



Gestión documental y transformación digital: retos y oportunidades en el sector administrativo público.

Document Management and Digital Transformation: Challenges and Opportunities in the Public Administrative Sector

AUTORES

Betty Cecilia Delgado Carreño

Investigador Independiente

Perú-Lima

betty_yerdy_60@hotmail.com

<https://orcid.org/0000-0001-9622-8752>

Como citar:

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://doi.org/10.64041/riidg.v2i4.15>

Fecha de recepción: 2023-10-18

Fecha de aceptación: 2023-11-18

Fecha de publicación: 2023-12-15



CC BY-NC-ND 4.0

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/>

Resumen

La gestión documental en el sector administrativo público ha evolucionado significativamente con la incorporación de procesos de transformación digital. Esta transición implica no solo la digitalización de documentos físicos, sino una reconfiguración profunda de los flujos de trabajo, la cultura organizacional y la estructura operativa de las instituciones gubernamentales.

Uno de los principales retos es garantizar la seguridad, integridad y trazabilidad de la información en entornos digitales. Las entidades públicas deben enfrentarse a la resistencia al cambio, la falta de capacitación del personal, las limitaciones presupuestarias y la necesidad de cumplir con normativas legales específicas sobre el manejo de documentos electrónicos.

No obstante, las oportunidades son amplias: se optimizan los tiempos de respuesta, se reducen costos operativos, se mejora la transparencia y se facilita el acceso a la información para la ciudadanía. Además, la implementación de tecnologías emergentes como la inteligencia artificial, la automatización de procesos (RPA) y los sistemas de gestión electrónica de documentos (SGED) contribuye a una administración pública más eficiente, sostenible y centrada en el ciudadano.

La transformación digital de la gestión documental no es un fin en sí mismo, sino una herramienta clave para alcanzar una gobernanza digital moderna y resiliente, capaz de responder con agilidad a las demandas sociales y a los contextos de crisis como pandemias o desastres naturales.

Palabras clave: Gestión documental, Transformación digital, Administración pública, Digitalización, Sistemas de gestión documental (SGED)



Abstract

Document management in the public administrative sector has evolved significantly with the incorporation of digital transformation processes. This transition involves not only the digitization of physical documents, but also a profound reconfiguration of workflows, organizational culture, and the operational structure of government institutions.

One of the main challenges is to ensure the security, integrity, and traceability of information in digital environments. Public entities must face resistance to change, lack of staff training, budget constraints, and the need to comply with specific legal regulations regarding the handling of electronic documents.

Nevertheless, the opportunities are considerable: response times are optimized, operational costs are reduced, transparency is improved, and citizen access to information is facilitated. Furthermore, the implementation of emerging technologies such as artificial intelligence, process automation (RPA), and electronic document management systems (EDMS) contributes to a more efficient, sustainable, and citizen-centered public administration.

Digital transformation in document management is not an end in itself, but a key tool to achieve a modern and resilient digital governance, capable of responding swiftly to social demands and crisis contexts such as pandemics or natural disasters.

Keywords: Document management, Digital transformation, Public administration, Digitization, Electronic Document Management Systems (EDMS)



Introducción

La gestión documental constituye un eje fundamental para el funcionamiento eficiente de las instituciones del sector público, dado que garantiza la organización, conservación, acceso y disposición adecuada de la información administrativa, jurídica y operativa. En el contexto contemporáneo, caracterizado por la acelerada transformación digital, esta función ha cobrado una renovada importancia como parte de los procesos de modernización del Estado y de fortalecimiento de la gobernanza digital (Salvador et al., 2020)

La transformación digital no se limita a la digitalización de archivos físicos, sino que implica un cambio estructural en la forma en que las organizaciones públicas gestionan sus procesos internos y se relacionan con los ciudadanos. Según (Cozmiuc & Petrisor, 2021), la transformación digital es “el uso de tecnologías digitales para cambiar un modelo de negocio y proporcionar nuevos ingresos y oportunidades de valor”; en el sector público, esto se traduce en servicios más accesibles, transparentes y eficaces.

Diversos estudios señalan que la implementación de sistemas de gestión documental electrónica (SGDE) permite mejorar la trazabilidad de los procedimientos, reducir los tiempos de respuesta, asegurar la integridad y autenticidad de los documentos y optimizar el uso de recursos públicos (Pérez-Montoro, 2008); (Sabés, 2008). Sin embargo, la adopción de estas tecnologías presenta múltiples desafíos, entre ellos, la resistencia al cambio por parte del personal, la necesidad de actualizar normativas jurídicas, la carencia de competencias digitales, y las restricciones presupuestarias (UNESCO, 2021).

