

PRÁCTICAS ORGANIZATIVAS PARA LA OPTIMIZACIÓN EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL EN LAS EMPRESAS

ORGANIZATIONAL PRACTICES FOR OPTIMIZATION IN DOCUMENT MANAGEMENT IN COMPANIES

Ximena Patricia Granizo Espinoza
Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Ecuador
xgranizo@esPOCH.edu.ec
<https://orcid.org/0000-0003-1724-0249>

Recibido: 30 de octubre de 2022

Revisado: 18 de diciembre de 2022

Aprobado: 23 de febrero de 2023

Cómo citar: Granizo Espinoza, X.P. (2023). Prácticas organizacionales para la optimización en la gestión documental en las empresas. *Bibliotecas. Anales de Investigación*;19(2), 1-10

RESUMEN

Objetivo: Ante el auge organizativo que se procura en la gestión de documentos en el ámbito empresarial se procura como objetivo en esta investigación proponer puntos de vista reflexivos sobre las prácticas organizacionales en la gestión de documentos en empresas. **Metodología:** Desde la investigación cualitativa se utilizó la consecución de métodos de análisis documental y la observación, de tipo exploratorio, los referentes son artículos científicos de Google Académico, y de revistas de alto impacto en el tema de gestión de documentos y prácticas organizacionales en empresas las cuales permitieron un análisis reflexivos, desde donde los referenciados y su discusión aportan al enriquecimiento de este saber. **Discusión y resultados:** Favoreció la reflexión para precisar en que la generación de innovaciones, maximiza el valor de componentes como la información y el conocimiento, al estar presente una gestión documental en las empresas, que de conjunto con el recurso humano y el uso efectivo de las tecnologías de información, se precisa sobre los datos como el activo más poderoso de la empresa, de ahí que requiera de una atención planificada con continuidad organizacional. **Conclusión:** Se demuestra que la optimización de la gestión documental es un proceso activo que demanda constante mejoras en correspondencia con el desarrollo tecnológico, el dinamismo del actuar, demanda las necesidades y cambios en la empresa. Por lo que es importante mantener una cultura de mejora continua y monitoriable para el cumplimiento de los objetivos de la empresa. **Aportes:** genera este binomio conceptual analizado, efectividad y optimización en la gestión documental en las empresas contribuyendo a la mejora en la eficiencia organizacional, la toma de decisiones y la productividad, a partir del análisis de las prácticas organizacionales.

PALABRAS CLAVE: empresas; prácticas organizacionales; cloud computing; documentos; gestión documental

ABSTRACT

Objective: Given the organizational boom that is sought in document management in the business environment, the objective of this research is to propose reflective points of view on organizational

practices in document management in companies. **Methodology:** From the qualitative research, the achievement of documentary analysis methods and exploratory observation were used, the references are scientific articles from Google Scholar, and from high-impact magazines on the subject of document management and organizational practices in companies. which allowed a reflective analysis, from where the references and their discussion contribute to the enrichment of this knowledge. **Discussion and results:** I favored reflection to specify that the generation of innovations maximizes the value of components such as information and knowledge, since document management is present in companies, which together with human resources and the effective use of information technologies, data is specified as the most powerful asset of the company, hence it requires planned attention with organizational continuity **Conclusion:** It is shown that the optimization of document management is an active process that demands constant improvements in correspondence with the development technology, the dynamism of acting, demands the needs and changes in the company. For this reason, it is important to maintain a culture of continuous and monitorable improvement for the fulfillment of the company's objectives. **Contributions:** this analyzed conceptual binomial generates, effectiveness and optimization in document management in companies, contributing to the improvement in organizational efficiency, the decisions and productivity, based on the analysis of organizational practices. **Keywords:** companies; organizational practices; cloud computing; documents; document management **KEYWORDS:** companies; organizational practices; cloud computing; documents; document management

INTRODUCCIÓN

El origen del documento se remonta a la antigüedad, como demanda de "documentar" o registrar actos administrativos, de transacciones comerciales y jurídicas por escrito, como primera forma expresiva, para con esto dar fe del hecho, se inscribía en tablillas de arcilla, hojas del papiro, pergaminos y papel; después va evolucionando en demanda del mismo contexto socioeconómico y cultural que se desarrolla. Álvarez, (2017)

En la actualidad son los documentos un tema de la archivística y sus concepciones son vínculos con otras disciplinas como la administración de bibliotecas (archivos y documento), Sistema (Tecnología) Gestión del Conocimiento (Gestión de documentos). Se utiliza el documento en diferentes contextos, con contenidos y particularidades, que lo hacen de diferentes significados, por ello es necesario especificar su tipo, formato y lugar de uso como distingue a la gestión de documentos corporativos. Pérez & Coutín (2005) Hernández, (2022).

