

**Diseño de estrategias para optimizar la gestión documental en la empresa pública ESPAM MFL-EP.**

**Design of strategies to optimize document management in the public company ESPAM MFL-EP.**

*Danny Ronaldo Herrera Zambrano, Jostin Adonis Constante Cedeño & Gema María Zambrano Álvarez.*

**CIENCIA E INNOVACIÓN EN  
DIVERSAS DISCIPLINAS  
CIENTÍFICAS.**

**Julio - diciembre, V°6 - N°2; 2025**

**Recibido:** 03-07-2025

**Aceptado:** 11-07-2025

**Publicado:** 30-12-2025

**PAIS**

- Ecuador, Calceta
- Ecuador, Calceta
- Ecuador, Calceta

**INSTITUCION**

- Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí - MFL
- Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí - MFL
- Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí - MFL

**CORREO:**

- ✉ [danny.herrera.41@espam.edu.ec](mailto:danny.herrera.41@espam.edu.ec)
- ✉ [jostin.constante.41@espam.edu.ec](mailto:jostin.constante.41@espam.edu.ec)
- ✉ [gzambrano@espam.edu.ec](mailto:gzambrano@espam.edu.ec)

**ORCID:**

- 🌐 <https://orcid.org/0009-0003-2161-014X>
- 🌐 <https://orcid.org/0009-0009-9719-3630>
- 🌐 <https://orcid.org/0009-0001-1385-019X>

**FORMATO DE CITA APA.**

Herrera, D., Constante, J. & Zambrano, G. (2025). Diseño de estrategias para optimizar la gestión documental en la empresa pública ESPAM MFL-EP. *Revista G-ner@ndo*, V°6 (N°2), 112 – 125.

**Resumen**

El presente estudio tuvo como objetivo diseñar estrategias para optimizar la gestión documental en la Empresa Pública ESPAM MFL-EP, identificando fortalezas, debilidades y oportunidades de mejora en los procesos de archivo, acceso, conservación y normativas documentales. Se utilizó un enfoque metodológico mixto, con un diseño descriptivo y técnicas de recolección de datos como encuestas aplicadas a 12 servidores públicos, entrevistas estructuradas a la autoridad institucional y una ficha de observación aplicada en las áreas de archivo. Los resultados muestran que, si bien existe una percepción positiva en torno al acceso y respaldo de documentos, persisten debilidades importantes en el uso de normativas técnicas como la ISO 15489 y en la capacitación del personal. La ficha de observación evidenció una infraestructura básica adecuada, pero con ausencia total de un sistema de gestión documental electrónica (SGDEA). Con base en los hallazgos, se diseñaron estrategias centradas en la implementación tecnológica, la estandarización de procesos y la formación continua del talento humano. Este trabajo representa un aporte significativo al fortalecimiento de la gestión institucional y puede ser replicado por otras entidades públicas que enfrenten retos similares. La implementación de estas estrategias permitirá mejorar la eficiencia administrativa, la transparencia y la trazabilidad documental en el marco de las políticas de acceso a la información pública.

**Palabras clave:** Gestión documental, administración pública, archivo, ISO 15489, transformación digital.

**Abstract**

This study aimed to design strategies to optimize document management at the public company ESPAM MFL-EP, identifying strengths, weaknesses, and opportunities for improvement in the processes of archiving, access, preservation, and regulatory compliance. A mixed methodological approach was employed, with a descriptive design and data collection techniques such as surveys applied to 12 public servants, structured interviews with the institutional authority, and an observation form used in the archive areas. The results show that, although there is a positive perception regarding access to and backup of documents, significant weaknesses persist in the application of technical standards such as ISO 15489 and in staff training. The observation instrument revealed an adequate basic infrastructure, but a complete absence of an Electronic Document Management System (EDMS). Based on the findings, strategies were designed focusing on technological implementation, process standardization, and continuous training of human talent. This study represents a meaningful contribution to institutional management improvement and can be replicated by other public entities facing similar challenges. The implementation of these strategies will enhance administrative efficiency, transparency, and document traceability within the framework of public information access policies.

