



DOI: [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.3825](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3825)

## Nueva metodología orientada a la gestión documentaria en las organizaciones

**Héctor Vidalón Jorge**

[2020001382@unfv.edu.pe](mailto:2020001382@unfv.edu.pe)

[apstijefatura@gmail.com](mailto:apstijefatura@gmail.com)

<https://orcid.org/0000-0003-3757-8589>

Universidad Nacional Federico Villarreal

Lima – Perú

**Italo David Bustamante Jáuregui**

[2020001272@unfv.edu.pe](mailto:2020001272@unfv.edu.pe)

[italo\\_21\\_taur@hotmail.com](mailto:italo_21_taur@hotmail.com)

[italo.buja21@gmail.com](mailto:italo.buja21@gmail.com)

<https://orcid.org/0000-0001-7774-6685>

Universidad Nacional Federico Villarreal

Lima - Perú

### RESUMEN

Con el objetivo de mejorar el proceso documentario, surge la necesidad y oportunidad para hacer investigación al respecto. Este modelo metodológico, aplica nuevos procesos en búsqueda de la satisfacción del usuario mediante buenas prácticas del gobierno de TI. En cuanto al método, se aplicó la metodología para la construcción de nuevo conocimiento (KCM) donde se recopiló, evaluó y depuró gran cantidad de bibliografía sobre los sistemas pertinentes consultados previamente: ITIL, COBIT e ISO/IEC 38500; el análisis, identificación y adopción de sus respectivas actividades consideradas de mayor relevancia, permitieron su orquestación con las actividades propuestas por los investigadores – autores a través de la elaboración de flujogramas con el software modelador de procesos Bizagi. Como resultado, se obtuvo una nueva metodología comprendida por 6 fases: Planear, Producir, Gestionar – Tramitar, Organizar, Transferir y Preservar a largo plazo.

**Palabras clave:** Nueva metodología, Gestión, Mejora de procesos, Gobierno de TI

Correspondencia: [2020001382@unfv.edu.pe](mailto:2020001382@unfv.edu.pe)

Artículo recibido: 11 octubre 2022. Aceptado para publicación: 11 noviembre 2022.

Conflictos de Interés: Ninguna que declarar

Todo el contenido de **Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar**, publicados en este sitio están disponibles bajo

Licencia [Creative Commons](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) 

Como citar: 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.v6i6.3825](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3825)

## **New methodology oriented to document management in organizations**

### **ABSTRACT**

In order to improve the documentary process, the need and opportunity arises to do research in this regard. This methodological model applies new processes in search of user satisfaction through good IT governance practices. Regarding the method, the methodology for the construction of new knowledge (KCM) was applied, where a large amount of bibliography on the pertinent systems previously consulted was collected, evaluated and refined: ITIL, COBIT and ISO/IEC 38500; the analysis, identification and adoption of their respective activities considered most relevant, allowed their orchestration with the activities proposed by the researchers - authors through the development of flow charts with the Bizagi process modeling software.

As a result, a new methodology comprised of 6 phases was obtained: Plan, Produce, Manage – Process, Organize, Transfer and Preserve in the long term.

**Keywords:** New methodology, Management, Process improvement, IT Governance

## 1. INTRODUCCIÓN

El gobierno de TI, es una práctica fundamental en toda organización que busca mantener su competitividad ante un mercado cada vez más exigente y crítico. En materia archivístico, el trabajo disciplinario y la experiencia profesional van delineando los vínculos que existen entre la documentación y las actividades que se realizan en las instituciones ya sea en forma individual o en contexto del trabajo organizado. El concepto de “valor documental” es un elemento esencial del entorno sobre el cual se desarrolla la actividad de gestión documentaria sujeta a un ciclo de vida determinado.

Sin embargo, ante la falta de una mayor divulgación y conocimiento sobre los modelos de gobierno de TI estandarizados o de buenas prácticas de gobierno aceptadas a nivel mundial, han sido reconocidas solo a nivel técnico mas no estratégico.

Por tal motivo, es conveniente para toda institución de educación superior, implementar un modelo de Gobierno de TI que permita: el alineamiento estratégico con la TI, la entrega de valor por medio de la TI, la gestión de riesgos relacionados con la TI, la gestión de los recursos relacionados con la TI y la medición del rendimiento, es decir, conocer el nivel de madurez o capacidad que tiene las tecnologías de información de la universidad. (López, 2018)

Por otro lado, sobre el principio de gestión documental para la planificación archivística, Guerrero (2003) sostiene que “debe comenzar en el primer nivel de acción que es la dirección del archivo sustentándose el valor de la información documental para el trabajo de las personas dentro de la organización”.

A fin de contribuir significativamente a la transparencia pública y acceso a la información, se hace indispensable que la administración pública realice los cambios requeridos en sus sistemas de gestión documental. (Cerrillo et al., 2018)

Este modelo metodológico se fundamenta en el propicio de difusión sobre la importancia de aplicación del gobierno de TI tanto a nivel de gestión como documental para el incremento de la productividad y calidad de servicio brindado al usuario final a través del alineamiento de procesos con la misión, visión, objetivos y estrategias organizacionales.

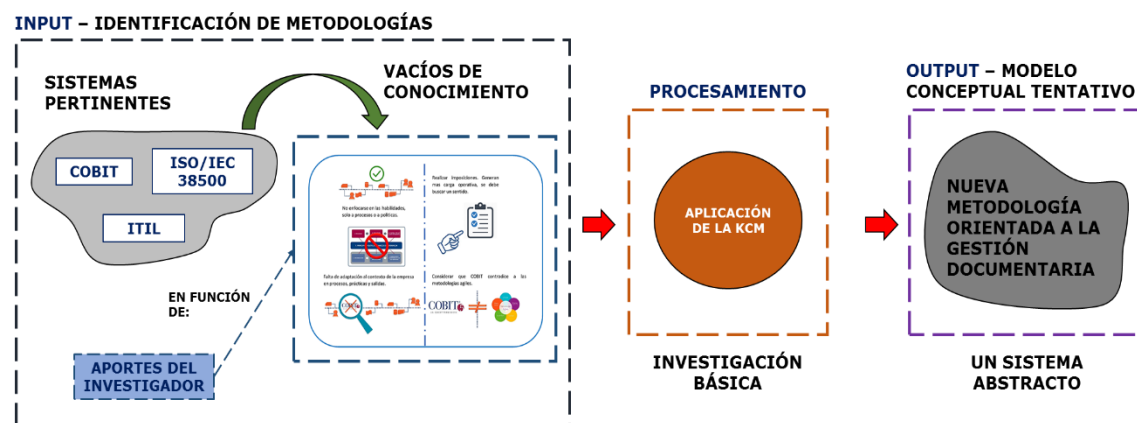
## 2. METODOLOGIA

La investigación desarrollada fue de tipo básica, donde la unidad de estudio (unidad muestral) estuvo conformada por trabajos originales sobre los sistemas pertinentes consultados: ITIL, COBIT e ISO/IEC 38500.

