

RELIGACIÓN

R E V I S T A

Procesos en la gestión pública

Processes in public management

José Luis Bobadilla Quinteros, José Jorge Rodríguez Figueroa, Carmen Marina Quezada Vidal, Jorge Luis Seminario Carbonel

RESUMEN

El objetivo principal está relacionado a la conexión entre los procesos prácticos de gestión con los trámites documentales que se realizan en las universidades públicas de nuestro país. Es evidente que los procesos de gestión son parte esencial de las instituciones públicas, tal como lo establece la Ley para la Modernización del Estado, que son herramientas de gestión que utiliza el Sistema Administrativo para la Actualización de datos e información que permiten planificar, coordinar y gestionar las actividades laborales de una entidad pública. Se empleó una metodología de tipo básica, con perspectiva cualitativa con nivel descriptivo-interpretativo y con planteamiento de la teoría fundamentada. El procedimiento utilizado fue la revisión y recopilación de los antecedentes, que han sido analizados de diferentes documentos científicos. La conclusión relevante en el presente trabajo de revisión sobre los procesos constituye un método de programación estructural de las actividades laborales en las diversas unidades organizativas de las entidades públicas para cumplir con los objetivos institucionales, así como con las necesidades y expectativas del público. Sin embargo, a pesar de estos numerosos avances tecnológicos, las universidades públicas no han logrado crear un hilo conductor integral que permita hacer frente a su débil capacidad de gestión.

Palabras clave: Procesos de Gestión; Gestión Documental; Procesos; Gestión Universitaria.

José Luis Bobadilla Quinteros 

Universidad César Vallejo – Perú. jbobadilla@ucvvirtual.edu.pe

José Jorge Rodríguez Figueroa 

Universidad César Vallejo – Perú. jrodriguezfig@ucv.edu.pe

Carmen Marina Quezada Vidal 

Universidad César Vallejo – Perú. cquezadav@ucvvirtual.edu.pe

Jorge Luis Seminario Carbonel 

Universidad César Vallejo – Perú. jseminarioca@ucvvirtual.edu.pe

<http://doi.org/10.46652/rgn.v8i38.1080>

ISSN 2477-9083

Vol. 8 No. 38 octubre - diciembre, 2023, e2301080

Quito, Ecuador

Enviado: junio 03, 2023

Aceptado: agosto 10, 2023

Publicado: septiembre 02, 2023

Publicación Continua



ABSTRACT

The main objective is related to the connection between the practical management processes and the documentary procedures that take place in the public universities of our country. It is evident that management processes are an essential part of public institutions, as established by the Law for the Modernization of the State, which are management tools that the Administrative System uses for updating data and information that allow planning, coordinating, and managing work activities of a public entity. A basic type of methodology was used, with a qualitative perspective with a descriptive-interpretive level and with a grounded theory approach. The procedure used was the review and compilation of background information, which was analyzed from different scientific documents. The relevant conclusion in this review work on processes is that they constitute a method of structural programming of work activities in the various organizational units of public entities to meet institutional objectives, as well as the needs and expectations of the public. However, despite these technological advances, public universities have not been able to create a comprehensive thread that allows them to cope with their weak management capacity.

Keywords: Managerial processes; document management; processes; university management.

1. Introducción

La importancia del presente artículo está relacionado al conjunto de trámites al interior de la Universidad pública, para lo cual es importante apoyarnos en artículos científicos que van a permitir diseñar un método de planeamiento, ordenamiento, mando y vigilancia de las prestezas laborales de las distintas unidades orgánicas de la estructura pública de forma horizontal y coherente con el propósito de garantizar las exigencias y perspectivas de la población estudiantil y alcanzar los objetivos institucionales. Dicho lo anterior entendemos entonces que es imprescindible la administración por procesos, pues asiste a no desaprovechar los bienes; a efectuar una buena vigilancia de la calidad y asegurar el alcance de los objetivos de cualquier entidad en un marco de eficiencia y modernidad, como lo señalan: Arellano, 2021; Armijos et al., 2019; Chafloque et al., 2019; Chiquito et al., 2022; Díaz et al., 2022; Machín et al., 2019; Mendoza y Moreira, 2021; Saavedra y Delgado, 2020; Soto Grant, 2022 y Zambrano et al., 2021; quienes plantean que la gestión de documentos en las universidades deben formar un dominio de la administración con los procesos establecidos por la organización, para la creación, identificación, organización, descripción, evaluación y difusión de los acopios documentales, sean o no parte de su gestión actual, como también aquellos que conforman su memoria histórica. Todos los autores citados manifiestan que el desempeño de la gestión documental de las Universidades públicas es de crucial importancia para garantizar, que los procesos sean flexibles, ágiles, viables y que se realicen mejoras con base a la accesibilidad e integridad de los documentos y la información que se produce durante las actividades administrativas, académicas y sociales, entre otras; de tal manera que logren impactar directamente en el desempeño efectivo de los roles y responsabilidades de las Instituciones Universitarias.

Considerando la revisión e interpretación de los artículos científicos de diversos autores, debemos tener en cuenta que la gran variedad de instituciones públicas que existen actualmente, deben cumplir de manera acertada con sus procesos de gestión en sus diversas etapas institucionales, así como a realizar un análisis que se centre básicamente en brindar un aporte relevante, que permita entender a los servidores públicos que dirigen y administran la tramitación compleja y copiosa de variada documentación, que es a través de una gestión de diseños de procesos administrativos públicos que permiten mejorar notablemente la eficacia y celeridad de dicha documentación; esto permite que cualquiera pueda lograr sus objetivos y metas de manera idónea. Desde una óptica práctica se observa y escucha que de manera frecuente las gestiones documentales en las universidades públicas son deficientes e inoportunas, probablemente porque no se recoge o no se quiere tomar en consideración los criterios y necesidades de la población estudiantil usuaria, esta situación deja entrever que muchas universidades estatales presentan deficiencias en sus procesos de gestión. Por lo mencionado se puede entender que un sistema de planificación desconectado de las necesidades reales puede generar que su prospectiva de producción de bienes y servicios sean deficientes, por lo tanto, una organización ineficaz.