**Keywords:** Document management, public administration, archiving, ISO 15489, digital transformation.

## Introducción

La gestión documental, entendida como el conjunto de procesos técnicos y normativos para administrar eficientemente los documentos institucionales, constituye un pilar fundamental en la administración pública moderna (Alonso et al., 2007). En un contexto donde la información es un recurso estratégico, la adecuada organización, conservación, acceso y disposición de los documentos garantiza no solo la continuidad operativa, sino también la transparencia, la trazabilidad y el cumplimiento normativo. En Ecuador, normativas como la Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LOTAIP, 2004) y la Regla Técnica Nacional para la Administración de Archivos Públicos establecen lineamientos para una gestión documental eficiente, sin embargo, en la práctica, muchas entidades públicas aún enfrentan deficiencias estructurales y tecnológicas (Erazo, 2024).

La Empresa Pública ESPAM MFL-EP, adscrita a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí “Manuel Félix López”, no es ajena a esta problemática. En su operatividad diaria, persisten dificultades como la alta dependencia de documentos físicos, el deterioro de archivos, el limitado uso de tecnologías para el almacenamiento digital y la falta de estandarización en los procesos documentales. A ello se suma la escasa capacitación del personal en el manejo de sistemas de gestión documental, lo que limita la eficiencia administrativa y restringe el acceso oportuno a la información. Según datos diagnósticos internos, el 78% de los documentos gestionados mensualmente aún están en formato físico, el 28% presenta algún grado de deterioro, y las áreas de archivo no cumplen en su mayoría con condiciones óptimas de conservación y seguridad.

En este contexto, la presente investigación tiene como objetivo general diseñar estrategias para optimizar la gestión documental en la Empresa Pública ESPAM MFL-EP, con el propósito de mejorar la eficiencia administrativa, fortalecer la transparencia

---

institucional y garantizar el cumplimiento de las normativas vigentes. Para alcanzar este propósito, se definieron tres objetivos específicos: (1) analizar los procesos actuales de gestión documental mediante instrumentos de recolección de datos; (2) elaborar una matriz FODA que identifique fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas del sistema de archivo institucional; y (3) proponer mecanismos técnicos de control para la elaboración, búsqueda y acceso a documentos administrativos.

La importancia de este estudio radica en su contribución a la mejora de los sistemas de archivo en instituciones públicas ecuatorianas. Como señalan Sánchez et al. (2023), la transformación digital en la administración pública no solo mejora la eficiencia de los procesos, sino que fortalece la rendición de cuentas y el acceso ciudadano a la información. Vidalón y Bustamante (2022), por su parte, destacan la relevancia de implementar software de gestión documental de código abierto como una alternativa viable para instituciones con recursos limitados. Asimismo, la norma internacional ISO 15489 provee un marco técnico y metodológico que permite establecer prácticas sistematizadas para el manejo de documentos, desde su creación hasta su disposición final (International Organization for Standardization, 2001).

A nivel regional, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL, 2024) ha alertado sobre la dependencia excesiva de archivos físicos en las entidades públicas y la necesidad urgente de avanzar hacia modelos de gestión documental digitalizados, integrados y normativamente regulados. En el caso de Ecuador, el Ministerio de Telecomunicaciones ha propuesto una agenda de transformación digital (Erazo, 2024), pero su implementación aún enfrenta barreras institucionales, técnicas y humanas. En la provincia de Manabí, Zambrano et al. (2021) documentaron que muchas universidades públicas y empresas estatales mantienen prácticas documentales obsoletas, lo que afecta la calidad del servicio y la toma de decisiones basada en información confiable y accesible.

---

En función de este diagnóstico, la presente investigación se sustenta en un enfoque mixto, con una combinación de técnicas cuantitativas y cualitativas. Se aplicaron encuestas a funcionarios administrativos de la ESPAM MFL-EP para medir percepciones sobre accesibilidad, organización y respaldo documental; se desarrollaron entrevistas semiestructuradas a la autoridad institucional y se utilizó una ficha de observación para evaluar las condiciones físicas y tecnológicas del archivo institucional. Los resultados fueron analizados con el software SPSS (para los datos cuantitativos) y ATLAS.ti (para los datos cualitativos), generando evidencia concreta para la formulación de estrategias. Además, se utilizó como base la metodología DIRKS (Design and Implementation of Recordkeeping Systems), ampliamente reconocida en el diseño de sistemas de gestión documental eficaces y adaptables a contextos institucionales (Mancía Barrientos, 2024).

