

Rosa Guillermina Tapia-Arroyo; Andrés Enrique Recalde-Gracey

<https://doi.org/10.35381/i.p.v6i11.4076>

Mejora de gestión documental: Revisión sistemática
Improvement of document management: Systematic review

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

Andrés Enrique Recalde-Gracey
arecalde@ucvvirtual.edu.pe
Universidad César Vallejo, Trujillo, La Libertad
Perú
<https://orcid.org/0000-0003-3039-1789>

Recepción: 15 de marzo 2024
Revisado: 23 de mayo 2024
Aprobación: 15 de junio 2024
Publicado: 01 de julio 2024

Rosa Guillermina Tapia-Arroyo; Andrés Enrique Recalde-Gracey

RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue analizar la mejora de gestión documental: Revisión sistemática. El método que se desarrolló en la presente investigación se apoyó en el enfoque cuantitativo, recurriendo a la tipología documental-bibliográfica, lo que permite establecer el análisis del objeto de estudio. Además, adoptó la forma de revisión sistemática, una metodología teórica que busca reunir todo el conocimiento disponible sobre un área específica. Para llevar a cabo la revisión sistemática, se utilizó un protocolo que permitió organizar la información de cada artículo seleccionado. Se concluye que, la gestión documental debe adaptarse a las dinámicas cambiantes del entorno global. Esto implica, no solo la digitalización de documentos, sino también la integración de sistemas que faciliten la accesibilidad, la seguridad de los datos y la eficiencia en los procesos de gestión. Por otro lado, los factores como la infraestructura tecnológica y la cultura organizacional.

Descriptores: Gestión de documentos; optimización; sistemas de información documental. (Tesauro UNESCO).

ABSTRACT

The general objective of the research was to analyze the improvement of document management: Systematic review. The method developed in this research was based on the quantitative approach, resorting to the documentary-bibliographic typology, which allows the analysis of the object of study to be established. In addition, it took the form of a systematic review, a theoretical methodology that seeks to bring together all the knowledge available on a specific area. In order to carry out the systematic review, a protocol was used to organize the information in each selected article. It is concluded that document management must adapt to the changing dynamics of the global environment. This implies not only the digitization of documents, but also the integration of systems that facilitate accessibility, data security and efficiency in management processes. On the other hand, factors such as technological infrastructure and organizational culture.

Descriptors: Document management; optimization; document information systems. (UNESCO Thesaurus).

Rosa Guillermina Tapia-Arroyo; Andrés Enrique Recalde-Gracey

INTRODUCCIÓN

La gestión documental a nivel internacional se encuentra en un escenario dinámico y retador. Con la globalización, las organizaciones gubernamentales están cada vez más interconectadas, enfrentando la necesidad de adaptar sus sistemas documentales a estándares internacionales.

En este sentido, los autores Suárez Arteaga y García Salmon (2021) destacan lo siguiente:

Desde el pasado siglo, la gestión documental se relacionó con la eficiencia y eficacia en el tratamiento de los documentos por parte de las administraciones y constituye un prerrequisito esencial para evitar el desorden, el descontrol documental y combatir la ineficiencia y la mala administración. (p. 88).

Debido a que el buen procesamiento de datos y la agilización de la toma de decisiones son dos factores que contribuyen a la ventaja competitiva de un sistema de gestión documental (Comas Rodríguez et al, 2013) de igual manera, es fundamental tener en cuenta las políticas organizacionales, que incluyen estándares y líneas de acción, que se utilizarán para implementar los mecanismos que promuevan las estrategias organizacionales y la consecución de sus metas. Saber qué significan estas políticas es esencial para identificar adecuadamente las organizaciones, analizar el uso de información y documentos y establecer líneas de acción para mejorar las cosas (Cerna Romero et al.2022).

En tal sentido, los autores Bonal Zazo y Ortego de Lorenzo Cáceres (2020) describen lo siguiente:

La norma UNE-ISO 15489-1 (2016) identifica ocho procesos relacionados con la creación, captura y gestión de documentos: 1) creación, 2) captura, 3) clasificación e indización, 4) control de acceso, 5) almacenamiento, 6) uso y reutilización, 7) migración y conversión, y 8) disposición. (p. 181).

Rosa Guillermina Tapia-Arroyo; Andrés Enrique Recalde-Gracey

La contribución a la rendición de cuentas transparente y la construcción de un patrimonio documental organizacional son algunos de los beneficios de la documentación bien administrada. Las políticas de gestión de documentos presentan elementos y factores para una gestión de documentos efectiva. Garantizan que la documentación e información estén disponibles para ser utilizadas como pruebas de las acciones realizadas por las instituciones (Díaz Jiménez y Mena Mujica, 2022).

