

**Propuesta de diseño de un modelo de
gestión documental para la empresa JASB
Proyectos S.A.S., orientado a mejorar la
trazabilidad y respuesta de
comunicaciones contractuales en
proyectos de interventoría.**

Trabajo final presentado por:	Daniel Sandoval Castillo
Programa:	Especialización en Gerencia De Proyectos
Docente:	María Margarita Gutierrez Claustro
Fecha:	Marzo 2026

Índice de contenidos

Resumen	4
Abstract	4
1. Introducción	6
1.1. Objetivo General.....	7
1.2. Objetivos Específicos	7
1.3. Metodología	7
1.3.1. Identificación y Análisis del Problema.....	9
1.3.2. Planificación de la Solución	10
2. Identificación y descripción un problema al interior de la organización	¡Error! Marcador no definido.
2.1. Descripción de la empresa a intervenir	14
2.1.1. Misión	15
2.1.2. Visión	15
2.1.3. Mapa de procesos	16
2.1.4. Descripción del proceso a intervenir	17
2.1.5. Descripción del problema que presenta el proceso.....	17
3. Establecimiento de planes de acción para la solución del problema	19
3.1. Establecimiento de objetivos	19
3.2. Descripción de la solución	20
3.3. Secuencia de actividades para ejecución de la solución	20
3.4. Descripción de recursos necesarios para la ejecución de la solución.....	22
4. Definición del alcance de la solución, partes interesadas, cronograma y presupuestos.	23
4.1. Alcance final de la solución	24
4.2. Identificación de responsables de las actividades para ejecución.....	25

4.3.	Cronograma de ejecución.....	26
4.4.	Presupuesto.....	28
5.	Referencias bibliográficas	30

RESUMEN

El presente documento propone la idea de diseño de un modelo de gestión documental para la empresa colombiana JASB PROYECTOS S.A.S., con el propósito de mejorar la respuesta efectiva de correspondencia, priorizando la organización, trazabilidad y archivo de la documentación asociada a los diferentes proyectos en los que participa la empresa. Teniendo en cuenta el diagnóstico del proceso actual, se identificó el problema principal, el cual está ligado a la ausencia de instructivos y lineamientos para la radicación, la falta de organización en la documentación y los tiempos extensos de respuesta a las comunicaciones que se generan en el desarrollo de los proyectos.

La propuesta considera objetivos orientados a establecer un procedimiento documental, definiendo responsables, roles y la estandarización de formatos y documentos. Por otra parte, se evidencian actividades como la definición de recursos, cronograma y presupuesto, lo cual garantiza la implementación de la propuesta. El modelo de gestión documental busca fortalecer la trazabilidad de la información, optimizando la comunicación entre áreas de la empresa y asegurando una mejora continua en los procesos organizacionales y en la gestión de los proyectos.

Palabras clave: Gestión documental, correspondencia, trazabilidad, estandarización.

ABSTRACT

This document proposes the design of a document management model for the Colombian company JASB PROYECTOS S.A.S., with the purpose of improving the effectiveness of correspondence responses by prioritizing the organization, traceability, and filing of documentation associated with the different projects in which the company participates. Based on the diagnosis of the current process, the main problem was identified, which is linked to the absence of guidelines and instructions for document registration, the lack of organization in the documentation, and the extensive response times to communications generated during project development.

The proposal considers objectives aimed at establishing a documentary procedure, defining responsibilities and roles, and standardizing formats and documents. Additionally, it outlines

activities such as defining resources, the schedule, and the budget, which ensure the implementation of the proposal. The document management model seeks to strengthen information traceability, optimize communication between the company's departments, and ensure continuous improvement in organizational processes and project management.

Keywords: Document management, correspondence, traceability, standardization.

1. INTRODUCCIÓN

Este proyecto de aplicación en investigación-acción se centra en la identificación y resolución de la necesidad de diseñar un modelo de gestión documental para la empresa JASB PROYECTOS S.A.S., con el propósito de mejorar la respuesta efectiva de correspondencia asociada a los diferentes proyectos de consultoría e interventoría que desarrolla la organización en el sector de la infraestructura pública en Colombia.

La gestión documental constituye un elemento esencial para las organizaciones que buscan optimizar sus procesos administrativos y técnicos, ya que promueve la eficiencia operativa, la transparencia y la preservación del conocimiento institucional (Segovia-García & Said-Hung, 2021).

Para el diseño de este proyecto se aplicó un enfoque de investigación-acción, desarrollando habilidades de diagnóstico, análisis y planificación orientadas a mejorar la eficiencia y efectividad de un proceso crítico en la organización. La aplicación de este enfoque permite involucrar a los diferentes actores en la identificación, análisis e intervención de los factores que afectan el control y la gestión documental dentro de los proyectos ejecutados por la empresa. Este tipo de enfoque participativo es ampliamente recomendado en estudios de mejora organizacional, dado que fortalece la apropiación de los procesos y facilita la implementación de soluciones sostenibles (Triana-Torres & Moreno-Rodríguez, 2021).

La estructura del proyecto incluye una revisión del contexto organizacional y el análisis del proceso actual de gestión de correspondencia dentro de la empresa, teniendo en cuenta el volumen de comunicaciones oficiales que se generan en el desarrollo de proyectos de consultoría e interventoría con entidades públicas. En este tipo de organizaciones, la trazabilidad de la información y la adecuada administración de los documentos se convierten en factores determinantes para garantizar respuestas oportunas a requerimientos contractuales, comunicaciones institucionales y solicitudes técnicas de las entidades contratantes.

Algunas investigaciones señalan que un sistema de gestión documental bien diseñado permite articular la información entre áreas, evitando duplicidades y mejorando los tiempos de respuesta institucional (Moreno Orjuela & Ayala Mora, 2017).

La correcta gestión documental no solo favorece la eficiencia operativa, sino que constituye un componente estratégico para la mejora continua y la sostenibilidad organizacional. De acuerdo con la norma ISO 30301, los sistemas de gestión para los documentos permiten a las organizaciones asegurar la trazabilidad, autenticidad y disponibilidad de la información, lo que repercute directamente en la transparencia, la toma de decisiones y el cumplimiento normativo (Organización Internacional de Normalización, 2019).

1.1. OBJETIVO GENERAL

Diseñar la propuesta de un modelo de gestión documental para la empresa **JASB PROYECTOS S.A.S.** orientado a mejorar la respuesta efectiva de correspondencia asociada a los diferentes proyectos de consultoría e interventoría desarrollados por la organización. La intervención se orienta no solo a corregir el problema identificado, sino también a proporcionar una propuesta sostenible que pueda integrarse a la estructura operativa de la empresa, fortaleciendo la trazabilidad de la información y optimizando los procesos de comunicación entre las áreas responsables de los proyectos.