La gestión documental es un proceso asociado al concepto de gestión de documentos o *records management* (término anglosajón) estos contienen todas las formas de datos e información en las que puede encontrar evidencia del desempeño y desarrollo de la actividad propias de las instituciones y organizaciones, este proceso de gestión garantiza organización, control y mejores desempeños, asevera Bayona, y Meneses, (2020). Autores como Russo Gallo, (2011) definen a la gestión documental como las actividades que contribuyen al procesamiento coordinado y controlado de los documentos para su recepción, organización, almacenaje, conservación, acceso y su difusión, proceso que demanda de recursos, herramientas y técnicas para desarrollar los sistemas de gestión documental, son criterios que argumenta y comparten Ramírez, & Marengo, (2022)

Desde sus diferentes formas de difundir y descifrar la información, el factor más importante de un documento es su contenido, su facilidad de acceso a la información es clave, independientemente de su forma de presentación, según Zapata Cárdenas (2005), y argumenta que el desarrollo de la gestión documental ha crecido en correspondencia con el tecnológico, se comporta como una contribución conceptual al alcance de un proyecto, potenciándose para definir subcampos de la ciencia archivística por su tema, propósito o método de indagación.

En la actualidad, la sociedad de la información con el uso de las tecnologías ha producido diferentes tipos de documentos digitales, donde el tratamiento a su contenido es fundamental para la toma de decisiones, su almacenamiento y conservación.

En el glosario de términos, el documento digital expresa información registrada en formato electrónico por herramientas y soportes electrónicos, su acceso es requerida por dispositivo

compatibles con el entorno digital, y sus contenido puede consistir en texto, imágenes, gráficos, vídeo, sonido, o integrados como un audiovisual. Todo se gestiona en un contexto organizacional.

Las prácticas organizacionales se vinculan con el diseño organizacional de la empresa, junto a sus empleados, y estructuras, asegura Chávez, & Ramírez, (2013).

Las prácticas organizacionales según (Gatewood y Riordan, 1997) utilizan "una organización para hacer llegar sus valores, normas y metas a sus empleados; son instrumentales y forman las percepciones acerca del énfasis que pone la organización en sus principios", y enfatiza en la calidad, desde las actitudes y conductas necesarias para apoyar a la empresa, a través un sólido compromiso con los trabajadores y a partir de una relación estrecha de mutuo beneficio; el ámbito de la gestión de documentos es un pilar, uno de los principios de trabajo para una gestión de éxito.

La gestión de documentos como un proceso que permite apoyar y generar diferentes tipos de innovaciones en el sector empresarial, prevé favorecer la generación de innovaciones, maximizado el valor de componentes como la información y el conocimiento, de conjunto con el recurso humano comprometido y con el efectivo uso de las tecnologías de información y comunicación. Las estrategias para este empeño, afianzan a la gestión de conocimientos, como un factor necesario de insertar en la estrategia empresarial, responsable del control eficiente y sistemático desde la creación, recepción, mantenimiento, uso y eliminación de los documentos, puntualiza Sánchez, (2014) en la investigación al respecto, aspectos coherentes con las investigaciones de Chávez, Chávez, & Ramírez, (2013). Vásquez, (2022)

Sánchez, (2014) recomienda hacer efectivo la operatividad de técnicas que permitan la captura y gestión de la información en las actividades y transacciones en forma de documentos, como establece la ISO(2001), así como también ponderar lineamientos y políticas que inciden directamente desde la producción del documento y su uso como recurso informativo, junto a la aplicación de sistemas tecnológicos que incidan en los tiempos para la recuperación de información, y a su vez se logre nuevas formas de trabajo en la gestión del recurso humano, lo cual ha de impactar, tanto en la organización como en la correcta operatividad de lo estipulado para la conservación de documentos.

