



*Las TIC en la gestión documental de las PYMES en los cantones de La Maná, Pujilí y Latacunga*

*ICT in document management of SMEs in the cantons of La Maná, Pujilí and Latacunga*

*As TIC na gestão documental das PME dos cantões de La Maná, Pujilí e Latacunga*

Antonny Jhoel Vega-Muzo <sup>I</sup>  
[antonny.vega9613@utc.edu.ec](mailto:antonny.vega9613@utc.edu.ec)  
<https://orcid.org/0009-0000-3112-7870>

Erick Johan Rivera-Fernandez <sup>II</sup>  
[erick.rivera5426@utc.edu.ec](mailto:erick.rivera5426@utc.edu.ec)  
<https://orcid.org/0009-0007-5237-9808>

Galo Alfredo Flores-Lagla <sup>III</sup>  
[galo.flores@utc.edu.ec](mailto:galo.flores@utc.edu.ec)  
<https://orcid.org/0000-0002-8774-3581>

**Correspondencia:** [antonny.vega9613@utc.edu.ec](mailto:antonny.vega9613@utc.edu.ec)

Ciencias Técnicas y Aplicadas  
Artículo de Investigación

\* **Recibido:** 13 de diciembre de 2024 \* **Aceptado:** 24 de enero de 2025 \* **Publicado:** 02 de febrero de 2025

- I. Estudiante de la Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga, Ecuador.
- II. Estudiante de la Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga, Ecuador.
- III. Magister, Docente de la Universidad Técnica de Cotopaxi, Latacunga, Ecuador.

## Resumen

La presente investigación se realizó en las PYMES de los cantones de La Maná, Pujilí y Latacunga, correspondientes a la provincia de Cotopaxi. El objetivo principal fue identificar la importancia que tiene el uso de las TIC en la gestión documental. Se aplicó una investigación de enfoque cuantitativo, de carácter descriptivo y de corte transversal; como técnica de investigación se aplicó la encuesta que fue validada por expertos y como instrumento se utilizó el cuestionario. La población estuvo conformada por 71 personas que forman parte de las 5 PYMES seleccionadas bajo el muestreo no probabilístico por conveniencia. Los resultados obtenidos señalan que los encuestados en un 56,4% afirman no contar con respaldos de seguridad de la información repercutiendo en la pérdida de la información, y en una toma de decisiones ineficaz, es por ello que es imperante la implementación de Tic en las PYMES para generar ventajas competitivas y un mejor rendimiento. Estos resultados obtenidos reflejan las deficiencias existentes en las organizaciones y los principales motivos por los que se dan, es por ello que se sugieren estrategias que permitan mitigar dichas barreras, el uso de softwares libres y el almacenamiento en la nube son prácticas que ayudaran a mantener la información segura y ordenada, generando una mejor toma de decisiones y dando así la posibilidad de expandir el rumbo de las organizaciones a nuevos mercados.

**Palabras clave:** TIC; PYMES; Gestión Documental; Competitividad.

## Abstract

This research was conducted in SMEs in the cantons of La Maná, Pujilí and Latacunga, corresponding to the province of Cotopaxi. The main objective was to identify the importance of the use of ICT in document management. A quantitative, descriptive and cross-sectional research was applied; the survey was applied as a research technique that was validated by experts and the questionnaire was used as an instrument. The population consisted of 71 people who are part of the 5 SMEs selected under non-probabilistic convenience sampling. The results obtained indicate that 56.4% of respondents claim not to have information security backups, which results in the loss of information and ineffective decision making. This is why it is imperative to implement ICT in SMEs to generate competitive advantages and better performance. These results reflect the existing deficiencies in organizations and the main reasons why they occur, which is why strategies are suggested to mitigate these barriers; the use of free software and cloud storage are practices that

will help keep information safe and organized, generating better decision-making and thus giving the possibility of expanding the direction of organizations to new markets.

