

Rosa Guillermina Tapia-Arroyo

[DOI 10.35381/noesisin.v7i13.397](https://doi.org/10.35381/noesisin.v7i13.397)

Competencias en gestión documental: Un análisis crítico de modelos y teorías contemporáneas

Competencies in document management: A critical analysis of contemporary models and theories

Rosa Guillermina Tapia-Arroyo
ROSAG@ucvvirtual.edu.pe
Universidad César Vallejo, Trujillo, La Libertad
Perú
<https://orcid.org/0000-0002-8132-5063>

Recibido: 15 de marzo 2025
Revisado: 12 de abril 2025
Aprobado: 15 de junio 2025
Publicado: 01 de julio 2025

Rosa Guillermina Tapia-Arroyo

RESUMEN

Este artículo tuvo como objetivo analizar las teorías y modelos contemporáneos sobre la competencia en gestión documental, evaluando sus características, metodologías asociadas y su aplicabilidad en contextos organizativos actuales. Se utilizó una metodología de artículo de revisión teórica, lo que permitió una recopilación y análisis sistemático de 20 artículos relacionados con el tema. Los hallazgos indicaron que las organizaciones que han implementado un enfoque basado en competencias bien definidas, han logrado optimizar sus procesos documentales, mejorando la calidad del servicio y aumentando la satisfacción del cliente. La conclusión más relevante sugirió que la intervención en el desarrollo de competencias en gestión documental ha sido crucial para garantizar la eficacia organizacional en un entorno laboral en constante evolución. Este estudio destacó la necesidad de un marco conceptual integrador que combinó habilidades técnicas y socioemocionales, promoviendo así una gestión documental más efectiva y adaptativa en diferentes contextos.

Descriptores: Gestión Documental; competencias; eficiencia organizacional; modelos contemporáneos; metodologías de evaluación. (Tesauro UNESCO).

ABSTRACT

The purpose of this article was to analyse contemporary theories and models on competency in document management, evaluating their characteristics, associated methodologies and their applicability in current organizational contexts. A theoretical review article methodology was used, which allowed for a systematic collection and analysis of 20 articles related to the topic. The findings indicated that organizations that have implemented a well-defined competency-based approach have succeeded in optimizing their document processes, improving service quality and increasing customer satisfaction. The most relevant conclusion suggested that intervention in the development of document management competencies has been crucial to ensure organizational effectiveness in a constantly evolving work environment. This study highlighted the need for an integrative conceptual framework that combined technical and socioemotional skills, thus promoting more effective and adaptive document management in different contexts.

Descriptors: Document Management; competencies; organizational efficiency; contemporary models; assessment methodologies. (UNESCO Thesaurus).

Rosa Guillermina Tapia-Arroyo

INTRODUCCIÓN

En un contexto donde la gestión documental se vuelve cada vez más crítica debido a la creciente digitalización y complejidad de la información, es esencial desarrollar competencias adecuadas que faciliten su manejo eficiente.

La gestión documental se ha consolidado como un elemento fundamental en la estructura organizativa de instituciones contemporáneas, al igual que un recurso esencial que está en el centro del flujo de información y del éxito de las operaciones (Das et al., 2022; Ledesma, 2022). A medida que las organizaciones enfrentan el desafío de la digitalización y la incesante generación de datos, la importancia de contar con competencias en gestión documental se vuelve crítica. La adaptación a nuevas tecnologías como la inteligencia artificial, sistema electrónico de gestión de documentos, el manejo efectivo de la información y la capacidad para garantizar la accesibilidad y la integridad de los documentos son aspectos clave que definen la competencia en este ámbito (Gamido, Gamido & Macaspac, 2023; Llor et al., 2023; Peñalver & Isea, 2024). Con el advenimiento de sistemas que facilitan la gestión de información, surge la necesidad de ensamblar teorías y modelos contemporáneos que permitan a los gestores mejorar sus prácticas dentro de un marco estructurado (Tapia & Recalde, 2024).