Otro grupo de antecedentes sobre autores interpretan desde una postura direccional y archivista que la gestión de documentos es una tarea que afecta el aspecto propio de los trámites de documentos; es un componente de las tareas administrativas que implican recibir, utilizar y almacenar documentos para que luego sirvan como registros históricos y sirvan como prueba de hechos (Blas et al., 2022; Lescay et al., 2022; Loor et al., 2021; Mero et al., 2021; Ortiz et al., 2015; Rodríguez y Pérez, 2018; Sierra Escobar, 2012; Solís y Palomo, 2017; Suárez y García, 2021 y Vásquez y Farje, 2021). Todavía cabe señalar a otros autores más como Álvarez, 2021; Becerra et al., 2019; Cué et al., 2020; Díaz y González, 2020; Galarza y Almuiñas, 2018; González et al., 2020; Guijarro, 2020; Peña et al., 2020; Pérez et al., 2022 y Romero et al., 2021).

Un sistema de gestión documental eficaz busca convertir el almacenamiento de documentos físicos en almacenamiento digital, lo que implica una mejora significativa en muchas áreas de la administración empresarial. Del mismo modo, la gestión documental para cualquier unidad universitaria proporciona la mejor gestión de todos sus procesos. Se enfoca en la preservación de los documentos, convirtiéndolos en una prueba de cada acción realizada por la institución, y con el correr de los años pasan a formar parte de la memoria universitaria. Es necesario que las universidades eleven la envergadura de su gestión y los impactos socioeconómicos en respuesta al logro de sus objetivos estratégicos que permitan un adecuado servicio a la comunidad universitaria y a la institución. Por lo tanto, es crucial que las universidades gestionen sus procesos de manera integrada para compensar los requerimientos de la sociedad y producir mejores resultados al brindar a los responsables acceso con una perspectiva sistémica que potencie su capacidad de toma de decisiones.

El estudio está justificado desde el punto de vista práctico porque se ha encontrado coincidencias y/o similitudes, entre las explicaciones y detalles, que han realizado diversos autores sobre la deficiencia de los procesos de la organización en cuanto a tiempo y trámites documentarios en la administración pública. Sin embargo, pareciera ser que el desarrollo de estos procesos de ges-

ción documentaria pasa desapercibidos por quienes dirigen el desarrollo administrativo en muchas instituciones del estado y en donde se incluye a las numerosas universidades estatales que por la pésima gestión en los procesos retrasan los procedimientos de las solicitudes y requerimientos de numerosos estudiantes, causando malestar en ellos. En tal sentido el presente estudio pretende brindar una censura a la mala praxis de los procesos de gestión, pero al mismo tiempo emitir juicios de valor que permitan el desarrollo continuo de la integración de los procesos y procedimientos de los métodos de gestión con respecto a los trámites documentarios en las instituciones universitarias, con ayuda de herramientas tecnológicas que permitan alcanzar su gran objetivo. Por lo expuesto el objetivo del presente artículo de estudio es: Interpretar, mejorar, monitorear e implementar los procesos prácticos de gestión de trámites documentarios en las Universidades Públicas del Perú.

2. Metodología

La metodología utilizada en el estudio fue de tipo básica, desde una mirada analítica de los documentos y con una perspectiva de enfoque cualitativo, con un nivel descriptivo-explicativo-interpretativo y un método de la teoría fundamentada. La instrumentación para diagnosticar los procesos de trámite documentario en la administración estatal, principalmente son los trámites de documentos en las universidades públicas, fue abordado por la búsqueda y recuperación de literatura como parte del diseño metodológico de este análisis. Para ello fue necesario realizar un estudio general de la información científica existente en diferentes bases de datos o repositorios virtuales tales como: Google Académico, Dialnet, ProQuest, Scopus, Redalyc y SciELO. Los mismos que han sido considerados como fuente de información segura, confiable y que se pueden ser verificados por parte de personas interesadas, siendo 30 las referencias.

Dada la naturaleza de la categoría examinada, la metodología empleada incluye, entre otras cosas, una revisión de la documentación de los proyectos, entrevistas, encuestas de campo, una mirada a las estadísticas administrativas de orden público y un análisis de las prácticas de gestión. Coria et al. (2013), afirman que la metodología de una investigación está integrada por todos los métodos de escrutinio oportunos, es decir, todas las técnicas dirigidas por normas que producen conocimiento objetivo y que pueden demostrarse teórica y empíricamente.

La calidad de los artículos analizados ha sido seleccionada en forma específica relacionada al contexto de los procesos documentarios en las Universidades públicas, que cumplen con la categoría de estudio tanto con los requisitos de rigor de la investigación científica, como también con la transparencia y legitimidad de los mismos. En este orden, y dada la naturaleza de la categoría analizada, los investigadores utilizan, entre otros, la revisión documental de proyectos, estudios de campo, revisión de estadísticas gubernamentales y análisis de prácticas de gestión de procesos documentarios. La búsqueda se centró principalmente en la información de los diferentes repositorios virtuales antes mencionados, utilizando los operadores booleanos: AND, OR y NOT; también las comillas (“”) y los signos más (+) o menos (-) para que de esta manera nuestra búsqueda sea más avanzada y mucho más específica. La mayoría de los artículos han sido considerados dentro

de los últimos 6 años, sin embargo, tenemos que mencionar que dada la importancia y relevancia de algunas investigaciones se han considerado años anteriores. Como resultado del proceso de búsqueda fue equivalente a una revisión práctica de los procedimientos de gestión, y se centró en detalles como la cantidad y el análisis de estudios científicos realizados, el marco conceptual de los artículos, las metodologías de investigación y otras peculiaridades que ayudaron a caracterizar la investigación sobre el tema en cuestión.