**Keywords:** ICT; SMEs; Document Management; Competitiveness.

## Resumo

Esta pesquisa foi realizada em PME dos cantões de La Maná, Pujilí e Latacunga, correspondentes à província de Cotopaxi. O principal objetivo foi identificar a importância da utilização das TIC na gestão documental. Foi aplicada uma abordagem de investigação quantitativa, descritiva e transversal; O inquérito foi aplicado como técnica de investigação e validado por especialistas, e o questionário foi utilizado como instrumento. A população foi constituída por 71 pessoas que fazem parte das 5 PME seleccionadas por amostragem não probabilística de conveniência. Os resultados obtidos indicam que 56,4% dos inquiridos afirma não ter backups de segurança da informação, resultando numa perda de informação e numa tomada de decisão ineficaz, pelo que a implementação das TIC é imperativa. Estes resultados obtidos refletem as deficiências existentes nas organizações e as principais razões pelas quais ocorrem, pelo que são sugeridas estratégias para mitigar estas barreiras, a utilização de software livre e o armazenamento na nuvem são práticas que ajudarão a manter a informação segura e organizada, gerando melhores tomadas de decisão. - criação e, assim, dando a possibilidade de expandir o rumo das organizações para novos mercados.

**Palavras-chave:** TIC; PME; Gestão Documental; Competitividade.

## Introducción

En la actualidad, las pequeñas y medianas empresas (PYMES) enfrentan cambios significativos en el ámbito tecnológico, por tal motivo es necesario que las PYMES implementen estrategias innovadoras para mejorar la eficacia y eficiencia en la gestión documental. La implementación de estrategias y Tecnología de la Información y Comunicación (TIC) es crucial para optimizar la calidad de la gestión documental en las organizaciones, lo cual favorecerá al fortalecimiento de la producción, comunicación, competitividad y la inteligencia de negocios. En un estudio realizado por la Cámara de Comercio de Quito indica que “el 75% de las PYMES ecuatorianas han implementado nuevas tecnologías en sus operaciones, lo que les ha permitido mejorar su eficiencia operativa y posicionarse de manera más competitiva en el mercado” (Cámara de Comercio de Quito, 2023).

Según Santos (2024) menciona que la gestión documental es un área estratégica en las organizaciones porque permite optimizar la eficiencia operativa, reducir tiempos de búsqueda, evitar duplicidades en los documentos, facilitar el acceso a datos precisos y verificables, y asegurar la transparencia y el cumplimiento normativo. También, permite que la toma de decisiones sea de forma más ágil y basada en datos reales, lo que no solo mejora la eficiencia operativa sino también potencia la capacidad de adaptación a cambios en el entorno facilitando así, la innovación y el crecimiento sostenible de la organización.

En el contexto de la gestión documental, existen normas y estándares de calidad, para Nino (2021), las normas ISO son normas y estándares de calidad que están conformadas de un conjunto de lineamientos estructurados para organizar y optimizar la gestión de una empresa en sus distintos ámbitos. De manera específica, la normativa ISO 30300 proporciona mucho más que una serie de reglas, es un marco conceptual diseñado para convertir a los sistemas de gestión documental (SGD) en aliados estratégicos de las organizaciones; esta norma asegura que cada documento y dato significativo contribuyan activamente al éxito y al crecimiento de las PYMES.

Es necesario entender que las TIC representan una ventaja competitiva para cualquier organización que las implemente, puesto que optimizan la forma en la que se gestiona la información y los procesos administrativos que se manejan dentro de la misma (Guaranda, 2021). La implementación de TIC en las organizaciones permite mejorar la producción, mayor agilidad en los procesos y un buen servicio al cliente, además, permiten automatizar tareas repetitivas, mejorar la comunicación tanto interna como externa y garantizar el acceso inmediato a datos relevantes.

La aplicación de TIC en las PYMES facilita el manejo de la información de forma rápida, eficiente y segura, especialmente en la gestión documental, ofreciendo confianza en la protección de los datos (Rodríguez et al., 2020), es así como la implementación de soluciones digitales, como los (SGD) apoyados en la nube, aseguran el acceso a la información desde cualquier lugar y también ofrecen mecanismos confiables para la protección de los datos. Además, la gestión documental digitalizada disminuye significativamente los riesgos vinculados a la pérdida de información, ya que ejecuta copias de seguridad automáticas y controles de acceso seguros.

