

TÉCNICAS DOCUMENTALES, DE COMUNICACIÓN Y DE ARCHIVO EN EMPRESAS PÚBLICAS DE LATACUNGA, PROVINCIA DE COTOPAXI, ECUADOR

DOCUMENTARY, COMMUNICATION AND ARCHIVE TECHNIQUES IN PUBLIC COMPANIES OF LATACUNGA, PROVINCE OF COTOPAXI, ECUADOR

Libia Dolores Almeida Lara
Libia.dolores@utc.edu.ec
Universidad Técnica de Cotopaxi-Latacunga

Martha Francisca Zambrano Estrella
Martha.zambrano@utc.edu.ec
Universidad Técnica de Cotopaxi

RESUMEN

La siguiente investigación tuvo como objetivo identificar las diferentes técnicas documentales, de comunicación y de archivo en empresas públicas del Cantón Latacunga. Para este estudio se emplearon métodos empíricos como son encuestas y entrevistas dirigidas a trabajadores egresados de nuestra universidad que laboran en estas empresas. Los principales resultados muestran que la gran mayoría de los graduados se encuentran trabajando en diversas empresas públicas y privadas, satisfechos con los conocimientos adquiridos a lo largo de la carrera. Adicionalmente crear una cultura de organización, conservación y preservación de documentos según su función, que más tarde se convierte en patrimonio documental en el caso de las instituciones públicas, para las empresas financieras por su creación, y las privadas para su conservación.

Palabras claves: Técnicas, documentos, archivos, empresas.

ABSTRACT

The following investigation aimed to identify the different documentary, communication and archiving techniques in public and private companies of Latacunga Canton. For this study, empirical methods were used, such as surveys and interviews aimed at workers graduated from our university who work in these companies. The main results show

ARTÍCULO CIENTÍFICO: Técnicas documentales, de comunicación y de archivo en empresas públicas de Latacunga, provincia de Cotopaxi, Ecuador.

Recibido: 3 de abril de 2021, Revisión aceptada: 18 de junio de 2021

that the vast majority of graduates are working in various public and private companies, satisfied with the knowledge acquired throughout the career. Additionally create a culture of organization, conservation and preservation of documents according to their function, which later becomes documentary heritage in the case of public institutions, for financial companies for its creation, and private for its conservation.

Keywords: Techniques, documents, files, companies

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las empresas públicas siguen utilizando técnicas de documentación y archivo poco efectivos para la gestión de documentos que causa dificultades en los funcionarios y trabajadores que no consiguen encontrar, archivar u ordenar los datos de una forma eficiente. La administración de documentos y archivos es una actividad importante en las instituciones públicas del país, ya que los documentos son recursos, de la comunicación y memoria institucional, se utilizan para dar servicio a los clientes y para la difusión de la información de toda la comunidad (López, 2015; González, 2017).

El manejo adecuado de documentos en las empresas públicas es imprescindible para el buen funcionamiento de estas. En muchos casos, los documentos representan activos importantes en una institución u organización sobre el que se sustenta la mayor parte del trabajo. Un ejemplo de ello pueden ser las instituciones gubernamentales como los ministerios, secretarías de gobierno, que manejan una gran cantidad de información y

documentos para desarrollar su actividad diaria. También en la gestión documental esta la tecnología en el caso de empresas que su actividad profesional es de forma online, como es el caso de agencias de publicidad o de diarios digitales (Ortega-Carbajal et al., 2015; Niebles-Núñez et al., 2016).

La documentación duplicada provoca no solo un problema de pérdida de tiempo, sino también desorganización y procesos lentos de entrega de información en algunos casos para la gerencia de las empresas. Un software de gestión de documentos evitaría la duplicación de los mismos, logrando el máximo rendimiento de los empleados en la institución. Para ahorrar espacio es necesario un programa de gestión de documentos, evitando la utilización de estanterías repletas de documentos que nadie consulta por temor a tener que organizarlos, por lo tanto, el acceso a la información será completamente efectivo para todos los usuarios del programa de gestión y se aumentará

Libia Dolores Almeida Lara ; Martha Francisca Zambrano Estrella

la productividad de las organizaciones (Documental, 2018).