1.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Para cumplir con el objetivo general, se establecen los siguientes objetivos específicos:

1. Realizar una identificación detallada del problema en su contexto organizacional, determinando las causas que afectan la correcta gestión de la correspondencia y evaluando su impacto en el desarrollo y seguimiento de los proyectos ejecutados por la empresa.
2. Diseñar un plan de acción estructurado que permita establecer procedimientos claros para la gestión documental, incluyendo la definición de roles, responsables, actividades específicas y recursos necesarios para mejorar la organización, control y trazabilidad de la correspondencia.
3. Definir el alcance de la intervención, estableciendo responsables, cronograma y presupuesto para garantizar que la implementación de la propuesta se realice de manera organizada y contribuya a mejorar la gestión de la información dentro de los proyectos de la empresa.

1.3. METODOLOGÍA

El presente proyecto se desarrolla bajo un enfoque de investigación–acción, el cual permite analizar una situación problemática dentro de una organización y proponer soluciones orientadas a mejorar los procesos existentes. Este enfoque se caracteriza por integrar la observación, el análisis y la intervención en un contexto real, permitiendo generar cambios que contribuyan a la optimización de las actividades organizacionales.

En el caso de JASB PROYECTOS S.A.S., la metodología se enfoca en el análisis del proceso actual de gestión de correspondencia asociada a los proyectos de consultoría e interventoría que desarrolla la empresa. Estos proyectos, al estar vinculados principalmente con entidades públicas, generan un alto volumen de comunicaciones oficiales que deben ser gestionadas de manera organizada y oportuna.

La metodología contempla inicialmente una fase de diagnóstico, en la cual se analiza el funcionamiento actual del proceso de recepción, clasificación y asignación de correspondencia dentro de la organización. Para ello se revisan los procedimientos informales utilizados en la gestión del correo corporativo, la forma en que se distribuyen los comunicados a los responsables de cada proyecto y las herramientas digitales utilizadas para el almacenamiento y seguimiento de la información.

Posteriormente se desarrolla una fase de análisis del problema, en la cual se identifican las principales dificultades asociadas a la gestión de la correspondencia, tales como errores en la asignación de comunicados a los proyectos correspondientes, duplicidad de información, retrasos en la respuesta a requerimientos de las entidades contratantes y afectaciones en la trazabilidad documental.

Finalmente, con base en los hallazgos obtenidos, se plantea una fase de diseño de propuesta, en la cual se estructuran alternativas de mejora orientadas a fortalecer el proceso de gestión documental dentro de la empresa. Estas propuestas buscan optimizar la organización de la correspondencia, mejorar la asignación de responsabilidades y facilitar el seguimiento de los comunicados asociados a cada proyecto.

De esta manera, la aplicación del enfoque de investigación–acción permite no solo analizar el problema identificado, sino también generar una propuesta práctica que contribuya al

fortalecimiento de los procesos administrativos y de gestión de la información dentro de la organización. (Hernández Sampieri et al., 2014)

1.3.1. Identificación y Análisis del Problema

La empresa JASB PROYECTOS S.A.S. desarrolla actividades de consultoría e interventoría en proyectos de infraestructura, principalmente con entidades públicas como el IDU, EAAB, FFIE, ICCU, entre otras. Este tipo de proyectos requiere una comunicación constante entre la entidad contratante, los contratistas de obra y la interventoría, lo cual genera un alto volumen de correspondencia oficial durante todas las etapas del contrato.

Actualmente, la empresa gestiona la recepción de comunicaciones a través de un correo corporativo central, en el cual se reciben los comunicados oficiales asociados a todos los proyectos en ejecución. La gestión de este correo es realizada por una persona encargada de revisar cada mensaje recibido, identificar el proyecto al cual pertenece y posteriormente remitirlo a los coordinadores o directores responsables.

Para facilitar la identificación interna de los proyectos, la empresa utiliza una codificación numérica, donde cada contrato se identifica con un número específico (por ejemplo, 665, 766, 776, entre otros). Esta numeración permite organizar la documentación y clasificar la información dentro de los espacios de almacenamiento digital de cada proyecto, generalmente gestionados a través de herramientas colaborativas como SharePoint.

Sin embargo, durante el desarrollo de las actividades se ha identificado una problemática relacionada con la clasificación y asignación incorrecta de los comunicados. En múltiples ocasiones, los oficios o correos recibidos son asignados a proyectos equivocados debido a similitudes en la numeración o a la falta de claridad en la identificación inicial del proyecto al que pertenece la comunicación. Por ejemplo, se han presentado casos en los cuales comunicaciones dirigidas a un proyecto específico son enviadas internamente a otro proyecto con numeración similar, lo que genera confusión en la gestión de la información.

Esta situación puede ocasionar diversas dificultades dentro de la organización, entre ellas la duplicidad de información, retrasos en la atención de comunicaciones oficiales, pérdida de trazabilidad documental y posibles incumplimientos en los tiempos de respuesta establecidos contractualmente. En proyectos de interventoría, donde la correspondencia constituye un soporte fundamental para la gestión administrativa, técnica y contractual, estas situaciones

pueden generar observaciones por parte de las entidades contratantes o de los supervisores del contrato.

Adicionalmente, la gestión documental dentro de cada proyecto depende en gran medida de los responsables directos de su administración, lo que puede generar diferencias en la organización, almacenamiento y seguimiento de la correspondencia. Esto dificulta la consolidación de un sistema uniforme de control documental que permita garantizar una trazabilidad clara de los comunicados enviados y recibidos en el desarrollo de los proyectos.

Por lo anterior, se identifica la necesidad de fortalecer el proceso de gestión de correspondencia dentro de la empresa, mediante la implementación de un modelo que permita mejorar la clasificación, asignación y seguimiento de las comunicaciones asociadas a cada proyecto. Un sistema de gestión documental más estructurado permitiría optimizar los tiempos de respuesta, reducir errores en la asignación de información y fortalecer el control sobre los documentos que soportan la ejecución de los contratos.

Para la identificación del problema dentro del proceso de gestión de correspondencia en JASB PROYECTOS S.A.S., se utilizó un método de diagnóstico basado principalmente en observación del proceso y análisis de la información disponible dentro de la organización. Este diagnóstico se realizó mediante la revisión de la forma en que se reciben, clasifican y distribuyen los comunicados asociados a los diferentes proyectos que desarrolla la empresa.

Adicionalmente, se tuvo en cuenta la revisión de los correos corporativos y de los repositorios digitales utilizados para el almacenamiento de la correspondencia, lo cual permitió identificar algunas dificultades relacionadas con la asignación de comunicados a los proyectos y el seguimiento de las respuestas. De igual manera, se consideró la experiencia del personal involucrado en la gestión de los proyectos, lo que permitió reconocer situaciones recurrentes asociadas al manejo de la correspondencia.

