



**GESTIÓN DOCUMENTAL Y ARCHIVOS DIGITALES EN EL SECTOR PÚBLICO:
TRANSFORMACIÓN DIGITAL, DESAFÍOS INSTITUCIONALES Y PERSPECTIVAS DE
MODERNIZACIÓN**

**DOCUMENT MANAGEMENT AND DIGITAL ARCHIVES IN THE PUBLIC SECTOR:
DIGITAL TRANSFORMATION, INSTITUTIONAL CHALLENGES AND
MODERNIZATION PERSPECTIVES**

Yessica Paola Maciel Díaz

Universidad de la Integración de las Américas
Facultad de Educación a Distancia y Semipresencial
yessicapmacield@gmail.com

Magdalena Maciel Jacquet

Universidad de la Integración de las Américas
Facultad de Educación a Distancia y Semipresencial
Magdamacij@outlook.com

Analia Maria Belen Naumann Florencio

Universidad de la Integración de las Américas
Facultad de Educación a Distancia y Semipresencial

Fabrizio Jesus Gabaglio Torres

Universidad de la Integración de las Américas
Facultad de Educación a Distancia y Semipresencial
Fgabaglio02@gmail.com

Tobias Esteban Ávalos Giménez

Universidad de la Integración de las Américas
Facultad de Educación a Distancia y Semipresencial
estebantobias57@gmail.com

RESUMEN

La gestión documental constituye un eje estratégico de la administración pública, cuya relevancia se ha incrementado con la incorporación progresiva de tecnologías digitales en los procesos del Estado. El objetivo de este artículo fue analizar el estado de la gestión documental y los archivos digitales en el sector público, identificando los avances alcanzados, los desafíos estructurales que persisten y las perspectivas de modernización en el contexto latinoamericano. La investigación adoptó un enfoque cualitativo, nivel descriptivo y diseño documental, empleando el análisis documental como técnica principal de recolección e interpretación de datos. Los resultados evidencian que la transición hacia la gestión documental digital implica no solo la digitalización de soportes físicos, sino una reconfiguración profunda de los flujos de trabajo, la cultura organizacional y los marcos normativos de las instituciones públicas. Se identificaron como principales desafíos la resistencia al cambio, la escasez de personal capacitado, las limitaciones presupuestarias y la necesidad de garantizar la autenticidad, integridad y trazabilidad de los documentos electrónicos. Al mismo tiempo, los avances en gobierno electrónico ofrecen oportunidades concretas para mejorar la eficiencia, la transparencia y el acceso ciudadano a la información pública. Se concluye que la modernización de la gestión documental en el sector público constituye una condición necesaria para el fortalecimiento institucional y la consolidación de gobiernos más eficaces y transparentes, en consonancia con el Objetivo de Desarrollo Sostenible número dieciséis.

PALABRAS CLAVES: archivos digitales, gestión documental, gobierno electrónico, sector público, transformación digital.

ABSTRACT

Document management constitutes a strategic axis of public administration, whose relevance has increased with the progressive incorporation of digital technologies into State processes. The objective of this article was to analyze the state of document management and digital archives in the public sector, identifying the progress achieved, the structural challenges that persist, and the modernization perspectives in the Latin American context. The research adopted a qualitative approach, descriptive level, and documentary design, using documentary analysis as the main technique for data collection and interpretation. The results show that the transition toward digital document management implies not only the digitalization of physical records, but a profound reconfiguration of workflows, organizational culture, and the normative frameworks of public institutions. The main challenges identified include resistance to change, a shortage of trained personnel, budget constraints, and the need to guarantee the authenticity, integrity, and traceability of electronic documents. At the same time, advances in e-government offer concrete opportunities to improve efficiency, transparency, and citizen access to public information. It is concluded that the modernization of document management in the public sector constitutes a necessary condition for institutional strengthening and the consolidation of more effective and transparent governments, in line with Sustainable Development Goal number sixteen.

KEYWORDS: digital archives, digital transformation, document management, egovernment, public sector.