METODOLOGÍA

La presente investigación fue de tipo cualitativa y exploratoria, se revisaron artículos científicos de Google Académico, y de revistas de alto impacto en el tema de gestión de documentos y prácticas organizacionales en empresas, a partir de que las prácticas organizacionales se perciben favorecen a la innovación y son la instauración de un control, organización y cultura organizacional favorable a la capacitación y perfeccionamiento de los recursos humanos, donde la información y el procesamiento de datos son sus sujetos. Se realizó una exhaustiva investigación bibliográfica sobre gestión documental y las practicas organizacionales para la recolección de datos e información, para luego realizar un estudio de la información obtenida y confrontarla con el marco teórico e investigaciones y tesis referentes, de forma tal, por medio de la triangulación de datos, de poder analizar y extraer resultados y propuestas a futuro. La búsqueda boeana y a través de palabras y frases clave se realizó la exploración sobre todo en período entre 2013 y 2022.

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En la actualidad, la gestión documental es parte de los espacios públicos, donde junto al sector empresarial y el sector privado ha experimentado cambios importantes bajo la influencia de normativas, políticas, tecnología de información y comunicación, el uso multidimensional de las computadoras, programas de oficina e Internet hace que nuestra vida laboral sea más fácil y más difícil al mismo tiempo, marcado en la forma en que las empresas crean, distribuyen y almacenan información Flores-Cerna, Sanhueza-Salazar, Valdés-González& Reyes-Bozo, (2022).

La relación empresa-cliente es un proceso clave en la práctica organizacional de la empresa, donde la gestión eficiente de su gestión documental tienen un peso decisivo, hay parámetros estratégicos estipulados por estudios de Flores-Cerna, Sanhueza-Salazar, Valdés-González& Reyes-Bozo, (2022). Donde se establecen aspectos a evaluar para la mejora continua de la práctica organizacional como conjunto de acciones para optimizar la gestión documental en las empresas.

Tabla no. 1 Propuestas de aspectos a considerar para una práctica organizacional durante la gestión documental en las empresas

ASPECTOS	INTERACCIÓN CON LOS RECURSOS HUMANOS	CUMPLIMIENTOS
Satisfacción	Cumplimiento de expectativas de acuerdo a lo establecido en la empresa como su gestión documental	Normas, políticas y estándares nacionales e internacionales
Capacidad	Respuesta tecnológica ante el desempeño de funciones en los procesos de información	Ciberseguridad Cloud Computing BigData Transformación digital
Tiempo de respuesta	Optimizar los procesos de comunicación en aras de la eficiencia, a través de un mail, formulario, redes sociales, chat en vivo o cualquier otro canal comunicativo estipulado por la empresa	Comunicación eficaz Vigilancia tecnológica Monitoreo a los canales comunicativos capacitación
Anticipación	Es estratégica como paso previo a una gestión eficiente. es esencial para tomar decisiones. Saber dónde estaba ayer, dónde estoy hoy y dónde quiero estar mañana es la clave del pensamiento creativo y estratégico	Valor agregado Acción estratégica Planeación Herramientas prospectivas
Seguimiento	El personal decisorio en la empresa competente debe valorar el rendimiento que poseen los trabajadores de su negocio, por: su productividad, cumplimiento de las actividades, el estado de ánimo entre otros factores	En el personal, El nivel de gestión empresarial y de desempeños
Compromiso organizacional	Esta dimensión media en las conductas del trabajador y su desempeño y permanencia en la empresa	implementación de sistemas de calidad en todos los procesos de la organización o empresa
Discreción y empatía	El interés y pertenencia del personal hacen una práctica con ética y responsable	Manuales de proceso y flujos, código de ética, manual de información y comunicación institucional
Cumplimiento	Seguir las leyes, disposiciones, normativas y estándares de salud y seguridad, tanto nacionales como internacionales	Búsqueda de la excelencia, promover buenas prácticas, organizar, controlar y cumplir lo establecido en la empresa

El número de estos documentos digitales y los contenido que se genera está aumentando, este nuevo escenario requiere una implementación programática de gestión de documentos: la norma ISO 15489 *Internacional Standard on Records Management* define a la gestión documental como una disciplina de control, destinada para crear, recibir, dar mantenimiento y uso de registros, incluidos los procedimientos para obtener y conservar pruebas e información sobre actividades y transacciones, entre otros muchos procesos que involucra a la gestión de documentos. Reniers, Cremer, & Buytaert, (2011) Hernández, (2022).