Otro de los problemas frecuentes de las grandes empresas a la hora de gestionar la información, está relacionado con la seguridad de la misma. En muchos casos, las empresas manejan datos confidenciales que no pueden estar expuestos, sin ningún tipo de control. Ésta es, otra de las razones para contar con un software de gestión documental, que almacene los documentos y garantiza la protección de los datos de la empresa (Martelo et al., 2015; Chuno y Fernanda, 2018).

Podemos decir que la gestión documental es un factor muy importante para mantener un alto nivel competitivo en todas las empresas y mejorar el rendimiento de todos los empleados. Por eso, es importante contar con la tecnología para poder mejorar estos procesos. La adquisición de un software de gestión documental marcará la diferencia entre el éxito y el fracaso de las organizaciones. En el Ecuador se dispone de un programa llamado Quipux, este servicio informático lo utilizan las instituciones de control gubernamental, y esta manejado por la subsecretaria de información y consta de bandeja de entrada, salida, tareas y un sistema de respaldo de usuarios activos e inactivos (Bateoja-Arroyo, 2017; Andreina y Gisella, 2019).

ARTÍCULO CIENTÍFICO: Écnicas documentales, de comunicación y de archivo en empresas públicas de Iatacunga, provincia de Cotopaxi, Ecuador.

Recibido: 3 de abril de 2021, Revisión aceptada: 18 de junio de 2021

EMPRESAS PÚBLICAS.

Existe una larga tradición de la empresa pública, como institución del Estado, sometida a la normativadel Derecho Público. La empresa pública así concebida se constituye como modo de gestión del Estado de actividades comerciales e industriales con un patrimonio separado del resto de las instituciones públicas.

INSTITUCIÓN

La empresa considera como sistema, es el resultado de la asociación de un potencial financiero, un potencial tecnológico y un potencial humano. De su integración y buena administración se logran resultados como la productividad y los beneficios que permitirán, por una parte, afianzar la imagen de la propia empresa y, por otra, lograr el desarrollo del factor humano en lo económico, cultural y social (Cavassa, 2002).

GESTIÓN DOCUMENTAL

Todas las organizaciones son diferentes y sus casuísticas también, nunca un sistema de gestión documental servirá para un mismo tipo de organización, no hay un modelo genérico, siempre son personalizados. La gestión documental da inicio a la actividad técnico- administrativa institucional, entendida como el procedimiento de entrada, tramite, salida y retroalimentación de la documentación

tanto física como magnética, generada por la institución, las entidades públicas y usuarios en general (Gallo, 2011).

El primer punto importante del manejo de la gestión documental es tener control, organización y tener todos los documentos debidamente centralizados, después de cumplir con estos procesos las empresas tendrán un fácil almacenamiento y consultas rápidas y eficientes de la información.

EL DOCUMENTO

Según el concepto de Michael Buckland: un contenedor de información, es decir, aquello que hace posible organizar, presentar y gestionar información relativa a un hecho, una persona o una temática determinada. Un documento es la prueba o testimonio material de un hecho o acto que una persona física o jurídica, una institución, asociación, etc., que puede ser de carácter público o privado, realizan como consecuencia del ejercicio de sus actividades y funciones y que podrá ser plasmado en una unidad de información que observe cualquier soporte, papel, cinta, disco magnético, película y fotografía, con el objeto de preservarlo en el tiempo en caso de necesitarlo para presentarlo como prueba, recuerdo o legado a alguien (Vázquez, 2015).

VALOR DE LOS DOCUMENTOS. PRIMARIOS:

Valor administrativo Valor jurídico
Valor legal Valor fiscal Valor contable
Valor técnico **Secundarios:** Históricos
Científicos Culturales.

Sirven de referencia para la elaboración o reconstrucción de cualquier actividad de la administración. Estos documentos secundarios son el patrimonio documental de la comunidad que los crea y utiliza aparte de que sirven como fuente primaria de la historia y como testimonio de la memoria colectiva. Todas las organizaciones son diferentes y sus casuísticas también, nunca un sistema de gestión documental servirá para un mismo tipo de organización, no hay un modelo genérico, siempre son personalizados (Gallo, 2011).

El primer punto importante del manejo de la gestión documental es tener control, organización y tener todos los documentos debidamente centralizados, después de cumplir con estos procesos las empresas tendrán un fácil almacenamiento y consultas rápidas y eficientes de la información.

PROCESO DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL

Producción de documentos:
generación de documentos de las

instituciones y cumplimiento de sus funciones.