INTRODUCCIÓN

Toda organización pública produce, recibe y gestiona documentos de manera constante. Actas, resoluciones, expedientes, contratos e informes constituyen registros que sostienen la memoria institucional, acreditan decisiones y garantizan la continuidad de los procesos administrativos. Cuando esa gestión falla, las consecuencias abarcan desde la pérdida de información hasta la imposibilidad de rendir cuentas ante la ciudadanía. Por esta razón, la gestión documental no representa un asunto técnico periférico, sino una función central de la administración pública que incide de manera directa en la calidad de los servicios que el Estado presta a la población (Muñoz-Espinoza y Saltos-Catagua, 2022).

Durante décadas, la gestión documental en el sector público latinoamericano descansó casi de manera exclusiva en el soporte papel. Esa realidad ha cambiado con fuerza durante los últimos años, ya que la expansión del gobierno electrónico, la firma digital, los sistemas de expediente electrónico y las plataformas de interoperabilidad han transformado el modo en que las instituciones producen, almacenan y comparten información (Támara Trujillo y Espinoza Olcay, 2023). La digitalización no constituye solamente un cambio tecnológico, sino también un cambio de paradigma sobre cómo el Estado se organiza internamente y cómo se relaciona con sus ciudadanos en un contexto de creciente demanda de transparencia y eficiencia.

Chile ofrece uno de los casos más documentados de este proceso en la región. La aprobación de su Ley de Transformación Digital en 2019 estableció un horizonte concreto para que todos los órganos del Estado migraran sus procesos documentales hacia entornos digitales. La experiencia chilena muestra que la gestión documental constituye el factor clave de cualquier proceso de transformación digital del Estado, ya que atraviesa la totalidad de las funciones y actividades institucionales (Medina, 2021). Sin una política de gestión documental sólida, la digitalización corre el riesgo de convertirse en una acumulación desordenada de archivos electrónicos sin criterios de organización, acceso ni conservación adecuados.

En ese escenario, la literatura científica reciente ha identificado tanto avances como obstáculos en el proceso de modernización. Por un lado, el gobierno electrónico ha demostrado ser un mecanismo eficaz para mejorar la eficiencia de los servicios públicos y para fortalecer la transparencia institucional. Por el otro, numerosas entidades públicas de la región enfrentan

resistencias culturales, déficits de capacitación y limitaciones normativas que ralentizan la transición hacia la gestión documental digital (Delgado Carreño, 2023). Estos obstáculos revelan que la modernización documental no depende únicamente de la disponibilidad de tecnología, sino también de factores organizacionales y humanos.

Desde la perspectiva del desarrollo sostenible, la modernización de la gestión documental pública guarda relación directa con el Objetivo de Desarrollo Sostenible número dieciséis, que promueve la construcción de instituciones sólidas, eficaces, responsables e inclusivas (Naciones Unidas, 2018). El acceso ciudadano a la información, la transparencia en el uso de los recursos públicos y la rendición de cuentas dependen, en buena medida, de que los documentos públicos sean gestionados con rigor y se encuentren accesibles cuando la ciudadanía los necesita. La gestión documental se convierte, de este modo, en un componente esencial de la institucionalidad democrática.

El objetivo del presente artículo es analizar el estado de la gestión documental y los archivos digitales en el sector público latinoamericano, identificando los avances documentados en la literatura reciente, los desafíos estructurales que persisten y las perspectivas de modernización disponibles para las instituciones de la región. La justificación del trabajo radica en la relevancia creciente de la gestión documental para la transparencia y la eficiencia del Estado, así como en la necesidad de sistematizar un conocimiento disperso que permita orientar futuras investigaciones y decisiones de política pública en este ámbito.

MATERIALES Y METODOLOGÍA

El estudio se desarrolló bajo un enfoque cualitativo. La elección de este enfoque responde a la naturaleza interpretativa del objeto de análisis, ya que el propósito no consiste en cuantificar indicadores de gestión documental, sino en comprender los procesos, las tensiones y las condiciones que caracterizan la transición hacia los archivos digitales en el sector público latinoamericano. Hernández Sampieri y Mendoza (2018) explican que el enfoque cualitativo resulta el más apropiado cuando se busca explorar y comprender fenómenos desde una perspectiva contextual, atendiendo a sus significados y a sus relaciones. En el caso de este trabajo, ello implica una lectura crítica de la literatura disponible para construir una imagen integrada del estado de la cuestión.