Los atributos generales de los artículos, como el título del estudio, el autor(es), el año, el DOI y el ISSN (físico y digital), fueron incluidos para la sistematización de la revisión. Los autores se organizaron según su número, género y organizaciones afiliadas respecto a la categoría de estudio. Se ha seleccionado información de acuerdo con el nombre, tipo de revista, base de datos de indexación y país en relación con las revistas donde se publicaron. Se examina el método del marco conceptual para conceptualizar la efectividad de los procedimientos operativos de la gestión pública peruana. El enfoque, tipo de investigación, diseño de investigación, relación entre categorías, enfoque de investigación, objeto de estudio, diseño general, muestreo y técnicas de producción de información. Sin alterar las características esenciales de cada artículo, el formato de la base de datos ha sido previamente revisado y ajustado a los datos requeridos para nuestro estudio investigativo.

3. Desarrollo

A partir de los hallazgos encontrados por diferentes autores respecto a la administración de los procesos documentarios, tenemos que mencionar que muchos de ellos desde un enfoque práctico y cronológico coinciden en su metodología y análisis, sin embargo, ciertos investigadores solo han centrado su indagación en un simple análisis de descripción y explicación de cómo se debe entender los procesos de gestión en la administración pública.

De acuerdo con el Objetivo General

De manera general se ha tomado como modelo a los procesos prácticos de gestión de los trámites documentarios en las universidades públicas; donde (Suárez y García, 2021; Rodríguez y Pérez, 2018; Sierra Escobar, 2012) entendieron que de manera funcional los tres pilares primordiales para conseguir los objetivos de toda organización son; la gestión de los informes, la documentación y la transformación de procesos. De acuerdo con la Ley de Gobierno Digital, todas las instituciones públicas deben utilizar procedimientos y prácticas consistentes para el registro, manejo y procesos de los datos que generan. También exige el inicio de técnicas de gestión para escritos y transformación virtual a fin de mejorar la creación y el mantenimiento sistemático de documentos y aumentar de esta manera la eficacia. Precisamente Suárez y García (2021), en su estudio tienen como objetivo realizar un diagnóstico del nivel de eficacia y eficiencia como principio práctico y fundamental de los procesos de gestión de escritos en las universidades estatales. Además, utilizaron una metodología cuali-cuantitativa de diagnóstico con una propuesta de modelo

de gestión de documentación y manejo de archivos, que permita medir el cumplimiento de los procesos de gestión documentaria. Finalmente concluyeron que, debido al alcance y complejidad de las actividades educativas y administrativas, así como a la magnitud que obtienen los documentos, la gestión documental es un proceso fundamental para instituciones educativas donde se incluyen a las universidades del estado para la atención oportuna de la comunidad universitaria. También Rodríguez y Pérez (2018), relataron que el objetivo de su estudio fue implementar un procedimiento que permitiera mejorar la gestión de procesos documentarios estratégicos en las universidades públicas, su metodología fue determinar estos cambios incrementales mediante entrevistas y debates a especialistas y directivos que deseaban cambios significativos en la institución evidenciado en la agilidad de la atención y las respuestas en los plazos establecidos en sus procesos; para esto utilizaron la técnica del diagrama SIPOC, consistente en diseñar un tipo de diagrama o pasos de recorrido que permite monitorear el flujo central por el generador de material que receptiona y deriva previa selección de procesos largos, cortos e intermedio a fin de emitir respuestas. En sus conclusiones manifestaron que la aplicación del procedimiento SIPOC fue capaz de alterar los modos de operación habituales de los administradores para obtener información confiable a partir de la tasación de los resultados utilizando nuevos indicadores de gestión de procesos, que representan un aporte útil para la coordinación de procesos en las universidades. De la misma manera Sierra Escobar (2012), manifiesta en su inspección que su principal objetivo era realizar una investigación documental sobre procesos eficientes; empleó una metodología compatible con el sistema de control interno, la estructura administrativa del sistema desarrollado y el método de gestión de calidad. Los fundamentos connaturales del concepto de archivo, normalización, moralidad y transparencia administrativa son compatibles entre sí, o son complementarios entre sí. Con el fin de buscar la mejora continua y su competencia de ofrecer productos y/o tareas que atiendan la dinámica actual de la dirección pública universitaria en materia archivística, concluye afirmando que la gestión de documentos y la focalización en procesos tienen una relación directa y congruente.

Luego de analizar los estudios respecto a procesos documentarios se comparte de cierta manera con las conclusiones emitidas por los autores mencionados, pero agregando algo más que permita la praxis adecuada de gestión de trámites documentarios en las universidades del estado, para lo cual se puede explicar que la gestión administrativa tiene como objetivo lograr la economía y eficiencia de las operaciones de creación y mantenimiento, uso, conservación definitiva o eliminación durante su ciclo de vida, los documentos deben ser controlados desde su origen, es decir, para lo cual es necesario la planificación y generación hasta su disposición final. Esto significa que la gestión documental utilizada en las universidades públicas debe cubrir todas las fases procesales, con una vigilancia de responsabilidad propia y de valor por quienes conducen dichos trámites que son parte esencial para los usuarios de la comunidad universitaria.