A partir de este proceso de observación y análisis se logró identificar las principales dificultades presentes en el manejo de la información, lo que permitió establecer las bases para la formulación de la propuesta de mejora orientada a fortalecer el proceso de gestión documental dentro de la organización

1.3.2. Planificación de la Solución

Con base en el análisis del problema identificado en la gestión de correspondencia dentro de JASB PROYECTOS S.A.S., se propone la planificación de una solución orientada a mejorar el proceso de recepción, clasificación, asignación y seguimiento de los comunicados asociados a los diferentes proyectos de consultoría e interventoría desarrollados por la empresa.

La solución propuesta consiste en estructurar un modelo básico de gestión documental para la correspondencia de proyectos, que permita fortalecer la organización de la información y garantizar una correcta asignación de los comunicados a los responsables de cada contrato.

En primer lugar, se propone establecer un protocolo de clasificación de correspondencia, el cual permita identificar de manera clara a qué proyecto pertenece cada comunicación recibida en el correo corporativo. Este protocolo incluiría criterios de identificación como el número de contrato, el nombre del proyecto, la entidad contratante y el código interno asignado por la empresa. De esta manera se reduciría el riesgo de que los comunicados sean asignados a proyectos incorrectos.

En segundo lugar, se plantea la implementación de un registro o matriz de control de correspondencia, en el cual se lleve un seguimiento sistemático de los comunicados recibidos y enviados. Este registro permitiría identificar la fecha de recepción, el proyecto correspondiente, el responsable de la gestión del comunicado y el estado de la respuesta. Con esta herramienta se facilitaría el control de los tiempos de respuesta y la trazabilidad de las comunicaciones oficiales.

Adicionalmente, se propone fortalecer la organización de los documentos dentro de los espacios de almacenamiento digital de cada proyecto, estableciendo criterios estandarizados para el archivo y la clasificación de la correspondencia en plataformas como SharePoint. Esto permitiría mejorar el acceso a la información por parte de los equipos de trabajo y evitar la duplicidad o pérdida de documentos. (*International Organization for Standardization [ISO], 2016*)

Finalmente, se plantea la necesidad de definir roles y responsabilidades claras en el proceso de gestión de correspondencia, de manera que las personas encargadas del manejo del correo corporativo y los responsables de cada proyecto cuenten con lineamientos claros para la correcta administración de los comunicados.

La planificación de estas acciones busca fortalecer el proceso de gestión documental dentro de la empresa, mejorando la eficiencia en la administración de la correspondencia y contribuyendo a garantizar una adecuada trazabilidad de la información en el desarrollo de los proyectos.

1.3.2.1. Definición de Alcance y Recursos

La propuesta de mejora en la gestión de correspondencia para JASB PROYECTOS S.A.S. se enfoca en optimizar el proceso de recepción, clasificación, asignación y seguimiento de los comunicados asociados a los diferentes proyectos de consultoría e interventoría desarrollados por la empresa.

El alcance de la propuesta contempla el diseño de un modelo básico de gestión documental orientado principalmente a la administración de la correspondencia que ingresa a través del correo corporativo central de la organización. Este modelo busca establecer lineamientos claros para la correcta identificación de los proyectos, la asignación adecuada de los comunicados a los responsables correspondientes y el seguimiento de las respuestas emitidas.

La propuesta está orientada a mejorar el flujo de información entre la persona encargada de la gestión del correo corporativo y los coordinadores o directores responsables de cada proyecto. De esta manera, se busca reducir errores en la asignación de comunicaciones, mejorar los tiempos de respuesta y fortalecer la trazabilidad documental dentro de la empresa.

En cuanto a los recursos necesarios para la implementación de la propuesta, se considera principalmente el uso de herramientas digitales que ya forman parte de la operación de la organización, tales como el correo corporativo y las plataformas de almacenamiento colaborativo utilizadas para la gestión documental de los proyectos, como SharePoint.

Adicionalmente, se requiere la participación de los actores involucrados en el proceso de gestión de correspondencia, entre ellos la persona encargada de administrar el correo corporativo y los coordinadores o responsables de los proyectos, quienes deberán aplicar los lineamientos establecidos para la correcta clasificación y seguimiento de los comunicados.

La implementación de esta propuesta no requiere inversiones significativas en infraestructura tecnológica, ya que se basa principalmente en la optimización de los procesos existentes y en la definición de procedimientos claros para la gestión de la información. De esta manera, la

solución planteada resulta viable dentro del contexto operativo de la empresa y puede contribuir a mejorar la eficiencia administrativa en el manejo de la correspondencia asociada a los proyectos.

Teniendo en cuenta la participación de JASB PROYECTOS S.A.S. en múltiples contratos de consultoría e interventoría en proyectos de infraestructura, principalmente con entidades públicas como el IDU, EAAB, FFIE e ICCU, se identificó un problema al interior de la organización relacionado con el proceso de gestión documental, específicamente en el manejo y control de la correspondencia asociada a los diferentes proyectos.

Este tipo de dificultades suele presentarse en organizaciones que gestionan simultáneamente varios proyectos y manejan un alto volumen de comunicaciones oficiales, sin contar con procesos estandarizados que permitan garantizar una adecuada clasificación, seguimiento y trazabilidad de la información. De acuerdo con diversos estudios, el crecimiento en las operaciones organizacionales sin una adecuada adaptación de los sistemas de gestión documental puede generar brechas operativas y administrativas que afectan la eficiencia de los procesos internos (García-Muñoz & González-Zabala, 2020).

Debido a la naturaleza de los proyectos que desarrolla la empresa, es evidente el volumen de comunicaciones oficiales que se reciben y se envían a través de los correos corporativos, incluyendo oficios de entidades contratantes, requerimientos técnicos, solicitudes de información, comunicaciones administrativas y reportes asociados al seguimiento contractual de los proyectos.

En la actualidad, la correspondencia es recibida principalmente a través de un correo corporativo central, el cual es administrado por una persona encargada de revisar los mensajes y remitirlos a los coordinadores o directores responsables de cada proyecto. Sin embargo, se ha evidenciado que el manejo actual de la correspondencia presenta dificultades para garantizar una respuesta pronta y efectiva a cada comunicación recibida, debido a la ausencia de un sistema estandarizado que facilite la correcta clasificación, asignación y seguimiento de los comunicados.

Esta situación se ve agravada por la existencia de múltiples proyectos que son identificados internamente mediante códigos numéricos similares, lo que en algunas ocasiones genera errores en la asignación de los comunicados a los responsables correspondientes. Como

consecuencia, algunos oficios pueden ser remitidos inicialmente a proyectos equivocados o quedar sin seguimiento oportuno, lo cual afecta la eficiencia en la gestión de la información.

