

UNIVERSIDAD PERUANA UNIÓN
FACULTAD DE INGENIERÍA Y ARQUITECTURA
Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas



Una Institución Adventista

**Repercusión e importancia de la automatización del trámite
documentario en las instituciones públicas**

Por:

Camilo Chamberlay Salas Tanchiva

Asesor:

Mg. Danny Lévano Rodríguez

Tarapoto, agosto de 2020

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Yo, Danny Lévano Rodríguez de la Facultad de Ingeniería y Arquitectura, Escuela Profesional de Ingeniería de Sistemas, de la Universidad Peruana Unión.

DECLARO:

Que el presente informe de investigación titulado: “REPERCUSIÓN E IMPORTANCIA DE LA AUTOMATIZACIÓN DEL TRÁMITE DOCUMENTARIO EN LAS INSTITUCIONES PÚBLICAS” constituye la memoria que presenta el Bachiller Salas Tanchiva, Camilo Chamberlay; para aspirar al Grado Académico de Bachiller en Ingeniería de Sistemas cuyo trabajo de investigación ha sido realizado en la Universidad Peruana Unión bajo mi dirección.

Las opiniones y declaraciones en este informe son de entera responsabilidad del autor, sin comprometer a la institución.

Y estando de acuerdo, firmo la presente constancia en Morales, a los 28 días del mes de agosto del año 2020.



Asesor

Mg. Danny Lévano Rodríguez

Repercusión e importancia de la automatización del trámite
documentario en las instituciones públicas

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Presentado para optar el Grado de Bachiller en Ingeniería de
Sistemas

JURADO CALIFICADOR



Mg. Immer Elías Cuevas Rodríguez
Presidente



Mg. Joseph Ibrahim Cruz Rodríguez
Secretario



Dr. Miguel Ángel Valles Coral
Vocal



Mg. Danny Lévano Rodríguez
Asesor

Tarapoto, agosto de 2020

Resumen

El valor que las instituciones públicas dan al trámite documentario ha aumentado, especialmente como resultado de la pandemia del Covid-19, por lo que es necesario implementar técnicas de automatización basadas en sistemas digitales, que buscan mejorar la eficiencia en el desarrollo de sus procesos, ahorrando tiempo y recursos económicos. El objetivo de la revisión ha sido ilustrar la importancia de la automatización de procesos, mediante el empleo de tecnología en el trámite documentario y su repercusión en instituciones públicas. La obtención de la información se ha basado en la técnica de revisión integradora, empleando el motor de búsqueda Google Académico, asegurando que los artículos revisados hayan sido publicados en revistas indexadas entre los años 2015 al 2020. La revisión ha permitido determinar que la automatización y la tecnología juegan un papel importante en la administración pública y en los trámites documentarios efectuados en esta. Se concluye que, el trámite documentario es un proceso operativo fundamental que, al ser automatizado genera grandes beneficios para las instituciones, como la reducción del tiempo y ahorro en los recursos económicos, pues permite el claro establecimiento del ciclo de vida de los trámites, desde el momento en que se crean o se reciben hasta que se derivan y entregan al ciudadano.

Palabras claves: procesos; digitalización; tecnificación; gobierno tecnológico; entornos virtuales

Abstract

The value that public institutions give to the documentary process has increased, especially as a result of the Covid-19 pandemic, so it is necessary to implement automation techniques based on digital systems, which seek to improve efficiency in the development of their processes, saving time and financial resources. The objective of the review has been to illustrate the importance of process automation, through the use of technology in the documentary process and its impact on public institutions. Obtaining the information has been based on the integrative review technique, using the Google Academic search engine, ensuring that the reviewed articles have been published in indexed journals between 2015 and 2020. The review has allowed to determine that automation and Technology plays an important role in public administration and in the documentary procedures carried out in it. It is concluded that the documentary process is a fundamental operational process that, being automated, generates great benefits for the institutions, such as the reduction of time and savings in economic resources, since it allows the clear establishment of the life cycle of the procedures, from the moment they are created or received until they are derived and delivered to the citizen.