Esta proporcionan una guía para gestionar o manejar documentos y utilizar un sistema electrónico para almacenar archivos en varios lugares. El desempeño de las empresas, es determinante por lo que se hace necesario normalizar las distintas prácticas de la gestión de documentos, para obtener la debida atención y protección de la información contenida, una situación contraria a esta práctica son casos por manipulación no autorizada, ocultamiento y destrucción de información, que conllevan a una situación de quiebra y desaparición de las empresas. Flores-Cerna, Sanhueza-Salazar, Valdés-González, & Reyes-Bozo, (2022)

Importancia de la gestión de documentos para las empresas:

- . Permite control en el acceso a la información
- . Establece mecanismo de seguridad para la preservación y sostenibilidad de la información
- . Se establece como un sistema que interactúa con los procesos de la empresa interna y externamente
- . Su digitalización permite una mejora en la productividad, los procedimientos de negocios y el ahorro de tiempo y espacios
- . Se trabaja bajo sistemas de normalización de archivos
- . Minimiza los riesgos legales
- . Se favorece la productividad, eficiencia y eficacia en las empresas
- . Se benefician los directivos y el personal en general al optimizarse los sistemas y flujos de información y comunicación en las organizaciones y empresas en general.

Para el establecimiento de estrategias en la implementación de una metodología, técnicas o métodos de gestión, se sustenta en criterios, como son sus contextos socio-culturales y políticos, por lo que son diversos los autores que coinciden, Khayer, Jahan, Hossain, y Hossain, (2021). con:

- La búsqueda y selección de modelos internacionales de buenas prácticas
- A partir de la realidad global, llevar al contextos de la empresa el tratamiento archivístico que conlleve
- La interacción a partir de las normas y procedimientos internacionales y los que acata el país y su sociedad, para la puesta en práctica funcional de directivos instituciones y empresas
- Para la recopilación de información aplicar herramientas indagatorias para una retroalimentación en la implementación de una metodología, para la selección o creación de un sistema de gestión documental: ejemplo las encuestas que deben diseñarse en función de los rectores de los archivos; de los técnicos y especialistas de gestión documental; de los directivos de las empresas y sus organismos centrales y el de las instituciones garantes al acceso.

La interacción del modelo en el entorno empresarial, se presenta a continuación en correspondencia con criterios generales propios de los procesos de gestión documental: los procesos de gestión documental juegan un importante papel a la hora de lograr un consenso organizacional sobre qué medir, cómo medirlo y qué hacer cuando se necesitan correcciones determinadas para medir, e identificar las dimensiones y subdimensiones más importantes de la cultura y el clima organizacional de una empresa, pues son parte del proceso perspectivo en la organización de la empresa donde el documento es materia prima de un óptimo desempeño dentro de la práctica organizacional, son estudios determinados por Reniers, Cremer & Buytaert, (2011). Zhang, Oo, & Lim, (2022)

Según Bustelo Ruesta (2007) el medio digital y el marco regulador sitúan a la gestión de documentos en un plano estratégico, en el que nunca antes había estado. La interacción en el mundo digital y el papel dominante de la información en los últimos tiempos, se han determinado como prueba de juicio contra las organizaciones y empresas, una serie de disposiciones y normativas nacionales e internacionales han conducido a la toma de conciencia sobre la gestión de documentos en las empresas y organizaciones en general, son factor importante, que se convierte en un arma estratégica en las organizaciones, así como de los entes regulatorios de las actividades que se llevan a cabo.

La implementación de la gestión de documentos en la organización requiere de un programa propio de gestión de documentos que se pueda cambiar significativamente en beneficio de sus gestiones y en el desempeño de empleados y sus relaciones con clientes. La concepción generalizada sobre la gestión de documentos, se describe como un conjunto de instrucciones que acienta las operaciones para el desarrollo de procesos de gestión de documentos dentro de cada entidad, como son creación,

recepción, distribución y procesamiento, así como organización, asesoramiento, almacenamiento y disposición final de documentos en las empresas o entidades.