A fin de obtener la mayor cantidad posible de bibliografía relacionada al tema de investigación (Libros, Tesis y Artículos) se dio uso a Keywords y Operadores booleanos para la formulación de 2 ecuaciones de búsqueda que fueron aplicadas parcialmente en 5 buscadores bibliográficos de nivel académico y científico: Google Scholar, Google Books, Microsoft Academic, ResearchGate y ProQuest; para la clasificación de los documentos recopilados se elaboraron criterios de exclusión y parámetros de evaluación de calidad. Como resultado, se obtuvieron 35 documentos que posterior a su lectura y análisis, permitieron la construcción de sus modelos conceptuales facilitando la localización, identificación y adopción de sus respectivas actividades consideradas de mayor relevancia en calidad de recursos para su orquestación con las actividades propuestas por los investigadores – autores dándose por concluida la construcción del modelo conceptual tentativo (en referencia a la nueva metodología) además de la obtención de otros hallazgos que le otorgan valor a su concepción y comprensión de la sinergia entre sus fases.

Figura 1

*Perspectiva de la investigación básica realizada*



*Nota.* Se consideraron 3 metodologías en calidad de sistemas pertinentes a la gestión documentaria basada en el gobierno de TI; en función de los vacíos de conocimiento identificados en cada uno, los investigadores desarrollaron las propuestas correspondientes con el objetivo de su complementación, para ello, se aplicaron las fases que comprenden a la metodología KCM para finalmente, obtener la nueva metodología referida como un sistema abstracto.

## 2.1 Criterios de exclusión

CE1: Los documentos no proponen una metodología única para desarrollar gobierno de TI.

CE2: La metodología encontrada no se aplica a la gestión de en su totalidad sobre gobierno de TI.

CE3: Los documentos no tienen una antigüedad menor a 5 años.

CE4: Los documentos no están escritos en idioma inglés o español.

CE5: Los documentos no se publicaron en libros o conferencias o revistas revisadas por pares.

CE6: Los documentos no son únicos.

CE7: El abstract de los documentos no presentan relevancia para la investigación.

## 2.2 Parámetros de evaluación de la calidad

QA1: ¿El documento de la investigación está organizado?

QA2: ¿El propósito de la investigación está claramente explicado?

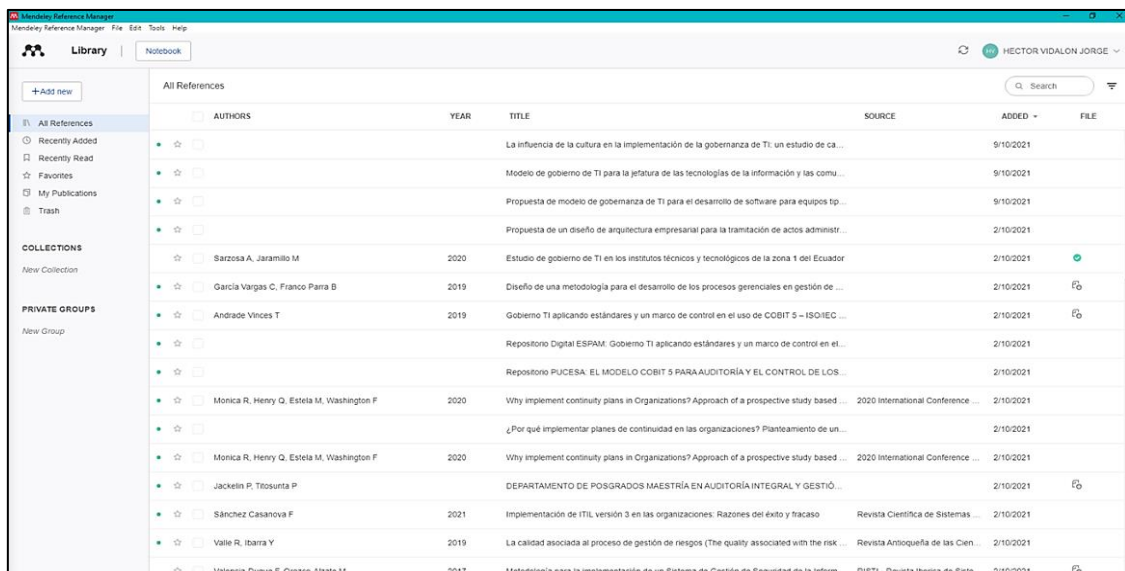
QA3: ¿La metodología de la investigación está claramente explicada?

QA4: ¿Se identifican e informan claramente las fases y etapas de la metodología utilizada?

QA5: ¿El documento emplea el enfoque de análisis de datos correctamente?

### Figura 2

Clasificación de estudios con gestor bibliográfico Mendeley



The screenshot shows the Mendeley Reference Manager interface. The main window displays a list of references under the 'All References' tab. The interface includes a sidebar with navigation options like 'All References', 'Recently Added', 'Recently Read', 'Favorites', 'My Publications', and 'Trash'. The main area shows a table of references with columns for 'AUTHORS', 'YEAR', 'TITLE', 'SOURCE', 'ADDED', and 'FILE'. The user's name 'HECTOR VIDALON JORGE' is visible in the top right corner.