Keywords: processes; digitization; technification; technological governance; virtual environments

1. Introducción

La crisis ocasionada por la pandemia del covid-19, ha tomado por sorpresa al mundo, y los gobiernos han ejecutado medidas de protección como el distanciamiento social, generando un impacto considerable en las instituciones públicas; que han visto afectados el desarrollo de sus procesos, forzándolas a plantear nuevos métodos o formas de trabajo (Ledo et al., 2019).

De estos procesos, el trámite documentario ha requerido de una pronta atención, ya que juega un papel fundamental en el inicio de los procesos internos de las instituciones (Dejtiar, 2020). Se conoce también, que para la atención y el servicio al ciudadano, es necesario la intervención de personas, exponiendo así al personal de trabajo a ser contagiado por el virus, siendo que el trámite documentario es un proceso muy importante, este no puede parar, tiene que seguir ejecutándose, pero debido a que las instituciones no han estado preparadas para esta situación, las acciones tomadas para continuar con la ejecución de los procesos han sido ineficientes, ya que no contemplaron la automatización de los mismos (Gutiérrez Campos, 2019).

Por lo tanto, es necesario trabajar en la automatización utilizando tecnología digital en el proceso del trámite documentario, pues es el primer contacto que va a tener el usuario con la administración también es la encargada de conducir todas las entradas y salidas de los documentos, es importante tener claro que para el trámite documentario como un proceso operativo, su objetivo principal es dar buen servicio al ciudadano y acabar con la concepción de estar todo un día para generar el trámite y poder lograr esto en menos tiempo (Llanes Font et al., 2019).

En la actualidad, uno de los asuntos de relevancia para el sector público, tiene que ver con la exigencia de modernizar la gestión, el desarrollo de la función pública y la prestación de los servicios y todo ello relacionado con la calidad y el grado de preparación, formación y profesionalismo, de quienes laboran en las diversas entidades del sector público (Molinelli, 2020).

En instituciones públicas de América Latina, el concepto de automatización ha venido cobrando fuerza, con el fin de mejorar la atención al ciudadano y optimizar los procesos de administración pública (Andrade Vera, 2019). Precisamente, en el Perú producto del crecimiento en la automatización, el nivel de adopción digital va por buen camino, pero aún por debajo de los niveles promedios de los países emergentes, lo cual ha resaltado la necesidad de indagar y especializarse respecto a las nuevas tecnologías, pensando en la interacción de los procesos con herramientas automatizadas (M. Rodríguez, 2019).

Esto ha permitido que Perú subiera 16 posiciones en el indicador de servicios públicos digitales en el Ranking Mundial de Innovación y 46 en la posición del indicador de participación ciudadana digital de la Organización de las Naciones Unidas (ONU), dando relevancia al Decreto Legislativo N° 1497 que establece, la obligación para las entidades públicas de transformar sus procedimientos administrativos que incluyen todos los trámites de las entidades a plataformas o servicios digitales, para un mejor servicio a la ciudadanía (Madakam et al., 2019).

Por un lado, siempre ha existido incertidumbre sobre la automatización del proceso de trámite documentario por parte de los trabajadores, especialmente se ha visto reflejado en ambientes laborales tradicionales como el de las instituciones públicas, sin embargo, los profesionales especializados en la gestión de procesos están logrando que la tecnología potencialice al equipo humano y no tenerlo como sinónimo de mayor gasto, sino de ahorro, otorgando así mejor atención y participación del ciudadano (Minian & Monroy, 2018)

La presente revisión tiene como objetivo ilustrar la importancia que tiene la automatización de procesos, mediante el empleo de tecnología en el trámite documentario y su repercusión en instituciones públicas.

2. Metodología

La exploración literaria fue realizada con el fin de establecer la comprensión del trabajo de revisión, teniendo como objetivo identificar y ordenar los temas que se han abordado. En la actualidad existen diversos tipos de clasificación y el que se aplicó a este trabajo es la revisión integradora. De acuerdo con (Snyder, 2019), esta propuesta consiste en identificar, seleccionar, analizar, y sistematizar las publicaciones para su revisión, de tal manera que se puedan estructurar los conceptos centrales comunes.

