

CAPÍTULO V

PROPUESTA DE CONTROL DE ARCHIVO EN INSTITUCIÓN PÚBLICA SANITARIA DE TUXPAN, VERACRUZ

José Luis Hernández Lara - josehernandez08@uv.mx

Miriam Santiago Flores - misantiago@uv.mx

Araceli Pineda Moreno apineda@uv.mx

Gaby Mariel Pérez Reséndiz zs19008196@estudiantes.uv.mx

Resumen

El presente documento aborda la necesidad de establecer un adecuado y eficiente control de archivos en el Departamento de Recursos Humanos de una institución Sanitaria ubicada en Tuxpan, Veracruz. La adecuada gestión de información permite garantizar la atención, el cumplimiento normativo y la optimización de recursos. La investigación aborda diversas problemáticas (desorganización, pérdida de información, dificultad de acceso, falta de cumplimiento normativo vigente y posible desconocimiento en el manejo de archivos). El objetivo es proponer un modelo de control de archivos que mejore la gestión y asegure el resguardo de información conforme a la Ley General de Archivos. Utilizando la metodología de desarrollo organizacional de Enrique Benjamín y Franklin Fincowsky, la cual consta de siete etapas, el análisis permitió identificar oportunidades, optimizado el Sistema de control de archivos, aplicando nuevos formatos de control y capacitación. Se concluyó que este modelo ofrece una mejora integral en la organización fortaleciendo una gestión documental previniendo problemáticas que obstaculicen la gestión de archivos.

Palabras Clave: Control, Archivo, Gestión Administrativa, Documentación, Recursos Humanos.

Abstract

This document addresses the need to establish adequate and efficient file control in the Human Resources Department of a healthcare institution located in Tuxpan, Veracruz. Proper

information management will ensure care, regulatory compliance, and resource optimization. The research addresses various problems (disorganization, loss of information, difficulty in accessing it, lack of compliance with current regulations, and potential lack of knowledge in file management). The objective is to propose a file control model that improves management and ensures the protection of information in accordance with the General Archives Law. The methodology used is the organizational development methodology of Enrique Benjamin and Franklin Fincowsky, which consists of seven stages. The analysis identified opportunities, optimized the file control system, and implemented new control and training formats. It was concluded that this model offers a comprehensive improvement to the organization by strengthening document management and preventing problems that hinder file management.

Key words: Control, File, Administrative Management, Documentation, Human Resources.

Introducción

El control es fundamental en el proceso administrativo. Harold Koontz (2008) menciona que “la implementación de técnicas y sistemas basados en procedimientos bien definidos llevados de manera ética, promueven en una organización la aplicación de estándares de calidad en sus actividades” (p. 27, párr. 2). Por ello “toda organización debe establecer estándares y métodos para medir el desempeño y desarrollar planes de acción”, tal como lo describe Pulido (2010). (p. 75, párr. 2).

Debido a que los procesos de calidad deben estar documentados en manuales, este estudio aborda la necesidad de establecer un adecuado y eficiente control de archivos en el Departamento de Recursos Humanos de una institución Sanitaria ubicada en Tuxpan, Veracruz. En ese tenor, Escobedo (2003) hace referencia que la adecuada clasificación documental permite obtener información puntual mediante técnicas de Gestión Documental.

Teniendo como área de aplicación el Departamento de Recursos Humanos Cruz, Crespo, & Peña (2016) interpretan que dicha

aplicación permite la toma de decisiones adecuadas, garantizando que se puedan solucionar problemas y aprovechar oportunidades de mejora organizacional. Simultáneamente, Rodríguez (2016) presenta que los documentos archivísticos inciden de forma considerable en los procesos de decisión.

Aunque la implementación de los procesos de control son una tarea compleja, éstos deben ser estandarizados, requiriendo de un adecuado proceso como lo establecido en la Norma ISO-9001:2008 (2014) que menciona “La organización debe establecer un procedimiento documentado para definir los controles necesarios para la identificación, el almacenamiento, la protección, la recuperación, la retención y la disposición de los registros”. (p. 27, párr. 2).