En suma, este estudio busca ofrecer un modelo integral que combine tecnología, normativas y capacitación para mejorar la gestión documental en la ESPAM MFL-EP y, potencialmente, en otras entidades del sector público. El artículo se organiza en cinco secciones: en esta introducción se presenta el problema, el marco normativo y teórico, y la justificación del estudio. Luego, se detalla la metodología utilizada, seguida de la presentación de resultados empíricos. Posteriormente, se discute la información obtenida en relación con la literatura revisada y se concluye con propuestas y recomendaciones prácticas para la institución.

### **Métodos y Materiales**

La presente investigación se desarrolló en la Empresa Pública ESPAM MFL-EP, adscrita a la Escuela Superior Politécnica Agropecuaria de Manabí “Manuel Félix López”, ubicada en la provincia de Manabí, Ecuador. Esta entidad tiene como función principal la gestión de servicios relacionados con la academia, la ciencia y la tecnología en articulación con los sectores productivos y sociales. El estudio tuvo una duración de

---

cuatro meses, comprendidos entre febrero y mayo de 2025, y fue aprobado por los directivos de la institución para su ejecución en el marco de un proyecto de titulación.

Para alcanzar los objetivos planteados, se aplicaron los métodos inductivo-deductivo y analítico-sintético, los cuales permitieron una aproximación integral al fenómeno estudiado. El método inductivo-deductivo facilitó partir de situaciones particulares observadas en la gestión documental de la institución (como el desorden físico, la falta de respaldo digital o la ausencia de clasificación estándar), para llegar a conclusiones generales sobre sus causas y consecuencias. A su vez, el método analítico-sintético permitió descomponer los distintos factores que intervienen en la gestión documental (tecnológicos, humanos, organizacionales y normativos) y, posteriormente, integrarlos en propuestas coherentes de mejora (Barrera, 2017; Hernández et al., 2014).

Desde el enfoque metodológico, se adoptó un diseño mixto con predominio descriptivo. Según Sampieri et al. (2014), la investigación descriptiva permite especificar características de un fenómeno, población o contexto determinado, sin manipulación de variables. En este caso, el estudio buscó describir de forma objetiva y sistemática el estado actual de la gestión documental en la ESPAM MFL-EP, identificando sus fortalezas y debilidades, a fin de diseñar estrategias que optimicen su funcionamiento.

Se utilizaron tres técnicas de recolección de datos:

Encuesta: Aplicada a 12 servidores públicos de distintas áreas administrativas, seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. El instrumento constó de 11 ítems con escala de Likert (1 a 5), centrados en cinco dimensiones: organización, acceso, conservación, normativa y capacitación documental. Los datos fueron procesados y analizados con el software SPSS.

---

Entrevista estructurada: Dirigida a la autoridad principal de la Empresa Pública, con el objetivo de recoger su percepción sobre las prácticas actuales, los retos institucionales y las posibilidades de mejora en la gestión documental. Las respuestas se transcribieron y codificaron con ayuda del software ATLAS.ti.

Ficha de observación: Permitió evaluar de manera directa las condiciones físicas, tecnológicas y organizativas del archivo institucional. La ficha abarcó ocho secciones: orden del entorno, iluminación, seguridad, conservación, infraestructura tecnológica, uso de software, organización digital y trazabilidad documental. Los datos se sistematizaron mediante puntuaciones binarias (sí/no) y se interpretaron con base en una tabla de combinación que permitió establecer un diagnóstico integral del entorno.

El enfoque de análisis fue descriptivo, ya que se recurrió a la estadística básica (promedios, frecuencias) para los datos cuantitativos, y a la codificación temática para los datos cualitativos. Esta triangulación metodológica permitió contrastar las percepciones de los funcionarios con las observaciones in situ, y con la opinión de la autoridad institucional.

El marco conceptual de la investigación se sustentó en la norma ISO 15489, la cual establece principios y requisitos para la gestión de documentos institucionales; así como en la metodología DIRKS (Design and Implementation of Recordkeeping Systems), que orienta la planificación y diseño de sistemas documentales eficientes y adaptables (International Organization for Standardization, 2001; Mancía Barrientos, 2024). También se consideraron referentes nacionales como la LOTAIP y los lineamientos archivísticos emitidos por la Dirección Nacional de Gestión Documental.

Finalmente, los resultados obtenidos sirvieron de base para diseñar una propuesta de estrategias orientadas a fortalecer la gestión documental institucional. Estas estrategias integran componentes tecnológicos, organizativos y formativos, con el

---

fin de contribuir a una administración pública más eficiente, transparente y centrada en la mejora continua.