La investigación reciente ha comenzado a abordar estos desafíos, identificando la necesidad de habilidades específicas en gestión documental. Por ejemplo, el estudio de Das et al. (2022) y Pozo, Esteves & Baque (2023) establecen que el desarrollo de competencias específicas es esencial para que las organizaciones manejen de manera eficiente su documentación y, al mismo tiempo, cumplan con regulaciones pertinentes (Ledesma, 2022).

Asimismo, el trabajo realizado por Díaz, Olivera & Zamora (2022) resalta cómo la capacitación en competencias de gestión documental no solo mejora la eficacia de los procesos internos, sino también contribuye a una mejor calidad del servicio ofrecido a los usuarios (Tapia & Recalde, 2024; Cumpa, Bendejú & Jiménez, 2023). Estos hallazgos evidencian que el vínculo entre lo que debe saberse y lo que se debe hacer en el campo

Rosa Guillermina Tapia-Arroyo

de la gestión documental es fundamental para garantizar la eficacia operativa (Das et al., 2022).

No obstante, a pesar de estos esfuerzos, la literatura presenta vacíos significativos que justifican la necesidad de la presente revisión. Primero, aún existe una falta de modelos sólidos que integren las competencias en gestión documental con la cultura organizacional y la eficacia de los procesos (Ledesma, 2022). Además, se ha observado que muchos enfoques se centran en aspectos teóricos sin considerar la implementación práctica de estos modelos en distintos contextos organizativos. Estos vacíos indican un límite en la aplicación de las teorías contemporáneas a situaciones reales, que puede ser perjudicial para organizaciones que buscan maximizar su eficacia en la gestión documental (Das et al., 2022).

Por lo tanto, el objetivo del presente artículo fue llevar a cabo una revisión crítica de las teorías y modelos contemporáneos sobre la competencia en gestión documental, evaluando sus características, metodologías asociadas, y su aplicabilidad en contextos organizativos actuales (Molina, 2019; Corona et al., 2024). Al implementar este análisis, se pretende contribuir al desarrollo de un marco conceptual que facilite la aplicación práctica de competencias en la gestión documental, ayudando a las organizaciones a mejorar su gestión de procesos y a optimizar la calidad del servicio que ofrecen (Tapia & Recalde, 2024; Ledesma, 2022).

MÉTODO

La investigación se llevó a cabo bajo un enfoque cualitativo, el cual permitió analizar, de forma sistemática, la importancia de las competencias en gestión documental desde un análisis crítico de modelos y teorías contemporáneas reportadas en la literatura sobre investigadores sociales. A partir de esta revisión, se lograron identificar una serie de categorías clave que ayudaron a entender las habilidades que debe poseer un profesional en el área de dicha gestión documental, tales como la autonomía, la autodeterminación,

Rosa Guillermina Tapia-Arroyo

entre otras (Isea, Infante, Romero & Comas, 2024; Pozo et al., 2023; Maddens et al., 2023).

En cuanto al tipo de investigación, se trató de un estudio de revisión documental, en el cual se sistematizaron temas relacionados con el estudio de artículos científicos pertenecientes a las bases de datos Scielo, Scopus y Redalyc. Como técnica, se acudió a la revisión bibliográfica y, como instrumento, se utilizó la ficha de análisis documental, donde se registraron los aspectos relevantes emergidos de las interpretaciones de los 20 estudios seleccionados según los siguientes criterios de inclusión:

- Documentos publicados entre 2018 y 2024.
- Artículos que abordaran las competencias de gestión documental.
- Artículos en español o inglés con acceso a texto completo.
- Estudios aplicados en entornos profesionales relacionados con la gestión documental.

Por otro lado, se establecieron como criterios de exclusión los siguientes:

- Estudios no académicos, blogs o páginas web sin ningún apoyo científico.
- Documentos que expusieran información poco clara sobre la gestión documental.
- Estudios basados en otras áreas del conocimiento fuera del tema central de la presente investigación.

Esta metodología condujo a la realización de un estudio profundo relacionado con la gestión documental para los profesionales del área, concretando información teórica y vivencial de la praxis humana, garantizando así resultados veraces y significativos.