Desde ese punto de vista se realizó tres pasos:

Identificar: Esto fue realizado buscando los reportes de investigaciones en las bases de datos en línea, como Scielo, DOAJ, MIAR, Web of Science Group y Redalyc, teniendo como preferencia los indexados en Scopus. Estos sitios cubren un amplio rango de revistas científicas, libros y conferencias relacionadas con el tema, también se ha realizado búsquedas bibliográficas en internet mediante Google Académico, para criterios de búsqueda se han combinado diferentes palabras claves: procesos, digitalización, entornos virtuales, informatizar, gobierno tecnológico. Esta búsqueda ha estado comprendida entre los años 2015 al 2020.

Seleccionar: Fue evaluado la pertinencia y calidad de cada trabajo seleccionado, de esa manera se ha asegurado que se explique o discute el concepto automatización del trámite documentario.

Analizar y sistematizar: Fue realizado analizando y sintetizando de forma breve las ideas fundamentales de los artículos, de esta forma se ha presentado temas y conceptos desde una visión general del estado actual del trabajo de revisión.

3. Desarrollo de la Revisión

3.1. Automatización

La noción que se ha tenido de automatización, corresponde a la obligación de minimizar la labor humana en los procesos de gobierno directo en la producción, en otras palabras, el ahorro del esfuerzo laboral (Miranda Cairo et al., 2016). Los recientes avances en la automatización, han creado fuertes convicciones para que las instituciones presten atención a sus procesos y ver la necesidad de potencializarlos, llegando de esa manera a ser eficientes en la prestación de servicios, otorgando valor al cliente y facilitando los objetivos de la institución (Cerrillo Martinez, 2018).

Según el McKinsey Global Institute, la automatización es un punto de partida para el desarrollo que va centrado en mejorar el rendimiento de las instituciones, reducir la tasa de error y contribuir en la calidad y agilidad de los procesos (Moreno-Serrano et al., 2019). También ha dado a conocer que, en las instituciones de Estados Unidos, solo cuatro de cada diez procesos están automatizados y nueve de cada diez empleados que se encuentran calificados pasan demasiado tiempo haciendo tareas manuales, al igual que sus jefes atraviesan similar situación por lo menos 16 horas a la semana.

En un informe que fue realizado por la Organización Internacional del Trabajo sobre el futuro de la automatización del trámite documentario en las instituciones, ha dado a conocer que, la digitalización del proceso representa un importante avance tecnológico, pues entre un 25% y un 35% de las entidades públicas han automatizado este proceso en Europa y en Estados Unidos, va de un 20% y 30%. De ellos, un 15% va en aumento ya que han utilizado plataformas digitales en algún proceso (E. Rodríguez, 2019).

Entre las disciplinas y herramientas que en la actualidad se han empleado para una correcta automatización está la gestión de procesos de negocio (BPM), esta disciplina ha surgido como un conjunto de métodos, herramientas y tecnologías que son utilizados para diseñar, representar, analizar y controlar procesos operacionales, de esa manera han mejorado el rendimiento que combina las tecnologías de información con metodologías,

desarrollando procesos efectivos, ágiles y transparentes (Duro Novoa, 2018) (Salvador-Hernández et al., 2019).

3.2. Casos de éxito de automatización

Para trabajar en la automatización de sus procesos, las entidades que recién empiezan a tener conciencia de los beneficios que esto trae, han tomado como guía a instituciones internacionales, destacando sus mejoras en estándares de calidad, en reducción de pérdidas de producción, en la estabilidad de los procesos, en la reducción del trabajo físico y repetitivo, en el mejoramiento en relación a los costos y beneficios y en la economía más viable en términos de tecnología de automatización (Soria Vera & Díaz Gispert, 2020).

Un estudio realizado por Santana-Rodríguez, Pérez-Lorences, and Abreu-Ledón (2019), llevado a 40 entidades públicas en Cuba, se ha confirmado que la automatización ha mejorado la relación entre los servicios públicos y el ciudadano, esto fue debido a que contaron con soluciones tecnológicas en la administración pública ayudando a la simplificación de los trámites y a reducir la burocracia tan común en la administración pública.

En varias instituciones públicas del Perú siempre ha persistido el uso de sistemas manuales para llevar a cabo tareas importantes como el trámite documentario, pero hay otras instituciones que ponen en primer lugar al ciudadano y se han visto en la necesidad de optimizar el proceso, por la cual cuentan con sistemas basados en web, por ejemplo está el Ministerio de Salud, el Ministerio de Educación, el Ministerio de Agricultura, el INEI, entre otros (Medina-León et al., 2019).