Razón por la cual, cada vez más empresas, instituciones y emprendimientos están migrando hacia la documentación digital para así poder ahorrar recursos materiales y económicos conservando la información de forma segura y accesible (Loría et al., 2023), las organizaciones que adoptan esta transformación experimentan una mejora significativa en la facilidad de acceso y la veracidad de

los datos. Además, al digitalizar los documentos, disminuyen significativamente las amenazas asociadas con el almacenamiento físico, como la pérdida de la información debido a desastres naturales o el deterioro de archivos, avalando así una preservación digital más confiable y prolongada.

La transformación digital conlleva una inversión inicial en infraestructura tecnológica, pero sus beneficios a largo plazo son indiscutibles. La optimización del flujo de trabajo, la minimización de costos operativos y el mejoramiento de la comunicación interna enmarcan algunos de los resultados positivos que pueden esperarse de la correcta incorporación de TIC en la gestión documental.

Es por ello que el presente estudio tiene como objetivo identificar la importancia que tiene el uso de las TIC en la gestión documental de las Pequeñas y Medianas Empresas de los cantones de La Maná, Pujilí y Latacunga pertenecientes a la provincia de Cotopaxi, con el fin de entender como el uso de este recurso puede potenciar la eficiencia operativa, la seguridad de la información y aumentar la competitividad.

## **Fundamentos Teóricos**

### **Las PYMES**

Las pequeñas y medianas empresas (PYMES) se definen como empresas que tienen un tamaño limitado en cuanto a número de empleados y volumen de ventas, características que les permiten adaptarse con mayor flexibilidad a los cambios del mercado. Sin embargo, también enfrentan desafíos específicos, como la falta de personal especializado y recursos limitados para invertir en tecnología. La importancia de las pequeñas y medianas empresas en los contextos económicos nacionales las convierte en buenas candidatas para estudios a través de los cuales se pueda tener un mayor conocimiento sobre la cultura, funcionamiento y problemáticas que las aquejan (Franco et al., 2021).

En los cantones de La Maná, Pujilí y Latacunga pertenecientes a la provincia de Cotopaxi las PYMES buscan mejorar su competitividad a través de la implementación de las TIC en los procesos administrativos y en la gestión documental, lo que les permite optimizar los recursos y responder rápidamente a las demandas del mercado. Según Guana et al. (2021), *“Las TIC actualmente permean en distintos escenarios, por tanto, el sector productivo no es ajeno a reconocer su importancia para la optimización de recursos, el servicio al cliente y la generación de rentabilidad.”*

## **Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC)**

Las TIC se han convertido en una herramienta clave para las organizaciones que desean mejorar la eficiencia, optimizar los procesos y asegurar una mejor calidad de vida mediante la toma de decisiones. En el contexto de la gestión documental, las TIC ofrecen herramientas que facilitan la administración, almacenamiento, gestión y recuperación de información de forma digital. Según Guana et al. (2021), las TIC permiten a las PYMES desarrollar sistemas de gestión que automatizan tareas rutinarias y aumentan la accesibilidad de los documentos.

La digitalización de la información es el proceso mediante el cual la información se convierte de formatos físicos (papel, archivos físicos) a formatos digitales. Este proceso no solo permite un importante ahorro de espacio físico, sino también una mayor velocidad de acceso y procesamiento de datos, favoreciendo así la toma de decisiones basada en datos confiables y actualizados (Cámara de Comercio Sogamoso, 2019). Las PYMES que apliquen la digitalización podrán garantizar un manejo de información más segura, rápida y eficiente; permitirá también, la conservación y preservación de la información desde el almacenamiento en la nube, de esta manera se puede mejorar la competitividad y optimizar los recursos reduciendo el tiempo y los costes asociados a la gestión de documentos físicos.

El almacenamiento en la nube representa una de las innovaciones más significativas en el campo de las TIC para la gestión documental, este tipo de almacenamiento permite a las PYMES almacenar grandes cantidades de datos en servidores externos accesibles desde cualquier lugar con conexión a Internet. Según Flores y Gutiérrez (2022), el uso de la nube facilita la colaboración entre diferentes áreas de la empresa y permite una gestión de la información más flexible y segura, ya que cuenta con seguridad y respaldo de datos avanzados.