Recepción de documentos: verificación y control que una institución debe realizar. Distribución de documentos: garantizar que los documentos lleguen a su destinatario.

Tramite de documento: producción o recepción hasta el cumplimiento de su función administrativa.

Organización de los documentos: clasificación, ordenación y descripción de los documentos de una institución.

Consulta de los documentos: grupo de documentos con el fin de conocer la información que contiene. Conservación de documentos: medidas preventivas o correctivas.

Disposición final de los documentos: eliminación conforme de lo dispuesto en las tablas de retención documental. Consiste en un eficiente sistema de gestión documental SGD (sistema de gestión documental), ayudará a la empresa a aumentar su eficiencia, su productividad, ayudará a proveer problemas relacionados con la información y la documentación y reducirá costos en recursos.

ARCHIVO

Un archivo, también denominado Fichero, es una unidad de datos o información almacenada en algún medio

ARTÍCULO CIENTÍFICO: Écnicas documentales, de comunicación y de archivo en empresas públicas de Iatacunga, provincia de Cotopaxi, Ecuador.

Recibido: 3 de abril de 2021, Revisión aceptada: 18 de junio de 2021

que puede ser utilizada por aplicaciones de la computadora, cada archivo se diferencia del resto debido a que tiene un nombre propio y una extensión que lo identifica.

El archivo debe permitir cumplir dos funciones:

Almacenar la documentación.

Recuperar de inmediato los documentos almacenados.

La finalidad del archivo es una organización los fines fundamentales del archivo son:

Ser el centro activo de la información y de la documentación, de forma que nos permita desarrollar nuestro trabajo de forma eficaz.

Proporcionar los mejores servicios al menor costo posible.

Niveles de archivo.

Hay tres niveles de archivo: activo, semiactivo e inactivo

ARCHIVO ACTIVO.

Contiene una documentación actual usada frecuentemente, que se debe ser accesible a la persona sentada y situada a la proximidad al puesto de trabajo, en un área delimitada.

ARCHIVO SEMIACTIVO.

Contiene la documentación no activa utilizada ocasionalmente, accesible y cerca del archivo activo.

ARCHIVO INACTIVO.

Contiene una documentación que se refiere a acciones pasadas, utilizada raramente o muy raramente y que no ofrece a la empresa si no un interés jurídico o histórico.

CLASES DE ARCHIVOS

Dependiendo de donde se guardan y localizan los documentos, podemos tener diferentes clases de archivo.

ARCHIVO CENTRALIZADO.

Localizado en un único departamento.

Economía en espacio, equipamiento y personal. Información accesible a todo el personal. Responsabilidad definida y localizada permitiendo un control en su utilización.

ARCHIVO DESCENTRALIZADO O DEPARTAMENTAL.

Cada departamento tiene su propio archivo.

Permite mantener la confidencialidad de los documentos (puede ser que otros documentos no tengan acceso

a ellos).

Rapidez en el acceso a documentos de uso inmediato, Todo el personal del departamento tiene acceso al archivo.

Archivo mixto.

Descentralizados o departamentales los archivos activos y semiactivos. Centralizado el archivo inactivo y/ o histórico.

Todo archivo tiene un ciclo de vida con cuatro etapas bien diferenciadas que forman parte del proceso completo de la organización de un archivo eficaz:

Creación y clasificación.

Orden y clasificación.

Transferencia.

Eliminación.

TÉCNICAS DE DOCUMENTACIÓN DE ARCHIVO

La administración de documentos y archivos es una actividad importante en las organizaciones, ya que los documentos son recursos que se utilizan para dar servicio a los clientes y para la difusión de la información de toda organización. Conjunto de actividades administrativas y técnicas tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibidas por las entidades, desde su origen hasta su destino final

con el objeto de facilitar su utilización y conservación (Paz- Enrique y Hernández-Alfonso, 2015; Carpallo Bautista, 2017).

A partir del análisis de conceptos y técnicas se realizó el proyecto aplicando las actividades que desarrolla en la institución y sus propias necesidades para ponerlo en práctica de manera inmediata. El objetivo fundamental de la documentación al principio del trabajo de campo es obtener una descripción completa, clara y fiel del yacimiento y de todas las operaciones y observaciones de campo, incluida la excavación o la técnica empleada para el registro de la información. Lo más eficiente y económico suele ser establecer un programa de documentación por fases que se corresponda con las fases del plan del proyecto. De este modo se puede cerrar el proyecto después de cada fase y reevaluar la viabilidad y utilidad de la siguiente, así como ajustar los métodos que se vayan a emplear.