Asimismo, es importante conocer la Declaración Universal de la UNESCO (2010) que establece que “los archivos en la sociedad, destacan el papel fundamental en la transparencia, la rendición de cuentas y la preservación de la memoria social colectiva” (p. 1, párr. 6)., garantizando la seguridad y la transparencia en todo proceso, lo cual se desarrolla en México por diversos organismos e instituciones públicas.

En consecuencia, en México la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública (LGTAI) (2016) da lugar a tres leyes importantes como la Ley General de Transparencia, Ley General de Archivos, y la Ley General de Protección de Datos Personales, éstas, a su vez, son de gran importancia en el Sistema Nacional de Transparencia (SNT). Montero (2009) precisa que registros deben de ser legibles, fácilmente identificables y recuperables, aspecto que impactan en el control en una organización y su impacto en la gestión de la calidad. Sin embargo, Vidal et al (2017) relatan la posibilidad de poder ser aplicado en el sector salud y sanitario; generando un vínculo directo con el mejoramiento de la calidad asistencial y la eficiencia de los servicios jugando una alta incidencia en la toma de decisiones.

Recientemente, la Dirección General de tecnologías de la información (2022) describe “La gestión de archivos en el sector

sanitario, funge un papel importante ya que agiliza el acceso a la información y asegura la confidencialidad de los datos, logrando un ahorro de recursos humanos al ubicar la información en un espacio físico determinado o en un lugar único de manera digital”.

Lo antes mencionado se traduce en un proceso productivo y eficiente, evitando errores y faltas de cumplimiento a lo establecido en la Coordinación Nacional de Archivos, por lo que una vez descrito el contexto del manejo de archivo, es imperante mencionar que el presente estudio tiene como sujeto de investigación una Institución de Administración Sanitaria en Tuxpan, Veracruz.

El objetivo del análisis es desarrollar una propuesta de un modelo de control de archivo en el departamento de Recursos Humanos en una Institución de Administración Sanitaria en Tuxpan, Veracruz, para lo cual fue necesario identificar las necesidades, las problemáticas y/o los aciertos en cuanto al proceso de control documental cumpliendo con el adecuado resguardo de la información en cumplimiento con la Ley General de Archivo y las normas de control.

Por esta razón resulta de vital importancia llevar a cabo este proyecto en el departamento de Recursos Humanos de esta institución gubernamental, la cual ha presentado afectaciones derivadas de la falta de orden. Con ayuda del modelo control de archivo se espera lograr mejorar en ese sentido para realizar las actividades de gestión de archivo de forma más rápida y entendible.

Marco Teórico

El Control documental es un proceso administrativo clave en toda organización. Actualmente, las organizaciones Gubernamentales en México deben atender el Marco Normativo respecto a la información, misma que debe ser accesible, oportuna y verificable por los procesos de transparencia en la gestión pública rindiendo cuentas de las actividades, las decisiones y el manejo de recursos públicos como lo son los sueldos y los salarios.

En ese tenor, el presente marco teórico tiene como propósito ofrecer un sustento conceptual normativo que permita comprender la

importancia del control de archivo, sus principios, las herramientas que facilitan la aplicación y las normas que rigen su aplicación en instituciones de salud, a partir de estos ejes se sustenta la propuesta de un control de archivos aplicable al Departamento de Recursos Humanos de una institución sanitaria de Tuxpan, Veracruz.

Según Doger (2023), “la eficiencia de los procesos administrativos requiere llevar a cabo la adecuada planeación, una metodología de organización para un apropiado control de una empresa de tal magnitud” (p. 163, párr. 3). ; sin embargo, para poder definir el proceso administrativo es imperante definir la administración y el archivo, aspectos que integraran la discusión de las Normas de Calidad, Marcos Legales y la Importancia del control documental.