## **Sistemas de Gestión Documental (SGD)**

Los SGD, automatizan tareas relacionadas con la clasificación, búsqueda y almacenamiento de documentos, reduciendo el tiempo dedicado a estas actividades y minimizando los errores humanos (Rodríguez et al., 2021). Algunas plataformas de gestión documental incluyen programas de código abierto, como Alfresco y Open KM, que permiten a las PYMES acceder a soluciones avanzadas sin incurrir en riesgos de pérdida, duplicidad de información o costos elevados. Entre los principales beneficios que aporta la implementación de un SGD están:

### **Beneficios:**

- Reducción del uso de papel.
- Acceso más rápido a la información.
- Mayor seguridad de los datos.
- Colaboración más eficiente entre equipos.
- Ahorro de tiempo y costos operativos.

### **La Gestión Documental (GD)**

La gestión documental es el proceso de organizar, controlar y mantener los documentos generados por una empresa. Este proceso permite a las PYMES asegurar un adecuado acceso a su información, mejorando así la transparencia, eficiencia y seguridad en la administración de los datos. En palabras de Corzo et al. (2024), la gestión documental se basa en principios de organización y gestión de archivos que garantizan la legitimidad y accesibilidad de la información, contribuyendo al cumplimiento de la normativa y a la eficiencia operativa de las empresas.

Por otro lado, la indexación documental crea una ruta de acceso a los documentos en los gestores documentales, el principal objetivo de este campo es definir estructuras y técnicas de indexación para almacenar y recuperar documentos de manera eficiente utilizando tanto el texto, referencias o códigos (Cerdeira et al., 2008). La indexación en la gestión documental mejora la forma de organizar y recuperar la información.

### **Metodología**

Para el desarrollo de la investigación se aplicó el enfoque cuantitativo dado que permite obtener datos numéricos y expresarlos en tablas y gráficos, esto permite medir cómo las TIC se integra en la gestión documental de las PYMES. “La investigación cuantitativa es un método de investigación que utiliza herramientas de análisis matemático y estadístico para describir, explicar y predecir fenómenos utilizando datos numéricos” (Sullca, 2021, p. 5).

Esta investigación fue de carácter descriptiva, la cual según Caiza et al. (2022), “trata de detallar y describir las características más importantes del fenómeno de investigación” en este caso en como las TIC influyen en la gestión documental de las PYMES y sin explorar los factores que los generan, y transversal por que los datos fueron recabados en un solo instante de la investigación.

Como técnica de investigación se aplicó la encuesta y como instrumento el cuestionario que está desarrollado con la escala de Likert y consta de 28 preguntas con 5 opciones de respuesta las cuales son; (totalmente de acuerdo, de acuerdo, indiferente, en desacuerdo, totalmente en desacuerdo), dicho instrumento fue elaborado y validado mediante el método “juicio de expertos” a 3 profesionales expertos en el área de TIC. El cuestionario se aplicó en el año 2024 a todos los trabajadores de cada una de las Pymes seleccionadas.

En la provincia de Cotopaxi, en los cantones de Latacunga, Pujilí y La Maná *se obtuvieron 1952 PYMES, dato obtenido de la página Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. (2024) Directorio de Compañías.* Para la selección de la muestra se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia en donde “la muestra se elige de acuerdo a las necesidades del investigador, le permite elegir de manera arbitraria cuántos participantes puede haber en el estudio” (González, 2021). El muestreo por conveniencia permitió desarrollar la investigación en las empresas que decidieron participar en el estudio, dado que manejan un alto nivel de información y por ser destacadas en cada uno de sus cantones, lo que le dio un impacto más significativo a la investigación.

La muestra que formaron parte de la investigación corresponde al personal que labora en las PYMES de los cantones La Maná, Pujilí y Latacunga de la provincia de Cotopaxi a continuación se muestra en la tabla 1, los nombres de las empresas y el número de colaboradores que trabajan en cada una de ellas.

