

## NECESIDAD DE IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO

Juan Pablo Arenas Ramos<sup>1</sup>  
juanpabloarenas05@gmail.com

Karen Amalia Campos Ossio<sup>2</sup>  
campos.karen@usfx.bo

### Resumen

Este artículo tiene como objetivo promover la importancia y eficiencia del manejo de la gestión documental en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas implementando un sistema de gestión documental electrónico para organizar adecuadamente sus archivos de solicitud de préstamo, cédula de identidad del solicitante, documentos que respalden su factibilidad crediticia y sus contratos. El tipo de investigación fue descriptivo con diseño no experimental y transaccional o transversal. Los principales resultados muestran problemas en la organización, la gestión, el control y la conservación de los documentos existentes en los archivos. Se establece la necesidad de implementación de un sistema de gestión documental que permitirá la normalización, manejo y control de archivos y el acceso a la información; cumpliendo el reglamento para la gestión de seguridad de la información estipulado por la Autoridad de Supervisión del Sistema Financiero (ASFI). Concluyéndose que existe la necesidad de implementar un sistema de gestión documental y contar con personal capacitado en el área de información y documentación archivística para la correcta administración de los documentos.

**Palabras Clave:** Sistema de gestión documental electrónica, Gestión documental, documento, archivo.

### Abstract

The objective of this article is to promote the importance and efficiency of document management in Open Credit Unions by implementing an electronic document management system to adequately organize their loan application files, the applicant's identity card, documents that support their creditworthiness, and their contracts. The type of research was descriptive with a non-experimental and transactional or cross-sectional design. The main results show problems in the organization, management, control and conservation of existing documents in the archives. The need to implement a document management system that will allow the standardization, management and control of files and access to information is established; complying with the regulations for information security management stipulated by the Financial System Supervisory Authority (ASFI). It was concluded that there is a need to implement a document management system and to have personnel trained in the area of information and archival documentation for the correct administration of documents.

**Key Words:** Electronic document management system, Document management, document, archiving.

1 Estudiante de la Carrera de Administración de Empresas de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca, Sucre, Bolivia.

2 Doctoranda en Ciencias de la Educación e Investigación, Magíster en Calidad de la educación y Educación Superior, Licenciada en Ingeniería Comercial. Diplomada en Gestión de Calidad y Administración de Operaciones. Docente e Investigadora de la Carrera de Administración de Empresas e Ingeniería Comercial de la Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales de la Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca, Sucre, Bolivia.

## 1. Introducción

Actualmente, el contar con un sistema de gestión documental es de vital importancia para la administración eficiente y eficaz de una institución, pues de la calidad, exactitud, rapidez y oportuno acceso a la información que tenga la institución para la toma de decisiones y el control de sus actividades depende la competitividad y la gestión exitosa de la misma. Es aquí donde cobra gran importancia el estudio, la organización y la gestión de archivo de toda institución.

Para Cruz (1994), “el archivo de gestión responde a una exigencia de primer orden, que es encontrar la información que se busca en un plazo de tiempo oportuno, para lo cual es necesario conocer los documentos que se tiene”.

Sin duda es una exigencia brindar seguridad a la administración de la institución, una organización adecuada que efectivice el flujo documental que brinde principalmente confianza mutua ante el requerimiento y acceder a la información.

Por su parte Cuba, (2011), refiere que un archivo de gestión es aquel en el que los documentos permanecen desde el momento que se generan hasta que su trámite ha finalizado y su consulta administrativa ha descendido. Este archivo constituye la primera etapa en el ciclo vital de los documentos, también se puede archivar documentos recibidos por otras oficinas de direcciones o entidades diversas; su consulta y utilización es muy frecuente de estos documentos, por lo tanto, deben estar bien organizados.

Una de las funciones principales del archivo de gestión es la conservación de la documentación mientras dura el trámite o su utilización constante. La organización que se les da a los documentos en esta etapa de la archivística, determinará las posibilidades de tratamiento de todas las demás. Esta organización debe basarse en mantener diferenciados los tipos de expedientes.

Para ello, hoy en día, la digitalización de documentos se constituye en el mecanismo más sencillo, eficiente, ágil y rentable para almacenar, administrar y consultar grandes volúmenes de documentos. Por lo mismo, es el medio más idóneo para desarrollar una eficiente y eficaz gestión de la información en toda institución. Además, logra un importante ahorro de recursos humanos y materiales, efectiviza los procesos, aumenta la productividad y mejora la calidad de muchos servicios.