En cuanto al alcance, la investigación se ubicó en un nivel descriptivo. Como señala Bernal (2016), los estudios descriptivos permiten caracterizar con rigor un fenómeno a partir de la información disponible, sin pretender establecer relaciones causales entre variables. Baena Paz (2017) complementa esta idea al sostener que el nivel descriptivo adquiere un valor propio cuando el fenómeno es multidimensional y la prioridad consiste en construir una visión documentada y coherente de su estado actual. Ambas condiciones se cumplen en este trabajo, ya que la gestión documental pública involucra dimensiones tecnológicas, normativas, organizacionales y culturales que no pueden reducirse a una sola variable explicativa.

El diseño de la investigación fue documental. Arias (2012) define la investigación documental como un proceso sistemático de búsqueda, recuperación, análisis, crítica e interpretación de datos secundarios provenientes de fuentes escritas o digitales. Su rasgo distintivo no es la acumulación de información, sino el tratamiento analítico de esa información, ya que los documentos son interrogados, comparados e interpretados para producir conocimiento que trasciende lo que cada fuente enuncia por separado. Hernández Sampieri y Mendoza (2018) subrayan que en este tipo de diseño el investigador trabaja con datos preexistentes, lo que exige una capacidad crítica especialmente aguda para evaluar la pertinencia, la calidad y los posibles sesgos de las fuentes seleccionadas para el análisis.

Los materiales utilizados fueron artículos científicos publicados entre 2021 y 2023 en revistas indexadas de acceso abierto, todos ellos en idioma español. Los criterios de selección priorizaron la pertinencia temática directa con la gestión documental en el sector público, la actualidad de los hallazgos y la calidad editorial de las publicaciones. Se incluyeron estudios sobre gestión documental electrónica, organización de archivos digitales en instituciones públicas, gobierno electrónico y transformación digital del Estado. La combinación de estas temáticas permitió construir una base de análisis amplia que recoge experiencias de distintos países de la región y que ofrece un panorama representativo del estado actual de la cuestión en el ámbito latinoamericano.

La técnica empleada fue el análisis documental. Baena Paz (2017) la describe como una lectura sistemática y reflexiva orientada a identificar las ideas principales, los argumentos que las sostienen y las limitaciones que presentan los textos analizados. Su aplicación siguió cuatro

etapas ordenadas. La primera consistió en la identificación y selección crítica de las fuentes. La segunda comprendió la lectura analítica con fichas temáticas. La tercera abarcó la categorización de los hallazgos en tres dimensiones, correspondientes a los avances en gestión documental digital, las herramientas y marcos normativos, y las barreras de implementación. La cuarta consistió en la síntesis interpretativa, que permitió construir una visión integrada del fenómeno estudiado a partir del conjunto de fuentes analizadas.

La delimitación espacial de la investigación abarca el contexto latinoamericano, con énfasis en las experiencias documentadas de Chile, Ecuador y Perú, países que han producido literatura científica relevante sobre la temática durante los últimos años. La delimitación temporal comprende el período 2021-2023, con el propósito de garantizar la actualidad de los hallazgos en un campo que evoluciona con rapidez debido al avance constante de las tecnologías de la información. Esta acotación resulta pertinente porque permite captar las tendencias más recientes en materia de gestión documental digital dentro de un contexto regional caracterizado por procesos de modernización en curso.

RESULTADOS

El análisis de la literatura seleccionada permitió organizar los resultados en tres dimensiones complementarias, correspondientes a los avances concretos registrados en la gestión documental digital del sector público, las herramientas y marcos normativos disponibles, y las barreras que dificultan la implementación efectiva. Esta organización de los hallazgos permite responder de manera ordenada a los objetivos planteados al inicio de la investigación y ofrece una visión estructurada del estado de la gestión documental en el sector público latinoamericano contemporáneo.