De acuerdo con los argumentos formulados por los investigadores, se plantea como objetivo general de la investigación analizar la mejora de gestión documental mediante una Revisión sistemática.

MÉTODO

El método que se desarrolla en la presente investigación se apoya en el enfoque cuantitativo, recurriendo a la tipología documental-bibliográfica, lo que permite establecer el análisis del objeto de estudio, con el propósito de describir el tema abordado (Hernández Sampieri et al., 2014). Además, adopta la forma de revisión sistemática, una metodología teórica que busca reunir todo el conocimiento disponible sobre un área específica. Una revisión sistemática es una revisión de la literatura científica bajo un proceso planificado y cuidadosamente ejecutado, con la finalidad de analizar los hallazgos previamente publicados (Quispe et al., 2021, p. 95). Para llevar a cabo la revisión sistemática, se utilizó un protocolo que permitió organizar la información de cada artículo seleccionado. En el contexto de la investigación, las revisiones sistemáticas son herramientas valiosas para sintetizar y evaluar críticamente la evidencia disponible sobre un tema particular.

RESULTADOS

Se muestran a continuación los resultados obtenidos luego del método planteado por los investigadores.

Rosa Guillermina Tapia-Arroyo; Andrés Enrique Recalde-Gracey

Tabla 1.
 Revisión sistemática.

Autor(es)	Investigación	Breve resumen
Ledesma Ramos (2022)	La Gestión Documental en la Administración Pública. Recurso estratégico para el logro de los objetivos.	<p>Los documentos de archivo contienen información que es un activo importante y valioso. Las organizaciones y la sociedad deben seguir un sistema de gestión de documentos de archivo para proteger y preservar los documentos como evidencia de sus acciones. El flujo de trabajo se puede organizar, compartir y acelerar con la gestión documental. Esta es una tarea importante del gobierno para el manejo de documentos, y la información de calidad.</p> <p>El archivado de documentos tiene una finalidad más allá de ordenar la variedad con la que cuenta la organización. Tener una gestión de documentación eficiente tiene un objetivo y una finalidad que se identifica en: Conservación de documentos valiosos: identificar y mantener los documentos que resultan imprescindibles para la organización. Estos deben salvaguardarse de la manera correcta para asegurar su permanencia. Recuperar información: poder recuperar información de transacciones anteriores de la organización es fundamental para seguir un criterio posterior y evaluar su éxito. Definir tiempos de guardado: al igual que tiene importancia la conservación de determinados documentos, debe fijarse el tiempo por el que resultan imprescindibles. No es necesario almacenarlo todo indefinidamente. Eliminación de archivos: conocer la manera y la forma en la que deben destruirse los archivos obsoletos es parte de esta disciplina. Hay que saber qué documentos resultan ya irrelevantes y, por lo tanto, pueden eliminarse.</p>

Rosa Guillermina Tapia-Arroyo; Andrés Enrique Recalde-Gracey

Autor(es)	Investigación	Breve resumen
Díaz Suárez, Junco Vázquez y Ruíz González (2021)	Sistema de gestión documental para la Maestría en Gestión de Información de la UH.	<p>La gestión de documentos o gestión documental no es una actividad nueva, data desde que comenzó a introducirse la escritura, que surge a partir de la necesidad que tenía el hombre para comunicar, documentar y salvaguardar sus hechos, como evidencia.</p> <p>En la actualidad, la gestión de los procesos y actividades de las organizaciones implica cada vez más la necesidad de documentar el intercambio de información entre las diferentes áreas de la organización.</p> <p>El sistema de gestión de documentos es el conjunto de procedimientos, herramientas y tecnologías que se implementan para garantizar que la organización tenga un proceso de gestión de documentos fluido. Para garantizar información confiable y oportuna a los distintos niveles de la empresa, debe incluir el ciclo de vida del documento como una de sus principales funciones.</p>
Mero et al. (2021)	Gestión Documental orientada a la conservación de los documentos en el Archivo Histórico de la Universidad Técnica de Manabí.	<p>Los documentos tienen peligro de sufrir daños y deterioro, corriendo el riesgo de perder toda la información histórica – cultural y dejar a la población sin sus antecedentes y riqueza informativa. La GD no es una práctica aislada en las organizaciones sino, que, de manera transversal, influye y se ve influenciada por otras metodologías de gestión.</p> <p>La gestión de documentos incluye la captura, almacenamiento y recuperación de documentos. Cualquier organización recopila, almacena y recupera archivos todos los días. Los documentos llegan en papel y en formato electrónico.</p> <p>La GD es un conjunto de reglas para administrar una variedad de documentos que se crean y reciben en una organización. Utilizando todos estos métodos efectivos y eficientes, este tipo de gestión de archivos debe facilitar su</p>