En este contexto, la gestión documental se convierte en un componente estratégico para consolidar una administración pública más eficiente, transparente y orientada al ciudadano. Además, la incorporación de tecnologías emergentes como la inteligencia artificial, el blockchain y la automatización robótica de procesos (RPA) permite potenciar la eficiencia institucional y garantizar una gestión documental más inteligente y segura (OECD, 2020).

Por tanto, analizar los retos y oportunidades que plantea la transformación digital en la gestión documental del sector administrativo público es fundamental para diseñar políticas públicas sostenibles, inclusivas y adaptadas a las exigencias del entorno digital contemporáneo.

Material y métodos

Material

El presente estudio se fundamentó en una revisión bibliográfica y documental de fuentes académicas, institucionales y normativas publicadas hasta el año 2021. Se recopilaron documentos científicos, libros especializados, informes técnicos de organismos internacionales (como la OCDE, la UNESCO y Cozmiuc), así como artículos de revistas indexadas en bases de datos como Scopus, Web of Science y Google Scholar. Además, se consideraron marcos legales y políticas públicas relacionadas con la digitalización y la gestión documental en el sector público, especialmente aquellas aplicadas en América Latina y Europa.

Entre los materiales más relevantes se incluyeron textos especializados en sistemas de gestión documental electrónica (SGDE), estudios de caso sobre modernización del Estado, y literatura técnica sobre tecnologías emergentes aplicadas a la administración pública (como la automatización de procesos, inteligencia artificial, y blockchain). El criterio de selección de fuentes se basó en su pertinencia temática, actualidad, calidad científica y relevancia para el análisis del fenómeno de estudio.

Métodos

Se utilizó un enfoque cualitativo de tipo descriptivo-analítico, basado en el método de revisión sistemática y análisis de contenido. La investigación se desarrolló en las siguientes fases:

- Búsqueda y recopilación de información: Se utilizaron palabras clave como “gestión documental”, “transformación digital”, “administración pública”, “digitalización de archivos”, y “gobernanza digital” en bases de datos académicas y motores de búsqueda especializados. Se seleccionaron fuentes publicadas entre 2015 y 2021.
- Criterios de inclusión y exclusión: Se incluyeron documentos con enfoque técnico, científico o institucional que abordaran experiencias, análisis o propuestas aplicadas al sector público. Se excluyeron fuentes con enfoque exclusivamente comercial, duplicadas o carentes de respaldo metodológico.
- Análisis de contenido: Se aplicó una codificación temática para identificar patrones, tendencias, problemáticas recurrentes y propuestas de solución. El análisis se estructuró en torno a las dimensiones: beneficios, desafíos, herramientas tecnológicas y factores críticos de éxito.
- Síntesis e interpretación: A partir del análisis, se elaboró una síntesis interpretativa que permitió discutir los hallazgos en función de los marcos conceptuales existentes y las experiencias comparadas de digitalización documental en la gestión pública.



El método empleado permitió establecer una visión crítica e integradora de los avances y limitaciones de la gestión documental en el marco de la transformación digital, considerando el contexto institucional y tecnológico del sector público.



Resultados

Análisis de los Resultados

Los resultados obtenidos a partir de la revisión y análisis de la literatura especializada evidencian una evolución progresiva, aunque desigual, en la implementación de procesos de transformación digital en la gestión documental del sector público. Se identificaron diversos hallazgos agrupados en tres dimensiones clave: avances tecnológicos, obstáculos estructurales y efectos institucionales.

Avances tecnológicos e implementación de sistemas

Numerosos organismos públicos han avanzado hacia la adopción de Sistemas de Gestión Documental Electrónica (SGDE), los cuales permiten el registro, control, almacenamiento y recuperación eficiente de documentos administrativos (Valero, 2021). Estos sistemas han contribuido a la optimización del tiempo de respuesta institucional, la automatización de procesos rutinarios, y la reducción de costos operativos asociados al uso de papel y al archivo físico.

Asimismo, tecnologías emergentes como la automatización robótica de procesos (RPA), el uso de inteligencia artificial para clasificación documental, y la firma electrónica avanzada han comenzado a incorporarse de forma gradual en los países con mayor capacidad institucional. Esto ha permitido avanzar hacia procesos más ágiles, seguros y centrados en el usuario, como lo evidencian experiencias en países como Estonia, Chile y España (OECD, 2020); (Pérez-Montoro, 2008).