Sintetizando criterios de, Bustelo Ruesta, (2007) Khayer, Jahan, Hossain, y Hossain, (2021). El programa de gestión documental se entiende como un conjunto de instrucciones dirigidas a cada área de la organización y relacionadas con la correcta implementación de las funciones de archivo que se realizan en cada departamento, de modo tal que los documentos sean tratados y posicionados en la empresa de la misma manera, lo que facilita la gestión de documentos dentro de la organización.

Caracteriza a los documentos, la organización que genera tanto como aquellos que reciben de terceros por diferentes operaciones, como los propios de la empresa en su gestión interna, estos constituye la denominada información registrada que brinda evidencias del desarrollo de las actividades, y su historia, es importante resguardar todos estos documentos que se han generado, ya que representan la historia de la organización, la cuál destaca su evolución, crecimiento, y su desempeño. La información generada es su activo más valioso, su control permite mejorar y aumentar la eficiencia de búsqueda y optimización; reducir el tiempo de archivo, incrementar la eficiencia laboral de los integrantes de la organización, y constituye una herramienta de utilidad para la toma de decisiones, Khayer, Jahan, Hossain, y Hossain, (2021).

Para este proceso de gestión de la información se utilizan programas informático que permite organizar y el almacenamiento y posterior recuperación de esta información y en cuyo desarrollo es necesaria la participación de profesionales de la información en especial archivistas y bibliotecólogos, los que garantizan el uso adecuado de técnicas de archivística, así como el empleo de normativa actualizada, Goyes, (2020).

Para el establecimiento de un programa de gestión documental

Investigaciones de Torres-Salinas y Jiménez-Contreras (2011) definen que la planificación de un programa de gestión documental debe incluir la identificación y categorización de los diferentes tipos de documentos que procesa en la organización, así como las políticas y procedimientos de gestión e identificación de herramientas y las tecnologías necesarias para la gestión documental Khayer, Jahan,, Hossain, y Hossain, (2021).

Para este proceso se debe realizar un diagnóstico para la búsqueda e identificación de problemas, sus oportunidades, metas, así como el análisis y evaluación de las necesidades de información y el sostenimiento de un programa, también planes de mejora y de contingencia Sánchez, (2021). Los requerimientos técnicos, ya preestablecidos a través de normas y legislaciones, serán los instrumentos que conllevaran al programa documental, como pueden ser manuales de procesos y de procedimientos, tablas de valoración documental o retención documental entre otras normativas, Gavilán, (2019).

Big Data herramienta para la gestión de datos

La tecnología Big Data herramienta de software que permite el almacenamiento, observación y procesamiento de información relevante, clasifican así, porque describe gran volumen de datos, tanto estructurados como no estructurados, que inundan los negocios cada día a través de las redes sociales y que está ampliamente extendido en la actualidad, donde ya son muchas las empresas que han utilizado la tecnología de big data para crear innovación empresarial y promover el desarrollo sostenible futuro de una empresa aseguran estudios de Zhang et al., (2021)

El Big Data con el uso de datos, generan modelos de predicción para nuevos productos, clasificando aspectos clave basándose en los servicios actuales y los anteriores que permiten a las empresas anticiparse a la demanda de un producto o servicio Meiyou, & Ye, (2022).. Con estos grandes datos, la empresa los utiliza para ejecutar tareas como la extracción de datos, el procesamiento previo, el modelado, el análisis y la aplicación de enfoques de aprendizaje automático a los grandes datos recopilados de las empresas.

La tecnología de big data mejora la precisión del posicionamiento empresarial, permite a las empresas compartir los datos de manera rápida y completa, además diversificados pueden suministrarse directamente a las posiciones que requieren información Meiyou, & Ye, (2022). Las empresas examinan y agregarán datos generados por la integración de los recursos de big data, y los datos resultantes se utilizarán como otros recurso en el proceso de innovación de la empresa.