El análisis del problema permitió identificar diversas fallas dentro del proceso de gestión documental de la organización, las cuales tienen un impacto negativo en los tiempos de respuesta y en la trazabilidad de la correspondencia asociada a los proyectos. Las principales situaciones identificadas son las siguientes:

- Demoras en la atención de requerimientos y solicitudes emitidas por las entidades contratantes o por otros actores relacionados con los proyectos.
- Dificultades para localizar documentos o comunicaciones previamente recibidas, debido a la falta de un sistema de organización documental estandarizado.
- Riesgo de incumplimientos contractuales derivados de la falta de respuesta oportuna a algunos comunicados oficiales.
- Aumento en el tiempo de búsqueda de información y en la carga laboral de los profesionales responsables de los proyectos, debido a reprocesos en la gestión y verificación de la correspondencia.

A partir de la revisión del funcionamiento actual del proceso de correspondencia y de la experiencia del personal involucrado en la gestión de los proyectos, se evidencia la necesidad de fortalecer los mecanismos de gestión documental dentro de la empresa. En este sentido, se plantea el diseño de una propuesta de **modelo de gestión documental** que permita mejorar la respuesta efectiva de la correspondencia y fortalecer la trazabilidad de la información asociada a los diferentes proyectos desarrollados por la organización.

1.4. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA A INTERVENIR

JASB PROYECTOS S.A.S. es una empresa colombiana dedicada a la prestación de servicios de consultoría e interventoría en proyectos de infraestructura, principalmente en el sector público. La organización participa en contratos asociados a la supervisión técnica, administrativa, financiera, legal, ambiental, social y de seguridad y salud en el trabajo de diferentes proyectos de obra civil.

La empresa desarrolla sus actividades principalmente con entidades públicas como el Instituto de Desarrollo Urbano (IDU), la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá (EAAB), el

Fondo de Financiamiento de la Infraestructura Educativa (FFIE) y el Instituto de Infraestructura y Concesiones de Cundinamarca (ICCU), entre otras entidades del sector.

Debido a la naturaleza de los contratos de interventoría, la organización gestiona simultáneamente múltiples proyectos, cada uno identificado mediante códigos internos que facilitan su seguimiento administrativo y documental. En este contexto, la empresa maneja un volumen considerable de comunicaciones oficiales relacionadas con el desarrollo, seguimiento y control de los proyectos, lo que hace que la gestión documental y el control de la correspondencia sean procesos fundamentales para garantizar la trazabilidad de la información y el cumplimiento de los compromisos contractuales.

1.4.1. Misión

JASB PROYECTOS S.A.S define su misión de la siguiente manera, según lo mencionado en su página web:

“Juntos activamos sueños brillantes al transformar ideas en proyectos sostenibles, innovadores y de alto impacto. A través de la consultoría, interventoría y gestión integral, diseñamos soluciones técnicas con visión estratégica, rigor ético y compromiso social. Nuestra experiencia, sumada al trabajo colaborativo con clientes, comunidades y aliados, nos permite materializar aspiraciones colectivas que impulsan el desarrollo y el bienestar.”

(JASB PROYETOS S.A.S, s.f., párr. 1)

1.4.2. Visión

JASB PROYECTOS S.A.S define su visión de la siguiente manera, según lo mencionado en su página web:

“Para el año 2030, seremos reconocidos en América Latina como la firma que activa sueños brillantes a través de la excelencia en la gestión de proyectos complejos, transformadores y sostenibles. Nuestra marca será sinónimo de confianza, innovación, liderazgo técnico y humanidad, dejando una huella positiva y perdurable en cada región y sector donde actuamos. Conformaremos una red de alianzas estratégicas sólidas que generen valor compartido y crecimiento conjunto.”

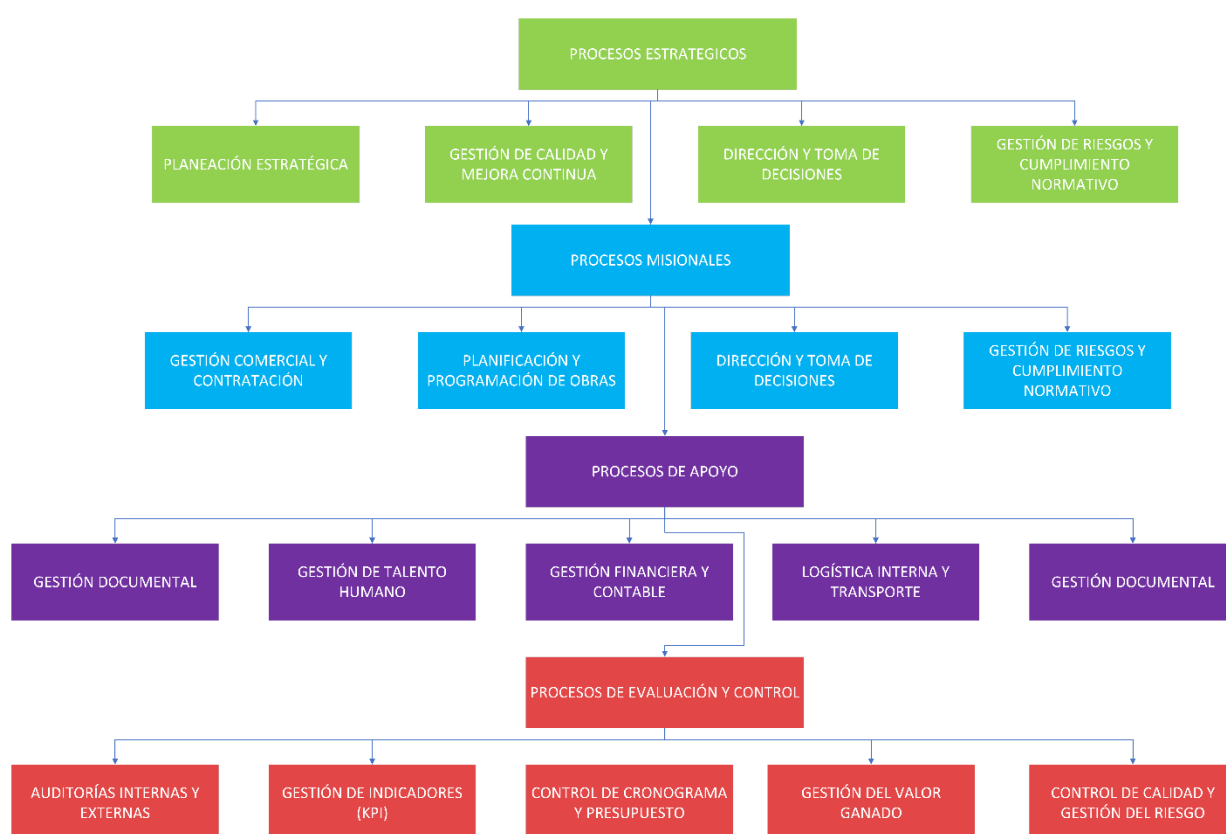
(JASB PROYETOS S.A.S, s.f., párr. 2)

1.4.3. Mapa de procesos

En el caso de JASB PROYECTOS S.A.S., la estructura de procesos está orientada principalmente a la gestión de proyectos de consultoría e interventoría en el sector de infraestructura. Para el desarrollo de estos proyectos es necesario articular diferentes áreas de trabajo que permiten garantizar el seguimiento técnico, administrativo y contractual de los contratos que ejecuta la organización.

