



UNIVERSIDAD DE PANAMÁ
VICERRECTORÍA DE INVESTIGACIÓN Y POSTGRADO
FACULTAD DE COMUNICACIÓN SOCIAL

ESCUELA DE COMUNICACIÓN CORPORATIVA

MAESTRÍA EN COMUNICACIÓN CORPORATIVA
CON ÉNFASIS EN MANEJO DE CRISIS

PROYECTO DE INTERVENCIÓN

**MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA SECCIÓN DE
PARLAMENTARIAS DE LA UNIVERSIDAD DE PANAMÁ EN TIEMPO DEL
COVID-19**

Por:

Celeste Maricruz Sánchez Quiel

Cédula 4-761-1876

Trabajo de grado para optar por el título de Magíster en
Comunicación Corporativa con Énfasis en Manejo de
Crisis.

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, quien me dio la tenacidad, sabiduría y compromiso para culminarlo; a mi mamá Digna Quiel De Sánchez, que ha sido el motor de mi vida; a mi papá Martín Sánchez (Q.P.D; a mis hermanos y sobrinos, que en la distancia han estado pendientes; al Licenciado Gero Augusto Castillo Rifkogel, quien, desde el día uno, me ha apoyado en este camino; a la Familia Castillo Rifkogel; al Doctor Juan Antonio Gómez H., por compartir su conocimiento y por inspirarme a mejorar a cada paso, ha sido un honor contar con su guía, y a mí por el compromiso y tenacidad para culminar este trabajo.

AGRADECIMIENTOS

A la profesora tutora Maritza Mosquera de Sumich, por el acompañamiento en este proceso; a mis amigos que, de una u otra forma, me alentaron a seguir, gracias por su apoyo y compañerismo cuando los necesitaba.

INDICE

DEDICATORIA.....	2
AGRADECIMIENTOS	3
RESUMEN	6
ABSTRACT	7
INTRODUCCIÓN.....	8
CAPÍTULO I	9
PRESENTACIÓN DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN.....	9
1.1. Antecedentes del problema.....	10
1.2 Análisis situacional	16
1.3 Descripción del problema.....	16
1.4. Definición del problema	17
1.5. Objetivos del proyecto	19
1.5.1. Objetivo general	19
1.5.2. Objetivos específicos	19
1.6 Fundamentación y justificación del proyecto	20
1.8. Cronograma de actividades.....	20
1.7. Presupuesto del proyecto.....	21
CAPÍTULO II.....	24
DIAGNÓSTICO.....	24
2.1. Antecedentes teóricos del proyecto	24
2.2. Marco contextual.....	25
2.3 Marco conceptual	27
2.4 Desarrollo de los temas relacionados con el proyecto.....	28
2.5. Beneficiarios del proyecto (directos e indirectos)	29
2.6. Responsables de la ejecución del proyecto.....	30
2.7. Marco legal	30
2.8. Instrumento de medición.....	31
2.8.1. Cuestionario.....	31
2.9. Limitaciones	32
CAPITULO III	34
ASPECTOS METODOLÓGICOS DEL PROYECTO	34
3.1 Preguntas de investigación	34

3.2 Justificación del estudio	34
3.3 Clase de estudio	35
3.4 Tipo de estudio	35
3.5 Población y muestra.....	36
3.6 Justificación de la selección de la población	37
3.7 Muestra.....	37
3.8 Fuentes de información	39
3.9 Instrumentos de recolección de datos.....	39
3.10 Validación	43
3.11 Análisis de los Resultados.....	44
CAPÍTULO IV	52
ESTRUCTURA Y ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO	52
4.1 Diseño de la estrategia de intervención	52
4.2 Estructura organizativa y gestión del proyecto.....	55
4.3 Metas	55
4.4 Especificación operacional de las actividades y tareas a realizar.	57
CONCLUSIONES.....	59
RECOMENDACIONES	60
REFERENCIAS.....	61
ANEXOS	66

RESUMEN

Este trabajo de investigación examina la importancia de la implementación de un modelo de optimización de la gestión documental (GD) en la sección de Parlamentarias, especialmente en el contexto de la modernización en el manejo de los archivos, este proyecto busca identificar los **beneficios**, desafíos y percepciones de los usuarios respecto a la implementación de un sistema **moderno**. Utilizando un enfoque metodológico mixto, se recolectaron datos tanto cuantitativos como cualitativos mediante cuestionario a los usuarios del sistema actual. Los datos cuantitativos se analizaron utilizando técnicas estadísticas descriptivas e inferenciales, incluyendo el análisis de varianza (ANDEVA) para detectar diferencias significativas entre diversos grupos demográficos. Las respuestas cualitativas se interpretaron mediante análisis de contenido, lo que permitió agrupar las respuestas en categorías temáticas y obtener una comprensión más profunda de las experiencias y sugerencias de los usuarios, se identificó que existen diferencias significativas en la percepción de la eficiencia del sistema actual entre el personal técnico y las funciones operativas. Las funcionarias entrevistadas indicaron dificultades en tiempos de búsqueda y accesibilidad, estas diferencias reflejan la necesidad de implementar soluciones que consideren tanto las necesidades operativas como las perspectivas estratégicas del sistema documental, además se observó que el nivel de aceptación del sistema se relaciona con el nivel de capacitación previa, lo cual resalta la importancia de una formación adecuada. Los resultados reflejan que la digitalización no solo es percibida como necesaria sino también como una oportunidad de mejorar la eficiencia y garantizar la transparencia en la gestión documental. Se concluye que una implementación efectiva del sistema debe estar acompañada de procesos de capacitación, inversión de infraestructura y tecnología. A partir de los hallazgos se proponen recomendaciones concretas para lograr una transición exitosa hacia un modelo de gestión documental electrónico, centrado en la seguridad y adaptabilidad del sistema, con miras a fortalecer la comunicación institucional y la toma de decisiones efectivas.

Palabras claves: Digitalización, gestión documental, datos, gestor documental, eficiencia, eficacia, comunicación efectiva, sistema moderno, optimización.

Línea de Investigación: Relaciones Públicas, imagen y organización de eventos.