De acuerdo con Fernández (2024), la administración deriva de *ad y ministrare* que unidos significan “servir”. Tanto en vertientes públicas y privadas, se busca la eficiencia del proceso administrativo. Archivo, por su parte y de acuerdo con el INAI (2019), es el “conjunto orgánico de documentos en cualquier soporte, que son producidos o recibidos por los sujetos obligados en el ejercicio de sus atribuciones en el desarrollo de sus actividades” (p. 4, párr. 2).

En esta sintonía, Ruiz (2001) señala que el concepto de documento varía significativamente según el enfoque de diferentes profesionales. De la misma manera, es difícil definir «archivo» que, de acuerdo con el Diccionario de la lengua española (2024), es: “El conjunto ordenado de documentos que una persona, una sociedad, una institución, etc., produce del ejercicio de sus funciones o actividades.” (párr. 2).

El Instituto de Acceso a la Información y Protección de Datos Personales en México, de la sede correspondiente a Quintana Roo (2024), ofrece una definición más completa para los fines que busca esta investigación. Archivo es “el conjunto organizado de documentos producidos o recibidos por los sujetos obligados en el ejercicio de sus atribuciones y funciones, con independencia del soporte, espacio o lugar que se resguarden” (párr. 3).

Toda gestión de archivos busca comprender la importancia del proceso. En este caso aplicado al Sector Sanitario, se debe tener en cuenta los Modelos, los Principios, las Normas y los Estándares de gestión de archivos. En cuanto a la Gestión de archivos, Bing (2024) la refiere como: “conjunto de prácticas y procedimientos destinados a crear, organizar, mantener y preservar documentos y registros, garantizando su accesibilidad y cumplimiento de requisitos legales.” La Gestión Documental y la Administración de Archivos en las instituciones públicas son esenciales. De acuerdo con el INAI (2024), la Gestión Documental asegura que “el control eficaz y sistemático de la creación, recepción, mantenimiento, uso y disposición de los documentos, abarcando procesos de registro, organización, descripción, acceso, consulta y disponibilidad de la información.” (p. 9, párr. 47).

Vicenta (1990) menciona que la integración de la Teoría de las Tres Edades, la Metodología Archivística y los Modelos de Control de Archivo permiten una gestión documental eficiente. Esto contempla el SGC ISO 9001-2008 (Excelencia, 2020), y el cumplimiento de la Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública, la Ley General de Transparencia, la Ley General de Archivos y la Ley General de Protección de Datos Personales, pilares del Sistema Nacional de Transparencia (SNT).

La gestión de archivos en el sector sanitario es crucial para garantizar el cumplimiento legal, asegurando que las instituciones cumplan con todas las leyes y las regulaciones relacionadas con el manejo y protección de la información, lo que evita sanciones y protege la confidencialidad de los datos, a su vez ésta debe ser aplicada a las diferentes áreas y los departamentos. (LEY GENERAL DE ARCHIVOS, 2018) .

En conjunto, estas normas y estándares aseguran que la gestión de recursos humanos en una jurisdicción sanitaria sea eficiente, transparente y cumpla con los más altos estándares de calidad y protección de información, mejorando la administración y la confianza en el sistema de salud. Para llevar a cabo este proyecto, es necesario diagnosticar la situación actual del manejo documental

en el Departamento de Recursos Humanos mediante un instrumento de investigación que recoja datos de los trabajadores.

Dicho instrumento permitirá identificar las necesidades específicas del departamento en cuanto a la gestión documental y desarrollar una propuesta de modelo de control de archivo adaptado a dichas necesidades. El modelo establecerá políticas y procedimientos para el resguardo y protección de la información, así como un proceso de capacitación del personal en el nuevo sistema de control de archivo.