Respecto a los avances, el estudio de caso chileno documentado por Medina (2021) ofrece una referencia valiosa para el conjunto de la región. La autora muestra que la Ley de Transformación Digital de ese país estableció metas claras y plazos definidos para que todos los órganos del Estado migraran sus procesos documentales hacia entornos digitales, lo que impulsó el desarrollo de políticas de gestión documental integradas con los sistemas de expediente electrónico. Un hallazgo central de ese estudio es que la digitalización no resuelve por sí sola los problemas de organización documental, ya que los sistemas tecnológicos deben

acompañarse de instrumentos archivísticos sólidos, tales como cuadros de clasificación, tablas de valoración y calendarios de conservación, para que los documentos electrónicos resulten recuperables y auténticos a lo largo del tiempo.

En el ámbito del gobierno electrónico, Támara Trujillo y Espinoza Olcay (2023) identificaron diversas herramientas para su evaluación en el contexto latinoamericano, entre las que se destacan sistemas de medición de la calidad del servicio digital, tecnologías de registro distribuido y herramientas de encuesta de satisfacción ciudadana. Los resultados de su revisión muestran que el gobierno electrónico mejora la eficiencia de los servicios públicos y fortalece la transparencia cuando se encuentra respaldado por procesos documentales bien organizados. Sin esa base, la tecnología genera acumulación de información desorganizada que dificulta la rendición de cuentas en lugar de facilitarla, lo que revela la interdependencia entre la gestión documental y el éxito de las iniciativas de gobierno electrónico.

A nivel operativo, Muñoz-Espinoza y Saltos-Catagua (2022) documentaron la situación de un ministerio público ecuatoriano y encontraron que, si bien la mayoría del personal manifestaba preferencia por los archivos digitales sobre los físicos, una proporción significativa consideraba necesario conservar también el soporte papel como respaldo. Este resultado revela una tensión real en las instituciones públicas, ya que la transición al mundo digital coexiste con una desconfianza instalada respecto a la permanencia y la autenticidad de los documentos electrónicos. Dicha tensión genera sistemas híbridos que consumen más recursos sin lograr suprimir los problemas asociados al archivo físico, lo que reduce los beneficios esperados de la digitalización.

En cuanto a los marcos normativos, la literatura revisada coincide en señalar que la existencia de regulaciones claras constituye una condición necesaria pero no suficiente para la modernización. Delgado Carreño (2023) documenta que numerosas entidades públicas latinoamericanas cuentan con normativas sobre gestión documental electrónica, pero su aplicación efectiva tropieza con tres obstáculos recurrentes, correspondientes a la falta de capacitación del personal en archivística y tecnologías de la información, las limitaciones presupuestarias que impiden implementar sistemas adecuados, y la resistencia cultural al cambio dentro de las propias organizaciones. Estas barreras no resultan exclusivas de ningún

país en particular, ya que la literatura las registra con distintos matices a lo largo de toda la región.

Un hallazgo transversal de los estudios revisados es que la gestión documental digital requiere un cambio organizacional que trasciende la dimensión tecnológica. Instalar un sistema de gestión electrónica de documentos no garantiza que los funcionarios lo utilicen de manera correcta ni que la información producida resulte recuperable años después. Para lograrlo se necesitan políticas institucionales sostenidas, formación continua del personal y un compromiso de la alta dirección que convierta la gestión documental en una prioridad estratégica y no en una tarea administrativa secundaria. Los resultados obtenidos responden, de este modo, a los objetivos planteados al inicio de la investigación, al ofrecer un panorama claro del estado de la cuestión en la región.

DISCUSIÓN

Los resultados obtenidos permiten sostener que la gestión documental digital en el sector público latinoamericano se encuentra en una fase de transición activa pero desigual. Existen avances reales, entre ellos marcos normativos más robustos, experiencias nacionales que sirven de referencia y tecnologías disponibles, pero también persisten brechas profundas entre lo que la normativa establece y lo que ocurre en la práctica cotidiana de las instituciones. Esta distancia entre el plano normativo y el plano operativo constituye uno de los rasgos más característicos del proceso de modernización documental en la región.