ABSTRACT

This research paper examines the importance of the implementation of a document management (DG) optimization model in the Parliamentary section, especially in the context of modernization in the management of archives, this project seeks to identify the benefits, challenges and perceptions of users regarding the implementation of a modern system. Using a mixed methodological approach, both quantitative and qualitative data were collected by means of a questionnaire from users of the current system. Quantitative data were analyzed using descriptive and inferential statistical techniques, including analysis of variance (ANDEBA) to detect significant differences between various demographic groups. The qualitative responses were interpreted using content analysis, which allowed the responses to be grouped into thematic categories and to gain a deeper understanding of the users' experiences and suggestions.

Keywords: Digitization, document management, data, document manager, efficiency, effectiveness, effective communication, modern system, optimization.

Research Line: Public Relations, image, and event organization.

INTRODUCCIÓN

Uno de los mayores retos que enfrenta a diario la sección de Parlamentarias de la Universidad de Panamá, es la forma en la que se accede y se manejan los documentos en formato físico. Aunque estos documentos contienen información esencial para la toma de decisiones y procesos dentro de la Universidad de Panamá, muchas veces la localización de la información no es inmediata como se requiere.

Especialmente en momentos en las que las autoridades deberían dar respuesta ágil a un tema, la pandemia del COVID-19, lo que puso aún más en evidencia la situación en el manejo de los documentos en forma digitalizada, lo que permite la necesidad de trabajar desde casa, con acceso limitado a los documentos impresos, hizo que muchos procesos quedaran en pausa o se retrasaran más de lo normal. Fue ahí donde nació la necesidad real de pensar en una alternativa que garantizara el acceso a la información, sin importar si estábamos en la oficina o no. En ese momento quedó claro que el proceso de digitalización no era solo una opción moderna, sino una urgencia, este proyecto de intervención, nace justamente de esa necesidad.

No se trata de escanear documentos, sino de proponer un modelo organizado y funcional que nos permita tener los archivos disponibles, clasificados y protegidos de forma digital, es una forma de adaptarnos a los nuevos tiempos, pero también de cuidar mejor la documentación institucional, hacer más eficiente el trabajo a diario y facilitar la labor de quienes consultan constantemente estos archivos.

Al implementar este modelo de digitalización se busca solucionar una problemática y plantear una propuesta concreta, viable que responda las realidades específicas de la sección de Parlamentarias, se tomaron en cuenta las limitaciones actuales como las buenas prácticas que otras instituciones han aplicado en temas similares, adaptándolas a nuestro contexto. Más allá de lo técnico, este trabajo es una apuesta por una mejora real en la gestión documental, que beneficie tanto al personal como a la Universidad en general.

CAPÍTULO I

PRESENTACIÓN DEL PROYECTO DE INTERVENCIÓN

El presente proyecto de intervención, titulado “Modelo de gestión documental en la Sección de Parlamentarias de la Universidad de Panamá en tiempo del COVID-19”, surge como respuesta a las profundas transformaciones que experimentaron las instituciones académicas durante la pandemia y a la urgente necesidad de modernizar los procesos administrativos en función de la eficiencia, la transparencia y la preservación del patrimonio documental universitario.

La Sección de Parlamentarias, adscrita a la Secretaría General, cumple un rol estratégico en la estructuración y custodia de las actas y acuerdos emanados de los distintos órganos de gobierno universitario. Sin embargo, la gestión de estos documentos ha estado basada históricamente en soportes físicos, lo que ha generado una serie de limitaciones asociadas al almacenamiento, acceso, consulta y conservación de la información. Estas debilidades se hicieron especialmente evidentes durante la crisis sanitaria provocada por el COVID-19, al dificultarse el acceso a documentos clave para la toma de decisiones institucionales.

En ese contexto, el presente proyecto plantea la implementación de un sistema de gestión documental digital, capaz de garantizar la accesibilidad remota, la conservación a largo plazo y la optimización de los procesos administrativos. La propuesta se sustenta en buenas prácticas internacionales y nacionales, y considera tanto los aspectos tecnológicos como los humanos, contemplando la capacitación del personal y la adecuación de las infraestructuras necesarias para su correcta aplicación.

Este modelo busca fortalecer el funcionamiento institucional, preservar la memoria histórica universitaria y contribuir a una cultura organizacional orientada a la mejora continua, a través de la incorporación de tecnologías emergentes que aseguren la integridad, seguridad y disponibilidad de la documentación oficial.

1.1. Antecedentes del problema

La digitalización de documentos se ha convertido en una herramienta importante para facilitar la recuperación de información y la preservación de archivos históricos. En España, el Real Colegio de Médicos y Cirujanos de la Región de Murcia (RAMyC), en colaboración con la Fundación Integra, ha puesto en marcha un proyecto para preservar y difundir fondos documentales. Como parte del programa, se digitalizaron más de 8.000 documentos, incluidas actas de plenos del ayuntamiento que reflejan decisiones y acuerdos del gobierno local (Murcia Plaza, 2021). Esta iniciativa no sólo protege los archivos de daños físicos, sino que también garantiza la disponibilidad para las generaciones futuras y facilita la recuperación y preservación de la información.

La Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) creó el Archivo Digital Universitario (ADU) en 2002 para preservar su vasta colección documental. Este repositorio contiene actas, documentos, cartas, libros, fotografías y planos que pueden servir para estudiar la evolución histórica de esta institución. Además, la digitalización optimiza la búsqueda y recuperación de documentos, mejora la gestión y facilita el trabajo de investigadores y estudiantes (UNAM, 2002).

En Panamá, la Secretaría de la Universidad de Panamá donde está adscrita la sección de Parlamentarias, es el departamento administrativo responsable de planificar y dirigir los asuntos administrativos relacionados con los asuntos de personal de profesores y estudiantes, asistencia, presentación y almacenamiento de documentos relacionados con el personal antes mencionado, y otras actividades relacionadas con la universidad (Secretaría de la Universidad de Panamá, 2008). (“Organización Secretaría General”). Cabe señalar que las funciones de este departamento administrativo están previstas en el artículo 103, Inciso 2 del Estatuto de la Universidad de Panamá, modificado por la aprobación del Consejo General No. 22-08 del 29 de octubre de 2008, y se modifica su mandato. Dentro de la estructura administrativa se encuentra el Departamento de Consejos, que juega un papel importante en el funcionamiento del órgano de gobierno de la universidad y vela por la transparencia y documentación oficial de las decisiones tomadas por los distintos consejos universitarios a través de tareas como la toma de actas, la elaboración de protocolos, la consulta y el archivo.