Partiendo de la pregunta ¿Cómo impacta un modelo de control de archivo en el ahorro de tiempo y el cumplimiento de la Ley General de Archivos en el Departamento de Recursos Humanos de una Institución Sanitaria ubicada en Tuxpan, Veracruz? Se busca poder comprobar la siguiente hipótesis: El contar con un modelo de control de archivo permitirá a los trabajadores del Departamento de Recursos Humanos de una Institución Sanitaria ubicada en Tuxpan, Veracruz, tener un mejor control del archivo permitiendo ahorrar tiempo en cumplir sus actividades institucionales, además de cumplir con las normas de la Ley General del Archivo basado en un sistema factible, favoreciendo el trabajo en la gestión de archivo y el resguardo de la información documental.

Metodología

La presente investigación busca atender la necesidad de establecer un eficiente control de archivos en el Departamento de Recursos Humanos de una Institución Sanitaria ubicada en Tuxpan, Veracruz, se sustenta en la Metodología de Estudios Organizacionales para garantizar la adecuada gestión del proceso administrativo y así lograr una Propuesta de Control de Archivo, asegurando la gestión documental y el resguardo de la información

El procedimiento metodológico se basa en la propuesta de Enrique Benjamín Franklin Fincowsky (2009) en el libro *Organización de Empresas*, donde hace mención que esta metodología busca facilitar el planteamiento y la ejecución de todo tipo de estudio o investigación que se aplique a una organización basado en siete etapas (p. 32):

1. Visión del estudio
2. Planeación del estudio
3. Recopilación de datos
4. Análisis de datos
5. Formulación de recomendaciones
6. Implementación y evaluación.

Este trabajo se caracteriza por su enfoque mixto, combinando elementos cualitativos y cuantitativos dado que busca analizar la situación del Departamento de RH conforme al control documental ha realizar, evaluando la necesidad de realizar un modelo de control de archivo y el impacto de su propuesta. El estudio se enfoca en el análisis de la información existente mediante la aplicación de un instrumento de recolección de datos, realizando posteriormente la interpretación de los resultados obtenidos.

La población de estudio está constituida por el personal del Departamento de Recursos Humanos de la institución sanitaria en Tuxpan, Veracruz. La muestra seleccionada, por conveniencia, está integrada por cinco trabajadores de base, con edades comprendidas entre 40 y 60 años, encargados de las tareas administrativas y de la organización del departamento.

El instrumento para la recolección de datos fue un cuestionario que consta de treinta y dos preguntas, las cuales se organizaron en cuatro secciones para poder clasificarlas por el objetivo que perciben:

- En el primer bloque encontramos la información básica para conocer los datos del trabajador, su área donde trabaja, y si tiene conocimientos previos del tema.
- En el segundo bloque se implementó una forma de respuesta cualitativa por medio de la escala de Likert, el trabajador podrá responder qué futuro le espera al proyecto.
- El tercer bloque es la forma en que se va a aplicar el uso del modelo de control de archivo buscando que cumpla con los ideales de la organización al implementarlo en su uso diario como trabajador.

- En el cuarto bloque se abrió un espacio para que los trabajadores del área pudieran dar sus opiniones y sugerencias de acuerdo con sus necesidades para sentirse cómodo con el nuevo modelo a implementar en su organización.

La aplicación del instrumento se dio de manera directa e individual a los cinco trabajadores en el departamento, lo cual permitió garantizar la confiabilidad de la información y la confidencialidad de cada uno de los encuestados. Por su parte, el análisis de los datos cuantitativos obtenidos a través del cuestionario se hizo por medio de estadística descriptiva, como el cálculo de frecuencias, porcentajes y medias. Los datos cualitativos, obtenidos a través de las preguntas abiertas, se analizaron mediante la técnica de análisis de contenido, identificando patrones, temas recurrentes y opiniones relevantes.

