), 195–206.
- Arellano, D. (2021). Gestión estratégica para el sector público: del pensamiento estratégico al cambio organizacional. *Fondo de Cultura Económica*.
- Armijos Mayon, F. B., Bermúdez Burgos, A. I., y Mora Sánchez, N. V. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170.
- Barragán, X. (2022). Posmodernidad, gestión pública y tecnologías de la información y comunicación en la Administración pública de Ecuador. *Estado y comunes. Revista de políticas y problemas públicos*, 1(14), 113-131.
- Blas, F., Uribe, Y., Cacho, A., y Valqui, J. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, Esp. 28(5), 290-301.
- Bonal, J., y Ortego, M. (2020). Los procesos de gestión de documentos en la Ley General de Archivos de México: análisis de contenido desde una perspectiva cuantitativa. *Investigación bibliotecológica*, 34(85), 179-197.
- Cacho, A., Lluncor, M., Bardales, W., y Cabanillas, A. (2020). Paradigmas de la Gestión de Universidades en Latinoamérica. *Revista Científica Pakamuros*, 8(4), 56-64.
- Chafloque Céspedes, R., Espinoza Poves, J., y Salazar Salazar, B. (2019). Modelo de gestión basado en liderazgo transformacional para mejorar la calidad de los procesos universitarios. *UCV-HACER. Revista de Investigación y Cultura*, 8(4), 21-33.
- Chiquito Tigua, G. P., Plua Parrales, N. V., y González Benítez, N. (2022). Planeación estratégica para la mejora de la gestión administrativa en instituciones universitarias de Ecuador. *Avances*, 24(1), 135-148.
- Coria Páez, A. L., Pastor Román, I., y Torres Hernández, Z. (2013). Propuesta de metodología para elaborar una investigación científica en el área de Administración de Negocios. *Pensamiento y Gestión*, (35), 1-24.
- Díaz Jiménez, A., Olivera Batista, D., y Zamora Gómez, I. (2022). Componentes para la conformación de políticas de gestión documental para universidades. *Información, Cultura y Sociedad*, 47, 79–91.
- Hélio Braz, d. S., Ingrid Sammyne, G. F., y Cleto Cavalcante de, S. L. (2023). Gestão de processos acadêmicos em universidades públicas brasileiras: o caso da Universidade do Estado do Amazonas. *Revista De Gestão e Secretariado*, 14(10), 16833-16850.
- Jiménez, A. D., y Pérez, A. G. (2020). La gestión documental en función de la gobernanza De la información. El caso de la Universidad Central “Marta Abreu” de las Villas. *Sapientiae: Revista de Ciências Sociais, Humanas e Engenharias*, 6(1), 70-85.
- Klein, L. L., Vieira, K. M., Feltrin, T. S., Matheus, P., y Ercolani, L. D. (2022). The Influence of Lean Management Practices on Process Effectiveness: A Quantitative Study in a Public Institution. *Sage Open*, 12(1).
- Lescay, M., Montoya, L., Zelada, M., Bell, N., y Ramírez, A. (2022). Gestión de información en procesos académicos y asistenciales a través de la nube Infomed Santiago. *MEDISAN*, 26(4).
- Loor, K., García, L., y Cobacango, J. (2021). Identificación de metodologías para el diagnóstico de la gestión documental en universidades. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo)*, 6(esp.), 120-130.
- Machín, M., Sánchez, B., López, M., y Puentes, P. (2019). La gestión pública local como garante de la eficacia en la administración pública cubana. *Cooperativismo y Desarrollo*, 7(2), 212-224.
- Matheus Cruz Sandes, d. S., Tiago, M. R., Fonseca Pires, P. C., Lúcia Helena Saraiva, d. O., y Maycon da Silva Gerônimo. (2023). Gestão da qualidade para a melhoria contínua: um estudo de caso utilizando o Método A3 na gestão de documentos. *Revista De Gestão e Secretariado*, 14(8), 13061-13082.

Mendoza V., y Moreira, J. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista Científica FIPCAEC*, 6(3), 608-620.

Mero Santana, D., García Salmón, L., y Cobacango Villavicencio, J. (2021). Gestión Documental orientada a la conservación de los documentos en el Archivo Histórico de la Universidad Técnica de Manabí. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo)*, 6(esp.), 98-107.

Ortiz, A., Funzy, J., Pérez, M., y Velázquez, R. (2015). La gestión integrada de los procesos en universidades. Procedimiento para su evaluación. *Ingeniería Industrial*, XXXVI(1), 91-103.

Pérez Corrales, J. D., y Barbarán Mozo, H. P. (2021). Control administrativo en la gestión pública. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5(1), 267-279.

Ripalda Yáñez, J. F. (2019). El Gobierno electrónico como estrategia para lograr eficiencia en la gestión pública. Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores.

Rodríguez, R., y Pérez, D. (2018). Perfeccionamiento de la Gestión por Procesos en una Universidad. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 22(2), 192-213.

Saavedra, J., y Delgado, J. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523.

Salas-Tanchiva, C. C. (2022). Repercusión e importancia de la automatización del trámite documentario en las instituciones públicas. *Revista Científica De Sistemas E Informática*, 2(1), e266.

Sierra, L., (2012). Gestión Documental enfocada a procesos: una mirada desde la administración pública distrital. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 35(3), 243-255.

Solís, J., y Palomo, M. (2017). La gestión de la tecnología: Modelos y sus elementos clave. *Revista Innovaciones de Negocios*, 7(14).

Soto Grant, A., (2022). La gestión por procesos como herramienta fundamental en el aseguramiento de la calidad de las carreras universitarias. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 22(2), 1-24.

Suárez, C., y García, L. (2021). El nivel de eficacia y eficiencia como principio fundamental de la gestión documental. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo)*, 6(1), 92-105.

Vásquez, K., y Farje, J. (2021). Efectividad de la gestión administrativa en los gobiernos locales altoandinos, Luya, región Amazonas. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales Y Humanidades*, 3(3), 60-66.

Zambrano, I., Quindemil, E., y Rumbaut, F. (2021). Gestión documental en universidades: Una mirada desde Latinoamérica. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo)*, 6(esp.), 108-119.