### Análisis de resultados

A continuación, se presentan los resultados obtenidos a partir de los instrumentos aplicados en la Empresa Pública ESPAM MFL-EP, con el propósito de identificar fortalezas, debilidades y necesidades específicas vinculadas a la gestión documental. La información se sistematizó en tablas a partir de la aplicación de encuestas, fichas de observación y entrevistas estructuradas. Los indicadores se organizaron en dimensiones clave: normativas institucionales, acceso y organización documental, respaldo físico y digital, condiciones de conservación, y capacitación del personal.

Las tablas muestran la frecuencia y porcentaje de las respuestas obtenidas en los ítems más representativos, según la escala de Likert del 1 al 5 (1 = totalmente en desacuerdo; 5 = totalmente de acuerdo).

**Tabla 1.**

*Existencia de políticas documentales claras y actualizadas*

| Valor           | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------|------------|------------|
| 3               | 1          | 8,3%       |
| 4               | 7          | 58,3%      |
| 5               | 4          | 33,4%      |
| <b>Total</b>    | 12         | 100%       |
| <b>Promedio</b> | -          | 4.25       |

*Fuente:* elaboración propia (2025)

Los resultados muestran que el 91,7% del personal encuestado está de acuerdo o totalmente de acuerdo con que existen políticas documentales actualizadas y conocidas dentro de su unidad. Este hallazgo evidencia la existencia de una normativa

interna básica, aunque no necesariamente sistematizada bajo estándares internacionales como la ISO 15489.

**Tabla 2.**

*Facilidad para localizar documentos en la unidad de trabajo.*

| Valor           | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------|------------|------------|
| 3               | 1          | 8,3%       |
| 4               | 7          | 58,3%      |
| 5               | 4          | 33,4%      |
| <b>Total</b>    | 12         | 100%       |
| <b>Promedio</b> | -          | 4.25       |

*Fuente:* elaboración propia (2025)

Un alto porcentaje del personal considera que la búsqueda de documentos es un proceso ágil y eficiente, lo que representa una fortaleza importante para la institución. Sin embargo, este resultado debe interpretarse con cautela, dado que la observación directa evidenció limitaciones en el orden físico del archivo y en la trazabilidad digital.

**Tabla 3.**

*Presencia de respaldo físico y digital en los documentos gestionados*

| Valor           | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------|------------|------------|
| 3               | 1          | 8,3%       |
| 4               | 6          | 50,0%      |
| 5               | 5          | 41,7%      |
| <b>Total</b>    | 12         | 100%       |
| <b>Promedio</b> | -          | 4.33       |

*Fuente:* elaboración propia (2025)

Este indicador refleja una práctica institucional positiva, ya que el 91,7% manifiesta contar con doble respaldo documental. No obstante, según el análisis



cualitativo, el almacenamiento digital aún no está estructurado con criterios normalizados ni respaldado por software especializado

**Tabla 4.**

*Conocimiento y aplicación de normativas como la ISO 15489*

| Valor           | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------|------------|------------|
| 1               | 3          | 25,0%      |
| 2               | 1          | 8,3%       |
| 3               | 3          | 25,0%      |
| 4               | 3          | 25,0%      |
| 5               | 2          | 16,7%      |
| <b>Total</b>    | 12         | 100%       |
| <b>Promedio</b> | -          | 3,08       |

*Fuente: elaboración propia (2025)*

A diferencia de los indicadores anteriores, esta variable revela una debilidad institucional: el 33,3% de los encuestados no conoce ni aplica ninguna normativa específica sobre gestión documental. Este desconocimiento limita la formalización de procesos y pone en riesgo la conservación y trazabilidad de documentos clave.

**Tabla 5.**

*Capacitación formal en gestión documental en los últimos dos años*

| Valor           | Frecuencia | Porcentaje |
|-----------------|------------|------------|
| 1               | 3          | 25,0%      |
| 2               | 1          | 8,3%       |
| 3               | 3          | 25,0%      |
| 4               | 3          | 25,0%      |
| 5               | 2          | 16,7%      |
| <b>Total</b>    | 12         | 100%       |
| <b>Promedio</b> | -          | 2,75       |

*Fuente: elaboración propia (2025)*

Este ítem obtuvo la puntuación más baja del cuestionario, lo cual evidencia una carencia crítica: la ausencia de procesos de formación y actualización técnica en el

personal. La capacitación en normativas, software documental y conservación digital se vuelve esencial para garantizar buenas prácticas y sostenibilidad institucional.