Revah (2009) explica que una gestión eficiente de documentos debe articularse con nuevas tecnologías de información y comunicación TIC y los sistemas de gestión de calidad no sólo para garantizar la transparencia, el acceso a la información y la rendición de cuentas sino también para maximizar el uso de la información presente y futura.

Hoy no podemos quedar rezagados y en la ignorancia con la tecnología, sin duda el actualizarse de acuerdo al avance de las TIC es imprescindible e ir avanzando de acuerdo a las demandas necesidades de la realidad, es así que es importante garantizar la seguridad en la administración con las nuevas tecnologías para tener una eficiente organización en el manejo de la información pertinente.

La gestión electrónica de documentos ha evolucionado rápidamente desde los años 80, en las primeras etapas, se definía básicamente como un sistema de tratamiento de la documentación en una organización, que combina la imagen con información textual asociada a ella. El crecimiento de la cantidad de documentos en formato digital en las administraciones determina la estructura y tipología del documento administrativo electrónico. (Campillo, 2010, p.55).

Debido a esta rápida evolución, la gestión electrónica de documentos con herramientas informáticas va más allá de la conversión de documentos de un soporte electrónico a

otro. Al gestionar documentos, estamos gestionando diversidad de datos e información que precisan de técnicas e instrumentos para almacenarlos y recuperarlos con fines distintos: para evidenciar la actividad organizativa, para ofrecer información o para crear conocimiento. El almacenamiento y la recuperación de datos, documentos e información en el entorno electrónico requieren mayor sistemática que la de formato papel, por lo que es preciso conocer las técnicas y los instrumentos que lo hacen posible. (Montserrat, G. 2009, p.5).

Anteriormente se realizaban las tareas de oficina con máquinas mecánicas, casi todo se realizaba con el papel y el lápiz. Entonces, la manera de generar y recuperar la información era casi de forma expedita por tanto los documentos no requerían -de ningún sistema y los documentos manuscritos o mecanografiados podían leerse fácilmente; Sin embargo el vertiginoso avance de la tecnología crea la necesidad de contar hoy en día con equipos electrónicos que sean capaces de leer la información creada en estos nuevos sistemas de información, por lo tanto el archivista debe estar siempre actualizado en cuestión de técnicas documentales y también en procesos tecnológicos.

Existe un gran interés por la gestión de la información electrónica a lo largo de todo su ciclo de vida, intercambio y transferencia de los datos electrónicos, apostando, en definitiva, por los sistemas integrados de gestión electrónica de la información y documentación administrativa, que contemplan todo el proceso de creación, almacenamiento, tratamiento, recuperación, difusión y conservación de la información administrativa electrónica (Cassellas, L. 2009, p.29).

Es evidente que recurrir al activo documental en la gestión de la información electrónica ya que nos propicia una organización eficaz además de brindar una seguridad administrativa al ver que hoy es enorme el desarrollo de la política de gestión de documentos semiacti-

vos, mediante establecimiento de calendarios de conservación y entre otros la importancia otorgada al papel de las nuevas tecnologías en la gestión de documentos existen muchas deficiencias en cuanto al flujo documental.

Los documentos electrónicos, a diferencia de los de papel, no sobreviven a períodos de abandono; las organizaciones deben asegurar su captura, conservación y accesibilidad mientras son necesarias, lo que exige una gestión activa. La contratación con el exterior de determinadas actividades, mediante el recurso a consultores y contratistas, significa que la continuidad de la memoria corporativa se rompe y que la organización depende como nunca de los documentos que la contienen. Cada uno de los expedientes tiene una media de 10 documentos, por lo que, a nivel de documentos, hablamos de volúmenes de miles de documentos anuales, muchos de los cuales deben procesarse a nivel de página, lo que eleva de forma exponencial las cifras en materia de necesidades de procesamiento y, también, los costes de logística.

Las Cooperativas al basarse en modelos antiguos de siglo XIX, actualmente presentan problemas en la organización y gestión documental, lo que dificulta el acceso ágil y oportuno a la información contenida en los documentos que genera y recibe, además de no existir el seguimiento y control apropiado del flujo de la correspondencia, constituyéndose esta en otra causa que limita la eficiencia de la gestión de la información que desarrolla.

Frente a esta situación, surge la pregunta ¿Es necesaria la implementación de un Sistema de Gestión documental en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas?

El objetivo de la investigación es establecer la necesidad que tienen las instituciones financieras, específicamente las Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas de implementar un Sistema de Gestión Documental para ser más eficientes.