AUTHORS	YEAR	TITLE	SOURCE	ADDED	FILE
		La influencia de la cultura en la implementación de la gobernanza de TI: un estudio de ca...		9/10/2021	
		Modelo de gobierno de TI para la jefatura de las tecnologías de la información y las comu...		9/10/2021	
		Propuesta de modelo de gobernanza de TI para el desarrollo de software para equipos tp...		9/10/2021	
		Propuesta de un diseño de arquitectura empresarial para la tramitación de actos administr...		2/10/2021	
Sarzoza A, Jaramillo M	2020	Estudio de gobierno de TI en los institutos técnicos y tecnológicos de la zona 1 del Ecuador		2/10/2021	
García Vargas C, Franco Parra B	2019	Diseño de una metodología para el desarrollo de los procesos gerenciales en gestión de ...		2/10/2021	
Andrade Vences T	2019	Gobierno TI aplicando estándares y un marco de control en el uso de COBIT 5 – ISO/IEC ...		2/10/2021	
		Repositorio Digital ESPAM: Gobierno TI aplicando estándares y un marco de control en el...		2/10/2021	
		Repositorio PUCESA: EL MODELO COBIT 5 PARA AUDITORÍA Y EL CONTROL DE LOS...		2/10/2021	
Monica R, Henry Q, Estela M, Washington F	2020	Why implement continuity plans in Organizations? Approach of a prospective study based ...	2020 International Conference ...	2/10/2021	
		¿Por qué implementar planes de continuidad en las organizaciones? Planteamiento de un...		2/10/2021	
Monica R, Henry Q, Estela M, Washington F	2020	Why implement continuity plans in Organizations? Approach of a prospective study based ...	2020 International Conference ...	2/10/2021	
Jackelin P, Tiosunta P		DEPARTAMENTO DE POSGRADOS MAESTRÍA EN AUDITORÍA INTEGRAL Y GESTIÓN...		2/10/2021	
Sánchez Casanova F	2021	Implementación de ITIL versión 3 en las organizaciones: Razones del éxito y fracaso	Revista Científica de Sistemas ...	2/10/2021	
Valle R, Ibarra Y	2019	La calidad asociada al proceso de gestión de riesgos (The quality associated with the risk ...	Revista Antioqueña de las Cien ...	2/10/2021	
Valencia-Duque F, Pinzco-Alzate M	2017	Metodología para la implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Inform...	RISTI - Revista Ibero de Siste...	2/10/2021	

Nota. Dentro de las bondades otorgadas por esta herramienta, nos permitió principalmente dinamizar la interacción con la documentación y su compartición entre investigadores - autores.

Figura 3

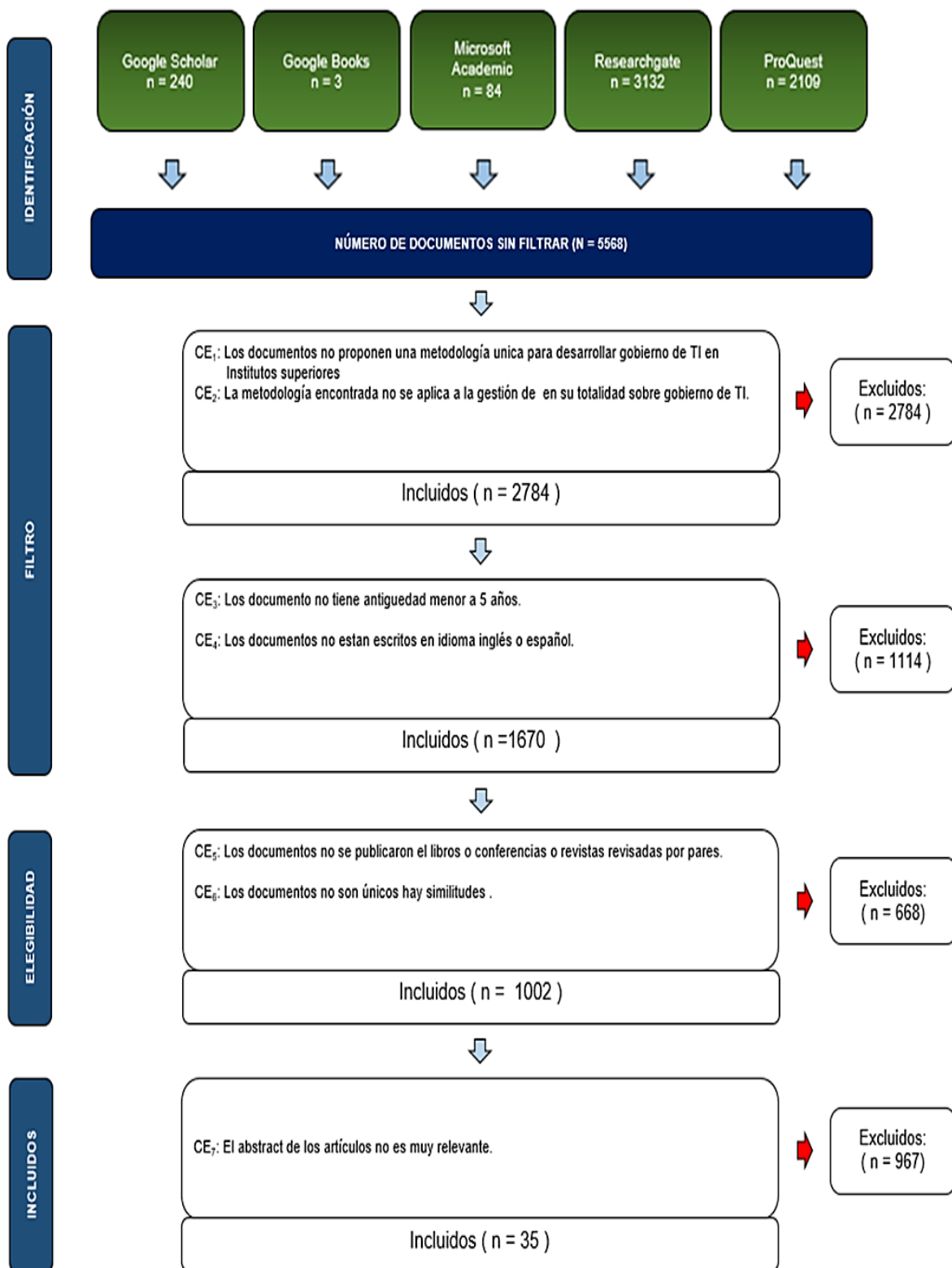
Cantidad de documentos recopilados por fuente de búsqueda