## Población y muestra

*Tabla 1*

*Pymes de los cantones de La Maná, Pujilí y Latacunga*

Nombres de las Pymes	Cantones	Número de Personas que Trabajan
ASOPROCANAN	La Maná	15
MANUDELI S.A.S	Pujilí	12
IZAELECTRIC S.A.S	Pujilí	13
SKINNY Corp. S. A	Latacunga	16
TEXAS FLOWERS S. A	Latacunga	15
A		
Total		71

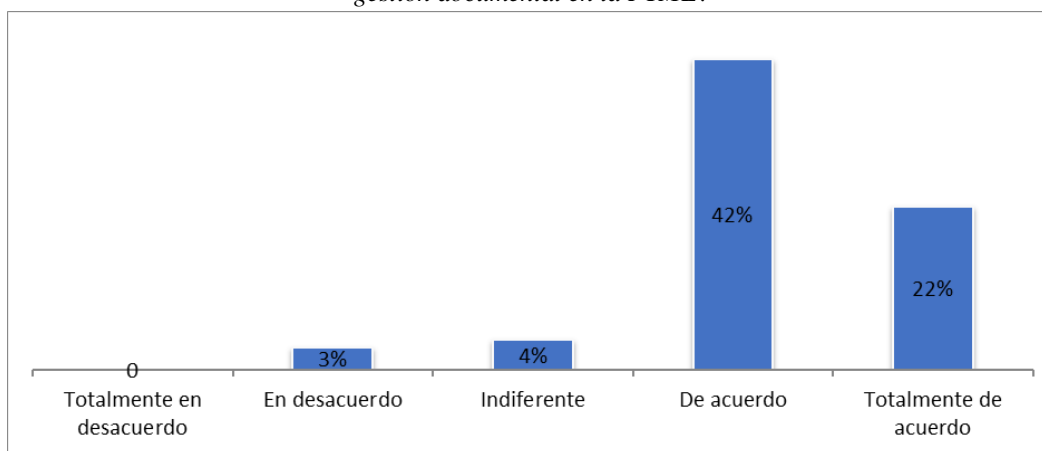
*Nota: Población encuestada en las 5 Pymes de los cantones La Maná, Pujilí y Latacunga de la provincia de Cotopaxi.*



## Resultados

Mediante los datos obtenidos en la investigación, se seleccionaron aquellas preguntas que tenían mayor relevancia y alcance con respecto a las TIC en la gestión documental de las PYMES, luego de realizar un análisis exhaustivo, los resultados demuestran el grado de aceptación que tiene el uso de la tecnología y los mayores desafíos que enfrenten las entidades estudiadas.

**Gráfico 1:** ¿Considera que los desafíos tecnológicos en el manejo de información física y digital dificultan la gestión documental en la PYME?



**Nota:** La gráfica 1 detalla las personas que están de acuerdo de que los costos son altos en la optimización de procesos documentales físicos y digitales.

En la gráfica 1, se observa que el 64% de los encuestados consideran que hay algunas barreras para la implementación de las TIC en las PYMES entre esos se destaca la falta de conocimientos en el área de TIC, los costos de adquirir un sistema para optimizar los procesos internos de la organización, el desconocimiento de nuevas tecnologías, la innovación, los altos costos de implementación, Estos aspectos son los que han dificultado la implementación de un Sistema de Gestión Documental (SGD).

**Tabla 2:** ¿Considera que la empresa tiene un sistema adecuado para realizar copias de seguridad de los documentos digitales?

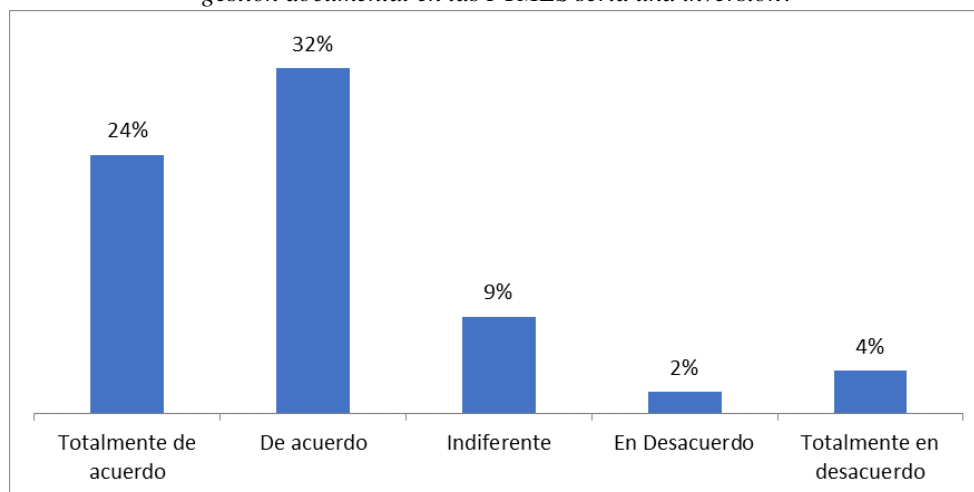
Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	17	23,90%
De acuerdo	8	11,30%
Indiferente	6	8,50%
En Desacuerdo	9	12,70%
Totalmente en desacuerdo	31	43,70%