## 2. Metodología

El diseño que se utilizó en la presente investigación es de tipo no experimental, transaccional o transversal; no experimental porque se observarán situaciones existentes dentro del área de estudio de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas, puesto que la recolección de información se va hacer en un solo momento y en un tiempo único el año 2021.

También el presente artículo responde al tipo de investigación descriptiva ya que tiene como propósito referir los resultados obtenidos con la aplicación de instrumentos empíricos.

Actualmente en la ciudad de Sucre existen 3 Cooperativa de Ahorro y Crédito; Cooperativa de ahorro y crédito “MAGISTERIO RURAL LTDA.”, Cooperativa Catedral Ltda y Cooperativa de Ahorro y Crédito Abierta San Roque LTDA.

La técnica utilizada para la obtención de información fue la entrevista a los responsables de la Unidad de Archivo y Catastro de las mencionadas Cooperativa.

## 3. Resultados

Los principales resultados obtenidos a través de la entrevista a los encargados de Archivo y Catastro muestran la necesidad de implementar un Sistema de gestión Documental que permita mejorar la eficiencia de la institución financiera.

### Organización y control de documentos

En la unidad de Archivo y Catastro existen los siguientes documentos: Actas, resoluciones, planes de trabajo, instrucciones, informes financieros, contratos de préstamo y documentos de hipotecas. El valor que el responsable le atribuye a los archivos existentes mencionados es de necesarios.

Cada uno de los documentos que archivan tiene un formato distinto. Sin embargo, no

poseen un cuadro de clasificación de los documentos que se generan.

Los documentos se encuentran en formato papel y no existe documentos digitales, no utiliza ninguna base de datos para el control y organización de documentos en dicho formato. En cuanto a la organización física de los documentos en formato papel, se los ubica en estantes metálicos y gaveteros.

Para organizar y controlar la documentación, se utiliza el inventario; organizado de manera alfanumérica que considera es la manera más eficiente ya que no existen normas básicas escritas para organizar la documentación.

### Transferencia de los documentos

Respecto a la transferecia de documentos, no se lleva a cabo ningún control cuando se consultan o prestan los documentos a otras unidades administrativas ni tampoco se lleva a cabo ningún control al archivo por los directivos en relación a la organización de los documentos, la falta de control es desfavorable ya que origina la existencia de documentos duplicados y se puede llegar a perder la documentación.

### Conservación de los documentos

En cuanto al criterio por el cual se rigen la depuración y/o eliminación de documentos, existe una comisión que en ocasiones resuelve desecahar la documentación si esta ya no tiene valor para la administración.

El estado de conservación de los documentos en formato papel que archiva y se mantienen activos es regular al igual que el estado de los medios donde se guarda la documentación en formato papel y al no existir otros espacios donde se guarden esos documentos es necesario de un mantenimiento de los medios.

### Capacitación

Los encargados de la documentación en su mayoría no recibieron ninguna capacitación sobre archivística y organización documental

de los archivos, por lo que no conocen sobre archivos y conservación documental ni ninguno de los términos archivísticos siguientes: Archivos de gestión, Ciclo de vida del documento, Principio de procedencia, Cuadro de Clasificación, Serie Documental, Archivo central, Plazos de conservación, Unidad documental simple ni Unidad documental compleja.

La situación mencionada refleja la urgencia de una capacitación para los encargados, que se muestran receptivo y están dispuestos a satisfacer las demandas informativas.

**Consideraciones Generales**

La Unidad de Archivo y Catastro tiene vínculos con las demás unidades de la Cooperativa, porque en ella se resguarda toda la documentación de la Cooperativa de Ahorro y Crédito.

La organización, la gestión, el control y la conservación de los documentos existentes en los archivos pueden y deben mejorarse ya que existen bastantes problemas actualmente siendo los principales los procedimientos, las personas, la tecnología y la gestión ad-

ministrativa. Para corregir o eliminar esos problemas, los responsables sugieren que se realice una reingeniería total y considera la necesidad de implementar un sistema de gestión documental electrónico; Los resultados obtenidos fueron los siguientes.

**4. Discusión**

Los funcionarios de las Cooperativas están de acuerdo y muy de acuerdo en un 78% de la necesidad de mejorar la organización y control de los documentos, es decir los procedimientos, el 61% está de acuerdo y muy de acuerdo con que se debe mejorar la capacitación del personal y el 65% está de acuerdo y muy de acuerdo que se debe mejorar la tecnología, los cuales son componentes de un Sistema de Gestión de Archivos.

En este sentido es necesaria la implementación de un Sistema de Gestión Documental para las Cooperativas Abiertas.