FUENTE	ECUACIÓN DE BÚSQUEDA	CANTIDAD	TIPO	TOTAL / ECUACIÓN	TOTAL / FUENTE
Google Scholar	("gobierno TI" or "gobernanza TI" or "Gobierno de tecnologías de la Información") and ("itil" or "cobit" or "ISO/IEC 38500")	20	Libros	134	240
		46	Tesis		
		68	Artículos		
	("IT governance" or "IT governance" or "Information technology governance") and ("itil" or "cobit" or "ISO / IEC 38500")	6	Libros	106	
		20	Tesis		
		80	Artículos		
Google Books	("gobierno TI" or "gobernanza TI" or "Gobierno de tecnologías de la Información") and ("itil" or "cobit" or "ISO/IEC 38500")	2	Libros	2	3
		0	Tesis		
		0	Artículos		
	("IT governance" or "IT governance" or "Information technology governance") and ("itil" or "cobit" or "ISO / IEC 38500")	1	Libros	1	
		0	Tesis		
		0	Artículos		
Microsoft Academic	("Gobierno de TI" OR "Gobernanza de TI" OR "IT Government" OR "IT Governance" OR "Gobierno de Tecnologías" OR "Gobernanza de Tecnologías" OR "Technology Government" OR "Technology Governance" OR "Technologies Government" OR "Technologies Governance" OR "Gobierno de tecnologías de la información" OR "Gobernanza de tecnologías de la información" OR "Information Technology Governmente" OR "Information Technology Governance" OR "Information Technologies Government" OR "Information Technologies Governance" OR "Gobierno Corporativo de TI" OR "Gobernanza Corporativa de TI" OR "Governance of IT" OR "Government of IT" OR "Governance of Technologies" OR "Governance of Technology") and ("itil" or "cobit" or "ISO / IEC 38500")	4	Libros	84	84
		71	Tesis		
		9	Artículos		
Researchgate	("gobierno TI" or "gobernanza TI" or "Gobierno de tecnologías de la Información") and ("itil" or "cobit" or "ISO/IEC 38500")	500	Libros	1870	3132
		120	Tesis		
		1250	Artículos		
	("IT governance" or "IT governance" or "Information technology governance") and ("itil" or "cobit" or "ISO / IEC 38500")	56	Libros	1262	
		356	Tesis		
		850	Artículos		
ProQuest	("Gobierno de TI" OR "Gobernanza de TI" OR "IT Government" OR "IT Governance" OR "Gobierno de Tecnologías" OR "Gobernanza de Tecnologías" OR "Technology Government" OR "Technology Governance" OR "Technologies Government" OR "Technologies Governance" OR "Gobierno de tecnologías de la información" OR "Gobernanza de tecnologías de la información" OR "Information Technology Governmente" OR "Information Technology Governance" OR "Information Technologies Government" OR "Information Technologies Governance" OR "Gobierno Corporativo de TI" OR "Gobernanza Corporativa de TI" OR "Governance of IT" OR "Government of IT" OR "Governance of Technologies" OR "Governance of Technology") and ("itil" or "cobit" or "ISO / IEC 38500")	295	Libros	2,109	2,109
		187	Tesis		
		1627	Artículos		

Nota. Las ecuaciones de búsqueda formuladas, fueron aplicadas en los idiomas español e inglés a fin de lograr una mayor captación de bibliografía relacionada al tema de investigación, asimismo, se obtuvo un total acumulado de 5568 documentos.

Figura 4

Gráfico prisma aplicando criterios de exclusión

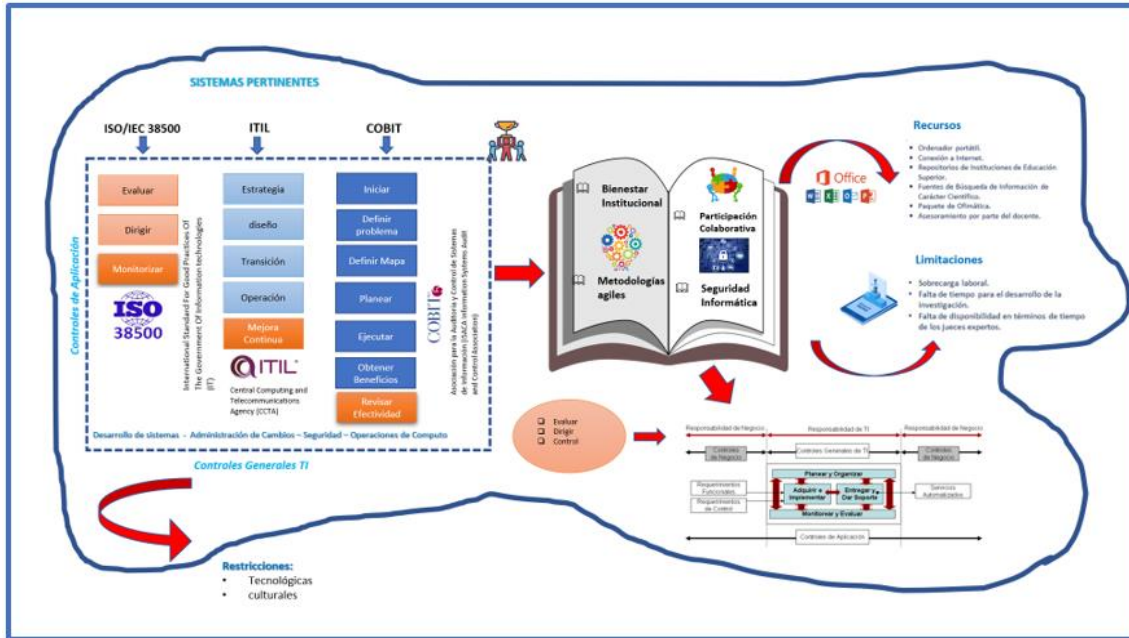


Nota. Además de los criterios de exclusión, también se aplicaron los parámetros de evaluación de la calidad detallados en líneas anteriores.