Barreras y desafíos persistentes

A pesar de los avances, los resultados muestran que las instituciones públicas aún enfrentan barreras estructurales significativas. Entre ellas se destacan: la falta de personal capacitado, la resistencia al cambio organizacional, la fragmentación normativa, la insuficiente interoperabilidad entre plataformas institucionales y la ausencia de políticas digitales integrales (UNESCO, 2021)

Además, se observó que, en muchos contextos, la digitalización ha sido limitada a la conversión de archivos físicos a formato digital, sin una verdadera transformación de los procesos documentales. Este enfoque superficial limita el impacto real de la transformación digital y genera una “digitalización análoga”, es decir, una réplica de procesos tradicionales en entornos digitales sin rediseño estructural (Gradin & Matti La Mela, 2022)

Efectos institucionales y gobernanza

Los resultados también revelan que cuando la gestión documental digital es bien implementada, se generan efectos positivos en la transparencia, trazabilidad y acceso a la información pública, fortaleciendo la relación entre Estado y ciudadanía. El uso de plataformas abiertas de consulta documental y la automatización de trámites mejoran la percepción de eficiencia y legitimidad institucional.

No obstante, los beneficios no son automáticos ni garantizados. La efectividad de los procesos depende directamente del compromiso político, la asignación de recursos adecuados y la articulación entre actores técnicos, legales y administrativos (Gil-Garcia et al., 2016)

Tabla 1.
Análisis Detallado de Dimensiones

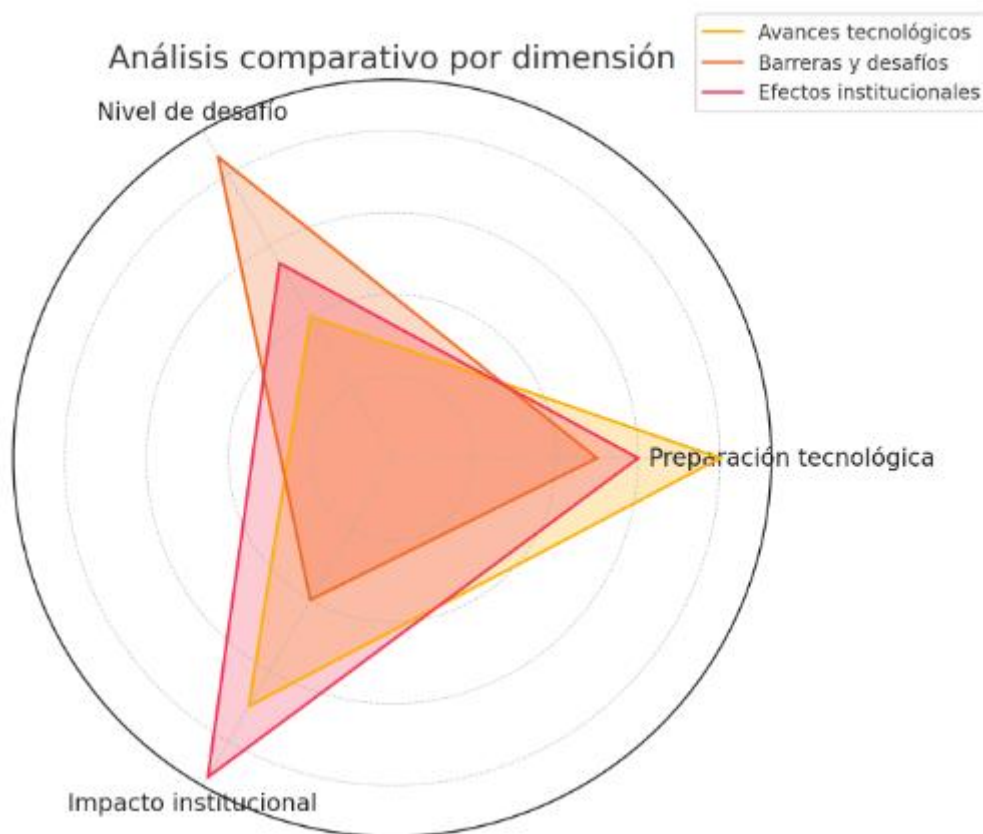
Dimensión	Ejemplos representativos	Efectos esperados	Condiciones necesarias para su implementación
1. Avances tecnológicos	SGDE (Sistema de Gestión Documental Electrónica), RPA (Automatización Robótica de Procesos), IA, firma electrónica y costos	Optimización de procesos de reducción de tiempos y costos	de Infraestructura con tecnología robusta e interoperabilidad entre sistemas
2. Barreras y desafíos	Déficit en formación técnica, normativas desactualizadas	Demoras en la adopción y ejecución de procesos digitales	Programas de capacitación y actualización del marco normativo
3. Efectos institucionales	Mejoras en transparencia y acceso a la información pública	Reforzamiento de la confianza en las instituciones	Voluntad política y una gestión del cambio efectiva

Nota: una tabla de resumen con las tres dimensiones clave analizadas sobre la gestión documental y transformación digital en el sector público.