Desventajas a considerar para el proceso de implementación

- Evaluación de la relación costo-beneficio, ya que implica altos costos financieros, y se debe valorar si beneficios superan los costos.
- La disponibilidad de tiempo y recursos, si los datos a gestionar es muy grande, considerarse una visión de futuro con relación a los intereses de la empresa. Goyes, J. (2020)

Los análisis de Gavilán, (2019); Salas-Canales, (2020) valoran las desventajas como evitables si la empresa tiene una actuación proactiva y se apoya en adoptar políticas apropiadas y coherentes con la misión, de forma tal que asegure su usabilidad y visibilidad, y que permitan una gestión eficaz de los documentos, así como en función de su preservación para garantizar la continuidad del negocio como legado de la empresa.

Entre otros estándares de la Organización Internacional de Normalización (ISO 26000, ISO 30300 y 30301) tienen una amplio repercusión en los sistemas tradicionales de gestión de documentos, al contribuir a una mayor transparencia y optimización de los recursos; y enfoca a implementar de manera efectiva al sistema de archivos, con más eficacia y eficiencia, optimizando las relaciones usuarios-clientes con la empresa y su toma de decisiones, Gavilán, (2019); Salas-Canales, (2020).

Cloud Computing

La digitalización es importante para el desarrollo de las empresas, sus oportunidades son decisorias para el éxito, el nivel de operatividad que reporta en beneficio de la eficacia y la rentabilidad de la empresa es elevado. Los negocios digitales se están acelerando debido precisamente a la demanda de información y los clientes deben tener más información a su disposición debido al alto nivel de competencia digital. Según Ouda y Yas (2021), la computación en la nube se ha ido expandiendo porque permite el almacenamiento de datos y requiere de una infraestructura tecnológica óptima (que facilite compartir hardware, software y otros recursos) que permita su operación de manera fácil, práctica y sin necesidad de conocimientos técnicos avanzados, además el uso y procesamiento de grandes cantidades de datos desde cualquier parte del mundo, se garantiza precisamente con una conexión a internet segura y estable. La digitalización es clave en la empresa al aumentar la eficiencia, acortar los tiempos de entrada y salida de datos, reducir costos, actualizar datos, potenciar la competitividad y automatizar procesos que la conciben Vilchez, y Villegas, (2020); Meiyou, & Ye, (2022).

El impacto del Cloud Computing en los sistemas de información, sostienen a los datos como el activo más poderoso de la empresa, de ahí que requiera de una atención planificada con continuidad organizacional, con aplicación de estándares de seguridad de datos en línea, y teniendo a la transformación digital, en una correlación importante entre la computación en la nube y la gestión de documentos.

CONCLUSIONES

Se evidencio que la gestión documental es un proceso determinante para el éxito de una empresa garantiza la preservación, integridad y accesibilidad de los documentos corporativos, y actúa por la mejorar la eficacia, eficiencia y productividad de los procesos administrativos y de toma de decisiones.

El estudio identificó que los métodos y herramientas contribuyen a optimizar la gestión de documentos, al establecimiento de políticas y procedimientos coherentes, en función de la toma de decisiones. De ahí la importancia de capacitar a los empleados y clientes sobre la gestión de documentos, la digitalización y la evaluación periódica de los procesos de gestión de los registros documentales.

Se demuestra que la optimización de la gestión documental es un proceso activo que demanda constante mejoras en correspondencia con el desarrollo tecnológico, el dinamismo del actuar, demanda las necesidades y cambios en la empresa. Por lo que es importante mantener una cultura de mejora continua y monitoriable para el cumplimiento de los objetivos de la empresa y brindar el máximo valor al negocio empresarial.

Estas propuestas responden a los comportamientos mundiales por la globalización y el interés en los métodos de cloud computing como mejora de la gestión documental, que también tienen un marcado protagonismo en la sostenibilidad ambiental. Los temas de beneficios de la computación en nube son de enormes ventajas para un buen sistema de gestión documental.