La sección de Parlamentarias es responsable de levantar fiel y exactamente las actas de cada reunión de los consejos universitarios, velar por el carácter formal de las decisiones tomadas, preparar los acuerdos alcanzados en las reuniones y formalizar las decisiones adoptadas por los órganos de gobierno. Además, prepara y envía citaciones para diversas reuniones, custodia las actas y acuerdos de reuniones y archiva documentos oficiales de decisiones tomadas. Desempeña un papel importante en la transparencia, buen funcionamiento, rigor y profesionalismo del trabajo de la Universidad de Panamá, asegurando que los documentos oficiales relativos a las decisiones del órgano de gobierno se basen en las normas y reglamentos existentes. (Challenge Exploration, 2019), estos enfoques demuestran la necesidad de utilizar tecnologías emergentes como herramientas para implementar nuevas formas de trabajar y explorar nuevas aplicaciones y soluciones a los desafíos.

Algunas instituciones educativas y agencias gubernamentales enfrentan el desafío de gestionar registros físicos durante una crisis de salud. El distanciamiento social y las restricciones de viaje durante el periodo del COVID-19 dificultó la obtención de documentos en papel, el procesamiento, los procesos de seguimiento y la toma de decisiones. Ante esta situación, las organizaciones se vieron obligadas a acelerar sus procesos de digitalización, lograr la continuidad del negocio, garantizar el acceso a la información y mejorar la eficiencia, eficacia y transparencia de la GD. En este sentido, Rovira et al. (2021) demostraron que las tecnologías digitales han mejorado varios aspectos de la GD, y la pandemia ha mostrado la necesidad de introducir nuevas herramientas para mejorar la comunicación interna y externa. Por otro lado, Cáceres y Gómez (2020) señalan que la transformación digital y la innovación educativa demuestran claramente la necesidad de mejora ante los desafíos que plantea el COVID-19. Este análisis se fundamenta en investigaciones previas de diversos autores, entre ellos Benavidez et al. (2020), Abad et al. (2020), McKinsey (2020), Solís y Littleton (2017), Almaraz et al. (2017), Westerman et al. (2014) y CEPAL (2020) quienes afirman que la transformación digital, como la virtualización, la conectividad gestionada, la innovación, la educación abierta y los productos y servicios, son desafíos que las organizaciones deben abordar para mejorar sus sistemas.

Asimismo, las tecnologías de la información y las comunicaciones se utilizan como herramienta para procesar, gestionar y compartir información, para brindar servicios en diferentes campos, cambiando completamente el proceso de transmisión de información, transmitiendo información a través de diferentes codificaciones correspondientes a texto, imágenes, etc., facilitando su publicación, acceso y procesamiento. (IPAP, 2018).

Estas herramientas permiten el objetivo de investigación de digitalizar la información físicamente existente (Cruz Pérez et al., 2019), acelerando así el proceso de comunicación entre diferentes audiencias, aumentando la transparencia de la GD, mejorando la implementación de la migración de datos y facilitando la proyección de estos contenidos en diferentes conferencias realizadas a través de diferentes plataformas como Zoom. En este sentido, Ortega Klein (2021) afirma que la digitalización se ha convertido en un bien común durante la pandemia. Esto ha acelerado la digitalización en todos los ámbitos de la vida, desde la educación hasta el trabajo y las relaciones sociales. Este cambio resalta la importancia de la tecnología como un bien común para todos.

Al respecto, Huamán Coronel y Medina Sotelo (2022) sostienen en su estudio “Transformación digital de la administración pública: desafíos para la gobernanza activa en el Perú” que lograr un bienestar digital inclusivo requiere un enfoque en cerrar la brecha digital y fortalecer la ciudadanía digital. Al respecto, Abril Varón (2022) señala en su investigación que, al igual que los medios papel, la digitalización a largo plazo también necesita abordar la preservación y protección, pero esta vez es digital.

El dietista registrado Gordon Greer (2022) señaló que la aparición de la nueva enfermedad del coronavirus (COVID-19) ha sido un punto de inflexión en la sociedad, forzando cambios y exponiendo desigualdades, y señaló que la gobernanza digital de Panamá no ha podido recuperarse efectivamente de la pandemia. La crisis sanitaria ha puesto de relieve la necesidad de digitalizar los documentos. Ortega Klein (2021) cree que la epidemia ha tenido un impacto significativo en los enfoques de resolución de problemas, lo que ha provocado que las agencias gubernamentales busquen nuevas formas de mejorar sus operaciones.

En este contexto, se destacan soluciones clave para mantener la continuidad y eficiencia en la GD, permitiendo a los departamentos parlamentarios realizar funciones administrativas y garantizar una gestión adecuada de los documentos elaborados por las diversas autoridades universitarias, a pesar de las restricciones de movimiento y el distanciamiento social. De manera similar, la Universidad de Oxford desarrolló la Colección Digital de la Biblioteca Bodleian en 2011 para preservar recursos valiosos mediante la digitalización a gran escala de manuscritos medievales y documentos históricos (Biblioteca Bodleian de la Universidad de Oxford, 2022). El Fondo Monetario Internacional (FMI) también destacó el impacto positivo de la digitalización en la productividad y los mercados laborales de los países desarrollados durante la crisis del COVID-19, y destacó la importancia de actualizar las capacidades tecnológicas y continuar implementando software basado en tecnologías emergentes.