Total	71	100,00%
-------	----	---------

*Nota: la tabla 3 refleja la percepción sobre la adecuación de los sistemas de copia de seguridad en las PYMES.*

En la tabla 2, se puede evidenciar que las respuestas con mayor porcentaje están en las categorías “Totalmente en desacuerdo” (43,7%) y “en desacuerdo” (12,70%) teniendo un total del (56,4%) evidenciando un panorama en el que las PYMES no cuentan con sistemas adecuados para realizar las copias de seguridad de los documentos digitales; esta situación demuestra un alto riesgo de pérdida de información, repercutiendo en la operatividad y sostenibilidad a mediano y largo plazo. Los factores determinantes para que se de estas situaciones se debe a la falta de acceso a herramientas modernas, la ausencia de políticas internas y el desconocimiento técnico en la implementación del servicio en la nube (Drive, OneDrive, Dropbox).

**Gráfico 2:** ¿Considera que los gastos que se realicen en la implementación de herramientas digitales para la gestión documental en las PYMES sería una inversión?



*Nota: La gráfica 2 detalla de las personas que están en desacuerdo a la implementación de TIC*

En relación con el gráfico 2, el 56% de los encuestados que son la mayoría manifiestan que la mayoría considera que los gastos asociados a la adopción de herramientas digitales de gestión de documentos, actualización y adquisición de software para la GD deben considerarse una inversión. Estas herramientas no sólo simplificarían la gestión de la información, sino que también permitirían a las PYMES optimizar sus procesos internos, aumentar su competitividad en el mercado y adaptarse con éxito a las demandas del entorno digital actual.

**Tabla 3:** ¿Ha recibido capacitación sobre el uso de TIC en la gestión documental?

Alternativa	Frecuencia	Porcentaje
Totalmente de acuerdo	3	4,20%
De acuerdo	6	8,50%
Indiferente	18	25,40%
En Desacuerdo	25	21,10%
Totalmente en desacuerdo	29	40,80%
Total	71	100,00%

*Nota:* la tabla 2 hace referencia al nivel de capacitación recibida para el uso de Tic en la organización de documentos en las PYMES

En la tabla 3, se puede observar que los porcentajes de respuestas con mayor valor están en las categorías “totalmente en desacuerdo” (40,8%) y “en desacuerdo” (21,1%), encontrando, por tanto, una tendencia desfavorable al momento de responder si han recibido capacitaciones sobre el uso de las TIC. Razón por la cual, estos resultados permiten deducir que existe limitaciones significativas en la formación tecnológica del personal y esto se da por muchos factores como puede ser: falta de programas de capacitación, limitación económica, resistencia al cambio, desmotivación, entre otras cosas.

## Discusión

Los resultados que se obtuvieron reflejan que el 35,2% de los encuestados afirma contar con herramientas para realizar las copias de seguridad evidenciando un correcto cuidado de la información, no obstante el 56,4% de los mismos opina que no cuenta con las herramientas necesarias para realizar dichas copias; y a su vez un 61,9% de los mismos afirma no haber recibido capacitaciones sobre el uso de herramientas digitales, dando un panorama desfavorable en donde el riesgo de pérdida de la información es demasiado alto, al igual que en el uso de las herramientas digitales, estas dificultades se presentan por distintos factores opacando el increíble potencial que tienen las TIC al momento de organizar, asegurar y tratar los datos esenciales de las PYME y también el cómo estas pueden generar una ventaja competitiva y abrir el paso a nuevos mercados. Esto concuerda con estudios previos que destacan que el uso de las TIC es necesario para generar mayor competencia y tratar de menor manera los datos.