Asimismo para mejorar los procesos estratégicos de los trámites documentarios en las universidades públicas tenemos que (Díaz et al., 2022; Machín et al., 2019; Mendoza y Moreira, 2021; Saavedra y Delgado, 2020; Soto Grant, 2022; Zambrano et al., 2021) señalan la importancia de la tramitación de documentos en las áreas administrativas de una organización que afecta o viabiliza

directamente el desempeño de las funciones y responsabilidades desarrolladas en dichas áreas; como resultado el archivo documentario sirve al área administrativa apropiada para la gestión institucional. En el ámbito universitario, es fundamental implementar un sistema de gestión documental para viabilizar los procesos y lograr mejoras basadas en el acceso e integridad de los documentos e información producidos durante las actividades administrativas, académicas, sociales, entre otras. En este sentido, y de acuerdo con los resultados del estudio, se mencionan en la literatura dos aspectos que están directamente relacionados con el declive del estándar de gestión documental en las universidades. En primer lugar, falta infraestructura técnica que permita el acceso, almacenamiento y procesamiento de la información. En segundo lugar, faltan documentos y normas legales para la gestión documental que regulen los procesos y garanticen que los documentos puedan ser empleados para tomar decisiones oportunas. La metodología empleada fue de estudio descriptivo con aplicación del método de análisis documental que le permitió obtener un resultado observable y palpable; y es que aún persiste en las universidades la necesidad de fortalecer sus conocimientos sobre gestión documental para que les facilite aplicar con mayor rigurosidad las leyes sobre los procesos de gestión pública administrativa. Los hallazgos basados en evidencia muestran que se está trabajando de manera empírica y con recursos limitados, y que exhiben una serie de variables que contribuyen en obtener mejores resultados más rápidos, entre las que se destacan factores culturales, presupuesto, estandarización de procesos, aplicación de una política gestión de documentos y archivos.

Representativamente en este mismo contexto Zambrano et al. (2021), enfatizaron que toda Universidad necesita cumplir con los ideales de la administración de la calidad y dentro de ellos y muy significativamente mejorar estratégicamente el enfoque de procesos para la gestión. Por lo anterior, las universidades deben mejorar la calidad de su gestión y hacer consistente su impacto socioeconómico con el logro de sus objetivos estratégicos. En este sentido, demostrar la efectividad de los procedimientos para promover el cambio de gestión, comparar los resultados actuales con los resultados pasados, cambios visibles que se pueden evaluar en base a criterios e indicadores clave del proceso que se pueden cambiar, es un principio que muchas universidades asumen que buscan gestionar el cambio en la innovación de procesos. Los documentos creados por la oficina universitaria se almacenan en los archivos de dirección o de despacho, los cuales conforman la primera etapa del sistema de archivo institucional. Durante este tiempo se codifican, organizan y conservan hasta que se trasladan al archivo general, donde se procesan. Una vez establecido el plazo para cada tipo de composición de la serie de documentos, se continúa eligiendo los documentos a tramitar. Revisar y recodificar aquí es organizar, evaluar y guardar. Todavía cabe señalar a Díaz et al. (2022), que al igual que sus pares interpretan que en términos de creación, captura, almacenamiento, uso y eliminación de documentos en las universidades, tener una política de gestión de documentos clara e imparcial puede tener una serie de efectos positivos. El objetivo de su estudio fue identificar los elementos de una política de gestión documental para instituciones académicas. Para examinar una colección de políticas de gestión de documentos de varias universidades, utilizaron el análisis de documentos como metodología principal y la revisión de documentos como técnica. El nivel organizacional de gobierno de la información se puede fortalecer con una

adecuada gestión de documentos. El gobierno de la información es la gestión de una organización que tiene en cuenta los procedimientos y estándares, los principios, el bienestar, el avance del conocimiento y la eficacia de los procedimientos de la organización. La gobernanza sistémica es necesaria en el sentido más amplio. Debe estar relacionado con los conceptos de gestión de riesgos y control interno. El mayor número de riesgos y amenazas externas e internas que enfrentará una organización depende de su tamaño. Se incluye un grupo considerable de actividades, cada una de las cuales implica un conjunto específico de riesgos en el curso del desempeño diario. Las políticas de gestión documental de las universidades son cruciales. No deben desvincularse del marco legal vigente ni de las prácticas particulares que tienen sus raíces en las universidades. En general, las políticas deben crearse de manera que sirvan como ejemplo de las mejores praxis en la marcha de registros.

La política de gestión documental no es solo una cuestión técnica; se posiciona en un plano conceptual más amplio e identifica la estrategia de gestión documental de las administraciones universitarias. La política de una administración debe ser uniforme para todos los documentos y no basada en los soportes. Será transversal para todos los documentos y trámites documentales universitarios. La participación de una política de múltiples sectores o dependencias es uno de sus rasgos. La interoperabilidad entre las distintas partes de un mismo sistema y los sistemas actuales de la organización es fundamental. La coherencia entre las diversas áreas y niveles establece con éxito los estándares a seguir y determina claramente la estructura de responsabilidades y capacidades requeridas para lograr potencial de la gestión adecuada en trámites documentarios. La planificación en la universidad debe lograr la coordinación requerida para que las estrategias desarrolladas en la política alcancen los objetivos propuestos. Diaz et al. (2022), concluyen que la creación, identificación, organización, descripción, valoración y difusión de los fondos documentales, formen o no parte de su gestión, deben ser competencia de la gestión documental en las universidades. Esta área de administración debe seguir los procedimientos establecidos por la organización, similares a los que componen su memoria histórica y de actualidad. Debe ser un componente integral de la diligencia de riesgos, la toma de determinaciones, el control interno y la responsabilidad ética y transparente. La gestión documental debe ser un pilar institucional fundacional para el gobierno de la información porque promueve el trabajo eficiente de los subsistemas y componentes del SGD universitario, en términos prácticos consiste en el control, coordinación de las funciones específicas a fin de identificar de inmediato la afectación del proceso para poder corregir, modelo que permite diseñar en forma estratégica los procesos y tener en forma automática las deficiencias. La selección de los elementos constitutivos de una política de gestión documental es potente herramienta para mejorar la organización sistemática y lógica de los procesos archivísticos institucionales.