Tanto las instituciones educativas como los gobiernos se enfrentan a importantes desafíos en la gestión de documentos en papel durante la crisis sanitaria. El distanciamiento social y las restricciones de viaje complicaron el acceso a los documentos, dificultando el procesamiento, los procesos de seguimiento y la toma de decisiones. Esta situación obligó a algunas organizaciones a acelerar sus procesos de digitalización para asegurar la continuidad del negocio y mejorar la eficiencia y transparencia de la GD (Rovira et al., 2021). Al implementar la transformación digital de la GD, se puede realizar cambios estratégicos en sus procesos para mejorar la productividad y atender a sus usuarios. Ortega Klein (2021) cree que la digitalización se ha desarrollado ampliamente durante la epidemia, facilitando el uso de la tecnología en todos los aspectos de la vida diaria, incluida la educación, el trabajo y la interacción social. Además, según Huamán Coronel y Medina Sotelo (2022), para lograr una inclusión digital que conduzca al bienestar, es importante cerrar la brecha digital y fomentar el desarrollo de las habilidades digitales de las personas.

Antes de la crisis sanitaria, la Sección de Parlamentarias de la Secretaría General de la Universidad de Panamá ya enfrentaba importantes desafíos con los archivos en papel. La mala implementación de tablas de retención de documentos creó vacíos en los archivos históricos de la institución y reduciendo la transparencia y eficiencia de la comunicación ya que los documentos relevantes se eliminaron sin una digitalización previa (Universidad de Panamá,

2019). Estos documentos no estaban disponibles en carpetas físicas, lo que generó problemas para comunicar los acuerdos previamente aprobados. En ese sentido Cruz-Pérez et al. (2019) sostienen que la implementación exitosa de modelos digitales no solo es importante para resolver los problemas actuales, sino que también ayuda a las instituciones educativas a prepararse para los desafíos futuros. Destacaron que una digitalización adecuada garantiza que la información se conserve a largo plazo y sea fácilmente accesible y utilizable cuando sea necesario, y la importancia de una planificación cuidadosa durante el proceso de digitalización. Esto incluye evaluar las necesidades únicas de sus instalaciones, seleccionar la tecnología adecuada y capacitar al personal que gestionará el proceso.

Otro aspecto mencionado por los autores es la importancia de implementar medidas de seguridad en los modelos digitales para minimizar las ciberamenazas y proteger la integridad y confidencialidad de los documentos. Desde esta perspectiva, la digitalización puede verse como una respuesta directa a los problemas causados por la pandemia y como una solución a largo plazo para mejorar la GD. La transformación digital facilita tecnologías y prácticas que reemplazan completamente los formatos en papel por documentos electrónicos, permitiendo así una gestión eficiente y segura de la información para alcanzar objetivos como el Objetivo de Desarrollo Sostenible 12 de las Naciones Unidas (2015), que pretende cambiar los patrones actuales de consumo de papel. Algunos autores como Bustelo Ruesta (2018) consideran que es necesario establecer nuevos protocolos y convenciones y seguir pautas de buenas prácticas para garantizar la autenticidad, integridad y disponibilidad de los documentos electrónicos en el ámbito de la GD digital.

De igual forma, considerando la necesidad de mejorar el acceso a la información y a los recursos educativos durante la pandemia de COVID-19, la Universidad Técnica de Panamá creó en 2020 la “Biblioteca Digital UTP”, una plataforma digital que permitió a estudiantes, docentes e investigadores acceder a los recursos que necesitaron durante la crisis. Esta iniciativa demuestra el compromiso de la Universidad con la digitalización de la información, haciéndola fácilmente accesible y promoviendo la confianza y la transparencia; contribuyendo a la mejora de la educación superior en Panamá mediante la digitalización de una variedad de materiales como libros de texto, libros de texto, artículos y materiales de investigación que antes solo

estaban disponibles en formato papel. Además, se incluyeron herramientas de búsqueda avanzada y gestión de biblioteca electrónica para mejorar la producción de investigación y son utilizadas por usuarios capacitados en el uso de la tecnología y el acceso a dispositivos electrónicos para garantizar que todos los miembros de la institución pudieran aprovechar al máximo estas herramientas.

En este sentido, Huamán Coronel y Medina Sotelo (2022) señalan que para cerrar la brecha digital y fortalecer la ciudadanía digital son importantes para lograr un bienestar digital inclusivo. Afirmaron que la capacitación y el desarrollo de habilidades digitales del personal administrativo es importante para la implementación efectiva de los sistemas de digitalización de documentos. Estos autores enfatizan que la transformación digital requiere no solo la introducción de nuevas tecnologías, sino también la creación de un entorno que fomente el acceso equitativo a la información y los recursos. De igual forma, enfatizaron la importancia de desarrollar la inclusión digital garantizada a todos los ciudadanos independientemente de su ubicación geográfica. Es garantizar un estatus socioeconómico que permita la plena participación en la sociedad digital.

De igual forma, (Cruz Pérez et al., 2019) afirman que el uso de las tecnologías de la información y las comunicaciones (TIC) ha cambiado la forma en que las organizaciones gestionan la información, posibilitando publicar, acceder y procesar la información a través de diversos soportes tecnológicos como computadoras y redes digitales, posibilitando una GD más eficiente y segura, mejorando significativamente los procedimientos y reafirmando el compromiso con la transparencia y eficiencia en la prestación de servicios (TIC, 2018). Bustelo Ruesta (2018) considera que el proceso de transformación digital incluye no solo la digitalización de documentos físicos, sino también la implementación de tecnologías emergentes que revolucionen la GD, destacando el papel fundamental de los sistemas blockchain y demostrando que estos son tecnologías de registro descentralizado que garantizan la integridad e inviolabilidad de los documentos.

1.2 Análisis situacional

La Sección de Parlamentarias de la Universidad de Panamá desempeña una función crítica en la elaboración, registro y custodia de las actas y acuerdos de los órganos de gobierno universitario. Su labor garantiza la formalidad, trazabilidad y validez institucional de las decisiones adoptadas en los distintos consejos, convirtiéndose en un eje fundamental para la transparencia y la gobernanza universitaria.

Sin embargo, el modelo tradicional de gestión documental basado en archivos físicos ha generado serias limitaciones operativas. La inexistencia de una infraestructura digital sólida ha dificultado la organización, búsqueda y recuperación de documentos, provocando demoras en la atención de solicitudes, pérdida de información relevante y falta de continuidad administrativa.