Otro ejemplo del uso de la automatización en sus procesos está la Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales, que va trabajando en el proceso de autoevaluación y búsqueda de la excelencia, haciendo uso de una infraestructura informática y de sistemas de información, para el acompañamiento virtual del aprendizaje, la gestión del trámite documentario y la comunicación, para que los estudiantes y los profesores puedan estar

conectados e informados de las actividades de la vida universitaria, los avances en la ruta académica y el cumplimiento del calendario académico (Anzola Montero, 2019).

Por todo lo presentado, respecto a los casos de éxito de automatización en el mundo, me he dado cuenta que en Perú, sería factible la aplicación de la automatización de procesos en las instituciones públicas si se llevan dos actividades, primero talleres de sensibilización, orientados a concienciar al personal en cómo la tecnología sirve como medio para alcanzar resultados favorables dentro de la organización, trabajando en un cambio de mentalidad y aprender nuevas y mejores formas de hacer las cosas, segundo entendiendo que su razón es el ciudadano y que todos sus esfuerzos deben orientar a brindar soluciones y servicios eficientes que atiendan a sus necesidades, siendo estos los principales puntos de cambio, la aplicación de la automatización sería exitosa.

3.3. Importancia de automatizar el trámite documentario en instituciones públicas

La optimización de los procesos de una institución, conlleva a emplear herramientas avanzadas de los nuevos modelos de negocio, como solución permanente, integral y sistemática (Mena Mugica, 2019). El proceso da por hecho una perfección del desempeño en la actividad de las Administraciones Públicas, estando en constante evolución y transformación, disponiendo de los recursos humanos idóneos y de materiales adecuados (Serna et al., 2019).

Al automatizar el trámite documentario trae consigo beneficios económicos para el sector público, disminuyendo los costos de diversos procesos y servicios que deben ser gestionados diariamente, además, impacta de manera positiva en los ciudadanos, permitiendo políticas públicas de acceso equitativo, pues el proceso puede estar a la disposición de los más necesitados, garantizando los derechos de los ciudadanos (Pliscoff-Varas, 2017).

Voutssás Lara (2017) aclara que, no solo se está cambiando el modelo tradicional del trámite documentario a través de las herramientas digitales, sino que, la misma

sociedad conformada por la ciudadanía se reforma constantemente en nuevos modelos y relaciones sociales, esto ha forzado a las instituciones públicas a replantear también su labor en cuanto a la oferta de servicios dirigidos a los ciudadanos, para mejorar la administración en el ámbito público y optimización de los servicios que se ofrecen.

Al acoger tecnología diseñada y adaptada a las necesidades de la entidad pública, la eficiencia y la eficacia empezarán a formar parte diariamente del proceso de ejecución de los servicios, además de un notorio incremento en cuanto a: la capacidad de respuesta ante trámites y requerimientos, incremento de la seguridad de los datos, correcta gestión de la información, productividad y competitividad durante jornadas laborales (Pérez Espinoza et al., 2018).

Se demuestra que, mediante el uso de la tecnología de información, internet e implantando un sistema de trámite documentario de forma segura, permite a la institución mantenerse alineada, reduciendo los costos y tiempos (Granados Hondares & Ferreira Lorenzo, 2019). Por tal motivo, la tecnología debe estar presente en las instituciones públicas, garantizando una gestión eficiente de los productos y servicios que generarán satisfacción y tranquilidad en la vida cotidiana de los ciudadanos (Gómez et al., 2018).

Desde mi punto de vista, la importancia de automatizar el trámite documentario en Perú, especialmente en instituciones públicas se ve reflejado por la pandemia del covid-19 y es una situación verdaderamente comprometedora, pues dada la situación de no tecnificar el proceso en su debido momento las actividades que inician con un trámite en instituciones y universidades públicas siguen paralizadas. Esto ha generado inconformidad de muchos ciudadanos que tienen la necesidad de generar sus trámites para que de alguna u otra manera puedan dar inicio a sus actividades o postular para un empleo, es ahí donde se ve reflejada de manera tan clara la importancia de digitalizar los procesos manuales (Taiba, 2019).