De igual manera los procesos de gestión pública requieren monitorear el cumplimiento de los procesos petitorios de los trámites documentarios en las universidades públicas, los estudios realizados por (Blas et al., 2022; Lescay et al., 2022; Mero et al., 2021; Ortiz et al., 2015; Solís y Palomo, 2017; Vásquez y Farje, 2021) dentro de este grupo de autores resaltó por su pesquisa a Mero et al. (2021), quienes confirman que toda entidad universitaria puede gestionar todos sus procesos

al más alto nivel posible con la Gestión Documental (GD), es decir, se enfoca en la monitorización y preservación de documentos para que los registros se mantengan en el tiempo y pasen a formar parte de la memoria de la universidad, sirviendo como prueba de todas las acciones realizadas por la institución. El objetivo de su investigación era proporcionar apoyo teórico enfocado al Sistema de Gestión de Documentos el cual está diseñado para proteger los documentos de archivo de la universidad y para disminuir cualquier daño que pueda causarse a la organización como resultado de la pérdida, mal manejo o cuidado inadecuado. La metodología que emplearon fue una revisión sistemática exploratoria impulsada cualitativamente que sirve como base para una revisión bibliográfica sintetizada. La protección de los activos de una organización incluye la seguridad de la información, es decir, lograr identificar y gestionar los riesgos durante la implementación de los sistemas de información. Su análisis estuvieron orientados principalmente a la investigación teórica de la GD que es el punto de partida para que cada sistema pueda cumplir en forma eficiente su función para el cual ha sido creado, siendo una de las funciones principales la aplicación de la preservación del archivo histórico en las universidades y cómo esta integración puede afectar la eficacia de la organización al reducir el tiempo de trabajo del personal administrativo en almacenamiento, tareas de búsqueda, preservar la autenticidad, confidencialidad, disponibilidad e integridad de los documentos. Por estar fundamentado en la diligencia para el mantenimiento del Archivo Histórico en las universidades, que se convertirá en un instrumento fundamental para el adecuado empleo de los informes, colaborando a la protección de la literatura, sus exploraciones son de relevante importancia.

Producto de lo anterior, esta inspección se apoyó en la línea de estudios teóricos en biblioteconomía, documentación y archivo, por medio del cual se logró obtener los datos fundacionales que sirven de referencia para otros estudios. El archivo histórico es un conjunto de documentos que atesoran actualmente las instituciones con el fin de preservar su memoria cultural e histórica. Por lo tanto, esta colección debe estar vinculada a políticas que orienten la preservación y conservación de documentos para cumplir con las leyes nacionales que rigen la información y documentación, así como los procesos de evaluación y acreditación de entidades. La GD es un conjunto de pautas o funciones que se utilizan para administrar varios documentos generados y recibidos por una organización. Usando todas estas técnicas efectivas y eficientes, este tipo de administración de registros debería facilitar la recuperación de archivos perdidos, permitir la extracción de información, eliminar información duplicada, guardar información vital y destruirla cuando ya no se necesite. La creciente cantidad de referencias en las organizaciones de educación superior pretenden un proyecto dinámico y eficaz de gestión documental que evite la confusión, la expulsión de documentos sin evaluarlos previamente, el cumplimiento de las normas, la minimización de la exposición del profesional y la conservación a larga data de los documentos. La conclusión final de sus indagaciones concluyó que las casas de estudios superiores aún requieren mejorar su comprensión de la GD mediante la actualización de la bibliotecología y las averiguaciones de la GD, ya que este es un paso crucial en el desarrollo y la optimización de la gobernanza de los informes en las universidades. Además, diferentes medios han reflejado la GD a lo largo de los años, demostrando cómo ha cambiado. En consecuencia, el registro histórico de las universidades

es una concordancia de información fundamental que debe integrarse para que se encargue de la custodia, conservación, gestión y divulgación de la propiedad documental de la unidad. Más aún Ortiz et al. (2015), manifestaron que las universidades puedan satisfacer las demandas de la sociedad, la gestión integrada de procesos es crucial. Al igual que los demás autores ellos centran su objetivo de estudio en evaluar los procedimientos que permitan diseñar un sistema de gestión encaminado a lograr la integración plena de los procesos, para ello formularon la utilización de un software UCINET que es un programa que permite controlar y dibujar diagramas de redes sociales y es posible exportar datos, en pocas palabras concluyeron que el análisis de redes colectivas es un método y un conjunto de herramientas que precisan el enlace entre los actores individuos, grupos u otras entidades y las estructuras sociales que crean.