3. RESULTADOS

Figura 5

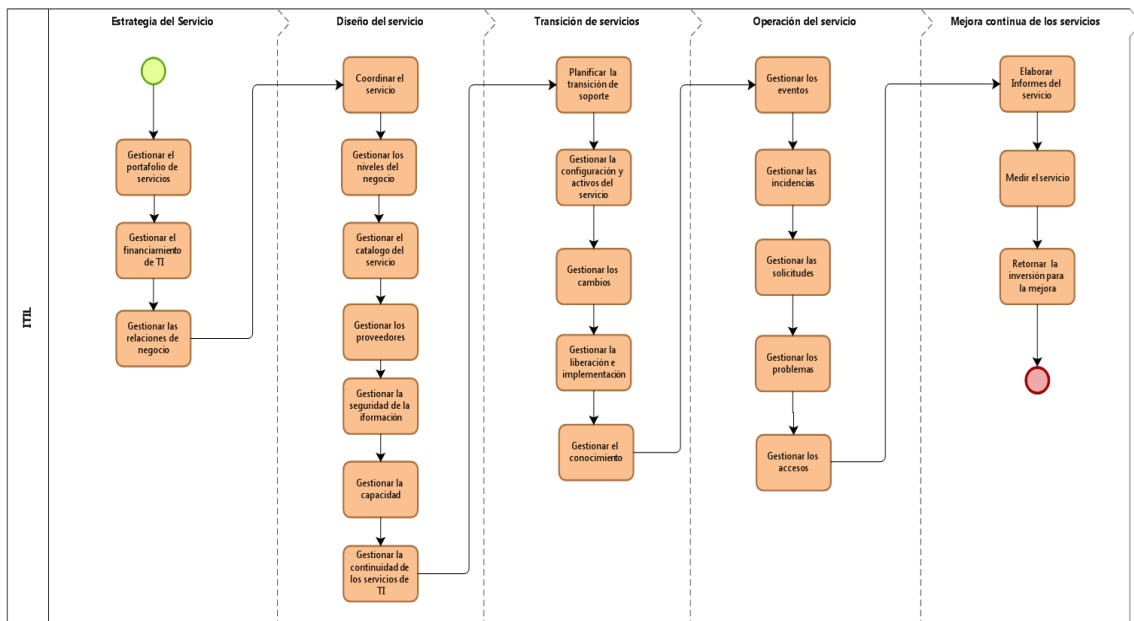
Cuadro pictórico



Nota. En la Figura 5, se visualiza un esquema gráfico del modelo metodológico propuesto donde se presentan características respecto a su(s): Sistemas pertinentes, Recursos, Limitaciones y Medidas de desempeño; asimismo, las Restricciones del entorno.

Figura 6

Modelo conceptual – ITIL (Information Technology Infrastructure Library)

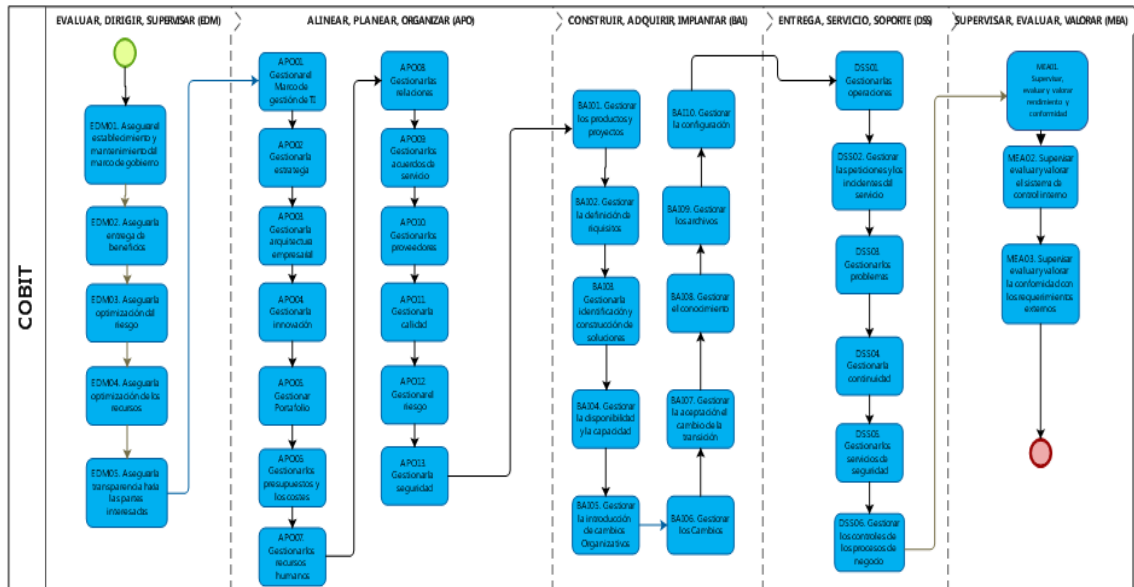


Nota. El flujoograma de actividades fue elaborado aplicando la notación BPMN 2.0.



Figura 7

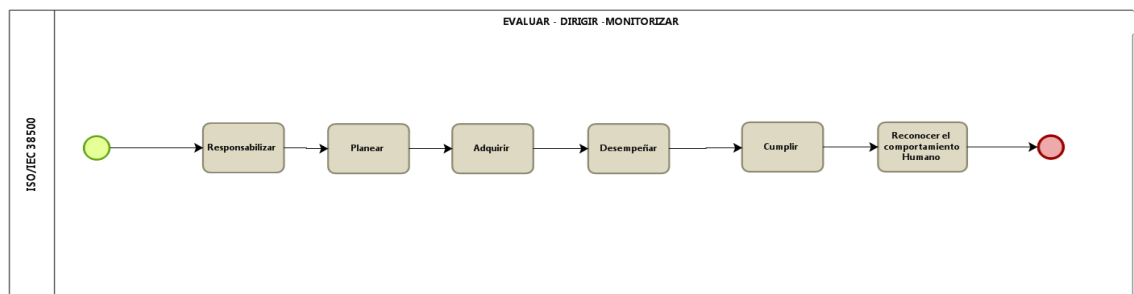
Modelo conceptual – COBIT



Nota. El flujoograma de actividades fue elaborado aplicando la notación BPMN 2.0.

Figura 8

Modelo conceptual - ISO/IEC 38500



Nota. El flujoograma de actividades fue elaborado aplicando la notación BPMN 2.0.

Tabla 1

Validación de la metodología tentativa con la realidad

Actividad	Mecanismo presente	Medida de desempeño	Cambio propuesto	¿Deseable sistemáticamente?	¿Viable culturalmente ?	Comentarios
1. Formular los procesos y actividades de la entidad	Diagramas de flujos de procesos por función.	Realizar anualmente.		Si	Si	
2. Considerar el progreso administrativo, económico y legal	Resolución para el inicio del proyecto de mejora.	El proyecto debe iniciarse en la fecha establecida en resolución.		Si	Si	