Resultados

Características de la Muestra: Se determinó que en cuanto al género el 65% de los encuestados son mujeres y el 35% son hombres. (Esto corresponde a 3 mujeres y 2 hombres en la muestra). Asimismo, la edad de los participantes se encuentran entre los 40 y 60 años. Se observa que el 80% de los encuestados poseen estudios de licenciatura o superiores, mientras que el 20% cuentan con estudios de bachillerato. (Esto corresponde a 4 personas con licenciatura y 1 persona con bachillerato).

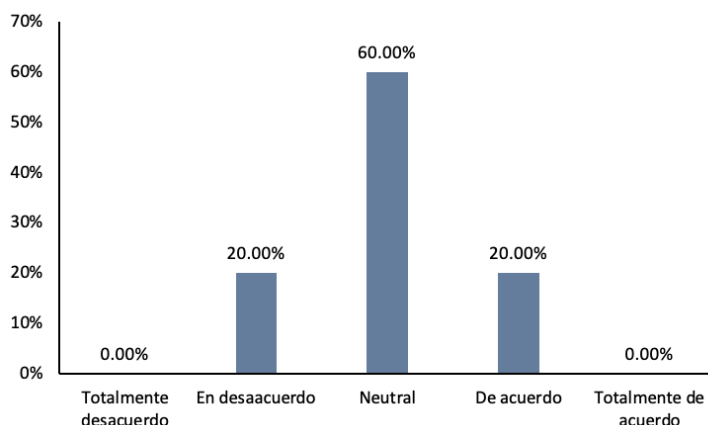
En el tema de Experiencia Laboral: Todos los encuestados han desempeñado o desempeñan funciones en el área administrativa. Teniendo que sólo el 80% de los encuestados recibieron capacitación inicial al ingresar al área de RH, mientras que el 20% no la recibieron, por lo que puede determinarse que hay 4 personas con capacitación y 1 persona sin capacitación. Aunado se destaca que actualmente la gran mayoría no recibe capacitación alguna para fortalecer sus habilidades.

En el conocimiento del Control Documental se comprobó que en cuanto al conocimiento de la Ley General de Archivos el 80% de

los encuestados desconocen la Ley General de Archivos, mientras que el 20% afirman tener conocimientos previos, esto evidencia la necesidad de capacitación en gestión documental, ya que la falta de conocimientos afecta el correcto manejo de la información y la organización física.

El siguiente gráfico muestra la percepción de los trabajadores, desarrolla el cuestionamiento de si ¿la organización actual en el departamento de Recursos Humanos es la adecuada? Este gráfico muestra una respuesta neutral, por lo que se puede interpretar que actualmente los colaboradores de dicha área no prestan la importancia debida al proceso de gestión de la información actual y esto a su vez puede transferirse en errores, lo cual no permite la mejora siendo un foco de alarma.

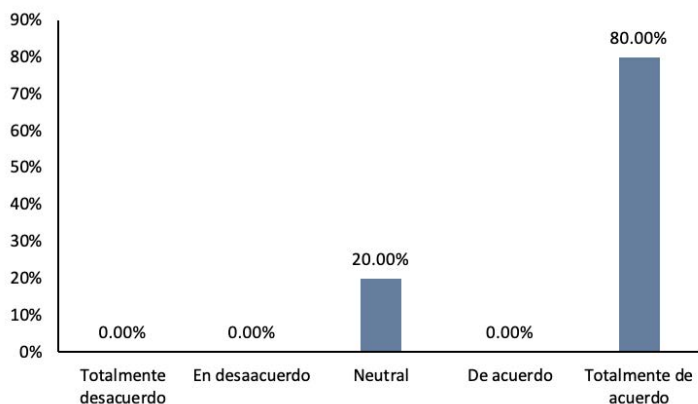
Gráfico 1. Organización actual de los trabajadores de RH



Fuente: Elaboración propia (2023)

En continuación el grafico 2 refleja lo observado en la pregunta 28 que cuestiona ¿el modelo de control de archivo facilitaría su trabajo?, en la cual se observa que el mayor porcentaje se encuentran totalmente de acuerdo, indicando que existe una apertura de aceptación al cambio, lo que indica la posibilidad de poder desarrollar o implementar un nuevo sistema de control de archivo.