Fuente: Los Autores

Gráfico 1.

Análisis comparativo por dimensión



Nota: Gráfico de barras que ilustra un nivel estimado de implementación o impacto en cada dimensión

Fuente: Los Autores

los resultados permiten concluir que la transformación digital de la gestión documental en el sector público representa una oportunidad estratégica para la modernización institucional, pero su éxito requiere una visión sistémica, inversión sostenida, actualización normativa y liderazgo organizacional comprometido. La sola adopción tecnológica no garantiza eficiencia ni transparencia; es necesario un cambio cultural profundo y una gestión del cambio planificada y participativa.

Discusión

La transformación digital de la gestión documental en el sector público representa uno de los desafíos más complejos y estratégicos en el camino hacia una administración moderna, transparente y eficiente. Este proceso no solo implica la adopción de tecnologías, sino también una reestructuración profunda de la lógica organizacional, legal y cultural que ha caracterizado históricamente a las entidades gubernamentales (Pérez-Montoro, 2008)

Uno de los principales puntos de debate se centra en el grado de madurez digital de las instituciones públicas. Mientras algunas administraciones han logrado avances significativos en la implementación de sistemas de gestión documental electrónica (SGDE), otras aún enfrentan rezagos debido a limitaciones técnicas, falta de personal capacitado y escasa planificación estratégica (Valero, 2021). Como afirma la OECD (2020), muchas iniciativas de digitalización fracasan por enfocarse exclusivamente en la tecnología, sin considerar el rediseño de procesos y la adaptación del marco normativo.

Otro aspecto clave es la seguridad y protección de los datos, especialmente en el manejo de documentos sensibles o confidenciales. La trazabilidad, autenticidad y conservación a largo plazo de los documentos digitales se convierte en una prioridad crítica. En este sentido, tecnologías como la firma electrónica, la encriptación, y el blockchain han sido propuestas como soluciones complementarias para garantizar la integridad documental (UNESCO, 2021). Sin embargo, su adopción requiere una base legal sólida y mecanismos de interoperabilidad entre plataformas.

Asimismo, el impacto sobre la transparencia y el acceso a la información pública es una dimensión que no puede pasarse por alto. La digitalización documental permite ampliar el acceso de la ciudadanía a los registros gubernamentales, fortaleciendo los principios de rendición de cuentas y participación ciudadana (Waller & Weerakkody, 2016). No obstante, si no se acompaña de políticas de alfabetización digital e inclusión tecnológica, puede acentuar las brechas de acceso en sectores vulnerables (Bannister & Connolly, 2020)

Desde una perspectiva operativa, la automatización de procesos mediante RPA (Robotic Process Automation) está permitiendo reducir tareas manuales repetitivas en áreas como archivo, tramitación y correspondencia, liberando recursos humanos para actividades de mayor valor estratégico ((Cozmiuc & Petrisor, 2021). No obstante, esto también plantea interrogantes sobre la reconfiguración de perfiles laborales y la necesidad de programas de reentrenamiento del personal público.

Finalmente, el éxito de la transformación digital en la gestión documental no depende únicamente de la tecnología, sino de una visión institucional clara, liderazgo político comprometido y una estrategia integral de cambio organizacional. Como señalan (Gil-



Garcia et al., 2016), la transformación digital en el sector público debe entenderse como una política pública transversal, donde convergen factores tecnológicos, humanos, jurídicos y sociales.



Conclusiones

La transformación digital de la gestión documental en el sector administrativo público no es una opción, sino una necesidad ineludible en el contexto actual, caracterizado por la aceleración tecnológica, la creciente demanda de transparencia y la exigencia de servicios públicos más eficientes y accesibles. A lo largo de este análisis, se ha evidenciado que dicha transformación va mucho más allá de la simple digitalización de documentos físicos; implica una revisión profunda de los modelos de gestión, de los marcos normativos y de la cultura organizacional de las entidades estatales.