Rosa Guillermina Tapia-Arroyo

RESULTADOS

Definición de competencias en gestión documental

Las competencias en gestión documental son definidas como el conjunto de habilidades, conocimientos y actitudes que permiten a los profesionales del área manejar eficientemente la documentación dentro de una organización (Isea et al., 2024; Pozo et al., 2023; Ledesma, 2022). Esta definición incluye la capacidad de utilizar tecnología adecuada como la IA o sistemas electrónicos, entender normativas legales, y aplicar buenas prácticas en la administración de documentos (Gamido et al., 2023; Peñalver & Isea, 2024). Estas competencias permiten asegurar que la información esté organizada y accesible, lo que contribuye a operaciones más ágiles y a una mejor toma de decisiones (Tapia & Recalde, 2024; Medina et al., 2024; Ledesma, 2022).

Características de las competencias en gestión documental

Las competencias en gestión documental se caracterizan por su multidimensionalidad. Involucra no solo la capacidad técnica para manejar software y herramientas digitales, sino también habilidades críticas como la analítica, el liderazgo y la capacidad para trabajar en equipo (Isea et al., 2024; Pozo et al., 2023; Díaz et al., 2022; Medina et al., 2024). Según Das et al. (2022), una gestión documental efectiva requiere de profesionales que sean capaces de integrar estas habilidades en su día a día, en función del manejo de proyectos y documentos importantes.

A continuación, mediante figuras y análisis descriptivos, se explican los resultados de la revisión documental.

Modelos tradicionales

Según la figura 1, los modelos tradicionales de competencia en gestión documental tienden a enfocarse en habilidades técnicas específicas, donde se prioriza el conocimiento sobre herramientas de archivo y almacenamiento (Das et al., 2022; Pozo

Rosa Guillermina Tapia-Arroyo

et al., 2023). Aunque estos modelos han proporcionado un marco para iniciar en la gestión documental, suelen ser limitados a la administración estática de documentos, ignorando las complejidades del entorno digital (Loor et al., 2023).

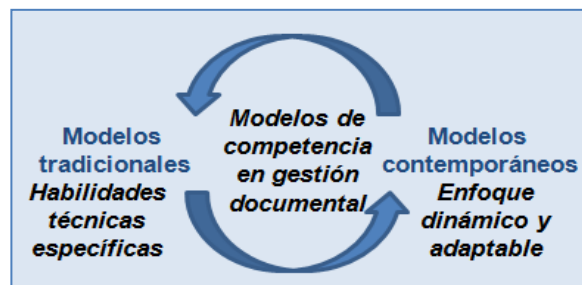


Figura 1. Modelos de competencia en gestión documental.

Elaboración: El autor.

Modelos contemporáneos

De igual modo, según la figura 1, los modelos contemporáneos integran un enfoque más dinámico y adaptable que considera no solo las capacidades técnicas, sino también el desarrollo de competencias interpersonales y de gestión del cambio. La capacidad de trabajar en equipo, comunicarse de manera eficaz y adaptarse a nuevas tecnologías son ahora fundamentales para el éxito en la gestión documental (Das et al., 2022; Díaz et al., 2022; Peñalver & Isea, 2024; Gamido et al., 2023).

De acuerdo con la figura 2, para evaluar las competencias en gestión documental, se emplean diversas metodologías que incluyen tanto enfoques cualitativos como cuantitativos. Por un lado, se utilizan evaluaciones basadas en desempeño, que permiten medir la aplicación de las competencias en situaciones reales de trabajo. Por otro lado, las autoevaluaciones y las evaluaciones por pares son herramientas válidas que fomentan la reflexión crítica entre los profesionales (Loor et al., 2023; Molina, 2019; Corona et al., 2024). Es fundamental que las organizaciones establezcan procesos de

Rosa Guillermina Tapia-Arroyo

revisión y mejora de estas competencias, permitiendo a los empleados identificar sus fortalezas y áreas de optimización (Tapia & Recalde, 2024; Ledesma, 2022).