De manera general, los procesos de la empresa pueden agruparse en cuatro categorías principales: procesos estratégicos, procesos misionales, procesos de apoyo y Procesos de evaluación y control

Ilustración 1 Matriz DOFA



Fuente: Elaboración propia. (Visio – Microsoft Teams)

La identificación de estos procesos permite comprender de manera más clara cómo se estructura el funcionamiento de la empresa y cómo se articulan las diferentes áreas para garantizar el desarrollo adecuado de los proyectos que ejecuta la organización.

1.4.4. Descripción del proceso a intervenir

El proceso seleccionado para la intervención corresponde a la gestión de correspondencia dentro de la empresa JASB PROYECTOS S.A.S., el cual hace parte de las actividades de apoyo que permiten garantizar el adecuado flujo de información entre los diferentes proyectos que desarrolla la organización.

Este proceso inicia con la recepción de comunicaciones oficiales a través del correo corporativo de la empresa. En este medio se reciben diferentes tipos de comunicaciones relacionadas con los proyectos de consultoría e interventoría que ejecuta la organización, tales como oficios de entidades contratantes, requerimientos técnicos, solicitudes de información, comunicaciones administrativas y reportes asociados al seguimiento de los contratos.

Una vez recibida la correspondencia, la persona encargada de la administración del correo corporativo revisa los mensajes e identifica el proyecto al cual pertenece cada comunicación. Posteriormente, estos correos son remitidos a los coordinadores o responsables de los proyectos, quienes se encargan de revisar la información, gestionar las respuestas correspondientes y realizar el seguimiento a los requerimientos recibidos.

Paralelamente, los documentos asociados a cada comunicación son almacenados en los espacios digitales de cada proyecto, generalmente organizados en repositorios de información como SharePoint, con el fin de conservar el registro documental de las comunicaciones enviadas y recibidas durante la ejecución de los contratos.

Sin embargo, debido al número de proyectos que gestiona la empresa y al volumen de comunicaciones que se generan diariamente, este proceso presenta algunas dificultades relacionadas con la clasificación, asignación y seguimiento de la correspondencia. En algunos casos, los comunicados pueden ser asignados a proyectos incorrectos o no ser gestionados oportunamente, lo que puede generar retrasos en la respuesta a requerimientos oficiales.

Por esta razón, el proceso de gestión de correspondencia se identifica como un punto clave dentro del funcionamiento administrativo de la empresa y como una oportunidad de mejora que permita fortalecer la organización de la información, optimizar los tiempos de respuesta y mejorar la trazabilidad de las comunicaciones asociadas a los proyectos.

1.4.5. Descripción del problema que presenta el proceso

El problema identificado dentro del proceso de gestión de correspondencia en JASB PROYECTOS S.A.S. corresponde a la falta de un modelo estandarizado de gestión documental que permita controlar, clasificar y dar seguimiento adecuado a las comunicaciones asociadas a los diferentes proyectos de consultoría e interventoría que desarrolla la empresa.

Debido al volumen de correspondencia que se recibe y se envía diariamente a través del correo corporativo, así como a la existencia de múltiples proyectos que se identifican mediante códigos internos similares, se presentan dificultades en la correcta asignación y seguimiento de algunos comunicados. Esta situación puede generar retrasos en la respuesta a requerimientos, reprocesos en la búsqueda de información y dificultades para mantener una adecuada trazabilidad documental dentro de los proyectos.

Tabla 2 Matriz DOFA

DEBILIDADES	OPORTUNIDADES
No existe un modelo estandarizado para la gestión y control de la correspondencia.	Implementación de un modelo de gestión documental que mejore la organización de la correspondencia.
Errores en la asignación de comunicados debido a similitudes en los códigos de los proyectos.	Fortalecimiento del uso de herramientas digitales para mejorar el control y seguimiento de comunicaciones.
Falta de trazabilidad clara en algunos comunicados recibidos o enviados.	Estandarización de procedimientos para la clasificación y archivo de documentos.
Retrasos en la respuesta a requerimientos debido a problemas en la clasificación de la correspondencia.	Mejora en la eficiencia administrativa y en los tiempos de respuesta de los proyectos.
FORTALEZAS	AMENAZAS
Experiencia de la empresa en la gestión de proyectos de consultoría e interventoría con entidades públicas.	Riesgo de incumplimientos contractuales por falta de respuesta oportuna a comunicaciones oficiales.
Uso de herramientas digitales como correo corporativo y repositorios de información (SharePoint).	Observaciones por parte de entidades contratantes debido a demoras en la atención de requerimientos.
Existencia de coordinadores y responsables directos para cada proyecto.	Pérdida de trazabilidad de la información en proyectos con alto volumen de comunicaciones.
Manejo de repositorios digitales por proyecto para almacenamiento de documentos.	Aumento de la carga laboral del personal debido a reprocesos en la búsqueda de información.

Fuente: Elaboración propia.

Por las razones mencionadas es importante la creación de la propuesta de un diseño de modelo de gestión documental para la empresa, para garantizar la disponibilidad de

información y la respuesta efectiva de correspondencia, además de fortalecer la mejora continua dentro de los procesos de JASB PROYECTOS S.A.S.

2. ESTABLECIMIENTO DE PLANES DE ACCIÓN PARA LA SOLUCIÓN DEL PROBLEMA

A partir del diagnóstico realizado al proceso de gestión de correspondencia en JASB PROYECTOS S.A.S., se evidencia la necesidad de implementar acciones orientadas a mejorar la organización, clasificación y seguimiento de las comunicaciones asociadas a los proyectos que desarrolla la empresa.

El alto volumen de correspondencia generado por los contratos de consultoría e interventoría requiere contar con procedimientos claros que permitan garantizar una adecuada trazabilidad de la información y una respuesta oportuna a los requerimientos de las entidades contratantes. De acuerdo con García-Muñoz y González-Zabala (2020), la ausencia de sistemas estructurados de gestión documental puede generar dificultades en el control de la información y afectar la eficiencia de los procesos organizacionales.

En este sentido, los planes de acción propuestos buscan fortalecer el proceso de gestión documental mediante la estandarización de procedimientos para la recepción, clasificación y seguimiento de la correspondencia. Estas acciones permitirán mejorar el control de las comunicaciones, reducir reprocesos en la búsqueda de información y facilitar el cumplimiento oportuno de los requerimientos asociados a los proyectos.