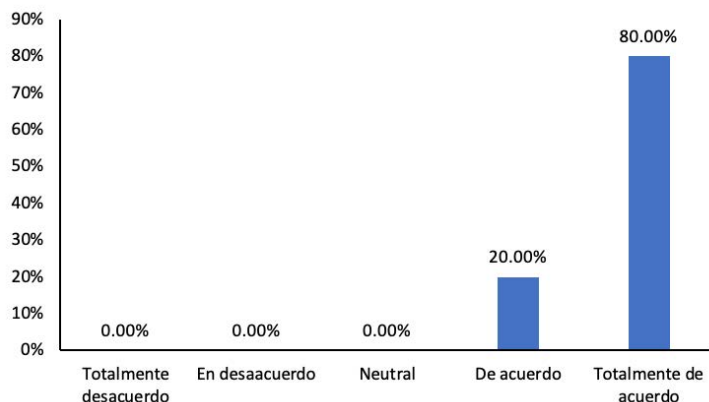
Gráfico 2. Resultados a la pregunta 28. ¿El modelo de control de archivo facilitaría su trabajo?



Fuente: Elaboración propia (2023)

El gráfico 3 de «Adaptación al cambio muestra» evidencia un alto porcentaje de aceptación y adaptación al nuevo modelo propuesto, lo que indica una actitud positiva hacia el cambio y la organización de la documentación física. La implementación de un nuevo proceso de organización ayudará a ordenar la documentación física, además se observó que el 80% de los encuestados está de acuerdo en adoptar este nuevo modelo en su departamento.

Gráfico 3. Resultados a la pregunta 31. ¿Se adaptaría al cambio al implementar un nuevo modelo control de archivo?



Fuente: Elaboración propia (2023)

En la siguiente tabla comparativa se presentan los resultados de la encuesta que tiene como objetivo identificar si los trabajadores están de acuerdo con su forma de trabajo y si sienten que es necesario implementar el modelo de control de archivo en el departamento de recursos humanos.

Tabla 1. Tabla Comparativa de proceso decisivos en la atención

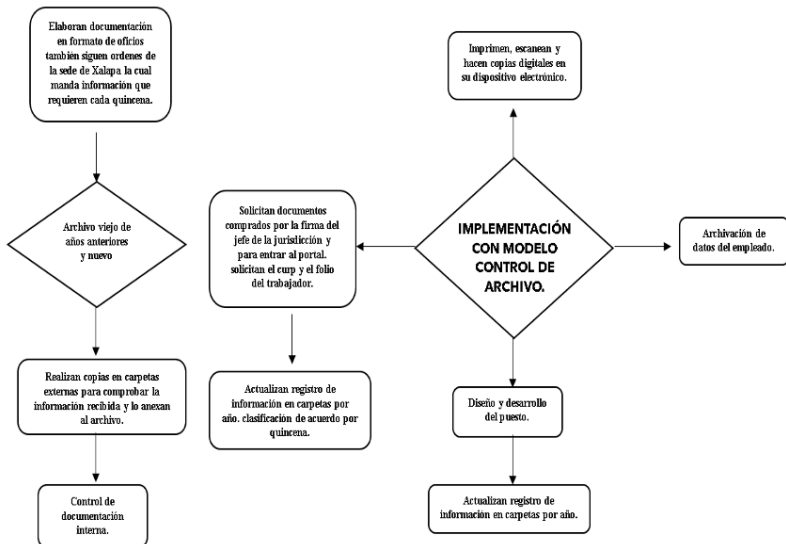
Pregunta	De Acuerdo	No De Acuerdo
¿Se le brindó o recibió una guía de introducción al área de recursos humanos?	1 persona	4 personas
¿Ha recibido cursos o capacitación que le ayuden a realizar sus labores diarias?	1 persona	4 personas
¿Con qué frecuencia recibe cursos de capacitación?	1 persona	4 personas
¿Ha recibido de su departamento o de la Jurisdicción Sanitaria?		5 personas
¿Conoce usted la forma en la que se debe clasificar los archivos?	1 persona	4 personas
¿Sigue un procedimiento de archivo de información?	3 personas	2 personas
¿Es adecuado el lugar de trabajo en prevención de pérdida de archivo?		5 personas
¿Cuenta con los recursos necesarios para digitalizar la información?	4 personas	1 persona
¿Tienen como evitar que se extravié la información?		5 personas
¿Cuenta con un espacio adecuado?	1 persona	4 personas
¿Cuenta con un jefe que supervise el área?	2 personas	3 personas
¿Se suele extraviar información?		5 personas