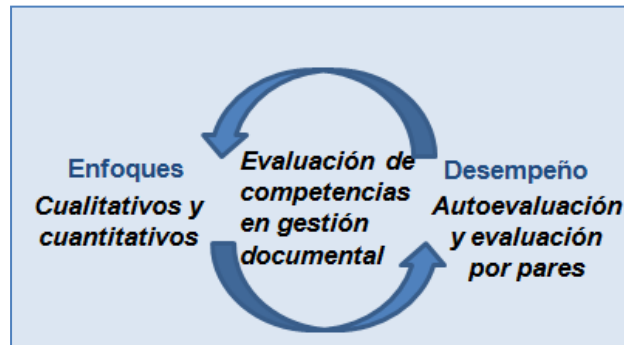


Figura 2. Metodologías para la evaluación de competencias en gestión documental.

Elaboración: El autor.

Según la figura 3, la relación entre la gestión documental y la eficacia organizacional es crucial, ya que una gestión documental efectiva facilita el acceso oportuno a la información necesaria para la toma de decisiones, lo cual es fundamental en un entorno empresarial dinámico (Das et al., 2022; Medina et al., 2024; Ledesma, 2022). La gestión documental adecuada asegura que la información esté organizada y disponible, permitiendo a las organizaciones adaptarse rápidamente a las demandas del mercado, mejorando así su competitividad (Tapia & Recalde, 2024; Ledesma, 2022). Según Álvarez (2021), una gestión óptima de los recursos humanos está directamente relacionada con la productividad laboral en las organizaciones comerciales, lo que sugiere que un enfoque óptimo en la gestión de la información también puede influir en la eficacia organizacional (Ledesma, 2022). Esto implica que, al fortalecer la gestión documental, las organizaciones no solo optimizan sus procesos internos, sino también promueven un clima de trabajo más propicio que contribuye a la satisfacción y rendimiento de sus empleados (Das et al., 2022; Ledesma, 2022).

Rosa Guillermina Tapia-Arroyo



Figura 3. Relación entre gestión documental y eficacia organizacional.
Elaboración: El autor.

Lo anterior indica que la eficiencia en procesos organizacionales se refiere a la capacidad de una organización para maximizar sus resultados utilizando la menor cantidad de recursos posibles. Se trata de optimizar los procedimientos internos para lograr los objetivos establecidos, minimizando costos y maximizando la productividad (Ledesma, 2022; Ledesma, 2022). La eficiencia se traduce en un uso efectivo de los recursos económicos, humanos y materiales, mejorando continuamente los procesos, asegurando que cada componente de la organización contribuya al rendimiento global. Un sistema de gestión eficiente permite a las organizaciones adaptarse a cambios en su entorno y mantener un alto nivel de competitividad (Tapia & Recalde, 2024; Ledesma, 2022)

En tal sentido, el enfoque de gestión por competencias postula que la adquisición de habilidades específicas puede transformar la capacidad de una organización para responder a su entorno (Das et al., 2022; Isea et al., 2024; Pozo et al., 2023; Ledesma, 2022). Este enfoque ha tomado fuerza en la investigación reciente, resaltando la importancia de la capacitación como una estrategia clave para la mejora continua (Tapia & Recalde, 2024; Cumpa et al., 2023).

Investigaciones han mostrado que un enfoque basado en competencias en la gestión documental puede llevar a eficiencias operativas significativas. Por ejemplo, el estudio de Díaz et al. (2022) resalta que los profesionales capacitados tienden a manejar mejor la información, impulsando así la eficiencia general de la organización (Ledesma, 2022).

Rosa Guillermina Tapia-Arroyo

Según la figura 4, la capacitación en competencias documentales reporta beneficios sustanciales, incluyendo mejoras en la calidad del servicio, aumento en la eficiencia de los procesos y una mayor satisfacción del cliente, lo que subraya la necesidad de abordar la formación continua como una parte integral de la estrategia organizativa (Ledesma, 2022; Cumpa et al., 2023).



Figura 4. Beneficios de la capacitación en competencias documentales.
Elaboración: El autor.