En un estudio realizado por Lira et al. (2021) se analizó la influencia de las TIC en la competitividad de las PYMES en Aguascalientes, México. en donde identificaron que las empresas con empleo medio o alto en TIC manifestaron mayores niveles de competitividad y adaptabilidad al mercado.

Estos resultados proponen que invertir en capacitación y en la aplicación de sistemas tecnológicos modernos no solo mejora la forma de tratar los datos en la gestión documental, también aumenta la capacidad de las PYME para poder competir en nuevos mercados tanto nacionales como internacionales.

La comparación entre ambas investigaciones destaca que la implementación de las TIC es crucial para mejorar la eficiencia operativa y salvaguardar la integridad de los datos, también en la formación continua para desarrollar las habilidades en el uso de las tecnologías y mejorar la competitividad y el posicionamiento de las PYMES. Esto subraya la urgencia de incorporar una visión estratégica que integre capacitación, infraestructura tecnológica y gestión del cambio, permitiendo que las PYMES puedan prosperar en un entorno digital en constante evolución.

## Conclusiones

- Los resultados de la investigación reafirman que las TIC son esenciales para mejorar la gestión documental en las PYMES, aumentando la eficiencia operativa, el acceso a información en tiempo real y la seguridad. Sin embargo, la falta de conocimiento en tecnologías, el miedo al cambio y los altos costos de implementación, dificultan que las PYMES adopten soluciones modernas para la gestión documental, es por ello que al implementar recursos y al establecer políticas se genera una mayor facilidad de manejo de las TIC lo que conlleva a la modernización y a la eficiencia empresarial.
- Existen distintas barreras que pueden opacar el increíble potencial que tiene la implementación de TIC, el desconocimiento de las nuevas tecnologías es una de ellas adicional el costo de las mismas, para ello, es imperativo poner en marcha recursos y estrategias que faciliten el acceso a las TIC. Esto incluye incentivos económicos y la promoción de soluciones tecnológicas accesibles como el software de código abierto. Estas medidas no sólo reducirían los obstáculos identificados, sino que también permitirían a las PYMES aprovechar las TIC como instrumentos clave para mejorar su eficiencia operativa y la competitividad del mercado.
- Más del 56% de las PYMES no cuentan con sistemas adecuados para realizar copias de seguridad, exponiéndolas a riesgos representativos de pérdida de información, para contrarrestar estos factores se propone la implementación de soluciones como, hacer uso

de servicios en la nube (Drive, OneDrive, Dropbox) y software especializado de licencia libre o gratuito que permita la automatización de los procesos de respaldo, mejorar la operatividad garantizando la seguridad de la información y fortaleciendo la competitividad.

- El 61,9% de los encuestados afirman no haber recibido capacitaciones en TIC, lo que limita la capacidad de las PYMES para modernizar sus procesos y aprovechar las tecnologías disponibles. Por ello es muy importante motivar al empleado y desarrollar programas de capacitación accesibles que ayuden a fortalecer las competencias digitales, permitiendo que las PYMES modernicen sus procesos, optimizar su eficiencia operativa y avanzar hacia una transformación digital sostenible en la gestión documental.