Dichos resultados de la revisión en cuanto al monitoreo es importante mantener y proteger cuidadosamente la tramitación documentaria, si bien es cierto la integración sistemática de los procesos de gestión permiten medir la eficiencia y eficacia de cualquier institución, incluidas las universidades públicas, se debe indicar que esta última presenta aún enormes brechas sobre el monitoreo que deben ser atendidas de manera urgente para cumplir con el objetivo y meta planteada. Dicho esto, se finaliza diciendo que es necesario primero capacitar anualmente a quienes son responsables de controlar el curso de los trámites documentarios, para promover en ellos su capacidad funcional práctica de desarrollo de los procesos petitorios de cursar documentación; como segundo punto se tiene actuar de manera oportuna e inopinada al recurso humano, para ver si se está cumpliendo con obtener los resultados esperados. No debemos olvidar que los procesos de gestión pública están diseñados como un proceso de mejora continua, por lo que sus deficiencias generalmente no se solucionan con un solo esfuerzo de control, sino que requieren un esfuerzo continuo y aprobado por normas de estricto cumplimiento.

Por último, el sustento que se discute es implementar la gestión del conocimiento en los procesos para obtener mejores resultados en la tramitación documentaria en las universidades públicas, es así como mencionó a algunos analistas como: Arellano, 2021; Armijos et al., 2019; Chafloque et al., 2019; Chiquito et al., 2022 y Loor et al., 2021. Todos ellos encajan en sus objetivos y conclusiones sobre este último punto. Sin embargo, es preponderante el estudio que realiza Loor et al. (2021), quien aclara que se debe aprovechar el conocimiento y experticia del grupo de personal capacitado en una institución para saber organizar la información y registrar documentación valiosa que evidencie el cumplimiento de un buen sistema de gestión documental. Encontrar metodologías para el diagnóstico de la gestión documental fue el objetivo de los análisis de investigación. En consecuencia, los archivos de gestión de las unidades administrativas universitarias deben servir de fundamento teórico para el tratamiento documental. Su importancia se deriva de los conocimientos teóricos y prácticos que proporcionan para analizar la gestión de documentos en entornos académicos. El método que utilizaron se basó en una revisión sistemática exploratoria con enfoque cualitativo, que ayudó a través de la gestión del conocimiento a sistematizar oportunamente el manejo de documentos en los archivos administrativos universitarios. Utilizaron como técnica el método bibliográfico, que permite un análisis crítico del contenido relacionado con las categorías investigadas y una esquematización ordenada de la información recopilada,

utilizando el registro bibliográfico como herramienta de sistematización. Finalmente, llegaron a la conclusión que el diagnóstico de la gestión documental en las universidades permite detectar brechas y evaluar los riesgos asociados con los documentos y su gestión para asegurarse de que los gerentes y administradores estén utilizando información de alta calidad para tomar decisiones y establecer prioridades de mejora continua y gobierno de la información, por intermedio del desarrollo de gestión del conocimiento.

Los resultados de los autores mencionados en el párrafo anterior comparten con los coautores del presente artículo considerando que estamos en la era del conocimiento y de la economía de redes en la cual según diagnóstico realizados en universidades para identificar de manera inequívoca la gestión documental como un sistema articulado, donde se conoce la infraestructura, especificaciones, operaciones y herramientas, aún existe la exigencia de enriquecer el conocimiento sobre la gestión documental en las instituciones académicas. Para ayudar a prevenir riesgos potenciales de manipulación de información, fraude y corrupción, la evaluación actual de las actividades administrativas de la organización debe realizarse de manera eficaz y eficiente. Al aplicar la gestión del conocimiento será adecuada porque permitirá una mayor permuta de conocimientos y experiencias dentro de una entidad o conjunto de peritos, mejorando el desempeño de estos últimos, al mismo tiempo optimiza los resultados de un proyecto organizacional. Describiendo tendencias en entornos organizacionales complejos, cuestionando la sociedad y las organizaciones que la conforman, contradiciendo los paradigmas administrativos existentes, considerando que si quieren avanzar deben aprender no solo a mejorar los procesos de producción y comercialización, sino también a través de la experiencia y el aprendizaje, basado en la gestión de las fases de generación, difusión y aplicación de nuevos entendimientos, así como la actualización y adaptación de nuevos discernimientos para procesar rápidamente conocimientos sistemáticos. Entonces en esta jerarquía de conceptos, la gestión del conocimiento es un proceso integral que posibilita el desarrollo de bases de datos sistematizados que contienen documentos integrados, competencias, rutinas y procesos, además de otros elementos tangibles e intangibles requeridos para el fiel desempeño de las tareas organizacionales.

4. Conclusión

Para poder interpretar y entender los modelos de procesos prácticos de gestión de los trámites documentarios en las universidades públicas del Perú, es necesario establecer prioridades de acción, entre las cuales se plantea: la implementación de una automatización efectiva, cimentada en diferentes prácticas y cambios de paradigma tradicional. Estas requieren de la aplicación de modelos de gestión ágiles, dinámicos con tecnología digital a fin de sistematizar la tramitación documentaria de todos los servicios que ofrece la Universidad Pública del Perú, para ser obtenidos en línea previo pago en forma automática y se obtenga los certificados, constancias de estudio y otros documentos en los plazos establecidos en el propio reglamento de la Universidad basado en la Ley General de Procedimiento Administrativo 27444, en concordancia con la ley Universitaria 30220, con filosofía de Gobierno Digital D.L. 1412-2018, lo que significa brindar un servicio público automático para meros trámites basado en la necesidad y satisfacción del ciudadano.

Para mejorar los procesos estratégicos de la tramitación documental en las universidades públicas del Perú; se sugiere: cambiar la situación actual, realizando el análisis de las necesidades de los diferentes usuarios y estudiantes, planear y preparar las mejoras continuas de la praxis documentaria, examinar los puntos de control, escoger un sistema de mantenimiento de trámite de documentos apropiado, capacitación oportuna por personal experto externo a la institución mediante el modelo de la Triangulación Griego que consiste anticiparse a los eventos y luego apropiarse de los procesos estratégicos para construir el futuro de las Universidades a corto plazo en la atención vía digital de tal manera que el área encargada asuma la responsabilidad de la marcha documental.