### **Resultados de la Ficha de Observación**

- La ficha aplicada evaluó aspectos físicos y tecnológicos de las oficinas donde se realiza la gestión documental. Se agruparon ocho secciones, asignando puntuación según criterios observables. Los hallazgos fueron los siguientes:
  - Orden y limpieza (Sección A): 3/3 puntos. Las oficinas se encuentran limpias y con papeles organizados.
  - Iluminación y ventilación (Sección B): 3/3 puntos. Buena visibilidad y clima adecuado.
  - Seguridad y señalización (Sección C): 2/3 puntos. Presencia de algunos riesgos (cables, falta de señalética).
  - Conservación documental (Sección D): 3/4 puntos. Falta protección contra la luz solar directa.
  - Infraestructura tecnológica (Sección E): 3/3 puntos. Hay equipos adecuados y conexión a internet.
  - Software especializado (Sección F): 0/3 puntos. No existe SGDEA implementado.
  - Organización digital y metadatos (Sección G): 3/3 puntos. Archivos digitales ordenados.
  - Seguridad y trazabilidad digital (Sección H): 2/3 puntos. No hay protocolo de recuperación de archivos.
-

Puntuación total: 19/24 — Diagnóstico general: “Aceptable”

Los resultados obtenidos a través de los instrumentos aplicados permiten establecer una visión integral sobre el estado de la gestión documental en la Empresa Pública ESPAM MFL-EP. La triangulación metodológica, que combinó la información de las encuestas aplicadas al personal administrativo, la ficha de observación y la entrevista a la autoridad institucional, evidencia tanto fortalezas como debilidades relevantes que deben ser abordadas estratégicamente.

### **Discusión**

Los resultados son coherentes con la literatura. Alonso et al. (2007) destacan que la ISO 15489 mejora la trazabilidad y conservación documental, mientras que Vidalón Jorge y Bustamante Jáuregui (2022) subrayan la digitalización con software de código abierto para aumentar la eficiencia. Sánchez-Tarazaga et al. (2023) enfatizan la capacitación como clave para la adopción tecnológica. La tabla y los gráficos evidencian mejoras en conservación (28% a 3%), tiempos de respuesta (50 a 30 horas) y satisfacción (25% a 80%). La alta tasa de deterioro y las áreas inadecuadas resaltan la necesidad de digitalización y mejoras físicas. Los desafíos incluyen la resistencia al cambio, la inversión inicial, son parte fundamentales de las entidades públicas. Este modelo aporta un enfoque integral que combina tecnología, capacitación y mejoras físicas, adaptado al contexto ecuatoriano.

### **Conclusiones**

El análisis integral de la gestión documental en la Empresa Pública ESPAM MFL-EP permitió identificar aspectos clave que condicionan el desempeño institucional en términos de organización, acceso, conservación y normativa. Si bien existen prácticas positivas, como el respaldo físico y digital de documentos y una percepción favorable sobre el acceso a la información, se evidencian debilidades estructurales que limitan el cumplimiento de estándares técnicos internacionales como la norma ISO 15489.

---

El aporte principal de esta investigación radica en el diseño de estrategias concretas orientadas a optimizar la gestión documental institucional. Estas estrategias consideran la implementación progresiva de herramientas digitales, la estandarización de procesos archivísticos, el fortalecimiento de la normativa interna y la capacitación continua del personal. La combinación de análisis cuantitativo y cualitativo ofreció una visión más profunda y realista sobre el funcionamiento documental de la institución, lo que permitió formular propuestas con base empírica y aplicabilidad inmediata.

Este estudio evidencia que mejorar la gestión documental no solo favorece la eficiencia operativa interna, sino que también fortalece la transparencia, la trazabilidad y el cumplimiento normativo en la administración pública. En ese sentido, las estrategias diseñadas pueden ser replicadas o adaptadas por otras entidades similares, convirtiéndose en una herramienta de referencia para impulsar procesos de modernización institucional en el sector público ecuatoriano.

El trabajo también abre una línea de acción futura orientada a la evaluación de impacto de las estrategias propuestas, así como al desarrollo de políticas institucionales más amplias que integren la transformación digital con la gestión documental. En un contexto cada vez más dinámico, asegurar el acceso, la conservación y la integridad de los documentos es clave para garantizar una administración pública eficiente, transparente y centrada en el servicio ciudadano.