De esta manera, la implementación de estas acciones contribuirá a optimizar la gestión de la correspondencia dentro de la organización, fortaleciendo la trazabilidad de la información y apoyando el desarrollo eficiente de los proyectos que ejecuta JASB PROYECTOS S.A.S.

2.1. ESTABLECIMIENTO DE OBJETIVOS

Con el fin de orientar el desarrollo del plan de acción propuesto para mejorar el proceso de gestión de correspondencia en JASB PROYECTOS S.A.S., se establecen los siguientes objetivos. Estos permiten definir de manera clara los resultados que se buscan alcanzar mediante la

implementación de acciones orientadas a fortalecer la organización, el control y la trazabilidad de la información asociada a los proyectos que desarrolla la empresa.

3. Objetivo general

Proponer un conjunto de acciones que permitan mejorar el proceso de gestión de correspondencia en JASB PROYECTOS S.A.S., con el fin de fortalecer la organización de la información, optimizar los tiempos de respuesta y garantizar una adecuada trazabilidad documental en los proyectos de consultoría e interventoría.

4. Objetivos específicos

- Identificar las principales dificultades que se presentan en el proceso actual de gestión de correspondencia dentro de la empresa.
- Establecer procedimientos básicos para la correcta recepción, clasificación y asignación de las comunicaciones asociadas a los proyectos.
- Definir acciones de mejora que permitan optimizar el control y seguimiento de la correspondencia recibida y enviada.
- Fortalecer la organización de la información con el fin de facilitar la trazabilidad documental y la atención oportuna de los requerimientos.

2.2 DESCRIPCIÓN DE LA SOLUCIÓN

Con base en el análisis realizado al proceso de gestión de correspondencia en JASB PROYECTOS S.A.S., se propone la implementación de una solución orientada a mejorar la organización, clasificación y seguimiento de las comunicaciones asociadas a los proyectos de consultoría e interventoría desarrollados por la empresa.

La solución consiste en el diseño de un modelo básico de gestión documental para el manejo de la correspondencia, el cual permita establecer lineamientos claros para la recepción, clasificación, asignación y seguimiento de los comunicados que ingresan a través del correo corporativo de la organización. Este modelo busca facilitar la identificación correcta de los

proyectos a los que pertenece cada comunicación, teniendo en cuenta los códigos internos que utiliza la empresa para el control administrativo de sus contratos.

Adicionalmente, se propone la implementación de un registro o matriz de control de correspondencia, que permita llevar un seguimiento más organizado de los comunicados recibidos y enviados. Esta herramienta permitirá registrar información básica como la fecha de recepción del comunicado, el proyecto al que pertenece, el responsable de su gestión y el estado de la respuesta, facilitando así el control y la trazabilidad de la información.

De igual manera, la propuesta contempla la definición de procedimientos básicos para la gestión de la correspondencia, con el fin de establecer criterios claros para la clasificación de los comunicados y la asignación de responsabilidades dentro del proceso. Esto permitirá reducir errores en la distribución de la información y mejorar los tiempos de respuesta frente a los requerimientos de las entidades contratantes.

En conjunto, estas acciones buscan fortalecer el proceso de gestión documental dentro de la organización, optimizando el manejo de la correspondencia y contribuyendo a una mejor organización de la información en los proyectos que ejecuta JASB PROYECTOS S.A.S.

2.3 SECUENCIA DE ACTIVIDADES PARA EJECUCIÓN DE LA SOLUCIÓN

Para llevar a cabo la implementación de la propuesta orientada a mejorar el proceso de gestión de correspondencia en JASB PROYECTOS S.A.S., se plantea una secuencia de actividades que permitirá organizar de manera gradual la ejecución de la solución planteada. Estas actividades buscan fortalecer el control de las comunicaciones asociadas a los proyectos y mejorar la trazabilidad de la información dentro de la empresa.

La secuencia de actividades se plantea de la siguiente manera:

1. Análisis del proceso actual de gestión de correspondencia, con el fin de identificar las principales dificultades relacionadas con la clasificación, asignación y seguimiento de las comunicaciones.
2. Definición de lineamientos para la gestión de correspondencia, estableciendo criterios básicos para la recepción, clasificación y distribución de los comunicados que ingresan al correo corporativo de la empresa.

3. Diseño de una matriz de control de correspondencia, que permita registrar los comunicados recibidos y enviados, incluyendo información como fecha de recepción, proyecto asociado, responsable del seguimiento y estado de la respuesta.
4. Organización de los repositorios digitales de los proyectos, con el fin de mejorar el archivo y almacenamiento de la correspondencia dentro de las carpetas correspondientes en plataformas utilizadas por la empresa.
5. Socialización de los lineamientos del proceso, con el personal involucrado en la gestión de los proyectos, con el objetivo de facilitar la correcta aplicación de los procedimientos definidos.
6. Seguimiento al proceso implementado, evaluando el funcionamiento de las acciones propuestas y verificando mejoras en los tiempos de respuesta y en la organización de la información.

Mediante la implementación de esta secuencia de actividades se busca mejorar la gestión de la correspondencia dentro de la organización, facilitando la correcta asignación de los comunicados a los proyectos y fortaleciendo la trazabilidad de la información asociada a los contratos que ejecuta JASB PROYECTOS S.A.S.

2.4 DESCRIPCIÓN DE RECURSOS NECESARIOS PARA LA EJECUCIÓN DE LA SOLUCIÓN

Para la implementación de la solución propuesta orientada a mejorar el proceso de gestión de correspondencia en JASB PROYECTOS S.A.S., no se requiere una inversión significativa en infraestructura o tecnología, ya que la empresa actualmente cuenta con herramientas digitales que permiten gestionar la información de los proyectos.

En primer lugar, se requiere el recurso humano, principalmente la participación de la persona encargada de la administración del correo corporativo y de los coordinadores o responsables de los proyectos, quienes tendrán un papel fundamental en la correcta clasificación, seguimiento y respuesta de los comunicados asociados a cada contrato.

En segundo lugar, se contemplan recursos tecnológicos, como el uso del correo corporativo y de las plataformas de almacenamiento digital utilizadas por la empresa, tales como

repositorios en la nube o herramientas de gestión documental como SharePoint. Estas herramientas permitirán organizar y almacenar adecuadamente la correspondencia recibida y enviada durante la ejecución de los proyectos.

Finalmente, se consideran recursos administrativos, relacionados con la elaboración de formatos o matrices de control de correspondencia que permitan registrar la información básica de los comunicados, facilitando el seguimiento de los requerimientos y mejorando la trazabilidad documental dentro de la organización.

La utilización adecuada de estos recursos permitirá fortalecer el proceso de gestión de correspondencia en la empresa, optimizando la organización de la información y facilitando la atención oportuna de los requerimientos asociados a los proyectos que desarrolla JASB PROYECTOS S.A.S.