4. Conclusiones

El trámite documentario es un proceso que ayuda a la institución, pues por medio de ello da inicio a los procesos internos propios de la entidad y la adecuada automatización del proceso produce beneficios en el aprovechamiento del tiempo y ahorro en los recursos económicos, pues, permite el establecimiento claro del ciclo de vida completo de los trámites, desde el momento en que se crean o se reciben hasta que son derivados y entregados al ciudadano (Nahabetián Brunet, 2015).

Las instituciones necesitan poder controlar y manejar el trámite documentario como un elemento indispensable para el logro de los objetivos ya sea del área o de la institución, especialmente en estos tiempos dada la pandemia del Covid-19, pero todo esto inicialmente exige un cambio en la concepción de la automatización que existe en los trabajadores y la ciudadanía, entendiendo como un paso para el mejoramiento de los procesos (Llanes Font et al., 2019).

Es necesario contar con distintas prácticas y cambios de paradigma para prosperar en la implementación de una automatización efectiva en instituciones públicas, por ejemplo, la orientación al cliente, el valor que aporta el proceso de trámite documentario al ciudadano y sobre todo lo que implica dar un servicio público teniendo como base la necesidad del ciudadano.

El rápido aumento en conocimiento del desarrollo de las tecnologías ha permitido la creación de productos y herramientas informáticas para la gestión electrónica del trámite documentario, cuyo fin es conseguir una institución sin papeles, entre los directivos de las instituciones está teniendo gran aceptación que ven la necesidad de planificar y proponer estrategias para actuar con mayor eficacia en un mundo cada vez más competitivo (Sarmiento et al., 2015).

5. Referencias

- Andrade Vera, A. G. (2019). Automatización del proceso de evaluación de los trabajadores a través de la plataforma Bizagi. *Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologías de Informação*, 41–53.
- Anzola Montero, G. (2019). Innovación tecnológica en la gestión universitaria. *Revista U.D.C.A Actualidad & Divulgación Científica*, 22(2). <https://doi.org/10.31910/rudca.v22.n2.2019.1380>
- Cerrillo Martinez, A. (2018). El impacto de la gestión documental en la transparencia de las Administraciones públicas: la transparencia por diseño. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*. <https://doi.org/10.24965/gapp.v0i19.10515>
- Dejtiar, F. (2020). ¿Una pandemia acelera la digitalización y automatización en las ciudades? | *ArchDaily Perú*.
- Duro Novoa, V. (2018). Aproximación a la Aplicación de la Gestión de Procesos de Negocio en la Administración Pública Cubana. *Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología*, 6(1).
- Gómez, C., Valencia, F., & Marulanda, C. (2018). Information and communication technologies and technological services in the public entities of the coffee triangle, in Colombia. *Informacion Tecnologica*, 29(4), 119–128. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642018000400119>
- Granados Hondares, Y., & Ferreira Lorenzo, G. L. (2019). Modelo para estimar el esfuerzo que demanda la automatización de procesos de negocio. *Enfoque UTE*, 10(1), 65–76. <https://doi.org/10.29019/enfoqueute.v10n1.372>
- Gutiérrez Campos, L. (2019). Neoliberalismo y Modernización del Estado en Chile: Emergencia del Gobierno Electrónico y desigualdad social. *Cultura-hombre-sociedad*, 29(2), 259–280. <https://doi.org/10.7770/0719-2789.2019.cuhso.03.a06>
- Ledo, M. J., Lauzán, O., & Díaz, A. (2019). Disruptive innovations and technologies. *Revista Cubana de Educacion Medica Superior*, 33(1), 1–13. <https://doi.org/10.1057/9781137366788.0016>
- Llanes Font, M., Salvador Hernández, Y., & Escalona Avila, P. (2019). Hoja de ruta para avanzar hacia una administración pública moderna en Cuba. *Revista Reflexiones*, 98(2), 95–112. <https://doi.org/10.15517/rr.v98i2.34923>
- Madakam, S., Holmukhe, R. M., & Kumar Jaiswal, D. (2019). The Future Digital Work Force: Robotic Process Automation (RPA). *Journal of Information Systems and Technology Management*, 16, 1–17. <https://doi.org/10.4301/s1807-1775201916001>
- Medina-León, A., Nogueira-Rivera, D., Hernández-Nariño, A., & ComasRodríguez, R. (2019). Procedure for process management: Methods and support tools. *Ingeniare*, 27(2), 328–342. <https://doi.org/10.4067/S0718-33052019000200328>