Uno de los aportes más relevantes de la digitalización documental es la mejora en la eficiencia operativa y la trazabilidad de los procesos, lo que repercute en una reducción de tiempos, costos y riesgos administrativos. Al mismo tiempo, fortalece la transparencia institucional al facilitar el acceso a la información pública y la rendición de cuentas. No obstante, estos beneficios solo pueden materializarse si se abordan de manera simultánea los retos estructurales que afectan a las administraciones públicas: la resistencia al cambio, la falta de competencias digitales, las limitaciones presupuestarias y la obsolescencia de los marcos jurídicos.

En este contexto, los sistemas de gestión documental electrónica (SGDE), junto con tecnologías emergentes como la inteligencia artificial, el blockchain y la automatización robótica de procesos (RPA), ofrecen herramientas innovadoras para una gestión más segura, integrada y orientada al ciudadano. Sin embargo, su adopción efectiva requiere una planificación estratégica basada en principios de gobernanza digital, interoperabilidad, sostenibilidad y capacitación continua del talento humano.

Asimismo, debe reconocerse que la transformación digital no puede implementarse de forma homogénea ni descontextualizada. Cada institución presenta distintos niveles de madurez tecnológica y organizativa, por lo que es imprescindible diseñar estrategias adaptadas a las realidades locales, con un enfoque progresivo, inclusivo y centrado en las personas. La participación activa del personal, el compromiso del liderazgo institucional y la voluntad política son factores determinantes para el éxito de este proceso.

En definitiva, la gestión documental digital constituye un pilar fundamental para consolidar una administración pública moderna, resiliente y transparente, capaz de responder con eficacia a los desafíos del siglo XXI, incluyendo emergencias sanitarias, crisis económicas y demandas sociales por mayor equidad y eficiencia estatal. Solo a través de una transformación digital bien estructurada, la gestión documental podrá contribuir de forma sustancial a la consolidación de gobiernos más abiertos, inteligentes y centrados en el servicio a la ciudadanía.

Referencias bibliográficas

- Bannister, F., & Connolly, R. (2020). Administration by algorithm: A risk management framework. *Information Polity*, 25(4), 471–490. <https://doi.org/10.3233/IP-200249>
- Cozmiuc, D., & Petrisor, I. (2021). *Digital Transformation beyond Industry 4.0 Maturity Stages*. <https://strategica-conference.ro/wp-content/uploads/2022/04/17-2.pdf>
- Gil-Garcia, J. R., Zhang, J., & Puron-Cid, G. (2016). Conceptualizing smartness in government: An integrative and multi-dimensional view. *Government Information Quarterly*, 33(3), 524–534. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.03.002>
- Gradin, A., & Matti La Mela, S. (2022). *Digital Skills and Education in the Cultural Heritage Sector Post-COVID Digital Transformation of Galleries, Libraries, Archives and Museums*. <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1675389/FULLTEXT01.pdf>
- OECD. (2020). *The OECD digital government policy framework* (OECD Public Governance Policy Papers, Vol. 02). <https://doi.org/10.1787/f64fed2a-en>
- Pérez-Montoro, G. M. (2008). *Gestión del conocimiento en las organizaciones Fundamentos, metodología y praxis*. [https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/123350/1/Pérez-Montoro%20\(2008\)%20Gestión%20del%20conocimiento%20en%20las%20organizaciones.pdf](https://diposit.ub.edu/dspace/bitstream/2445/123350/1/Pérez-Montoro%20(2008)%20Gestión%20del%20conocimiento%20en%20las%20organizaciones.pdf)
- Sabés, T. F. (2008). *Servicios Personalizados Revista*. https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1690-75152008000200004
- Salvador, H. Y., Llanes, F. M., & Suárez, B. M. Á. (2020). *Transformación digital en la administración pública_ ejes y factores esenciales*. <https://www.redalyc.org/journal/6378/637869118008/html/>



UNESCO. (2021). *gapmil_booklet_january_2022*. https://www.ekkomed.gr/wp-content/uploads/2022/01/gapmil_booklet_january_2022.pdf

Valero, T. J. (2021). *Elusodemedios electrónicos ante la crisis del COVID-19 desde la perspectiva de la organización municipal*. https://repositorio.gobiernolocal.es/xmlui/bitstream/handle/10873/2108/15_valero_p313_332_anuario_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Waller, P., & Weerakkody, V. (2016). *Made in Brunel: breaking ground*. Made in Brunel. <https://mirror.explodie.org/Digital%20Government%20-%20overcoming%20the%20systemic%20failure%20of%20transformation.pdf>

Conflicto de intereses:

Los autores declaran que no existe conflicto de interés