Las prácticas organizacionales efectivas optimizan a la gestión documental en las empresas contribuyendo a la mejora en la eficiencia organizacional, la toma de decisiones y la productividad, como ventajas competitiva y mejorando en calidad y cantidad los productos y servicios que ofrecen las empresas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Álvarez Beltrán, E. L. (2017). La gestión documental frente al reto de las tecnologías de la información y comunicación, como vía para lograr adentrarse en el proceso de innovación tecnológica de los archivos en Colombia. https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion/140
- Gallo, P. R. (2011). *Gestión documental en las organizaciones*. Editorial UOC.
- Bayona, J., y Meneses, M. (2020). *Sistema de gestión documental para la gestión de titulaciones para la vicerrectoría de calidad e innovación académica de la Universidad Europea de Madrid*. (Tesis de grado). Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas, Lima. <http://hdl.handle.net/10757/648599>
- Ballesteros, E. Y., Carvajal, V. R. A., & Cuji, M. M. S. (2022). Prácticas organizacionales: administración de la innovación en PYMES. *Brazilian journal of development*, 39. <https://ojs.brazilianjournals.com.br/ojs/index.php/BRJD/article/view/48371>
- Bustelo Ruesta, C. (2007). "Gestión de documentos: enfoque en las organizaciones." En: Anuario ThinkEPI 1, 141-145. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2555828>
- Chávez, Y. H., Chávez, G. H., & Ramírez, A. M. (2013). Modelo de rotación de personal y prácticas organizacionales/Turnover model and organizational practices. *Historia y comunicación social*, 18, 837. <https://core.ac.uk/download/pdf/38816734.pdf>
- Flores-Cerna, F., Sanhueza-Salazar, V. M., Valdés-González, H. M., & Reyes-Bozo, L. (2022). Metodologías ágiles: un análisis de los desafíos organizacionales para su implementación. *Revista científica*, (43), 38-49. http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-22532022000100038
- Delgado, A. (2016). *Digitalízate: cómo digitalizar tu empresa*. Bogotá, Colombia: Ecoe Ediciones.
- Gavilán, I. (2019). *La carrera digital*. Antequera, España: ExLibric.
- Goyes, J. (2020). *Estudio de impacto del modelo cloud computing en la gestión de servicios de información gerencial en la banca privada. Caso: Banco Internacional*. (Tesis de maestría). Universidad Andina Simón Bolívar, Quito. <https://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/7468>
- Hernández, B. L. S. (2022). Gestión del conocimiento y sostenibilidad en la gestión de la cadena de suministro: revisión de literatura. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 24(3), 732-748. <https://ojs.urbe.edu/index.php/telos/article/download/3861/5307>
- ISO 15489-2: (2001). Information and documentation:Records management: Part 2, Guidelines. (actualmente Proyecto de Norma) https://www.uma.es/media/tinyimages/file/ISO_15489.2.pdf