Rosa Guillermina Tapia-Arroyo; Andrés Enrique Recalde-Gracey

Autor(es)	Investigación	Breve resumen
		recuperación, permitir la extracción de información, despejar información innecesaria, guardar información útil y destruirla cuando ya no sea necesaria.
Pacheco et al. (2019)	Impacto de la implementación de un sistema documental en el aseguramiento de la calidad en un laboratorio de análisis clínico de un hospital público.	La implementación de la gestión documental del SGC desencadenó una serie de acciones de mejora para el laboratorio clínico; algunas de ellas son: Proceso preanalítico: Se estandarizaron las actividades en el área de secretaría, se elaboraron las instrucciones para entregar a los pacientes, se re-elaboraron las solicitudes médicas, se estandarizaron la identificación del paciente y muestras. • Proceso analítico: Se estandarizaron las actividades respecto al aseguramiento de los resultados y las actividades de mantenimiento de los equipos. • Proceso posanalítico: Se estandarizaron las condiciones respecto a la validación, información, interpretación y asesoramiento de los resultados del laboratorio, se cambió el formato de los informes y se establecieron los valores de referencia para la población del hospital (embarazadas y recién nacidos).
Nahabetián Brunet (2015)	Protección de datos y gestión documental: Decálogo ampliado para la sociedad de la información.	Uno de los retos principales en la planificación e implementación de un Sistema de Gestión documental se ubica en la gestión del riesgo asociado con los activos de información, tanto físicos como digitales, ya que pueden ayudar a la empresa u organismo público a evitar o mitigar los riesgos inherentes a su gestión y de esta manera posibilitar que cumpla con sus obligaciones normativas, asegurando y rentabilizando el funcionamiento del negocio y el conocimiento corporativo. Su objetivo se ubica en maximizar los efectos positivos y minimizar o anular sus efectos negativos.

Elaboración: Los autores.

Rosa Guillermina Tapia-Arroyo; Andrés Enrique Recalde-Gracey

Nuestras administraciones tienen la responsabilidad democrática de implementar una política de gestión de documentos en sus instituciones. Esta política debe alinearse con otros objetivos estratégicos de alto nivel político, como la transparencia, el acceso a la información pública, el buen gobierno y la rendición de cuentas, ya que los documentos son la base y el fundamento de un gobierno abierto y el soporte de los principios de transparencia, participación ciudadana y ciudadanía participativa (Comité Jurídico Interamericano, 2020).

De enorme utilidad ha sido la relación de interdisciplinariedad entre las ciencias de la información, en particular la archivística y la gestión documental, con las ciencias de la computación (Castillo Guevara y Torres Ponjuán, 2022).

Por otro lado, Zambrano et al. (2021) destacan lo siguiente:

A nivel mundial, aún persisten problemáticas con la organización y administración de los archivos en la mayoría de este tipo de entidades, tanto públicas como privadas. Los documentos que se han producido a lo largo de la vida institucional se han convertido poco a poco en fondos acumulados. (p. 109).

Los hallazgos sugieren la necesidad de un enfoque más integrado y adaptativo que considere tanto las tecnologías avanzadas como los aspectos culturales y normativos para mejorar la eficiencia y efectividad de la gestión documental en diversos contextos.

CONCLUSIONES

La gestión documental debe adaptarse a las dinámicas cambiantes del entorno global. Esto implica, no solo la digitalización de documentos, sino también la integración de sistemas que faciliten la accesibilidad, la seguridad de los datos y la eficiencia en los procesos de gestión. Por otro lado, los factores como la infraestructura tecnológica y la cultura organizacional influyen significativamente en la adaptación y eficacia de los sistemas de gestión documental. Así mismo, existe una clara tendencia a la digitalización

Rosa Guillermina Tapia-Arroyo; Andrés Enrique Recalde-Gracey

en la gestión documental, con un énfasis en la integración de tecnologías avanzadas.

FINANCIAMIENTO

No monetario.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo, por el apoyo prestado en el desarrollo de la investigación.