3.	Verificar gestión documentaria en el plan de acción de la entidad	----- -----		Considerar la actividad.	Si	Si	
4.	Aprobar y documentar el pgb en la web institucional	----- -----		Considerar la actividad.	Si	Si	
5.	Ingresar a la web institucional	----- -----		Considerar la actividad.	Si	Si	
6.	Seleccionar gestión documentaria	----- -----		Sistematizar actividades a través de un diagrama.	Si	Si	
7.	Rellenar FUT	----- -----		Considerar la actividad.	Si	Si	
8.	Interpretar y analizar la solicitud	Registros de información sobre producción.	Realizar mensualmente.		Si	Si	
9.	Reenviar al solicitante el llenado en forma correcta	----- -----		Considerar la actividad.	Si	Si	
10.	Referenciar la gestión documental	----- -----		Considerar la actividad.	Si	Si	
11.	Gestionar consulta del tipo de trámite	----- -----		Considerar la actividad.	Si	Si	
12.	Gestionar el conocimiento	Documentación solicitada.	Realizar en un máximo de 48 horas.		Si	Si	
13.	Registrar la comunicación	Registro de actividad.	Diariamente.	Considerar la actividad.	Si	Si	El registro es mediante canales digitales.
14.	Categorizar el requerimiento del trámite	----- -----		Considerar la actividad.	Si	Si	
15.	Gestionar la disponibilidad	----- -----	Según requerimiento.	Considerar la actividad.	Si	Si	
16.	Gestionar tiempos de respuesta	----- -----	Según requerimiento.	Considerar la actividad.	Si	Si	
17.	Referencia la tabla de	----- -----	Según requerimiento.	Considerar la actividad.	Si	Si	

valoración documental						
18. Gestionar continuidad de los servicios de TI	----- -----			Si	Si	
19. Migrar información	Migración de documentos.	Diariamente.	Considerar la actividad.	Si	Si	
20. Verificar políticas de seguridad de TI	Verificar acceso a sistemas.	Semanalmente.	Considerar la actividad.	Si	Si	
21. Emular almacenamiento de E/S	Verificar funcionamiento de sistema.	Diariamente.	Considerar la actividad.	Si	Si	
22. Replicar información	Copias de seguridad.	Diariamente.	Considerar la actividad.	Si	Si	
23. Aplicar refreshing	Copiar contenido a un digital.	Diariamente.	Considerar la actividad.	Si	Si	
24. Aplicar firma digital	Regular la utilización.	Diariamente.	Considerar la actividad.	Si	Si	
25. Expedir documento electrónico	Utilizar canales digitales de internet.	Diariamente.	Considerar la actividad.	Si	Si	

**Tabla 2**

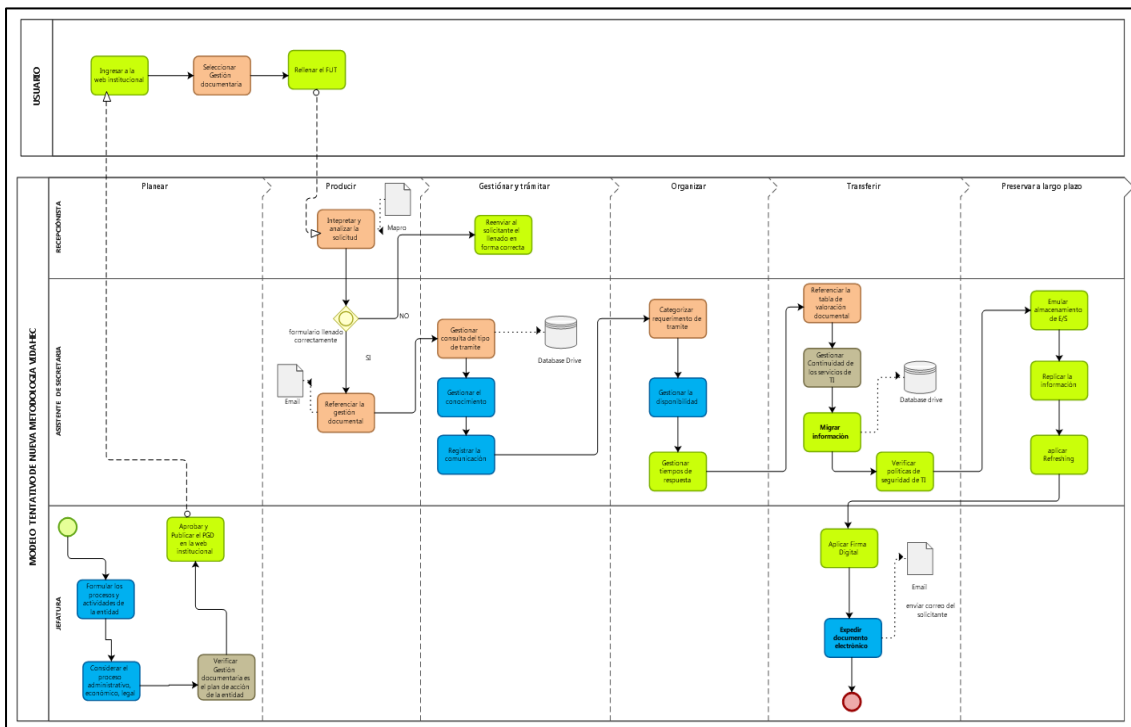
*Definición raíz inferida al modelo metodológico propuesto*

Un sistema abstracto basado en la aplicación del gobierno de TI para la mejora en la atención de trámites documentarios en sus diferentes canales promoviéndose una comunicación efectiva entre usuarios y organizaciones a través de sus recursos humanos, para ello, se recurre a: <b>Planear, Producir, Gestionar - Tramitar, Organizar, Transferir y Preservar a largo plazo.</b>	
<b>C:</b>	Organizaciones del sector público y privado.
<b>A:</b>	Empresarios, ejecutivos, directores de proyectos, jefaturas inmediatas y cargos afines.
<b>T:</b>	Organizaciones con problemas de atención además de contar con ineficientes procesos para el trámite documentario, → Organizaciones que cuentan con un sistema de trámite documentario eficiente que proveen de una atención de calidad al usuario evidenciándose a

	específicamente, en la solicitud, tiempo de análisis y ordenamiento generándose zozobra y desesperación en los usuarios por los prolongados tiempos de espera.		través de los tiempos oportunos de respuesta a las diversas solicitudes impartidas por este. Además, de la preservación y disponibilidad de la información a largo plazo.
<b>W:</b>	Los directivos de organizaciones deben enfocar esfuerzos en la mejora de sus procesos a través de la incorporación de tecnologías bajo el concepto del gobierno de TI en sus diferentes canales de atención al usuario a fin de la satisfacción de sus requerimientos cumpliéndose o inclusive, superándose las expectativas de este.		
<b>O:</b>	Empresarios, directores y ejecutivos.		
<b>E:</b>	<p><b>Restricciones internas:</b></p> <p>Estructura organizacional, Presupuesto, Normas internacionales y Planes estratégicos corporativos.</p> <p><b>Restricciones externas:</b></p> <p>Dinámica del entorno, Política financiera, Social, Cultural, Legal y Tecnológica.</p>		
<b>¿Qué?</b>	Dar a conocer a los empresarios, directores y ejecutivos sobre la importancia de la aplicación del Gobierno de TI en las organizaciones a fin de contar con procedimientos optimizados en la gestión documentaria además de lograr la satisfacción del usuario en la atención de sus requerimientos.		
<b>¿Cómo?</b>	A través de: Planear, Producir, Gestionar - Tramitar, Organizar, Transferir y Preservar a largo plazo.		
<b>¿Para qué?</b>	Para que las organizaciones puedan tener conocimiento sobre este modelo metodológico orientada a la gestión documentaria basado en la aplicación del gobierno de Ti a través de buenas prácticas y uso de tecnologías para el alcance de la eficiencia en sus diversos canales de servicio.		