Se concluye que se desprende la necesidad de monitorear el cumplimiento estratégico de los procesos de petición de los trámites documentales en nuestras universidades públicas del Perú, a fin de recibir información en términos reales para asegurar de esta manera su cumplimiento mediante una estrategia específica que obedece a la institución, centrado en la atención al usuario de la comunidad universitaria en los trámites documentarios. Para ello, es necesario utilizar las normas y prácticas técnicas, los procedimientos legales y las tecnologías del Gobierno Digital en el Perú, para que la información requerida sea oportuna y permita la adecuada marcha de los procesos documentarios de petición por parte de la comunidad universitaria en general y se cumpla en forma efectiva con sus expectativas.

Para finalizar se propone implementar la gestión del conocimiento que apoyado en la teoría de la prospectiva, basado en el diseño de escenarios, es ordenar los trámites documentarios actuales y a partir de ella se construye el futuro relacionado a los procesos de la tramitación documentaria en las universidades públicas del Perú, con la finalidad de obtener mejores resultados capaces de crear y distribuir información esencial de manera sistemática y eficaz que ayudarán a potenciar las ventajas competitivas y el buen desempeño organizacional de las universidades referenciando el conocimiento del mejor escenario, sustentado en las necesidades de la comunidad universitaria y ser atendidos en forma automática, porque el estudio y conocimiento como principio administrativo permite ofrecer lo que desean los usuarios; a esto se le denomina satisfacción del cliente.

Referencias

- Álvarez Sierra, Y. (2021). Modelo de gestión universitaria complejo. Horizontes. *Revista De Investigación En Ciencias De La Educación*, 5(17), 195–206. <https://doi.org/10.33996/revistahorizontes.v5i17.167>
- Arellano, D. (2021). *Gestión estratégica para el sector público: del pensamiento estratégico al cambio organizacional*. Fondo de Cultura Económica.
- Armijos Mayon, F. B., Bermúdez Burgos, A. I., y Mora Sánchez, N. V. (2019). Gestión de administración de los Recursos Humanos. *Revista Universidad y Sociedad*, 11(4), 163-170.
- Becerra Lois, F. Á., Andrade Orbe, A. M., y Díaz Gispert, L. I. (2019). Sistema de gestión de calidad para el proceso de investigación: Universidad de Otavalo, Ecuador. *Actualidades Investigativas en Educación*, 19(1), 571-604. <https://dx.doi.org/10.15517/aie.v19i1.35235>

- Blas Ghiggo, F. G., Uribe-Hernández, Y. C., Cacho Revilla, A., y Valqui Oxolón, J. M. (2022). Modernización del Estado en la gestión pública: Revisión sistemática. *Revista de Ciencias Sociales (Ve), Esp.* 28(5), 290-301.
- Coria Páez, A. L., Pastor Román, I., y Torres Hernández, Z. (2013). Propuesta de metodología para elaborar una investigación científica en el área de Administración de Negocios. *Pensamiento y Gestión*, (35), 1-24.
- Cué-Cedeño, D., Jock-Hung, G., y Vázquez-Mojena, L. (2020). Sistema de gestión universitaria y mejora continua en la Universidad de Granma. *Educación y sociedad*, 18(2), 31-45. <https://revistas.unica.cu/index.php/edusoc/article/view/1612>
- Chafloque Céspedes, R., Espinoza Poves, J., y Salazar Salazar, B. (2019). Modelo de gestión basado en liderazgo transformacional para mejorar la calidad de los procesos universitarios. *UCV-HACER. Revista de Investigación y Cultura*, 8(4), 21-33.
- Chiquito Tigua, G. P., Plua Parrales, N. V., y González Benítez, N. (2022). Planeación estratégica para la mejora de la gestión administrativa en instituciones universitarias de Ecuador. *Avances*, 24(1), 135-148.
- Díaz Jiménez, A., y González Pérez, A. (2020). La gestión documental en función de la gobernanza De la información. El caso de la Universidad Central “Marta Abreu” de las Villas. *SAPIENTIAE: Revista de Ciencias Sociales, Humanas e Engenharias*, 6(1), 70-85. <https://goo.su/Jm1vL>
- Díaz Jiménez, A., Olivera Batista, D., y Zamora Gómez, I. (2022). Componentes para la conformación de políticas de gestión documental para universidades. *Información, Cultura y Sociedad*, 47, 79-91. <https://doi.org/10.34096/ics.i47.11515>
- Galarza López, J., y Almuíñas Rivero, J. L. (2018). La gestión de la calidad y el enfoque estratégico de la gestión. Un vínculo inseparable para interpretar la universidad actual. *Estrategia Y Gestión Universitaria*, 6(1), 143-154. <https://revistas.unica.cu/index.php/regu/article/view/1196>
- González-Aportela, O., Batista-Mainegra, A., y González Fernández-Larrea, M. (2020). Sistema de gestión de la calidad del proceso de extensión universitaria, una experiencia en la Universidad de La Habana. *Revista Electrónica Calidad En La Educación Superior*, 11(2), 105-134. <https://doi.org/10.22458/caes.v11i2.3324>
- Guijarro-Cagua, M. (2020). Gestión del conocimiento y desarrollo organizacional en las universidades públicas una visión holística. *Praxis Pedagógica*, 20(27), 287-306.
- Lescay Arias, M., Montoya Acosta, L. A., Zelada Pérez, M. D., Bell Fernández, N. M., y Ramírez Pedroso, A. (2022). Gestión de información en procesos académicos y asistenciales a través de la nube Infomed Santiago. *MEDISAN*, 26(4).
- Loor Cobeña, K. V., García Salmon, L. A., y Cobacango Villavicencio, J. G. (2021). Identificación de metodologías para el diagnóstico de la gestión documental en universidades. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo)*, 6(esp.), 120-130. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v6iEspecial.3780>
- Machín Hernández, M. M., Sánchez Vignau, B. S., López Rodríguez, M. L., y Puentes Alvarez, P. L. (2019). La gestión pública local como garante de la eficacia en la administración pública cubana. *Cooperativismo y Desarrollo*, 7(2), 212-224. <https://onx.la/a3f63>