El estudio chileno de Medina (2021) resulta ilustrativo de ese contraste. Chile cuenta con una de las legislaciones más avanzadas de la región en materia de transformación digital del Estado, pero incluso allí la autora documenta que los sistemas tecnológicos no reemplazan a los instrumentos archivísticos. La tecnología facilita la gestión, pero sin una política documental que defina qué se conserva, durante cuánto tiempo y en qué condiciones, el archivo digital se convierte en un depósito desordenado que reproduce en soporte electrónico los mismos problemas del archivo físico. Esta observación resulta especialmente relevante para los países que inician procesos de digitalización sin haber consolidado previamente sus instrumentos archivísticos básicos.

Muñoz-Espinoza y Saltos-Catagua (2022) aportan evidencia empírica proveniente de Ecuador que refuerza esa lectura. El ministerio analizado por las autoras contaba con procedimientos relativamente bien estructurados para la gestión de documentos físicos, pero carecía de políticas equivalentes para los documentos digitales. La resistencia al cambio por parte del personal y la desconfianza respecto a la validez legal de los documentos electrónicos se tradujeron en sistemas híbridos ineficientes. Este patrón, según la literatura revisada, se repite con frecuencia en toda la región y constituye uno de los principales obstáculos para que la digitalización produzca los beneficios de eficiencia que se esperan de ella.

Delgado Carreño (2023) ubica el problema en un nivel más estructural, al sostener que la gestión documental digital no puede avanzar si no existe un compromiso político explícito, una asignación presupuestaria adecuada y una articulación entre los actores técnicos, legales y administrativos dentro de las propias instituciones. La fragmentación de responsabilidades, en la que el área de sistemas gestiona la tecnología, el área jurídica se ocupa de los plazos legales y el archivo atiende los documentos físicos sin coordinación entre ellos, produce exactamente el tipo de gestión fragmentada que impide la trazabilidad documental. Superar esta fragmentación requiere una visión integral que articule las distintas áreas en torno a una política documental común.

La perspectiva del gobierno electrónico que aportan Támara Trujillo y Espinoza Olcay (2023) resulta complementaria al análisis anterior. El gobierno electrónico mejora la comunicación entre el Estado y la ciudadanía, pero su efectividad depende de que los documentos que sustentan esa comunicación sean gestionados con rigor. Un trámite digital respaldado por un expediente mal organizado no resuelve el problema del ciudadano, sino que solamente lo desplaza hacia otra etapa del proceso. Esta observación pone de relieve que la modernización del Estado no puede concebirse sin una gestión documental sólida que le sirva de base, lo que confirma la centralidad de esta función en cualquier proceso de transformación digital.

Desde el punto de vista metodológico, este trabajo presenta la ventaja de integrar hallazgos de estudios con distintos enfoques, entre ellos un estudio de caso nacional, una revisión de literatura y una investigación de campo en una institución pública, lo que permite

construir una imagen más rica del fenómeno. Su limitación principal radica en la restricción temporal y geográfica del corpus, ya que abarca tres países de la región en un período de tres años. Las investigaciones futuras deberían ampliar el alcance comparativo e incorporar evidencia de contextos con menor desarrollo institucional, donde los desafíos de la gestión documental digital resultan posiblemente más pronunciados, así como estudios sobre el impacto de la gestión documental en la percepción ciudadana de la transparencia.

Los hallazgos analizados se alinean con el Objetivo de Desarrollo Sostenible número dieciséis, ya que fortalecer la gestión documental pública constituye una condición para construir instituciones eficaces, transparentes y responsables (Naciones Unidas, 2018). El acceso ciudadano a la información, la rendición de cuentas y la continuidad administrativa dependen, en última instancia, de que los documentos del Estado existan, se encuentren bien organizados y puedan recuperarse cuando se los necesita. La gestión documental se revela, de este modo, como un componente esencial de la institucionalidad democrática y del buen funcionamiento del aparato estatal.