Según la figura 5, a pesar de los claros beneficios del desarrollo de competencias en gestión documental, las organizaciones a menudo enfrentan barreras relacionadas con la resistencia al cambio, la falta de recursos y la falta de un liderazgo claro que impulse estas iniciativas (Díaz et al., 2022; Medina et al., 2024). Reconocer y abordar estas dificultades es fundamental para facilitar una gestión documental efectiva.

Rosa Guillermina Tapia-Arroyo

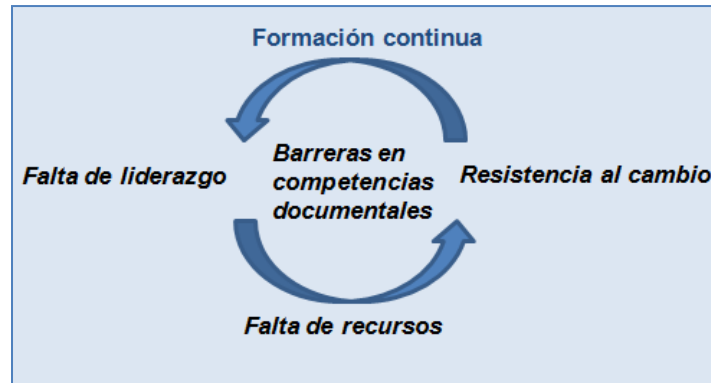


Figura 5. Barreras y críticas encontradas en la implementación de competencias.

Elaboración: El autor.

Pese a los beneficios de la gestión de procesos documentales, también existe una serie de críticas respecto a las limitaciones en su evaluación. Muchos investigadores sostienen que los criterios para evaluar la eficiencia de los procesos no siempre son claros o accesibles y, que a menudo, se carece de un enfoque sistemático que contemple la complejidad de la gestión documental (Das et al., 2022; Corona et al., 2024). Esto genera desafíos para la implementación de prácticas documentales que realmente mejoran los procesos organizacionales, lo que exige un abordaje más integral en la evaluación de la gestión documental (Tapia & Recalde, 2024; Molina, 2019; Ledesma, 2022).

Propuestas de Mejora y Marco Conceptual

De acuerdo con la figura 6, se propone establecer un marco conceptual que integre competencias en gestión documental con buenas prácticas en gestión de procesos, facilitando la aplicación y práctica de las teorías en un contexto organizativo real.

Rosa Guillermina Tapia-Arroyo



Figura 6. Desarrollo de un marco conceptual integrador.

Elaboración: El autor.

Se recomienda enfocar esfuerzos en la capacitación y el desarrollo continuo de competencias en gestión documental, implementando programas que aborden tanto conocimientos técnicos como habilidades blandas, lo que permitirá a los profesionales ser más eficaces en su trabajo (Das et al., 2022; Isea et al., 2024; Cumpa et al., 2023).

Según la figura 7, es menester la implementación de estrategias formativas continuas que incorporen tecnologías emergentes en el proceso de aprendizaje y, a su vez, fomenten el trabajo colaborativo, contribuyendo así a la mejora de la gestión documental en las organizaciones (Das et al., 2022; Peñalver & Isea, 2024; Tapia & Recalde, 2024; Gamido et al., 2023; Xu, Wang & Wang, 2023)



Figura 7. Estrategias para la capacitación y desarrollo de competencias.

Elaboración: El autor.

Rosa Guillermina Tapia-Arroyo

DISCUSIÓN

Los hallazgos de esta investigación han revelado la importancia crucial de las competencias en gestión documental para garantizar la eficiencia en los procesos organizativos (Das et al., 2022; Ledesma, 2022). Al realizar una revisión crítica de las teorías y modelos contemporáneos, se identificó que las organizaciones que implementan un marco de competencias bien definido, logran una mejora significativa en la calidad del servicio y en la satisfacción del cliente (Ledesma, 2022). Las competencias documentales no solo agilizan la recuperación y el uso de información, sino también contribuyen a una cultura organizacional más abierta al cambio y a la innovación tanto a nivel curricular como a nivel profesional (Isea, Gómez & Comas, 2023). Este estudio ha demostrado que tales competencias son fundamentales para afrontar los retos que presenta un entorno en constante transformación.

