

HACIA UNA MEJORA EN LA GESTIÓN DOCUMENTAL DE LAS COOPERATIVAS DE AHORRO Y CRÉDITO ABIERTAS DE LA CIUDAD DE SUCRE

Juan Pablo Arenas Ramos¹ / Karen Amalia Campos Ossio²

juanpabloarenas05@gmail.com / campos.karen@usfx.bo

Universidad Mayor, Real Y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca

FECHA DE RECEPCIÓN: 21 de junio

FECHA DE APROBACIÓN: 27 de julio

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.

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.

PALABRAS CLAVE:

Gestión documental
Archivo de gestión
Digitalización de documentos
Gestión de la información
Soporte electrónico
Archivística

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:

Document Management System
Management file
Document digitalization
Information management
Electronic support
Archival

INTRODUCCIÓN

Actualmente, el contar con un sistema de gestión documental es de vital importancia para una administración eficiente y eficaz en cualquier institución, pues la calidad, exactitud, rapidez y oportuno acceso a la información que posean para la toma de decisiones y el control de sus actividades dependerán en gran medida de la competitividad y la gestión exitosa de las mismas. Es aquí donde el presente estudio cobra importancia, puesto que está enfocado al uso de la tecnología en el manejo de la información documental.

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”.

Bajo esa perspectiva, es trascendental brindar seguridad a la administración institucional, logrando una organización adecuada que efectivice el flujo documental, brindando principalmente confianza mutua ante el requerimiento y el acceso 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, por tanto, la efectiva organización que se les da a los documentos en esta etapa de la archivística, determinará las posibilidades de tratamiento de todas las demás, logrando un proceso eficaz que promueva la mejora de la gestión institucional.

Por ello, hoy en día, la digitalización de documentos se constituye en el mecanismo más idóneo, eficiente, ágil y rentable para almacenar, administrar y consultar grandes volúmenes de documentos, logrando un importante ahorro de recursos humanos y materiales, además de efectivizar los procesos, aumentando la productividad y la mejora de 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.

En tal sentido permitiendo que los datos estén más estructurados, mejor organizados y sean más fácilmente explotados, logrando que las organizaciones compitan mejor en un entorno que cambia constantemente a medida que la tecnología evoluciona.

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. (Capillo, 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).

Es imperioso 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 semiactivos, mediante establecimiento de calendarios de conservación y entre otros la importancia otorgada al papel de las nuevas tecnologías en la gestión de documentos existe 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.

Actualmente muchas de las Cooperativas se basan todavía en modelos antiguos del siglo XIX, los mismos presentan problemas en la organización y gestión documental, lo que dificulta el acceso ágil y oportuno de la información contenida en los documentos que se 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.

METODOLOGÍA

El presente artículo responde al tipo de investigación descriptiva ya que permitirá puntualizar la importancia de implementar un Sistema de Gestión Documental en entidades financieras. Caso Práctico: Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas en la ciudad de Sucre.

RESULTADOS

Los principales resultados, muestran la necesidad de implementar un Sistema de Gestión Documental en las Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas.

- Organización y control de documentos

Los documentos se encuentran en formato papel y no existe documentos digitales

No se utiliza ninguna base de datos para la organización y control de documentos en formato físico

Los documentos que se archivan tienen un formato distinto, por tanto, difícil de compatibilizar, además los mismos no poseen un cuadro de clasificación que permita su fácil manejo.

La organización física de los documentos en formato papel, se almacena en estantes metálicos y gaveteros con dificultad de acceso debido a su tamaño.

- Transferencia de los documentos

Respecto a la transferencia de documentos, no se lleva a cabo ningún tipo de registro ni control al momento de transferir documentos a otras unidades administrativas, originando pérdidas.

- 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 desechar la documentación si esta ya no tiene valor para la administración.

- Capacitación

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

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 todas unidades, por tanto es importante considerar la necesidad de implementar un sistema de gestión documental electrónico; Los resultados obtenidos fueron los siguientes.

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%
Total	23	100%

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%
Total	23	100%

Fuente: elaboración propia en base a resultados obtenidos

Tabla 3: Transferencias de documentos

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

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%
Total	23	100%

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

DISCUSIÓN

En el diagnóstico realizado, se evidencia que la gestión documental del archivo de gestión de las Cooperativas de Ahorro y Crédito Abiertas presenta un conjunto de falencias y problemas que limitan su eficiencia.

Los funcionarios de las Cooperativas consideran imprescindible mejorar la organización y control de los documentos, por lo que la incorporación

de herramientas tecnológicas y capacitación del personal se constituyen como elementos fundamentales para el logro del objetivo.

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

La implementación del sistema de gestión documental regulará el funcionamiento en los archivos, sin embargo, es necesario complementarlo con técnicas de socialización previa a la implementación, no es fácil cambiar el pensamiento y el actuar de los individuos que por años han tenido incorporados otras formas y esquemas de trabajo.

CONCLUSIONES

Entre las principales debilidades encontradas esta el desconocimiento sobre archivística, puesto que no se tiene procedimientos para el tratamiento de la documentación, la clasificación de los documentos se realiza tomando en cuenta criterios personales, En síntesis, se desconocen las herramientas de la gestión documental, a este se suma la existencia de inadecuados e insuficientes mobiliarios para el almacenamiento de los documentos además de infraestructura inapropiada para la conservación.

En función a todo lo anterior, se hace necesario implementar un sistema de gestión documental en las cooperativas de ahorros y créditos abiertas que contemplen especialmente las funciones principales del sistema: 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.

BIBLIOGRAFÍA

Bustelo C. (2019). Sistemas De Gestión Para Los Documentos. Requisitos, 2019. Métodos De Información.

CAPILLO, Y. (2010). Sistema de Gestión Integral de documentos de archivo para empresas de la construcción del territorio de Camagüey. Granada

Cuba, S. (2011). Manual de Gestión documental y administración de archivos I.

Cruz J. R. (1994) Archivística: Gestión De Documentos Y Administración De Archivos.

Montserrat, G. (2009). Gestión de documentos electrónicos en el contexto de gestión de la información.

Revah, M (2009), La Gestión Documental En Procesos Estratégicos De Mejora; Un Agente De Oportunidad En Una Institución Pública De Educación, 221p

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/5cac85cc8f420851908b4575>.