REFERENCIAS CONSULTADAS

- Bonal Zazo, J., y Ortego de Lorenzo Cáceres, M. (2020). Los procesos de gestión de documentos en la Ley General de Archivos de México: análisis de contenido desde una perspectiva cuantitativa. [Document management processes in Mexico's General Archives Law: a content analysis from a quantitative perspective]. *Investigación bibliotecológica*, 34(85), 179-197. <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2020.85.58232>
- Castillo Guevara, J., y Torres Ponjuán, D. (2022). Metodología para especificar requisitos de gestión documental desde la ingeniería de requisitos. [Methodology for specifying document management requirements from requirements engineering]. *Investigación bibliotecológica*, 36(91), 33-48. <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2022.91.58555>
- Cerna Romero, Y., Delgado Tantaleán, J., y Salas Canales, H. (2022). Cloud Computing y gestión documental en una empresa de servicios BPO, distrito de Magdalena del Mar (Lima-Perú), 2021. [Cloud Computing and document management in a BPO services company, Magdalena del Mar district (Lima-Peru), 2021]. *Industrial Data*, 25(1), 285-298. <https://dx.doi.org/10.15381/idata.v25i1.21960>
- Comité Jurídico Interamericano. (2020). Ley Modelo Interamericana sobre Gestión Documental. [Model Inter-American Law on Records Management]. Organization of American States. Secretariat for Legal Affairs. Department of International Law. <https://n9.cl/0mqhs7>

Rosa Guillermina Tapia-Arroyo; Andrés Enrique Recalde-Gracey

- Díaz Jiménez, A., y Mena Mujica, M. (2022). Política de gestión documental para la Universidad Central Marta Abreu de Las Villas. [Document Management Policy for the Central University Marta Abreu of Las Villas]. *Investigación bibliotecológica*, 36(92), 153-172. <https://doi.org/10.22201/iibi.24488321xe.2022.92.58565>
- Díaz Suárez, Y., Junco Vázquez, T., y Ruíz González, M. (2021). Sistema de gestión documental para la Maestría en Gestión de Información de la UH. [Document management system for the Master in Information Management at UH]. *Revista Cubana de Ciencias Informáticas*, 15(4), 29-44. <https://n9.cl/pb0y8h>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación [Investigation Methodology] (6ta. ed.). México: McGraw-Hill. <https://n9.cl/t6q8vh>
- Ledesma Ramos, Á. (2022). La Gestión Documental en la Administración Pública. Recurso estratégico para el logro de los objetivos. [Document Management in Public Administration. A strategic resource for the achievement of objectives]. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 10(3). <https://n9.cl/treee>
- Mero, D., García, L., y Cobacango, G. (2021). Gestión documental orientada a la conservación de los documentos en el archivo histórico de la universidad técnica de Manabí. [Documentary management aimed at the conservation of documents in the Historical Archive of the Technical University of Manabí]. *ReHuSo*, 6, 98-107. <https://n9.cl/64fe>
- Nahabetián Brunet, L. (2015). Protección de datos y gestión documental: Decálogo ampliado para la sociedad de la información. [Data protection and document management: An extended Decalogue for the information society] *Revista de la Facultad de Derecho*, (39), 199-225. <https://n9.cl/hjdw18>
- Pacheco, A., Zamory, E., y Collino, C. (2019). Impacto de la implementación de un sistema documental en el aseguramiento de la calidad en un laboratorio de análisis clínicos de un hospital público. [Impact of the implementation of a document system on quality assurance in a clinical analysis laboratory of a public hospital]. *Acta bioquímica clínica latinoamericana*, 53(4), 511-524. <https://n9.cl/hmqnc>
- Quispe, A., Hinojosa Ticona, Y., Miranda, H., y Sedano, C. (2021). Serie de Redacción Científica: Revisiones Sistemáticas. [Scientific Writing Series: Systematic Reviews]. *Revista del Cuerpo Médico Hospital Nacional Almanzor Aguinaga Asenjo*, 14(1), 94-99. <https://dx.doi.org/10.35434/rcmhnaaa.2021.141.906>

Rosa Guillermina Tapia-Arroyo; Andrés Enrique Recalde-Gracey

Suárez Arteaga, C., y García Salmon, L. (2021). El nivel de eficacia y eficiencia como principio fundamental de la gestión documental. [The level of effectiveness and efficiency as a fundamental principle of records management]. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo)*, 6(1), 87-101. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5513107>

Zambrano, I. E., Quindemil, E. M., y Rumbaut, F. (2021). Gestión documental en universidades: Una mirada desde Latinoamérica. [Document management in universities: A Latin American perspective]. *ReHuSo*, 6, 108-119. <https://n9.cl/64fe>