El objetivo planteado para esta investigación, que consistió en realizar una revisión crítica de las teorías y modelos contemporáneos sobre la competencia en gestión documental, ha sido cumplido (Das et al., 2022). Se ha evaluado la eficacia de varias características y metodologías asociadas, y se ha analizado su aplicabilidad en contextos organizativos actuales. El artículo de revisión teórica ha permitido sintetizar el estado actual del conocimiento en esta área y ha facilitado el reconocimiento de las competencias que deben ser desarrolladas para una gestión documental efectiva (Das et al., 2022; Corona et al., 2024).

Esta investigación se ha clasificado como un artículo de revisión teórica, lo que permite contextualizar de manera adecuada los hallazgos dentro del marco metodológico. La revisión ha integrado múltiples fuentes y perspectivas sobre competencias en gestión documental, asegurando la construcción de un cuerpo de conocimiento robusto que sirva de base para los investigadores y profesionales en el campo (Das et al., 2022).

Rosa Guillermina Tapia-Arroyo

CONCLUSIONES

Esta investigación se ha clasificado como un artículo de revisión teórica, lo que permite contextualizar, de manera adecuada, los hallazgos dentro del marco metodológico. La revisión ha integrado múltiples fuentes y perspectivas sobre competencias en gestión documental, asegurando que se haya construido un cuerpo de conocimiento robusto que sirva de base para los investigadores y profesionales en el campo (Das et al., 2022).

Las implicaciones de este estudio son amplias, no solo para las organizaciones que buscan optimizar su gestión documental, sino también para los académicos que deseen profundizar en este tema (Ledesma, 2022). Las áreas de futuras investigaciones deberían enfocarse en cómo la integración de nuevas tecnologías puede transformar la gestión documental y en la identificación de barreras específicas que impiden la implementación efectiva de competencias en diferentes contextos organizativos (Peñalver & Isea, 2024; Gamido et al., 2023).

Asimismo, se sugiere la exploración de la relación entre la cultura organizacional y el desarrollo de competencias documentales, lo que podría brindar perspectivas valiosas para mejorar prácticas a nivel organizacional y a nivel de competencias investigativas bajo la concepción ética (Ricardo & Ricardo, 2018; Ricardo & Mena, 2020; Marushkevych et al., 2022).

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTOS

Agradecemos a todos los colaboradores que participaron en este estudio documental, por sus plausibles contribuciones al desarrollo del mismo.

Rosa Guillermina Tapia-Arroyo

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Álvarez, A. (2021). Gestión de recursos humanos y relación con la productividad laboral en las organizaciones comerciales. *CIENCIAMATRIA*, 7(2), pp. 902-915. Disponible en: <https://n9.cl/48zxy>
- Cumpa, C., Bendezú, A. & Jiménez, H. (2023). The impact of document management using good practices: A literature review. *International Journal of Professional Business Review: Int. J. Prof. Bus. Rev.*, 8(11), 10, pp. 1-24. Disponible en: <https://n9.cl/izdjr4>
- Corona, B., Montoya, L., Sancho, C. & Suarez, J. (2024). Evaluación de competencias de investigación y de su aprendizaje a mediano plazo en estudiantes mexicanos. *Acta Universitaria*, vol. 34, pp. 1-16. Disponible en: <https://n9.cl/dkvlem>
- Das, M., Tao, X., Liu, Y. & Cheng, J. C. (2022). A blockchain-based integrated document management framework for construction applications. *Automation in Construction*, 133, 104001, pp. 1-45. Disponible en: <https://n9.cl/krysr>
- Díaz, A., Olivera, D. & Zamora, I. (2022). Componentes para la conformación de políticas de gestión documental para universidades. *Información, cultura y sociedad*, (47), pp. 79-92. Disponible en: <https://n9.cl/b3uu4>
- Gamido, M., Gamido, H. & Macaspac, D. (2023). Electronic document management system for local area network-based organizations. *Indonesian Journal of Electrical Engineering and Computer Science*, 31(2), pp. 1154-1163. Disponible en: <https://n9.cl/cd7h2>
- Isea, J., Gómez, I. & Comas, R. (2023). Interaction between university extension and curricular innovation: a collaborative and co-creative perspective in higher education. *Revista Conrado*, volumen 19 (3), pp. 469-481. Disponible en: <https://n9.cl/jz6dwg>
- Isea, J., Infante, M., Romero, A. & Comas, R. (2024). Human talent as a driving force in the management of ethics in the sustainable university. *Salud, Ciencia y Tecnología - Serie de Conferencias [Internet]*, 3:672, pp. 1-9. Disponible en: <https://n9.cl/jbjohe>
- Ledesma, Á. (2022). La gestión documental en la Administración Pública. Recurso estratégico para el logro de los objetivos. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 10(3), pp. 1-12. Disponible en: <https://n9.cl/6qvpkz>