Esta situación se agravó significativamente durante la pandemia por COVID-19, periodo en el cual se evidenciaron las consecuencias de una gestión documental ineficiente. Las restricciones de movilidad y el distanciamiento social impidieron el acceso oportuno a los documentos en papel, afectando el seguimiento de procesos, la toma de decisiones colegiadas y la comunicación entre las instancias universitarias. A ello se suma la implementación deficiente de una tabla de retención documental en 2019, que derivó en la eliminación de documentos sin contar con respaldo digital previo, generando vacíos en el archivo histórico institucional.

En consecuencia, se hace evidente la necesidad de transformar el modelo de gestión documental de la Sección de Parlamentarias mediante la digitalización de los archivos físicos existentes, la implementación de un sistema electrónico de organización y consulta, y la capacitación del personal en el uso de tecnologías orientadas a una gestión moderna, segura y eficiente de la información.

1.3 Descripción del problema

El problema central que enfrenta la Sección de Parlamentarias de la Universidad de Panamá, es el almacenamiento y archivo de documentos físicos, situación que se vio exacerbada por la pandemia del COVID-19, esta crisis sanitaria demostró la necesidad de implementar un

sistema de digitalización para mejorar la eficiencia, transparencia y accesibilidad de la información; en el 2019 antes de la crisis sanitaria, se implementó una tabla de retención que se desarrolló sin la supervisión adecuada, lo que provocó la eliminación de documentos relevantes sin haber sido digitalizados previamente, generando vacíos en el archivo histórico, afectando la eficacia y transparencia de la comunicación (Universidad de Panamá 2019).

La pandemia obligo a las distintas instituciones, a agilizar los procesos de digitalización, para brindar un ininterrumpido servicio en diversas áreas, rompiendo paradigmas, con tan solo dar un click, en ese sentido, Bustelo Ruesta (2019) sostiene que la implementación de un sistema automatizado posibilitaría una gestión más eficiente, contribuyendo a la optimización de la organización. Al respecto un estudio de la Fundación Gates (2019), señala que las tecnologías emergentes pueden mejorar significativamente la GD, ofreciendo soluciones innovadoras y eficaces.

Según un estudio de la OCDE (2020), múltiples empresas a nivel internacional se enfrentaron a crisis de comunicación e información, debido a la dependencia de los documentos físicos impidiendo una gestión adecuada de documentos, por ello sostienen que es importante avocarse a estos formatos para asegurar la capacidad de respuesta en situaciones de crisis, en ese sentido, el estudio de Digitalización Business (2023), señala que la implementación de los sistemas de GD, otorgan múltiples beneficios, entre los cuales se encuentran la disminución del espacio físico, la nula pérdida de información, optimizando la gestión de la información, y mejorando la colaboración entre departamentos y entidades.

1.4. Definición del problema

Un problema central que enfrenta la Sección de Parlamentarias de la Universidad de Panamá es las dificultades encontradas en la gestión de documentos en papel, situación agravada por la pandemia de COVID-19, que obligo a muchas instituciones a adaptarse rápidamente a nuevas formas de trabajo remoto y gestión de la información. En el caso de las parlamentarias, la falta de sistemas de digitalización adecuados dificulto el acceso a documentos importantes y retraso los procesos académicos y administrativos, una baja eficiencia en la gestión de documentos en papel que afectó los procesos y la transparencia del sistema.

Antes de la pandemia, los programas de preservación de documentos mal implementados hicieron que estos importantes se eliminaran sin ser digitalizados previamente, ello creó grandes lagunas en los archivos, dificultando la reconstrucción de procesos y decisiones pasadas. La falta de registros completos y accesibles perjudica la capacidad para mantener una comunicación clara y eficaz con audiencias internas y externas. Sin una base sólida de documentación, es difícil tomar decisiones informadas y responder a consultas de las distintas autoridades de la Institución. Como señala Gattiker (2020), los sistemas de gestión de documentos en papel son propensos a errores humanos, como pérdida de documentos y errores de archivo, resultan en una pérdida de tiempo. Además, la falta de documentación digital de respaldo significa que los daños físicos causados por desastres naturales, accidentes y cambio climático pueden conducir a una pérdida irreversible de información valiosa, creando una vulnerabilidad que pone en riesgo la integridad de la información.

Implementar un sistema digital robusto no es solo una nueva necesidad, sino también una solución con múltiples beneficios. Los sistemas digitales mejoran la eficiencia operativa al proporcionar un acceso rápido y sencillo a los documentos en cualquier momento y lugar. Esto es especialmente importante en entornos académicos y administrativos donde es necesario acceder con frecuencia a registros pasados y presentes. La digitalización también aumenta la seguridad de los documentos, evita la pérdida accidental de documentos y garantiza su conservación a largo plazo. La eliminación de documentos importantes sin convertir a formato digital tuvo un grave impacto en la sección de parlamentarias. López y Martín (2019) sostienen que la pérdida de registros históricos impacta la capacidad de las organizaciones gubernamentales para realizar auditorías internas y externas y responder eficazmente a las solicitudes de información.

La automatización de documentos no sólo mantiene la integridad de la información, sino que también facilita la implementación de mecanismos de control y seguimiento más eficaces. Además, los sistemas digitales pueden realizar copias de seguridad y restaurar documentos rápidamente en caso de una emergencia. Al observar los ejemplos de otras instituciones como la Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM) y la Universidad de Costa Rica (UCR),

queda claro que la digitalización tiene el potencial de cambiar fundamentalmente la GD. Rodríguez y Mendoza (2020) destacaron que la Universidad Nacional Autónoma de México ha mejorado significativamente la eficiencia y accesibilidad de la información a través de un sistema integral de gestión de registros digitales. De igual forma, Vargas (2021) afirma que la UCR facilita el acceso remoto a la información y mejora la preservación de documentos históricos a través de la digitalización. Estas experiencias demuestran que la digitalización es una poderosa herramienta para mejorar la GD y garantizar la continuidad del negocio incluso en condiciones adversas.