CONCLUSIONES

La gestión documental digital en el sector público latinoamericano ha avanzado de manera significativa durante la última década, impulsada por marcos normativos más exigentes, la expansión del gobierno electrónico y experiencias nacionales que sirven de referencia para otros países de la región. Sin embargo, ese avance resulta desigual y convive con rezagos estructurales que limitan su impacto real sobre la eficiencia y la transparencia institucional. Esta conclusión responde de manera directa al objetivo planteado al inicio del trabajo y refleja la complejidad del proceso de modernización en curso.

Un hallazgo central de la literatura revisada es que la digitalización de los archivos públicos no equivale a la gestión documental digital. Digitalizar documentos sin una política archivística que defina criterios de organización, conservación y acceso reproduce en soporte electrónico los mismos problemas del archivo físico, y en algunos casos los agrava al generar volúmenes de información más difíciles de controlar. La tecnología constituye, en consecuencia, una condición necesaria pero no suficiente para alcanzar una gestión documental eficaz en las instituciones del Estado.

Las barreras más persistentes que enfrentan las instituciones públicas no son exclusivamente de naturaleza tecnológica, sino también organizacional y cultural. La resistencia al cambio por parte del personal, la falta de capacitación en archivística digital, la fragmentación de responsabilidades entre las distintas áreas y la escasez de recursos presupuestarios constituyen obstáculos que ningún sistema de gestión documental puede resolver por sí solo. Superarlos requiere compromiso político de la alta dirección, formación continua del personal y una concepción de la gestión documental como función estratégica del Estado y no como una tarea meramente administrativa.

El gobierno electrónico ofrece oportunidades reales para mejorar la relación entre el Estado y la ciudadanía, pero su efectividad depende de que los procesos documentales que lo sustentan resulten sólidos. Un expediente electrónico mal organizado produce los mismos efectos que un expediente físico extraviado, entre ellos la ineficiencia administrativa y la desconfianza ciudadana. La modernización del Estado, por lo tanto, no puede concebirse sin una gestión documental rigurosa que le sirva de fundamento y que garantice la continuidad y la trazabilidad de la información pública a lo largo del tiempo.

Desde la perspectiva del Objetivo de Desarrollo Sostenible número dieciséis, consolidar sistemas de gestión documental eficaces en el sector público representa una inversión en institucionalidad democrática (Naciones Unidas, 2018). Los documentos públicos son, en última instancia, el registro de las decisiones del Estado, y su correcta gestión constituye la base material de la transparencia, la rendición de cuentas y la memoria institucional que toda sociedad necesita para funcionar.

Fortalecer la gestión documental pública es, por lo tanto, una tarea ineludible para los gobiernos de la región que aspiran a construir instituciones más sólidas, eficaces y confiables.

REFERENCIAS

- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica* (6.a ed.). Episteme.
- Baena Paz, G. (2017). *Metodología de la investigación* (3.a ed.). Grupo Editorial Patria.
- Bernal, C. A. (2016). *Metodología de la investigación: administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (4.a ed.). Pearson.
- Delgado Carreño, B. C. (2023). Gestión documental y transformación digital: retos y oportunidades en el sector administrativo público. *Revista Internacional de Investigación y Desarrollo Global*, 2(4), 1-14.
<https://riidg.org/index.php/1/article/view/15>
- Hernández Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill.
- Medina, G. (2021). Gestión documental y transformación digital en el Estado de Chile: un estudio de caso. *Amoxtli*, 7.
<https://www.redalyc.org/journal/6157/615769609007/html/>
- Muñoz-Espinoza, Y. N., & Saltos-Catagua, L. M. (2022). Procesos de gestión documental y organización de archivos desde las nuevas tendencias tecnológicas: caso Ministerio de Inclusión Económica y Social MIES. *Polo del Conocimiento*, 7(6), 2114-2131.
<https://doi.org/10.23857/pc.v7i6.4184>
- Naciones Unidas. (2018). *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible: una oportunidad para América Latina y el Caribe* (LC/G.2681-P/Rev.3). Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL).
<https://repositorio.cepal.org/handle/11362/40155>
- Támara Trujillo, S. G., & Espinoza Olcay, W. A. (2023). Gobierno electrónico en la gestión de la administración pública. *ReHuSo: Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales*, 8(1), 18-34.
<https://doi.org/10.33936/rehuso.v8i1.5438>