3 DEFINICIÓN DEL ALCANCE DE LA SOLUCIÓN, PARTES INTERESADAS, CRONOGRAMA Y PRESUPUESTOS.

Con el fin de garantizar una adecuada implementación de la propuesta orientada a mejorar el proceso de gestión de correspondencia en JASB PROYECTOS S.A.S., es necesario definir los elementos que permitirán estructurar la solución planteada. Para ello se establecen aspectos fundamentales como el alcance de la propuesta, la identificación de las partes interesadas involucradas en el proceso, el cronograma de actividades para su ejecución y los recursos necesarios para su implementación.

La definición de estos elementos permite organizar de manera más clara las acciones que se deben desarrollar para fortalecer la gestión de la correspondencia dentro de la empresa, facilitando la correcta clasificación, seguimiento y control de los comunicados asociados a los diferentes proyectos de consultoría e interventoría que ejecuta la organización.

Adicionalmente, la identificación de las partes interesadas permite reconocer a las personas o áreas que participan directa o indirectamente en el proceso, mientras que la elaboración de un cronograma facilita la planificación de las actividades necesarias para implementar la solución propuesta. Por su parte, la estimación de los recursos permite identificar los medios necesarios para llevar a cabo las acciones planteadas.

En conjunto, estos elementos permiten estructurar de manera organizada la propuesta de mejora, garantizando que las acciones planteadas contribuyan a optimizar la gestión de la correspondencia y a fortalecer la trazabilidad de la información dentro de JASB PROYECTOS S.A.S.

3.2 ALCANCE FINAL DE LA SOLUCIÓN

La propuesta planteada en el presente trabajo tiene como alcance el diseño de una estrategia de mejora orientada a optimizar el proceso de gestión de correspondencia en JASB PROYECTOS S.A.S., específicamente en lo relacionado con la recepción, clasificación, asignación y seguimiento de los comunicados asociados a los diferentes proyectos que maneja la organización. Este enfoque se alinea con la importancia de estructurar adecuadamente los procesos organizacionales para mejorar la eficiencia en la gestión de la información (García-Muñoz & González-Zabala, 2020).

La solución propuesta se enfoca en establecer un esquema más organizado para el manejo de la correspondencia que ingresa a la empresa a través del correo corporativo principal, con el fin de facilitar su correcta asignación a los coordinadores o responsables de cada proyecto. Para ello, se plantea la implementación de lineamientos básicos de organización documental, el uso adecuado de las herramientas digitales existentes dentro de la empresa y la definición de criterios claros para la clasificación de los comunicados según el proyecto al que correspondan. Este tipo de estrategias permite mejorar la eficiencia operativa y reducir errores en la gestión documental (ISO 15489, 2016).

De igual manera, la propuesta busca mejorar la trazabilidad de la información mediante el fortalecimiento del uso de los espacios de almacenamiento digital por proyecto, lo que permitirá llevar un mejor control sobre la correspondencia recibida y enviada, reduciendo así los reprocesos, la pérdida de información y los retrasos en la respuesta a los requerimientos de las entidades contratantes.

Es importante señalar que el alcance de la solución se centra en el diseño de la propuesta de mejora del proceso, por lo que no contempla la implementación completa de nuevos sistemas tecnológicos o plataformas externas, sino el aprovechamiento y organización de los recursos y herramientas con los que actualmente cuenta la empresa. Este enfoque es coherente con

metodologías de gestión de proyectos que priorizan la optimización de recursos existentes antes de incurrir en nuevas inversiones (Project Management Institute, 2021).

3.3 IDENTIFICACIÓN DE RESPONSABLES DE LAS ACTIVIDADES PARA EJECUCIÓN

Para la adecuada ejecución de la solución propuesta, se hace necesario identificar los responsables de cada una de las actividades planteadas, teniendo en cuenta la estructura organizacional de **JASB PROYECTOS S.A.S.** y los roles que actualmente intervienen en el manejo de la correspondencia. Esta asignación permite establecer claridad en las funciones, evitar reprocesos y garantizar el cumplimiento oportuno de las actividades definidas.

A continuación, se presentan los principales responsables:

Tabla 2 Roles y áreas responsables del proceso

Actividad	Responsable	Descripción del rol
Recepción de correos corporativos	Auxiliar administrativa (correo principal)	Encargada de recibir y realizar la primera revisión de los comunicados que ingresan a la organización.
Clasificación de la correspondencia	Auxiliar administrativa	Identifica el proyecto al que pertenece cada comunicado según asunto, entidad y contenido.
Asignación de correos a proyectos	Auxiliar administrativa	Remite los comunicados a los coordinadores y directores correspondientes según el proyecto.
Revisión técnica y administrativa	Coordinador de proyecto	Analiza el contenido del comunicado y define las acciones a seguir dentro del proyecto.
Elaboración de respuestas	Equipo técnico del proyecto	Prepara las respuestas a los requerimientos según el componente (técnico, legal, ambiental, etc.).
Validación de respuestas	Director de proyecto	Revisa y aprueba las respuestas antes de su envío a la entidad correspondiente.
Envío de respuestas	Coordinador o director de proyecto	Remite oficialmente la respuesta desde el correo autorizado.
Archivo y trazabilidad documental	Equipo del proyecto	Organiza y almacena la correspondencia en el repositorio digital (SharePoint) del proyecto.
Seguimiento de comunicados	Coordinador de proyecto	Verifica tiempos de respuesta y control de pendientes para evitar incumplimientos.

Fuente: Elaboración propia.

3.4 CRONOGRAMA DE EJECUCIÓN

Con el fin de organizar la implementación de la solución propuesta, se establece el siguiente cronograma de ejecución, el cual contempla las principales actividades necesarias para mejorar el proceso de gestión de correspondencia en **JASB PROYECTOS S.A.S.**; este cronograma permite visualizar la secuencia de actividades y el tiempo estimado para su desarrollo, facilitando el seguimiento y control de la propuesta.

Tabla 3. Cronograma de actividades.

Actividad	Sema na 1	Sema na 2	Sema na 3	Sema na 4	Sema na 5	Sema na 6	Sema na 7	Sema na 8	sema na 9	sema na 10	sema na 11
Diagnóstico detallado del proceso actual	X	X									
Definición de lineamientos de gestión documental		X	X								
Diseño del esquema de clasificación de correspondencia			X	X							
Estandarización de criterios de asignación				X	X						
Organización de repositorios digitales (SharePoint)					X	X					
Socialización de la propuesta						X					
Capacitación de personal							X	X			
Implementación inicial del modelo							X	X			
Seguimiento y control del proceso								X	X		

Evaluación de resultados									X		
Ajustes y mejora del modelo (iteración)									X	X	
Evaluación de Ajustes y resultados v2										X	X
seguimiento final de la implementación											X

Fuente: Elaboración propia.