En el diagnóstico realizado, se evidencia que la gestión documental del archivo de gestión de las Cooperativas de Ahorro y Crédito.

*Tabla 1: Organización de documentos en formato papel*

Organización de documentos en formato papel	Frecuencia	Porcentaje
Numéricamente	6	26%
Cronológicamente	5	22%
Alfabética, numérica y cronológicamente	11	48%
Otros	1	4%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

*Fuente: elaboración propia en base a resultados obtenidos*

*Tabla 2: Normas básicas de organización de documentos en formato papel*

Normas básicas de organización de documentos en formato papel	Frecuencia	Porcentaje
Sí	9	39%
No	14	61%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

*Fuente: elaboración propia en base a resultados obtenidos*



**Tabla 3: Control cuando se consultan o prestan los documentos a otras unidades**

Control cuando se consultan o prestan los documentos a otras unidades	Frecuencia	Porcentaje
Sí	4	17%
No	19	83%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

*Fuente: elaboración propia en base a resultados obtenidos*

**Tabla 4: Estado de conservación de los documentos en formato de papel**

Estado de conservación de los documentos en formato de papel	Frecuencia	Porcentaje
Bueno	14	61%
Regular	8	35%
Malo	1	4%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100%</b>

*Fuente: elaboración propia en base a resultados obtenidos*

**Tabla 5: Sistema de Gestión**

No	Componentes del Sistema de Gestión	1	2	3	4	5	Total
1	Organización y control de los documentos	0	2	3	8	10	23
2	Capacitación del personal	0	2	7	4	10	23
3	Uso de tecnología	2	3	3	10	5	23

*Fuente: elaboración propia en base a resultados obtenidos*

Abierta presenta un conjunto de falencias y problemas que limitan su eficiencia. Entre ellos están, errónea organización documental, falta de personal capacitado en archivística, flujo documental deficiente, inexistencia de normas y procedimientos que guíen y normalicen la gestión documental, documentación duplicada, entre otros.

También se constató la inexistencia de un sistema de gestión documental que permita el acceso ágil y oportuno a la documentación y a la información contenida en ellos, así como la falta de un sistema de correspondencia que permita optimizar el flujo documental.

La implementación del sistema regulará el funcionamiento en los archivos de gestión de documentos, pero aún hay que hacer más

trabajo de concientización por parte de los directivos y de los funcionarios en general, no es fácil cambiar el pensamiento y el actuar de los individuos que por años han tenido incorporados otras formas y esquemas de trabajo.

### 5. Conclusiones

Las principales debilidades encontradas es el desconocimiento sobre archivística, existe desorganización de los documentos, no tienen procedimientos para el tratamiento de la documentación, la clasificación de los documentos lo realizan por criterios personales, no existen herramientas de control de los archivos. En síntesis, se desconocen las herramientas de la gestión documental. A lo anterior se suma la existencia de inadecuados e insuficientes mobiliarios para el almacena-

miento de los documentos además de infraestructura inapropiada.

Se elaboraron instrumentos, procedimientos y requisitos que permitirá la organización, uniformidad, y control de los archivos. Las funciones principales del sistema son: Creación y Control Documental, Cuadro de Clasificación, Calendario de Conservación, Transferencia de Fondos, Descripción de los Documentos, requisitos para la Instalación y Depósito, requisitos para los Documentos vitales y la Prevención de riesgos, así como la gestión con los documentos electrónicos. Los instrumentos normativos: los que establecen el Marco en el que se desenvuelve la Gestión Documental: El Reglamento del Sistema de Gestión Documental.

## 6. Bibliografía

Bustelo C. (2019). Sistemas de gestión para los documentos. *Requisitos*, 2019. *Métodos de Información*, 10 (19), 27-34

UNE, (2017). UNE-EN ISO/IEC 27001:2017. Tecnología de la información. Técnicas de seguridad. *Sistemas de Gestión de la Seguridad de la Información*. *Requisitos*. Madrid

UNE, (2019). UNE ISO 30301:2019 Sistemas de gestión para los documentos. Madrid

UNIVERSIDAD CARLOS III DE MADRID, (2019). Seminario sobre la implantación de un sistema de gestión para los documentos (SGD) en la Universidad. La aportación de UNE ISO 30301 y UNE ISO 15489, celebrado el 4 de abril de 2019 en el Campus de Puerta de Toledo (Madrid) de la Universidad Carlos III de Madrid. Madrid: Universidad Carlos III de Madrid. Disponible en: <https://media.uc3m.es/video/5cac85cc-8f420851908b4575>.