1.5. Objetivos del proyecto

1.5.1. Objetivo general

Diseñar un modelo de digitalización para la gestión documental en la sección de Parlamentarias, de la Universidad de Panamá, con el fin de optimizar el acceso, resguardo y recuperación de archivos durante un periodo de seis meses.

1.5.2. Objetivos específicos

1. Diagnosticar el estado actual de la gestión documental en la sección de Parlamentarias, mediante la aplicación de encuestas al 100% del personal de la unidad.
2. Identificar las principales limitaciones técnicas, administrativas y humanas en el manejo de documentos físicos, con base en los resultados del diagnóstico aplicado a una muestra total de 11 colaboradores (10 parlamentarias, 1 técnico).
3. Proponer un modelo de digitalización que permita convertir al menos el 80% del archivo físico existente en formato digital durante un plazo de seis meses, priorizando los documentos de mayor uso y valor institucional.
4. Establecer un plan de capacitación dirigido al 100% del personal de la sección, orientando el uso eficiente del sistema de GD digital, con un periodo de implementación no mayor a tres meses.

1.6 Fundamentación y justificación del proyecto

La pandemia de COVID-19 reflejó las limitaciones de los sistemas tradicionales de gestión de registros, particularmente cuando se trata de acceder y utilizar documentos físicos. Durante la crisis sanitaria, las restricciones de viaje y la dependencia de documentos físicos obstaculizaron la necesidad de un acceso rápido a información crítica. Ortega Klein (2021) considera que estas dificultades apuntan a la falta de sistemas digitales robustos, que no permiten una gestión eficiente y segura de la información.

La digitalización de documentos se considera una necesidad urgente y una oportunidad beneficiosa para la modernización de la GD en la sección de parlamentarias. No solo puede superar las dificultades causadas por la epidemia, sino que también puede traer beneficios a largo plazo, lograr la preservación de la información a largo plazo, mejorar la accesibilidad, la eficiencia y hacer una contribución significativa al cuidado ambiental mediante la disminución del consumo de papel (Cruz Pérez et al., 2019).

La sección de parlamentarias desempeña un papel importante en la redacción de actas, acuerdos y archivo de documentos dentro de la Secretaría General. Su función fundamental es velar por la transparencia y el registro formal de las decisiones tomadas por los órganos de gobierno de la Institución y garantizar la transparencia y comunicación oportuna. La aplicación de sistemas de digitalización de documentos mejora significativamente estos procesos y garantiza un acceso eficiente y seguro a la información. Huamán Coronel y Medina Sotelo (2022) abogan por reducir las barreras digitales y fortalecer la relevancia de la ciudadanía digital para lograr un bienestar digital inclusivo.

1.8. Cronograma de actividades

A continuación, se muestra el calendario que detalla las actividades que se llevarán a cabo mediante un orden cronológico. De acuerdo con el plan de trabajo programado, la investigación se desarrollará en un periodo de 6 meses.

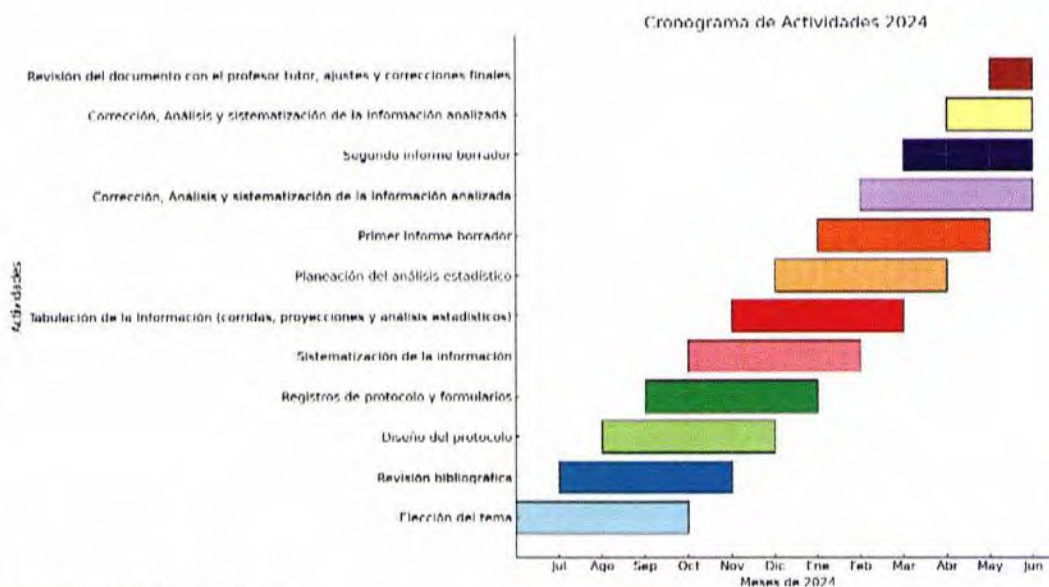


Figura elaborada por el autor

1.7. Presupuesto del proyecto

Tipo de gasto	Costos (B/.)
Software de gestión documental (10 licencias Adobe Acrobat Pro DC, soporte técnico básico y actualizaciones)	1799.9
Hardware (Computadoras básicas, escáneres de uso general y servidores)	5000.0
Capacitación (para el uso del software)	200.0
Papelería básica, insumos para impresión y otros materiales esenciales para la digitalización de documentos	300.0
Imprevistos menores que puedan surgir durante el desarrollo del proyecto	500.0
TOTAL	7799.9

Justificación del Presupuesto

El presupuesto presentado ha sido elaborado detalladamente con el para propósito de cubrir todas las necesidades esenciales del proyecto de digitalización de documentos, cada gasto ha sido evaluado con cuidado para asegurar la eficiencia, seguridad y continuidad del proyecto, la inversión en software de alta calidad, hardware robusto, capacitación adecuada, insumos esenciales y un fondo para imprevistos garantiza no solo la realización exitosa del proyecto, sino también la optimización de los recursos y la gestión profesional de documentos, explicado a continuación:

1. Adobe Acrobat Pro-DC, soporte técnico básico y actualizaciones) - B/ 1,799.90

La adquisición de Adobe Acrobat Pro-DC es esencial debido a su reconocimiento como una herramienta líder en la gestión de documentos PDF, este software brinda funcionalidades avanzadas que permiten la creación, edición y gestión segura de documentos digitales. Las 10 licencias permitirán que nuestro equipo trabaje de manera simultánea y eficiente en nuestros procesos de digitalización y GD, asegurando que los procesos, se lleven a cabo sin interrupciones, el soporte técnico y las actualizaciones incluidas aseguran que el software se mantendrá actualizado y libre de vulnerabilidades, lo que es esencial para proteger la integridad de nuestros documentos.