- Mena Mugica, M. (2019). Análisis del sistema documental del trabajo por cuenta propia. Los casos de arrendamientos y servicios gastronómicos. *Economía y Desarrollo*, 161(1).
- Minian, I., & Monroy, Á. M. (2018). The impact of new technologies on jobs in Mexico. En *Problemas del Desarrollo* (Vol. 49, Número 195, pp. 27–53). Universidad Nacional Autónoma de México. <https://doi.org/10.22201/iiec.20078951e.2018.195.64001>
- Miranda Cairo, M., Valdés Puga, O., Pérez Mallea, I., Portelles Cobas, R., & Sánchez Zequeira, R. (2016). Metodología para la Implementación de la Gestión Automatizada de Controles de Seguridad Informática. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 10(2), 14–26.
- Molinelli, F. (2020). Transformación digital permite acercar instituciones al ciudadano. *El Peruano*.
- Moreno-Serrano, J., Guerrero-Prado, J., & Galeano-Alegría., D. (2019). Metodología de Diseño Conceptual de Sistemas Automatizados para Ambientes Educativos y de Servicios Tecnológicos. *Ingeniería y competitividad*, 21(1), 35–48. <https://doi.org/10.25100/iyc.v20i1.7653>
- Nahabetián Brunet, L. (2015). Protección de datos y gestión documental: Decálogo ampliado para la sociedad de la información. *Revista de la Facultad de Derecho*, 39, 199–225. <https://doi.org/10.22187/20158>
- Pérez Espinoza, M. J., Uzcátegui Sánchez, C., & Brito Bravo, B. B. (2018). El reto de las empresas familiares para el siglo XXI: prácticas empresariales enfocadas al desarrollo sostenible. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(2), 187–194.
- Pliscoff-Varas, C. (2017). Implementando la nueva gestión pública: Problemas y desafíos a la ética pública. El caso chileno. *Convergencia*, 24(73), 141–164. <https://doi.org/10.29101/crcs.v0i73.4241>
- Rodríguez, E. (2019). La transcendencia de la disponibilidad horaria del trabajador en el contexto de las plataformas digitales - Dialnet. *Revista andaluza de trabajo y bienestar social*, 1(146), 121–158.
- Rodríguez, M. (2019). Mario Rodríguez: “El 2019 será un año de crecimiento para la tecnología en temas de Cloud”. GESTIÓN.
- Salvador-Hernández, Y., Llanes-Font, M., & Velázquez-Zaldívar, R. (2019). Gestión por procesos en la participación ciudadana. Aplicación en el territorio Holguinero. *Ingeniería Industrial*, 40(1), 59–66.
- Santana-Rodríguez, L., Pérez-Lorences, P., & Abreu-Ledón, R. (2019). La gestión de Tecnologías de la Información: análisis factorial confirmatorio. *Ingeniería Industrial*, 40(3), 272–284.
- Sarmiento, J., Mariño, C., & Forero, C. (2015). La contratación administrativa electrónica. *Civilizar. Ciencias Sociales y Humanas*, 15, 31–58.

- Serna, E., Martínez, R., & Tamayo, P. (2019). A review of reality of software test automation. *Computacion y Sistemas*, 23(1), 169–183. <https://doi.org/10.13053/CyS-23-1-2782>
- Snyder, H. (2019). Literature review as a research methodology: An overview and guidelines. *Journal of Business Research*, 104, 333–339. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2019.07.039>
- Soria Vera, K. D., & Díaz Gispert, L. I. (2020). Diseño de un sistema de gestión documental para uso interno en la Universidad de Otavalo. *Conrado*, 16(73), 157–164.
- Taiba, T. R. (2019). Effects of automation on employment in Chile. *Revista de Analisis Economico*, 34(1), 3–49. <https://doi.org/10.4067/S0718-88702019000100003>
- Voutssás Lara, J. A. (2017). Gobierno abierto en bibliotecas públicas: planeación estratégica y el valor público. *e-Ciencias de la Información*, 7(1), 1. <https://doi.org/10.15517/eci.v7i1.26275>