Figura 9

Modelo metodológico propuesto a nivel detallado



	Desarrollado a partir de la metodología ITIL
	Desarrollado a partir de la metodología ISO/IEC 38500
	Desarrollado a partir de la metodología COBIT
	Aportes de los investigadores - autores

### 3.1 Detalle de fases del modelo metodológico propuesto

#### ➤ Fase N° 1: Planear

La alta dirección en conjunto con las jefaturas inmediatas de la organización, se encargan de la formulación sobre el funcionamiento y procesos a cumplir con el fin de argumentar en el TUPA (Texto Único de Procedimientos Administrativos) la planificación de costos considerándose el proceso administrativo, económico y legal para la gestión documentaria verificando su posterior publicación en la página web institucional con los links de acceso correspondientes para su tratamiento por parte del usuario.

#### ➤ Fase N° 2: Producir

El recepcionista analiza e interpreta la solicitud remitida por el usuario a fin de referenciarla a secretaría, en caso de no contener la información requerida, se procede a su reenvío al solicitante para que este realice el levantamiento de observaciones, caso contrario se procede a su atención.

➤ **Fase N° 3: Gestionar – Tramitar**

Se gestiona el tipo de trámite ya sea lógico o físico según corresponda y con ello, proceder a la interacción e intercambio de información entre el personal de secretaría y la data base; ello se justifica en el hecho de que todo trámite requiere de su registro y almacenamiento a través de la utilización de recursos tecnológicos tangibles o intangibles.

➤ **Fase N° 4: Organizar**

Se procede a la categorización del trámite a fin de gestionar los tiempos de respuesta correspondientes con una mayor precisión e inmediatez.

➤ **Fase N° 5: Transferir**

Se realiza la migración de toda la información a la data base considerando políticas de seguridad: instalación de softwares antivirus, establecimiento de passwords en sistemas operativos, etc., posterior a ello, se hace colocación de la firma digital respectiva a fin de dar respuesta al usuario vía e-mail concluyéndose de esta manera, el proceso de atención de trámite documentario.

➤ **Fase N° 6: Preservar a largo plazo**

Corresponde al almacenamiento y generación de backups por trámite concluido en aras de facilitar y agilizar su accesibilidad a los Stakeholders internos según sea requerido.

#### **4. CONCLUSIONES**

El objetivo de esta nueva metodología fue fusionar la potencia de la ingeniería dirigida por modelos con los paradigmas de gobernanza de tecnologías de la información para la mejora de procesos en la gestión documentaria. En ese sentido, su valor agregado radica en: Mejoras en gestión de la organización, su producción documentaria y tiempos de respuesta a los Stakeholders externos. Además, la bibliografía consultada sobre los sistemas pertinentes; a través de sus conceptualizaciones, síntesis y aplicaciones en casos específicos - prácticos, contribuyeron de manera sustancial a una mayor comprensión de los mismos para la construcción del nuevo modelo conceptual tentativo.

Se observó que la transparencia por diseño hace referencia a la consecución de los objetivos a través de la aplicación de la metodología de gobierno de TI en la gestión documentaria propiciando su viabilidad con la información generada por cada administración (ya sea pública o privada) en el ejercicio de sus funciones. Asimismo, su operación y control, deben enmarcarse en políticas previamente definidas además de la

implementación de sistemas de gestión afines; siendo esto último, de vital importancia su consideración durante el proceso de planificación.

## 5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Angel Pineda, S., & Silva Avendaño, E. Y. (s/f). Diseño de una empresa de tercerización de servicios tecnológicos basada en ITIL y COBIT 5.0. Recuperado el 20 de noviembre de 2021, de <https://repository.udistrital.edu.co/handle/11349/14560>
- Antonio-Castillo, J., & Ganga-Contreras, H. O.-0002-6151-4318 F. (s/f). Gobernanza universitaria: análisis de situación desde la perspectiva de la Ley de Educación Superior Argentina. Sld.cu. Recuperado el 20 de noviembre de 2021, de <http://scielo.sld.cu/pdf/rces/v40n2/0257-4314-rces-40-02-e18.pdf>
- Arévalo Campos, A. R. (2017). Propuesta de modelo de gobernanza de TI para el desarrollo de software para equipos tipo VSE (entidades muy pequeñas). Quito, 2017.
- Castro Agüero, R. F., & Rivera Guerrero, L. M. (2019). Implementación de un sistema de seguridad de la información adaptado al modelo COBIT 5 y la norma ISO 27002 caso: MV Servicios SRL. Universidad Privada Antenor Orrego - UPAO.
- Colina Vargas, A. M. (2019). gobierno de datos: un referente entre el gobierno de TI y la inteligencia de negocios. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 6(1), 1–19.
- Cordero, D. (2015). Mejores prácticas para implantar el gobierno de Tecnologías de la Información (TI), en la universidad ecuatoriana. *Revista Científica y Tecnológica UPSE*, 2(3). <https://doi.org/10.26423/rctu.v2i3.56>
- Vinces, A., & Mariela, T. (2019). Gobierno TI aplicando estándares y un marco de control en el uso de COBIT 5 – ISO/IEC 38500. Calceta: ESPAM MFL. <http://repositorio.espam.edu.ec/bitstream/42000/1034/1/TTMTI5.pdf>
- Angel Pineda, S., & Silva Avendaño, E. Y. (s/f). Diseño de una empresa de tercerización de servicios tecnológicos basada en ITIL y COBIT 5.0. <https://repository.udistrital.edu.co/bitstream/handle/11349/14560/AngelPinedaStefanny2018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Duque, F. J. V., & Alzate, M. O. (2017). Metodología para la implementación de un Sistema de Gestión de Seguridad de la Información basado en la familia de normas ISO/IEC 27000. *RISTI: Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, 22, 73–88.