Fuente: Elaboración propia (2023)

Una vez analizada la información se procedió a realizar los ajustes y correcciones en el proceso del manejo de la información, ya que dentro de los comentarios de los colaboradores se identificó que carecen de un espacio destinado para el resguardo de la información, aunado a que no se observa un proceso claro de conocimiento para todos los integrantes del departamento.

Para atender dicha observación se generó un diagrama de flujo que proporciona una guía visual para la implementación del nuevo modelo de control de archivos, que busca optimizar los procesos y mejorar la gestión documental, el cual se muestra en el gráfico 4, aunado a ello se generaron instrumentos para poder establecer mecanismos de acceso a la información el cual se realiza de manera manual.

Gráfico 4. Diagrama de flujo con la implementación del control de archivo



Fuente: Elaboración propia (2023)

Conclusiones

Derivado del análisis realizado se logró la implementación del modelo de control de archivos en el Departamento de Recursos Humanos de una institución sanitaria ubicada en Tuxpan, Veracruz, mostrando resultados positivos, donde queda constancia de la capacidad de apertura y la adaptación al cambio por parte de los trabajadores, fundamental para el éxito de la nueva gestión documental.

Se puede determinar que hay una aceptación para la adaptación al cambio, con una favorable disposición de los trabajadores del departamento de Recursos Humanos, lo que facilita la implementación y el logro de los objetivos. Asimismo, destaca el reconocimiento a la importancia del control de archivos, destacando la necesidad de respaldar esta gestión con las normas y buenas prácticas en gestión documental.

Puede mencionarse que la aplicación del modelo generó resultados positivos en el departamento, con indicadores de calidad y oportunidades para mejorar el rendimiento laboral, logrando la optimización de tiempos, contribuyendo a optimizar los procesos, lo que a su vez disminuye el riesgo de pérdida de información.

El proyecto introdujo mejoras en el área de RH abordando los problemas que obstaculizaban una correcta organización del archivo, a través de un diagnóstico exhaustivo, mejorando la supervisión de los archivos, asegurando el cumplimiento de la Ley General de Archivos que no era plenamente reconocida antes de la investigación.

Se logró sensibilizar a los trabajadores del departamento mediante promoción de la información relevante sobre las leyes y teorías que rigen la gestión documental en organizaciones públicas, con el objetivo de mantener el orden, la identidad jurídica y administrativa, y la seguridad de la información en el departamento.

También es importante señalar que la hipótesis planteada se comprobó mediante la implementación exitosa del modelo de control de archivos en el Departamento de Recursos humanos en una institución sanitaria en Tuxpan, Veracruz, ya que logró mejorar la gestión documental, optimizar el tiempo de trabajo, fortalecer la seguridad de la información y asegurar el cumplimiento de la Ley General de Archivos. El proyecto ha sentado las bases para una gestión documental eficiente y sostenible que contribuirá a la mejora continua de la organización.