VENTAJAS O BENEFICIOS DE LAS TÉCNICAS DE ARCHIVO

Ahorro de Costes. Reducción de los espacios donde preservar la información. Esto significa un ahorro considerable de costes y un mayor control.

Mejora en los procesos. Automatización de los procesos aumenta el control sobre los mismos y los agiliza.

Ahorro de tiempo. Los sistemas de gestión documental permiten agilizar procesos. Esto supone una atención al cliente más rápido.

Mayor productividad. La gestión de documentos aumenta la eficacia y eficiencia a la hora de buscar y recuperar documentos.

Cumplimiento de las normativas de seguridad. Utilizar sistemas de gestión documental se traduce en el cumplimiento de varias normativas de seguridad

Homologación. El control documental favorece la unificación de procedimientos estableciendo el mismo modelo para toda la empresa.

Movilidad. La gestión de documentos supone una mejora drástica en el acceso a todos los documentos desde cualquier parte gracias a las nuevas tecnologías.

Preservación a largo plazo de los documentos electrónicos. De nuevo las nuevas tecnologías nos ayudan a preservar estos documentos en cualquier formato, asegurando así que dispondremos de esta información cuando lo deseemos.

Mejora del ROI. Se reducen los costes, aumenta la calidad y se mejora la productividad.

Reducción del riesgo profesional.

ARTÍCULO CIENTÍFICO: Técnicas documentales, de comunicación y de archivo en empresas públicas de Iatacunga, provincia de Cotopaxi, Ecuador.

Recibido: 3 de abril de 2021, Revisión aceptada: 18 de junio de 2021

Si se almacena grandes cantidades de papel se puede llegar a deteriorar e incluso a perder.

Los sistemas de gestión documental ayudan y aportan muchos beneficios a las empresas: ahorro en costos y tiempo, preservación de los documentos, mejora de procesos, etc.

Metodología

Se utilizó la metodología Descriptiva. En esta investigación no hay adulteración de variables, solamente se observa el fenómeno y se procede a describirlo. Espinosa, Porlán y Quintero (2015) expusieron que los estudios descriptivos buscan especificar propiedades importantes de personas, grupos, o comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido análisis, lo cual contribuye a levantar información de las diferentes empresas privadas e Instituciones Públicas de la Ciudad de Latacunga, con el fin de tener datos reales del objeto de estudio, además de utilizar métodos empíricos como son la entrevistas y las encuestas a un total de 189 trabajadores y directivos de 3 empresas seleccionadas como muestra. Es una de las técnicas de recolección de información más usadas, se fundamenta en un cuestionario con un conjunto de preguntas que se prepara con el propósito de tener información de las personas para el objeto en estudio (Espinosa et al., 2015).

Se tuvieron en cuenta los métodos empíricos como son la observación y la encuesta donde se ha estructurado un cuestionario con preguntas, cada una de ellas con diferentes ítems, con la finalidad de recoger información de cómo está la gestión documental, comunicación y archivo, en las Instituciones públicas de la Ciudad de Latacunga donde se tomó como referencia por la importancia que tienen en el manejo de técnicas de archivos y gestión documental el Consejo Nacional Electoral (CNE

La investigación se realizó en las siguientes empresas públicas que a continuación relacionamos en la siguiente tabla:

1. POBLACION	M U E S - T R A	P O R C E N T A - J E
GAD MUNICIPAL DEL CANTÓN LATACUNGA	51	27%
EL MINISTERIO DE INCLUSIÓN ECONÓMICA Y SOCIAL (MIES)	50	26%
CORPORACIÓN NACIONAL DE TELECOMUNICACIONES (CNT)	44	23%
Consejo Nacional Electoral (CNE)	44	23%
	189	100%

1. ¿EXISTEN GESTIÓN DOCUMENTAL EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS?

Como resultado obtenido de las personas encuestadas, se considera que dentro de la empresa en la que laboran, existe gestión documental que en su totalidad nos da un 100% debido al rango de importancia que se le toma en cuenta, ya que es el conjunto de normas técnicas y prácticas usadas para administrar cualquier tipo de documentos.