Rosa Guillermina Tapia-Arroyo

- Loor, M., García, L. & Cobacango, J. (2023). Identificación de metodologías para el diagnóstico de la gestión documental en universidades. *Rehuso Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, vol. Especial, 2021, pp. 119-129. Disponible en: <https://n9.cl/1nuth>
- Maddens, L., Depaepe, F., Raes, A. & Elen, J. (2023). Fostering students' motivation towards learning research skills: the role of autonomy, competence and relatedness support. *Instructional Science*, 51(1), pp. 165-199. Disponible en: <https://n9.cl/sw198>
- Marushkevych, A., Zvarych, I., Romanyshyna, O., Malaniuk, N. & Grynevych, O. (2022). Development of students' research competence in the study of the humanities in higher educational institutions. *Journal of Curriculum and Teaching*, 11(1), pp. 15-24. Disponible en: <https://n9.cl/72psoy>
- Medina, P., Arroba, Ítalo R., Arroba, M. & Morales, M. (2024). Estrategias de superación a directivos para mejorar la toma de decisiones en instituciones educativas. *EPISTEME KOINONIA*, 7(13), pp. 110–129. Disponible en: <https://n9.cl/zk34v>
- Molina, R. (2019). Development of an instrument to measure practical research competencies in senior high school. *International Journal of Educational Researchers*, 10(4), pp. 20-36. Disponible en: <https://n9.cl/q1f4n>
- Peñalver, M. & Isea, J. (2024). Transformación hacia fábricas inteligentes: El papel de la IA en la industria 4.0. *Ingenium et Potentia*, 6(10), pp. 38–53. Disponible en: <https://n9.cl/1bxqx>
- Pozo, M., Esteves, Z. & Baque, L. (2023). El desarrollo de habilidades y destrezas en la investigación educativa. *EPISTEME KOINONIA*, 6(11), pp. 109–120. Disponible en: <https://n9.cl/i7h38y>
- Ricardo, M., & Ricardo, L. (2018). La dimensión ética en las competencias investigativas formativas: los inicios de una discusión. *Revista Uniandes Episteme*, 5, 2018, pp. 946–965. Disponible en: <https://n9.cl/b6tar>
- Ricardo Velázquez, M., & Mena Peralta, M. (2020). Las competencias investigativas formativas. Una visión desde la carrera de derecho en UNIANDES. *Mikarimin. Revista Científica Multidisciplinaria*, 6(1), pp. 29–46. Disponible en: <https://n9.cl/42a19>
- Tapia, R. & Recalde, A. (2024). Mejora de gestión documental: Revisión sistemática. *Ingenium Et Potentia*, vol. 6, núm. 11, pp. 16–26. Disponible en: <https://n9.cl/fhp2x>

Rosa Guillermina Tapia-Arroyo

Xu, E., Wang, W., & Wang, Q. (2023). The effectiveness of collaborative problem solving in promoting students' critical thinking: A meta-analysis based on empirical literature. *Humanities and Social Sciences Communications*, 10(1), pp. 1-11. Disponible en: <https://n9.cl/xwuhn>

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