- International Organization for Standardization (2019). *Information and documentation - Management systems for records - Requirements* (ISO 30301:2019). <https://www.iso.org/standard/74292.html>
- International Organization for Standardization (2020). *Information and documentation - Records management - Core concepts and vocabulary* (ISO 30300:2020). <https://www.iso.org/standard/74291.html>
- Khayer, A., Jahan, N., Hossain, N., y Hossain, Y. (2021). The adoption of cloud computing in small and medium enterprises: a developing country perspective. *VINE Journal of Information and Knowledge Management Systems*, 51(1), 64-91. <https://doi.org/10.1108/VJKMS-05-2019-0064>
- López, S. E. (2019). Gestión documental: buena práctica para reducir el consumo de papel en apoyo al desarrollo sostenible. *GECONTEC: Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología*, 7(1), 78-92 <https://www.upo.es/revistas/index.php/gecontec/article/view/4057>
- Meiyou, D., & Ye, Y. (2022). Establishment of big data evaluation model for green and sustainable development of enterprises. *Journal of King Saud University-Science*, 34(5), 102041. <https://doi.org/10.1016/j.jksus.2022.102041>
- Mejía Miriam y otros. Guía para la implementación de un programa de gestión documental. Santafé de Bogotá: Archivo General de la Nación, 2005. http://www.archivogeneral.gov.co/agora/getfile.php3?key=1138129812&site=agn&bn=agn_privadoagn
- Moreno-Rodríguez, I. C. (2018). Estrategias para la integración de sistemas de gestión de calidad y sistemas de gestión documental, en una institución de educación superior. *SIGNOS*, 10(1), 113-125. <https://doi.org/10.15332/s2145-1389.2018.0001.06>
- “UNE ISO 15489-2 (2006) Información y documentación: Gestión de documentos: Parte 2, (Directrices)”. (2007). *Revista Acimed*, 16, 4. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352007001000016
- Ramírez, R. (2019). *Camino a la Gestión Documental Electrónica de Archivo (GDEA). El caso la Universidad Nacional de Colombia - Sede Medellín, 2015-2018*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional de Colombia - Sede Medellín, Medellín. <https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/77064>
- Pérez Rodríguez, Y., & Coutín Domínguez, A. (2005). La gestión del conocimiento: un nuevo enfoque en la gestión empresarial. *Acimed*, 13(6), 0-0. http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352005000600004&script=sci_arttext&tlng=pt
- Roberts, J. (2006). *La empresa moderna. Organización, estrategia y resultados*. Barcelona, España: Antoni Bosch Editor.
- Rodríguez, A. & Reverté, R. (Eds.) (2020). *Inteligencia Emocional. Resiliencia*. Boston, MA, EE. UU.: Harvard Business School Publishing Corporation. <https://docplayer.es/212916931-Inteligencia-emocional-resiliencia.html>
- Ramírez Fajardo, E., & Marengo Flores, M. (2022). Análisis sobre la implementación del Sistema de Archivo de Gestión de Documentos y Expedientes Electrónicos en los procesos de gestión documental en las sedes y Sección Regional de la Universidad Nacional, periodo 2020-2021. <https://repositorio.una.ac.cr/handle/11056/23912>
- Reniers, G. L., Cremer, K., & Buytaert, J. (2011). Continuously and simultaneously optimizing an organization's safety and security culture and climate: the Improvement Diamond for Excellence Achievement and Leadership in Safety & Security (IDEAL S&S) model. *Journal of Cleaner Production*, 19(11), 1239-1249. <https://doi.org/10.1016/j.jclepro.2011.03.002>

- Russo, P. (2013). *Gestión documental en las organizaciones*. Barcelona, España: UOC.
- Sánchez, A. (2014). La gestión de documentos como estrategia de innovación empresarial. *Revista venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, 11 (2), 25-50
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5101938>
- Salas-Canales, H. J. (2020). Tecnologías limpias como fuente de ventaja competitiva empresarial. *ACADEMO*, 7(1), 97-104. <https://doi.org/10.30545/academo.2020.ene-jun.10>
- Sánchez, S. (2021). *Cloud Computing: fundamentos y despliegue de un servicio en la nube*. (Trabajo de fin de grado). Universidad Autónoma de Madrid, Madrid. <https://repositorio.uam.es/handle/10486/697844>
- Ouda, G. K., y Yas, Q. M. (2021). Design of Cloud Computing for Educational Centers Using Private Cloud Computing: A Case Study. *Journal of Physics: Conference Series*, 1804, 1-7.
<https://doi.org/10.1088/1742-6596/1804/1/012119>
- Zapata Cárdenas, C. A. (2005). "Directrices para estructurar un programa de gestión de documentos en las organizaciones". *Revista CODICE*, 1, 2, 97- 111.
[http://eprints.rclis.org/11336/1/Directrices para Estructurar un Programa de Gestion de Documentos en las Organizaciones.pdf](http://eprints.rclis.org/11336/1/Directrices_para_Estructurar_un_Programa_de_Gestion_de_Documentos_en_las_Organizaciones.pdf)
- Vilchez, L., y Villegas, P. (2020). *Revisión sobre el uso del Cloud Computing en la Gestión de la Cadena de Suministro en el Perú*. (Trabajo de investigación para optar por el grado de bachiller). Universidad Católica San Pablo, Arequipa. <http://repositorio.ucsp.edu.pe/handle/20.500.12590/16214>
- Vásquez, L. S. (2022). Aportes contables para las prácticas informativas organizacionales sobre sostenibilidad, de la estandarización a la legitimación. *Lúmina*, 23(2), 1.
<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8850000.pdf>
- Zhang, Q., Oo, B. L., & Lim, B. T. H. (2022). Linking corporate social responsibility (CSR) practices and organizational performance in the construction industry: A resource collaboration network. *Resources, Conservation and Recycling*, 179, 106113.
<https://doi.org/10.1016/j.resconrec.2021.106113>