El cronograma ajustado no solo contempla las actividades iniciales de diseño e implementación de la propuesta, sino que además incorpora etapas clave como la capacitación del personal, el seguimiento al proceso y la evaluación de resultados. En este sentido, la capacitación busca garantizar que los responsables del manejo de la correspondencia como los coordinadores y directores de proyecto comprendan los lineamientos definidos y puedan aplicarlos correctamente en su trabajo diario. Por su parte, las actividades de seguimiento permiten verificar cómo se está desarrollando la implementación en la práctica, identificando posibles dificultades o desviaciones frente a lo planeado, aquí juega un papel fundamental el recurso humano y plataforma tecnología ya que muchas veces suelen ocurrir errores o fallas de red o alteraciones en el orden de la interfaz del SharePoint.

Asimismo, la evaluación de resultados se plantea como un espacio para analizar el desempeño del modelo propuesto, a partir de lo cual se pueden realizar ajustes que permitan mejorar su funcionamiento simplificando procesos que a primera impresión puedan ser tediosos para el personal. De esta manera, el cronograma integra un enfoque de mejora continua, en el que no solo se implementa una solución, sino que también se valida y ajusta en condiciones reales de operación, asegurando su aplicabilidad y sostenibilidad en el tiempo dentro de JASB PROYECTOS S.A.S.

3.5 PRESUPUESTO

Para la ejecución de la solución propuesta en JASB PROYECTOS S.A.S., se contempla una estimación de costos asociada principalmente al recurso humano requerido para el desarrollo de las actividades definidas dentro del cronograma. En este sentido, se considera la dedicación del personal administrativo, coordinadores de proyecto, directores de proyecto y personal de apoyo técnico, quienes participan en las diferentes etapas del proceso, desde la organización de la correspondencia hasta el seguimiento y validación del modelo en condiciones reales de operación.

De igual manera, se tienen en cuenta jornadas adicionales de trabajo asociadas a la estructuración de la información, la adecuación de los repositorios digitales y la implementación de buenas prácticas en la gestión documental. Estas actividades implican una mayor dedicación del personal en determinados momentos del proceso, lo cual se ve reflejado en la estimación de los costos presentados.

A continuación, se presenta una estimación general de los recursos necesarios:

Tabla 4. Presupuesto.

Concepto	Descripción	Cant. (hr)	Unidad	Valor unitario (COP)	Costo total (COP)
Tiempo del personal administrativo	Clasificación, organización y apoyo continuo en seguimiento	25	horas	\$ 30.000,00	\$ 750.000,00
Tiempo de coordinadores y directores de proyecto	Revisión, validación, seguimiento y ajustes del proceso	25	horas	\$ 45.000,00	\$ 1.125.000,00
Personal de apoyo (sistemas/documental)	Ajustes en SharePoint, organización digital y soporte técnico	20	horas	\$ 50.000,00	\$ 1.000.000,00
Horas extra y nocturnas (soporte técnico)	Jornadas adicionales para ajustes y pruebas del sistema	10	horas	\$ 60.000,00	\$ 600.000,00
Capacitación de personal	Espacios de socialización y formación del modelo	5	horas	\$ 50.000,00	\$ 250.000,00
Seguimiento y evaluación del proceso	Control de resultados, revisión e iteración del modelo	8	horas	\$ 40.000,00	\$ 320.000,00
Total estimado					\$ 4.045.000,00

Fuente: Elaboración propia.

En términos generales, el presupuesto estimado evidencia que la implementación de la propuesta es viable desde el punto de vista económico, ya que no implica inversiones elevadas ni la adquisición de nuevas tecnologías. Por el contrario, se basa en el aprovechamiento de los recursos existentes y en la optimización del tiempo del personal involucrado. Esto permite que la solución planteada sea fácilmente aplicable dentro de JASB PROYECTOS S.A.S., generando mejoras en la gestión de la correspondencia y por ende en el desarrollo de los proyectos sin afectar de manera significativa los costos operativos de la organización.

A lo largo del desarrollo del presente trabajo, se evidenció que la gestión de la correspondencia en JASB PROYECTOS S.A.S. representa un proceso crítico que impacta directamente la eficiencia operativa y el cumplimiento de las obligaciones contractuales. La ausencia de un modelo estructurado y estandarizado genera reprocesos, pérdida de información y debilidades en la trazabilidad documental.

La propuesta planteada permite organizar de manera más clara el flujo de comunicaciones, asignando responsabilidades y estableciendo criterios uniformes para la clasificación, seguimiento y respuesta de los oficios. En ese sentido, no solo se busca mejorar los tiempos de respuesta, sino también fortalecer el control interno de la información, aspecto clave en proyectos de interventoría donde la evidencia documental es fundamental.

Por otra parte, la incorporación de herramientas tecnológicas y espacios organizados de almacenamiento digital, como SharePoint, se consolida como un apoyo importante dentro del proceso, siempre y cuando su uso esté acompañado de lineamientos claros y capacitación al personal. Tal como lo plantean autores en gestión documental, la tecnología por sí sola no resuelve los problemas si no existe una adecuada apropiación por parte de los usuarios (García-Muñoz & González-Zabala, 2020).

Finalmente, el enfoque de mejora continua incluido en la propuesta permite que el modelo no sea estático, sino que pueda ajustarse con base en los resultados obtenidos durante su implementación. Esto garantiza su sostenibilidad en el tiempo y su adaptabilidad frente al crecimiento de la organización y al aumento en la carga documental.

4 REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Dinsmore, P. C., & Cabanis-Brewin, J. (2014). *The AMA Handbook of Project Management* (4th ed.).

AMACOM.

García-Muñoz, J., & González-Zabala, M. P. (2020). Gestión documental en organizaciones: una revisión desde la eficiencia administrativa. *Revista de Información, Cultura y Sociedad*, (42), 45-60.

García-Muñoz, L., & González-Zabala, M. (2020). Crecimiento organizacional y gestión de la información: desafíos y oportunidades. *Revista Iberoamericana de Sistemas*, 12(3), 77–95.

International Organization for Standardization (ISO). (2016). *ISO 15489-1: Information and documentation — Records management — Part 1: Concepts and principles*. ISO.

Project Management Institute (PMI). (2021). *A Guide to the Project Management Body of Knowledge (PMBOK® Guide)* (7th ed.). PMI.

García-Muñoz, J., & González-Zabala, M. P. (2020). Gestión documental en organizaciones: una aproximación desde la eficiencia administrativa. *Revista Científica*, 35(2), 45–60.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6ª ed.). McGraw-Hill.

International Organization for Standardization (ISO). (2016). *ISO 15489-1: Information and documentation – Records management*. ISO.

Davenport, T. H. (1993). *Process innovation: Reengineering work through information technology*. Harvard Business School Press.

Hammer, M., & Champy, J. (1994). *Reingeniería de la empresa*. Editorial Norma.

Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. McGraw-Hill.

Nonaka, I., & Takeuchi, H. (1995). *The knowledge-creating company*. Oxford University Press.