2. Sistemas de hardware (computadoras básicas, escáneres de uso general y servidores) - B/ 5,000.00.

La inversión en dispositivos de alta calidad es importante para el éxito del proyecto de digitalización, estos dispositivos son imprescindibles para llevar a cabo la implementación, es necesario que se invierta en un hardware fiable y de alto rendimiento para reducir el riesgo de fallos técnicos y garantizará un flujo de trabajo continuo y eficiente.

3. Capacidad de capacitación (para el uso del software) - B/ 200.00

Capacitar al personal debe ser prioridad, para que el personal encargado del proyecto utilice el software de manera eficiente y eficaz, un equipo debidamente capacitado reducirá significativamente los errores operativos, aumentará la productividad y garantizará el aprovechamiento completo de todas las funcionalidades del software.

4. Papelería básica, insumos para impresión y otros materiales esenciales para la digitalización de documentos - B/. 300.00

Los recursos de papelería y materiales para la impresión son imprescindibles para la preparación, organización de los documentos antes de su digitalización, que facilitarán el manejo y la clasificación de los documentos físicos, una estructura adecuada es esencial para un proceso de digitalización ordenado y eficiente, a fin de evitar pérdidas.

5. Imprevistos menores que puedan surgir durante el desarrollo del proyecto -
B/. 500.00

Este fondo cubrirá los gastos inesperados que puedan surgir, como reparaciones menores de equipos, adquisición de suministros adicionales u cualquier otra contingencia no planificada previamente, ello asegura que el proyecto pueda proseguir sin interrupciones, manteniendo el cronograma y evitando retrasos que podrían ser costosos.

CAPÍTULO II

DIAGNÓSTICO

2.1. Antecedentes teóricos del proyecto

La digitalización de la gestión de la información se ha convertido en una necesidad, y los cambios en la atención sanitaria, especialmente en el contexto de la pandemia del COVID-19, han revelado la ineffectividad de los sistemas tradicionales de gestión de la información. De acuerdo con Gómez (2020), la automatización debe garantizar que la información sea integra y de fácil acceso. En este ámbito, la teoría de la GD se consolidada como un pilar fundamental para el manejo eficiente de los documentos dentro de las organizaciones, esta no se atribuye a un único proponente, ha sido el resultado de un desarrollo progresivo y colectivo. Sin embargo, Theodore R. Schellenberg, un archivista estadounidense que, en la década de 1950, se destacó por formular principios fundamentales para la gestión de archivos y documentos. Esta investigación se centra en la importancia de la digitalización de documentos en la sección de parlamentarias de la Universidad de Panamá, como una extensión moderna de la administración documental, alineada con los principios establecidos por Schellenberg, lo que posibilita una mejor organización, acceso y preservación de documentos, este procedimiento no solo facilita la recuperación de información y transparencia, sino que también garantiza la preservación y conservación de documentos valiosos en un formato digital.

La pandemia de COVID-19 ha acelerado la necesidad de transformación digital en diversas instituciones, incluyendo universidades y organismos gubernamentales. Ortega Klein (2021) destaca que la digitalización se ha convertido en una necesidad crítica para asegurar la continuidad operativa y mejorar la eficiencia. La adopción de sistemas electrónicos permite a las instituciones manejar grandes volúmenes de información de manera más eficiente y segura, garantizando la accesibilidad y preservación de los documentos a largo plazo. Este impulso hacia la digitalización ha sido respaldado por diversas organizaciones internacionales, que subrayan la importancia de la transformación digital para la resiliencia institucional en tiempos de crisis (CEPAL, 2022).

Las experiencias internacionales han demostrado repetidamente los beneficios de la digitalización. En España, la Biblioteca Nacional ha digitalizado millones de páginas desde 2008, proporcionando acceso libre y gratuito a través de su portal digital. Esta iniciativa no solo mejora la accesibilidad, sino que también contribuye a la transparencia y la rendición de cuentas, facilitando el acceso del público a la información (INFOTEC, 2019). De manera similar, en Estados Unidos, la Biblioteca del Congreso ha implementado un extenso proyecto de digitalización de sus colecciones, permitiendo a investigadores y al público general acceder a materiales históricos que de otro modo estarían fuera de su alcance. Este esfuerzo de digitalización es parte de la misión de la biblioteca de apoyar el aprendizaje y la preservación del patrimonio cultural (Conferencia, 2020).

La digitalización de documentos no solo mejora la eficiencia y la transparencia, sino que también ofrece una solución sostenible a los desafíos ambientales asociados con el uso excesivo de papel. Ávila Sarmiento (2021) destaca que el alto consumo de papel en la gestión administrativa ha contribuido significativamente a problemas ambientales como la deforestación, la adopción de prácticas de digitalización puede reducir la huella ecológica y promover un uso más sostenible de los recursos, disminuyendo los costos de almacenamiento y manejo de documentos físicos.

La integración de TIC en la administración pública es esencial para modernizar los procesos y mejorar la transparencia y eficiencia, estas tecnologías ofrecen herramientas que facilitan la emisión, acceso y tratamiento de la información, permitiendo una interacción más rápida y efectiva entre ciudadanos y la administración (Olivares, 2019). Además, la pandemia ha acelerado la transformación digital en muchos sectores, destacando la importancia de la digitalización como un bien común accesible para todos (OCDE, 2020).