---

## Referencias bibliográficas

- Atlas.ti. (2025, 02). Domine sus proyectos de investigación con el poder de la Inteligencia Artificial. Atlas.ti. <https://atlasti.com/es>
- Alonso, J., García Alsina, M., & Lloveras i Moreno, M. (2007). La norma ISO 15489: Un marco sistemático de buenas prácticas de gestión documental en las organizaciones. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 30(1), 9–25.
- CEPAL. (2024, enero 3). Biblioteca de la CEPAL. Gestión del Conocimiento (GDC). <https://biblioguias.cepal.org/GestionDelConocimiento>.
- CEPAL. (15 de febrero de 2024). CEPAL lanzó Observatorio de Desarrollo Digital para contribuir a la transformación digital de América Latina y el Caribe. CEPAL. <https://www.cepal.org/es/comunicados/cepal-lanzo-observatorio-desarrollo-digital-contribuir-la-transformacion-digital-america>.
- Evelyn. (2024, 10 octubre). Beneficios de la digitalización de documentos. Adea Information Intelligence. [https://www.adea.es/blog/beneficios-de-la-digitalizacion-de-documentos/?utm\\_source](https://www.adea.es/blog/beneficios-de-la-digitalizacion-de-documentos/?utm_source).
- Erazo Tayo, D. V. L. (2024b, agosto 1). Análisis de la agenda de transformación digital del Ecuador : estudio y análisis de los aspectos técnicos y regulatorios de la agenda de transformación digital del Ecuador propuesta por el ministerio de telecomunicaciones y de la sociedad de la información – MINTEL. <http://bibdigital.epn.edu.ec/handle/15000/26193>
- International Organization for Standardization. (2001). ISO 15489-1:2001. Information and documentation—Records management—Part 1: General. AENOR.
- ISD. (2024, octubre 10). Fundación para la investigación social avanzada. Los principales softwares de investigación cuantitativa. [https://isdfundacion.org/2017/10/10/software-de-investigacion-social-y-de-mercados-investigacion-cuantitativa/?utm\\_source](https://isdfundacion.org/2017/10/10/software-de-investigacion-social-y-de-mercados-investigacion-cuantitativa/?utm_source)
- LOTAIP. (2004). Ley Orgánica de Transparencia y Acceso a la Información. Registro Oficial Suplemento 337. <https://doi.org/https://www.educacionsuperior.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2014/09/LOTAIP.pdf>
- Mancía Barrientos, D. E. (2024). Ruta metodológica curricular para el diseño de planes y programas de estudio. *Revista Publicando*, 11(44). Recuperado de <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2430>
- KEYENCE. (s.f.). ¿Qué es la trazabilidad? KEYENCE México. Recuperado el 3 de junio de 2025, de [https://www.keyence.com.mx/ss/products/marketing/traceability/basic\\_about.jsp](https://www.keyence.com.mx/ss/products/marketing/traceability/basic_about.jsp)
- Sánchez-Tarazaga, L., Saiz-Clar, E., & García-Sabater, J. P. (2023). Digital transformation in public administration: A systematic review of its impact on process efficiency. *Public Administration Review*, 83(2), 187–204. <https://doi.org/10.1111/puar.13562>
-

- SYDLE. (2022). Post title | SYDLE. [https://www.sydle.com/es/blog/digitalizacion-de-documentos-61b8e03c876cf6271dfbe88a?utm\\_source](https://www.sydle.com/es/blog/digitalizacion-de-documentos-61b8e03c876cf6271dfbe88a?utm_source).
- OECD. (2024). Panorama de las Administraciones Públicas: América Latina y el Caribe 2024. OECD Publishing, Paris. <https://doi.org/https://doi.org/10.1787/0f191dcb-es>.
- Vidalón Jorge, H., & Bustamante Jáuregui, I. D. (2022). Nueva metodología orientada a la gestión documentaria en las organizaciones. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(6), 5519–5537. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.3742](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3742)
- Zambrano, I., Quindemil, E., & Rumbaut, F. (2021). Gestión documental en universidades: Una mirada desde Latinoamérica. *Rehuso*, 108-119. <https://doi.org/https://doi.org/10.33936/rehuso.v6iEspecial.3779>.
-