## Referencias

1. Alcocer Rodríguez, R., Ceja Pizano, J., & Patiño Galván, I. (2020). Modelo de Gestión tecnológica para incrementar la competitividad de las PYMES. Repositorio De La Red Internacional De Investigadores En Competitividad, 13, 437–455. Recuperado a partir de <https://www.riico.net/index.php/riico/article/view/1806>
2. Caiza Pastuña, E. C., Mena Vasconez, M. D. J., & Acosta Camino, D. F. (2022). Estudio de factores incidentes sobre la gestión de inventarios-caso Pyme-Cibersegura. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 6(5), 5789-5807. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i5.5055](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i5.5055)
3. Cámara de Comercio de Quito. (2023). Pymes ecuatorianas: Un vistazo en datos.
4. Cámara de Comercio de Sogamoso. (2019). Programa de gestión documental versión 6.0. <https://camarasogamoso.org/wp-content/uploads/2019/08/GD%20T%2001%20Programa%20de%20Gesti%C3%B3n%20Documental%206.0.pdf>
5. Cerdeira Pena, A., de Bernardo, G., Fariña, A., & Fernández, J. D. (2008). Técnicas de indexación y recuperación. Laboratorio de Bases de Datos. <https://lbd.udc.es/Repository/Thesis/576418076R.pdf>
6. Corzo, V. A. A., Avilés, F. I. C., González, R. y. M., & Martínez, E. E. C. (2024, 19 marzo). Análisis de las TICS para la optimización de la dinámica administrativa de las PYMES en Ecuador. <https://revista.redgade.com/index.php/Gade/article/view/371>

7. Flores, J., & Gutiérrez, M. (2022). El impacto de la nube en la gestión empresarial moderna. *Revista de Innovación Tecnológica*, 15(3), 23-30. <https://revistainnovaciontecnologica.com/impacto-nube-gestion>
8. Franco, S. M. P., Vázquez, N. F. P., Álava, C. M. G., & Sornoza, J. C. Z. (2021). Indicadores de gestión financiera en pequeñas y medianas empresas en Iberoamérica: una revisión sistemática. *Dilemas Contemporáneos Educación Política y Valores*. <https://doi.org/10.46377/dilemas.v8i.2610>
9. González, O. H. (2021, 27 agosto). Aproximación a los distintos tipos de muestreo no probabilístico que existen. *Hernández González | Revista Cubana de Medicina General Integral*. <https://revmgi.sld.cu/index.php/mgi/article/view/1442/453>
10. Guana, A. D. S., Alfonso, R. H. P., & Patiño, R. R. J. (2021). Usos y aprovechamientos de las TIC'S en las Pymes de Bogotá. *Revista Colombiana de Contabilidad - ASFACOP*, 9(17), 169-186. <https://doi.org/10.56241/asf.v9n17.206>
11. Guaranda, S. (2021). Modelo de gestión para el alineamiento de estrategias corporativas en pymes mediante las tecnologías de la información y comunicación. <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/20911>
12. Lira, J. D. S., Bojórquez-Guerrero, L. P., Carlos-Ornelas, C. E., & García-Pérez, E. (2021). Impacto del uso de las TIC en la Competitividad de las PyMEs en Aguascalientes, México. *Revista Internacional de Investigación*, 23(4), 112-129. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/8039419.pdf>
13. Loría, M. D., Jiménez Cascante, K. F., & Jiménez Valverde, M. J. (2023, 16 junio). Estudio cualitativo del manejo de la gestión documental digital y su incidencia en los procesos administrativos en la Municipalidad de Pérez Zeledón, durante el año 2020-2021. <https://repositorio.una.ac.cr/handle/11056/26965>
14. Nina, M. (2021, 22 septiembre). Normas ISO [Diapositivas]. SlideShare. <https://es.slideshare.net/slideshow/normas-iso-250267191/250267191>
15. Rodríguez Cabrera, J. L., & colaboradores. (2021). Implementación de un sistema de gestión documental para la optimización de procesos en la Universidad Técnica del Norte. *Universidad Técnica del Norte*. <https://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/16349/2/04%20SOF%20058%20TRA%20BAJO%20GRADO.pdf>

16. Santos, C. (2024, 18 noviembre). Guía completa sobre la gestión documental: ¿qué es y por qué es vital? Transformación Digital. [https://aefp.org.es/guia-completa-sobre-la-gestion-documental-que-es-y-por-que-es-vital/?utm\\_source=chatgpt.com](https://aefp.org.es/guia-completa-sobre-la-gestion-documental-que-es-y-por-que-es-vital/?utm_source=chatgpt.com)
17. Sullca, J. (2021). INVESTIGACIÓN CUANTITATIVA [Universidad Nacional del Altiplano]. <https://bit.ly/4anGfv1>

© 2025 por los autores. Este artículo es de acceso abierto y distribuido según los términos y condiciones de la licencia Creative Commons Atribución-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional (CC BY-NC-SA 4.0) (<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>).