2. ¿LOS DOCUMENTOS Y COMUNICACIONES QUE INGRESAN A LAS INSTITUCIONES Y DE LOS CLIENTES INTERNOS Y EXTERNOS SON

En la empresa existen cantidad de documentos que ingresan a dicha Institución, para los trabajadores cabe recalcar que, es muy importante manejar cualquier tipo de documentos por lo se menciona que un 59% ingresan los documentos Sistematizados, que consiste en capturar información y transformarla en

forma digital, mencionado un 32% están los documentos físicos, los cuales son aquellos documentos que en forma permanente van a almacenar información en forma digital, en la cual tomamos en cuenta un 9% en donde se presentan los documentos escritos

3- ¿DE LOS SIGUIENTES DOCUMENTOS, CUALES SE REALIZAN EN LAS DIFERENTES SECRETARIAS DE LOS DEPARTAMENTOS, O DIRECCIONES DE LAS INSTITUCIONES?

Los encuestados mencionaron que los tipos de documentos son manejados de forma habitual, entre ellos tenemos con un 32% los certificados que son útiles para la empresa, a más un documento importante con un 27% son los informes para una empresa son fundamentales a la hora de gestionar su actividad, por otro lado tenemos con el 18% a oficios que son documentos que se redactan con una copia, y son firmadas por una persona que lo receipta, esto sirve de constancia de que

ARTÍCULO CIENTÍFICO: Écnicas documentales, de comunicación y de archivo en empresas públicas de latacunga, provincia de Cotopaxi, Ecuador.

Recibido: 3 de abril de 2021, Revisión aceptada: 18 de junio de 2021

se ha iniciado una gestión, así también tenemos con un 14% a documentos que se realizan en otros tipos de departamentos como pueden ser cartas, memorándum etc., y siguiendo así con un 9% los documentos como son las actas.

4. ¿EN LAS INSTITUCIONES SEGÚN SU GESTIÓN QUÉ TIPO DE DOCUMENTOS INGRESAN PARA TRÁMITE?

Los documentos que ingresan para trámite pueden ser diferentes, pero entre ellos destacamos los siguientes, con el 26% tenemos a los documentos administrativos que son aquellos que constituyen el testimonio de cualquier acto administrativo. Por otro lado, con el 24% están los documentos personales como cedula de identidad, libretas militares etc. También encontramos a documentos financieros con el 18% son aquellos que acumulan la instrumentación de la deuda, con el 17% están los documentos judiciales. Consiguiente con el 15% tenemos a otros documentos que ingresan para hacer trámite como por ejemplos adquisiciones de obras públicas.

5. EN LAS EMPRESAS LA ADMINISTRACIÓN DOCUMENTAL ES ACTUALIZADA Y AYUDA PARA LA INFORMACIÓN EFICIENTE.

En las empresas la administración documental es actualizada en un 64% y

ayuda para tener una información eficaz, en tanto con un 36% se considera en que algunos departamentos no se realiza la debida actualización de datos ya se de clientes o los mismos trabajadores

6. LOS DOCUMENTOS UNA VEZ QUE CUMPLEN EL PROCESO DE LA GESTIÓN Y CICLO DE VIDA SON ALMACENADOS Y PASAN A UN ARCHIVO:

Como los encuestados nos dieron a conocer que la mayoría, en su totalidad de los archivos son almacenados en un lugar general o centralizado con el 95% ya que son documentos que se conservan en el mismo lugar y son revisados por distintos departamentos, y en algunas secciones los documentos son almacenados en un lugar descentralizado o parcial con el 5%, el cual se encuentra en distintas dependencias de la entidad

7. ¿CÓMO ESTÁN ALMACENADOS LOS DOCUMENTOS QUE VAN AL ARCHIVO?

En los distintos departamentos de las empresas existen documentos antiguos que cuando llega un determinado tiempo en la cual se decide si se puede o no ubicarlos en el histórico. El grafico nos da a conocer que con un 89% los documentos históricos no son eliminados, si no almacenados por si alguien quiera adquirirlo y por otro lado tenemos con el 11% en donde está permitido

eliminar documentos históricos y acatar las consecuencias de perder definitivamente la información

CONCLUSIONES

La investigación de saberes es una identificación de problemas y desarrollo de la Gestión de la Información Gerencial de empresas de la Provincia de Cotopaxi (caso de estudio cantón Latacunga), el mismo ha permitido integrar los aprendizajes de las diferentes asignaturas del Primer Ciclo, con la finalidad de lograr el aprendizaje demostrativo.