- Encalada Loja, C., & Cordero Guzmán, D. (2016). Guía de auditoría para la evaluación del control interno de seguridad de la información con enfoque COBIT 5: caso Universidad Católica de Cuenca (UCACUE). *Revista Científica y Tecnológica UPSE*, 3(3), 113–121.
- Escobar Rivera, S. M., & León Aguirre, S. C. (2016). Diseño de un sistema de gestión de riesgos en la seguridad de la información, orientado al gobierno de TI en base a la norma NTE INEN-ISO/IEC 27005:2012, para la Dirección Nacional de Desarrollo Tecnológico en Telecomunicaciones (DTT), de la Superintendencia de Telecomunicaciones. Quito, 2016.
- Espinoza Aguirre, C. B. (2016). Propuesta de un marco de gobierno de TI para la Secretaría de Educación Superior, Ciencia Tecnología e Innovación, SENESCYT, basado en las mejores prácticas. <http://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/2791090>
- Firmani Zárate, D.-. (2015). Propuesta de modelo de gobierno de TI para Subgerencia de Informática de Empresa de Servicios Sanitarios ESSBIO. <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/handle/123456789/1585>
- Inocente Gonzales, I. A., & Yauri Celis, N. (2020). Grado de satisfacción de los usuarios con el sistema de gestión documentario (SIGGEDO 2.0) en la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión – 2019. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.
- Loyola, A. (2019). Alineamiento de objetivos estratégicos, a través de gobierno de TI. Caso de estudio: Instituto Nacional de Investigación en Salud Pública. Universidad Católica de Cuenca. Jefatura de Posgrados.
- Oblitas Castillo, A. H. (2019). Aplicación de COBIT 5 en la gestión y gobernabilidad de las tecnologías de información y comunicación, para generar valor agregado y competitividad en la atención al cliente del proceso crediticio de la Caja Municipal Arequipa – Filial Cusco. Universidad Andina del Cusco.
- Puentes Figueroa, C. E., & Maestre-Góngora, G. P. (2019). Plan estratégico basado en ITIL para mipymes en el departamento de Arauca-Colombia. *Lámpsakos*, 0(22), 68–84.
- Quintero Ruiz, H. J. (2017). Propuesta de modelo de evaluación de la madurez del gobierno de TI para las universidades españolas según la norma ISO/IEC 38500 y los marcos de trabajo ITIL y CMMI. Universidad de Cantabria.



- Quiñónez-Ku, Xavier. (2018). Implementación del proceso de gestión de incidencias basado en itil para mejorar la calidad del servicio del departamento de tics de la pontificia universidad católica del ecuador sede esmeraldas. 10.13140/RG.2.2.28094.33601.
- Robayo Jácome, D. J., & Villarreal Morales, V. D. L. M. (2020). Convergencia de COBIT e ISO 38500 en el Gobierno de Tecnologías de la Información. *INNOVA Research Journal*, 5(2), 1–25.
- Sánchez Casanova, F. S. (2021). Implementación de ITIL versión 3 en las organizaciones: Razones del éxito y fracaso. *Revista Científica de Sistemas e Informática*, 1(2), 54–66.
- Sarzosa, A. C., & Jaramillo, M. F. (2020). Estudio de gobierno de TI en los institutos técnicos y tecnológicos de la zona 1 del Ecuador. Otavalo: Universidad de Otavalo, 2020.
- Tipanluisa Beltrán, S. E. (2017). Evaluación de la gobernanza de las TICS dentro de la estrategia organizacional utilizando el marco de referencia ISO/IEC 38500 para empresas del sector público. Caso de estudio: “Empresa pública metropolitana de transporte de pasajeros de Quito – EPMTPO – Trolebús”. Quito, 2017.
- Trujillo Araujo, F. A. (2019). Sistema de información y su influencia en la gestión documentaria en la Dirección Regional de Educación Lima – Provincia - 2019. Universidad Tecnológica del Perú.
- Valverde-Alulema, F., Mejia-Madrid, G., & Meza-Bolaños, D. (2017). Análisis de la gobernanza de las tecnologías de la información y comunicación al servicio del buen vivir en las universidades públicas del Ecuador. *Revista Publicando*, 4(11(1)), 208–227.
- Vásquez Escalante, J. F. (2018). Implementación del sistema de gestión ISO 27001:2013, para proteger la información en los procesos de TI. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Vattuone Hurtado, A. E. P. (2018). Propuesta de selección de un servicio y aplicación de metodología basada en ITIL en una empresa de electrodomésticos. [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USIL\\_8e45fd4d0cd753c0e1ebce18e0f89154](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/USIL_8e45fd4d0cd753c0e1ebce18e0f89154)

- Velásquez Pérez, T., Pérez Pérez, Y. M., & Flórez, I. C. (2018). Adopción de prácticas de Gobierno de TI en la oficina de Admisiones, Registro y Control UFPSO. *REVISTA COLOMBIANA DE TECNOLOGIAS DE AVANZADA (RCTA)*, 1(31), 1–10.
- Velásquez Pineda, C. A., & Bahamón Páez, A. (2021). Modelo de gobierno de TI para la jefatura de las tecnologías de la información y las comunicaciones de la Fuerza Aérea Colombiana. *Maestría en Gerencia de Sistemas de Información y Proyectos Tecnológicos Virtual*.
- González, J. F., Mayo, F. J., Rodríguez, J. J., & Cuaresma, M. J. (2014). Pruebas de aceptación orientadas al usuario: contexto ágil para un proyecto de gestión documental. *Ibersid: Revista De Sistemas De Información Y Documentación* (ISSNe 2174-081X; ISSN 1888-0967), 8, 73-80. Recuperado a partir de <https://www.iversid.eu/ojs/index.php/iversid/article/view/4146>
- Guerrero, S. E. (2003). Construcción de un Modelo de Trabajo de Gestión Documental en la Organización, en el Contexto de la Actividad Archivística. *Diálogos Revista Electrónica*, 4(1), 4.
- Cerrillo Martínez, A., & Casadesús de Mingo, A. (2018). El impacto de la gestión documental en la transparencia de las Administraciones públicas: la transparencia por diseño. *Gestión y análisis de políticas públicas*, 19, 6–16.