- Mendoza-Fernández, V. M., y Moreira-Chóez, J. S. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista Científica FIPCAEC*, 6(3), 608-620. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>
- Mero Santana, D., García Salmón, L., y Cobacango Villavicencio, J. (2021). Gestión Documental orientada a la conservación de los documentos en el Archivo Histórico de la Universidad Técnica de Manabí. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo)*, 6(esp.), 98-107. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v6iEspecial.3785>
- Ortiz-Pérez, A., Funzy-Chimpolo, J. M., Pérez-Campaña, M., y Velázquez-Zaldívar, R. (2015). La gestión integrada de los procesos en universidades. Procedimiento para su evaluación. *Ingeniería Industrial*, XXXVI(1), 91-103. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360435365010>
- Peña Guarín, G., Castro Rojas, M. L., y Álvarez Álvarez, M. J. (2020). Modelo de gestión del conocimiento para pymes, basado en el sistema de gestión de la calidad y la gestión documental. *SIGNOS-Investigación en Sistemas de Gestión*, 12(2), 127-147. <https://doi.org/10.15332/24631140.5941>
- Pérez Fernández, D., Urquiola Sánchez, O., y Alpizar Fernández, R. (2022). Sistema de gestión de calidad de la Universidad de Cienfuegos. *Revista Universidad y Sociedad*, 14(3), 161-169.
- Rodríguez Muñoz, R., y Pérez Fernández, D. R. (2018). Perfeccionamiento de la Gestión por Procesos en una Universidad. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 22(2), 192-213.
- Romero, A., Cueva, M., Salguero, N., y Salazar, M. (2021). La gestión documental y archivo en instituciones públicas en el cantón Latacunga de la provincia de Cotopaxi. *Prospectivas UTC Revista de Ciencias Administrativas y Económicas*, 4(2), 55-65.
- Saavedra Meléndez, J., y Delgado Bardales, J. M. (2020). Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 1510-1523. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.176
- Sierra Escobar, L. F., (2012). Gestión Documental enfocada a procesos: una mirada desde la administración pública distrital. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 35(3), 243-255.
- Solís Galván, J. C., y Palomo González, M. Á. (2017). La gestión de la tecnología: Modelos y sus elementos clave. *Revista Innovaciones de Negocios*, 7(14). <https://doi.org/10.29105/rinn7.14-7>
- Soto Grant, A., (2022). La gestión por procesos como herramienta fundamental en el aseguramiento de la calidad de las carreras universitarias. *Revista Electrónica "Actualidades Investigativas en Educación"*, 22(2), 1-24. <https://doi.org/10.15517/aie.v22i2.48726>
- Suárez Arteaga, C. S., y García Salmón, L. A. (2021). El nivel de eficacia y eficiencia como principio fundamental de la gestión documental. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo)*, 6(1), 92-105. <https://doi.org/10.5281/zenodo.5513107>
- Texto Único Ordenado de la Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General (2021, 13 de julio). Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Decreto Supremo N° 01–2019 – JUS <https://goo.su/ZLx9ef>

Vásquez Fernández, K., y Farje Escobedo, J. (2021). Efectividad de la gestión administrativa en los gobiernos locales altoandinos, Luya, región Amazonas. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales Y Humanidades*, 3(3), 60-66. <http://dx.doi.org/10.25127/rcsh.20203.649>

Zambrano Plua, I. E., Quindemil Torrijo, E. M., y Rumbaut León, F. (2021). Gestión documental en universidades: Una mirada desde Latinoamérica. *Revista de Ciencias Humanísticas y Sociales (ReHuSo)*, 6(esp.), 108-119. <https://doi.org/10.33936/rehuso.v6iEspecial.3779>

AUTORES

José Luis Bobadilla Quinteros. Biólogo y docente actual en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica, en la facultad de Ciencias Biológicas, con grado de Magister en Administración de la Educación (egresado de la Universidad César Vallejo).

José Jorge Rodríguez Figueroa. Abogado y administrador, con grado académico de doctor experiencia gerente en la administración pública y privada, actualmente investigador reconocido por CONCYTEC con código RENACYT registro.

Carmen Marina Quezada Vidal. Licenciada en Educación Secundaria, especialidad en Lengua y Literatura. Grado de Magíster en Administración de la Educación (egresada de la Universidad César Vallejo). Actual subdirectora de Formación General de la IE 2031 José Valverde Caro.

Jorge Luis Seminario Carbonel. Médico Ginecoobstetra y abogado. Egresado de la Maestría de Salud Pública (Universidad San Luis Gonzaga de Ica). Grado de Magister en Gestión Pública (Universidad César Vallejo). Actualmente director ejecutivo del Hospital Rezola de Cañete.

DECLARACIÓN

Conflicto de interés

No tenemos ningún conflicto de interés que declarar.

Financiamiento

Financiamiento propio.

Notas

El presente artículo es producto de una investigación tipo básica, desde una mirada analítica de diversos documentos y con una perspectiva de enfoque cualitativo, con un nivel descriptivo-explicativo- interpretativo y un método de la teoría fundamentada.