La investigación del campo vincula directamente a los estudiantes de Gestión de la Información Gerencial con el espacio metodológico que les permita conocer el problema la gestión documental en las empresas. La estructuración de las empresas públicas tiene dos orientaciones totalmente claras instituciones que prestan sus servicios a los habitantes de Latacunga.

Los estudiantes mediante la realización de sus prácticas están en condiciones de identificar las diferentes técnicas documentales, de comunicación y de archivo en empresas públicas del Cantón Latacunga

BIBLIOGRAFÍA

Andreina, I. R. G., & Gisella, V. J. (2019). El sistema de gestión documental Quipux y el manejo

de la documentación digital en las empresas públicas. *Revista Caribeña de Ciencias Sociales*, (2019-06). <https://ideas.repec.org/a/erv/rccsrc/y2019i2019-0652.html>

Bateoja Arroyo, H. (2017). Análisis de las ventajas y desventajas del sistema de gestión documental QUIPUX para la PUCESE (Doctoral dissertation, Ecuador-PUCESE-Maestría en Administración de Empresas mención Planeación). <https://repositorio.pucese.edu.ec/handle/123456789/991>

Carpallo Bautista, A. (2017). El papel de la conservación documental como disciplina al servicio de los profesionales de la Documentación. <http://148.202.167.116:8080/xmlui/handle/123456789/1575>

Cavassa, C. R. (2002). La gestión administrativa en las instituciones educativas. México: Limusa.

Chuno, M., & Fernanda, K. (2018). Estudio de Factibilidad para el Desarrollo de un Software de Gestión Documental para los Procesos Administrativos de la Facultad de Administración, Finanzas e Informática (Bachelor's thesis, BABAHOYO). <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/3605>

DOCUMENTAL, F
U. D. I. (2018).
Gestión documental. Acta
de elección, 2, 18. <https://cajaviviendapopular.gov.co/files/Nosotros/Informes/9- Informe%20de%20Empalme%20Circular%2018/46-mejoramientodevivienda.pdf>

ARTÍCULO CIENTÍFICO: Écnicas documentales, de comunicación y de archivo en empresas públicas de Latacunga, provincia de Cotopaxi, Ecuador.

Recibido: 3 de abril de 2021, Revisión aceptada: 18 de junio de 2021

- Espinosa, M. P. P., Porlán, I. G., & Quintero, L. C. (2015). Perfiles de uso de redes sociales: estudio descriptivo con alumnado de la Universidad de Murcia. *Revista Complutense de Educación*, 26, 175-195. <https://revistas.ucm.es/index.php/RCED/article/viewFile/46439/45938>
- Gallo, P. R. (2011). *Gestión documental en las organizaciones*. Barcelona: UOC.
- González, J. A. M. (2017). Formación universitaria y actuación profesional para el servicio público en información y documentación. *Anuario ThinkEPI*, (1), 37-44.
- Paz-Enrique, L. E., & Hernández-Alfonso, E. A. (2015). Conservación de Soportes con Grabaciones Digitales por Medio de la Tecnología Óptica. *Ciencias Holguín*, 21(2), 1-14.
- López, F. F. (2015). Sistemas de archivo y clasificación de documentos. UF0347. Tutor Formación.
- Martelo, R. J., Madera, J. E., & Betín, A. D. (2015). Software para gestión documental, un componente modular del Sistema de Gestión de Seguridad de la Información (SGSI). *Información tecnológica*, 26(2), 129-134.
- Niebles-Núñez, W. A., Hernández-Palma, H. G., & Cardona-Arbeláez, D. (2016). Gestión tecnológica del conocimiento: herramienta moderna para la gerencia de instituciones educativas. *Revista de Investigación, Desarrollo e Innovación*, 7(1), 25-36.
- Ortega-Carbajal, M. F., Hernández-Mosqueda, J. S., & Tobón-Tobón, S. (2015). Análisis documental de la gestión del conocimiento mediante la cartografía conceptual. *Ra Ximhai*, 11(4), 141-160.
- Vázquez, C. T. (2015). El valor probatorio de los documentos privados y los motivos de impugnación. *Diario La Ley*, (8598), 2. <https://es.ontier.net/ia/carmentempranolaley040915.pdf>.