Derivado de los elementos del instrumento de investigación se establece que es necesario garantizar un espacio adecuado para el archivo que no interfiera con el flujo de trabajo diario asegurando la integridad de la información, así como designar un personal encargado de realizar dicha actividad en el departamento de Recursos Humanos. Aunque este modelo es manual, no se descarta realizar una segunda revisión con la finalidad de incorporar tecnología para agilizar trámites y mantener los archivos actualizados.

Referencias

Comité de Archivos Institucionales (CAI). (2016). *Posicionamiento a un año de la aprobación de la Ley General de Transparencia*. Fundar. <https://fundar.org.mx/posicionamiento-a-un-ano-de-la-aprobacion-de-la-ley-general-de-transparencia/>

Cruz, Y., Crespo, A., & Peña, Z. (2016). Gestión documental, de información, del conocimiento e inteligencia organizacional: particularidades y convergencia para la toma de decisiones estratégicas. *Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud*, 27(2). <https://www.redalyc.org/pdf/3776/377645765007.pdf>

DGTIGM (Dirección General de Tecnologías de la Información de la Gestión Médica). (2022). *Coordinación de archivos*. https://dgti.salud.gob.mx/cdi/coordinacion_a.html PADA_2025-SECRETARIA_DE_SALUD.pdf. . (p. 6, párr. 6).

Doger, E. (2023). *El proceso administrativo público*. <https://vlex.com.mx/vid/proceso-administrativo-publico-684100057> Vlex. (p. 163, párr. 3).

Escobedo, S. (2003). Construcción de un modelo de trabajo de gestión documental en la organización, en el contexto de la actividad archivística. *Diálogos: Revista Electrónica de Historia*, 15. <https://www.redalyc.org/pdf/439/43940104.pdf>

Excelencia Empresarial. (2020). *ISO 9001:2015. ¿Cuáles son los documentos obligatorios de la norma?* <https://www.nueva-iso-9001-2015.com/2020/12/cuales-son-los-documentos-obligatorios-de-la-norma-iso-9001-2015/>

Franklin, E. (2009). *Organización de empresas* (3.^a ed.). McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Harold, H. & Weihrich, H. (2008). *Administración: Una perspectiva global y empresarial*. McGraw-Hill/Interamericana. (p. 27, párr. 2).

INAI (Instituto Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales). (2024). *Gestión documental*. https://inicio.inai.org.mx/Carga_GestionArchivo/Manual%20de%20Procedimientos%20de%20Gesti%C3%B3n%20Documental%20y%20Archivos%20del%20INAI.pdf

Ley General de Archivos. (2018). *Ley General de Archivos*. Cámara de Diputados. <https://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGA.pdf>

Microsoft Bing, R. d. (2024). Obtenido de <https://bing.com/search?q=Definici%C3%B3n+de+gesti%C3%B3n+de+archivos>

Montero, S. (2009). Gestión de la información en los servicios de salud. *Gaceta Médica Espirituana*, 11(3), 1-8.

Pulido, H. (2010). *Calidad total* (3.^a ed.). McGraw-Hill/Interamericana. (p. 75, párr. 2).

Pulido, H. (2014). *Calidad y productividad* (4.^a ed.). McGraw-Hill/Interamericana. (p. 27, párr. 2).

RAE (Real Academia Española). (2024). *Archivo*. <https://dle.rae.es/archivo>

Ruiz, F. (2001). Archivística, archivo, documento de archivo. *Biblios: Revista de Biotecnología y Ciencias de la Información*, 2(5). <https://www.redalyc.org/pdf/161/16100906.pdf>. (párr. 2).

UNESCO (2010). *Declaración universal sobre los archivos*. <https://www.gob.mx/agn/documentos/declaracion-universal-sobre-los-archivos>, (p. 1, párr. 6).

Vidal, M., Pujals, N. & Castañeda, I. (2017). Propuestas de innovación para la gestión de información y el conocimiento en salud. *Revista Cubana de Salud Pública*, 43(4). http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662017000400007