2.2. Marco contextual

Este proyecto se centra en la transformación digital y la modernización del modelo que se usa para archivar y custodiar documentos. La pandemia de COVID-19 ha revelado las limitaciones de los sistemas tradicionales, subrayando la necesidad urgente de adoptar tecnologías digitales para garantizar la continuidad operativa y mejorar la eficiencia en la

gestión de la información. La transformación digital ha sido una tendencia creciente en todo el mundo. En Italia, la Biblioteca Apostólica Vaticana ha digitalizado una vasta colección de manuscritos históricos, asegurando su conservación y accesibilidad a largo plazo. Este proyecto ha permitido la conservación de documentos valiosos y ha facilitado el acceso a la información para investigadores y el público en general. La iniciativa incluye la digitalización de incunables, manuscritos y otros textos raros, permitiendo su consulta a través de una plataforma digital avanzada (COPE, 2022; Europa Press, 2014).

En Corea del Sur, los archivos nacionales utilizaron registros administrativos digitales para aumentar la eficiencia y transparencia de la administración pública. Este esfuerzo es parte de la estrategia del país para brindar a los ciudadanos acceso a la información pública mediante la promoción del gobierno electrónico y la transparencia, permitiendo la integración de tecnologías permitir la distribución y el almacenamiento de información, aumentando así la eficiencia (Archivos Nacionales de Corea, 2021).

En Canadá, Library and Archives ha implementado una gama de servicios de digitalización para sus colecciones históricas y gubernamentales, el programa respalda el acceso a millones de páginas de información, investigaciones académicas, esta iniciativa implicó digitalizar registros gubernamentales, registros privados y registros históricos para hacerlos accesibles a través de plataformas digitales (Biblioteca y Archivos de Canadá, 2019).

En Brasil, la Universidad de São Paulo (USP) ha lanzado un proyecto de digitalización de sus tesis doctorales y otros trabajos académicos, facilitando el acceso a la producción intelectual de la universidad. Este esfuerzo ha mejorado la visibilidad de las investigaciones realizadas en la USP y ha facilitado la colaboración académica a nivel internacional. La plataforma digital de la USP permite el acceso a una vasta colección de tesis, disertaciones y artículos científicos (USP, 2020). La digitalización de documentos no solo mejora la eficiencia y la transparencia, sino que también ofrece una solución sostenible a los desafíos ambientales asociados con el uso excesivo de papel. Según un estudio realizado por el Instituto de Recursos Mundiales (World Resources Institute), el alto consumo de papel en la gestión administrativa ha contribuido significativamente a problemas ambientales como la deforestación y las

emisiones de carbono, la adopción de prácticas de digitalización reduce la huella ecológica y promueve un uso más sostenible de los recursos.

2.3 Marco conceptual

El ser humano siempre ha estado en búsqueda constante de modernizar los distintos aspectos de su vida, para facilitar el manejo de la información el proceso de archivar documentación no se queda atrás de esta realidad, desde que se inventó la escritura las distintas civilizaciones idearon formas de organizar sus escritos.

En ese sentido, los primeros registros de estos patrones de modernización fueron implementados por los sumerios en el año 3.500 a.C., que idearon tablillas de arcilla donde registraban sus leyes y transacciones económicas (Jiménez,2019). De igual forma, 2.500 a.C. los egipcios usaban papiros para plasmar sus escritos, estos importantes escritos eran guardados en palacios y templos (García 2020).

En el Siglo IX, se implementaron el uso de monasterios para salvaguardar documentos religiosos y leyes locales (Pérez 2017). Con la creación en el siglo XV de la imprenta por Gutenberg, se estandarizaron y multiplicaron los registros de documentos y archivos de ellos (Rodríguez 2021). Durante el siglo XVI, España y Francia idearon sistemas descentralizados para custodiar la información gubernamental, pasaron los años y se dieron varios sucesos que impulsaron a efectuar cambios importantes como las que ocurrieron en el siglo XIX, donde se implementaron leyes para la conservación de documentos (Martínez 2020).

En el año 1920, Eugenio Casanova, establece principios básicos para la organización de archivos (López 2019). Con la evolución de la informática se implementaron nuevos cambios, en 1960 las empresas implementan estos sistemas a sus organizaciones, no fue hasta el año 1978, que se crearon las normas ISO 15489, que tenían como tarea establecer estándares internacionales para la gestión de documentos (Navarro, 2022).

En ese sentido, entre los años 1980-1990, se efectuó la implementación en algunas organizaciones la expansión de sistemas que permitiera de forma más expedita el acceso a distintos documentos de la empresa, (Gonzalo 2020).

Luego de la crisis sanitaria en la que se vio sumergido el mundo en el año 2019, producto de la pandemia del COVID-19, la mayoría de las empresas u organizaciones que no habían implementado la automatización en la gestión de sus archivos, se vio obligada a hacerlo, como lo expresan (Ruiz, Herrera 2021), la implementación de estrategias innovadoras son necesarias en un mundo en constante cambio donde la información, verifica al alcance de la mano es una herramienta que será muy útil para todas las empresas u organizaciones que van a la par de los constantes cambios.

2.4 Desarrollo de los temas relacionados con el proyecto

La pandemia puso de manifiesto la importancia hacer cambios en el manejo de archivos físicos y utilizar la innovación, esta transformación ofrece numerosos beneficios. Entre ellos, una administración más ágil y precisa de los documentos, optimizando el tiempo y los recursos requeridos para su manejo. Además, facilita la auditoría y el seguimiento documental, garantizando que la información sea accesible y verificable. También proporciona medidas de seguridad para restringir accesos no autorizados y prevenir la pérdida de datos, asegurando tanto la integridad como la confidencialidad de la información (Andaur Gómez, 2020). Asimismo, contribuye a la preservación de documentos digitales a largo plazo, asegurando su disponibilidad futura y promoviendo estrategias de conservación, como la migración de datos, para mantener su accesibilidad y utilidad con el paso del tiempo (Escobar Arriagada, 2020).

Para garantizar el éxito del proyecto, es fundamental llevar a cabo una auditoría detallada del estado actual de la GD. Esto implica evaluar la cantidad y el tipo de documentos físicos existentes, el espacio de almacenamiento disponible, así como los recursos humanos y tecnológicos con los que se cuenta. Además, se debe diseñar un plan estratégico que establezca objetivos específicos y los recursos necesarios para cada fase del proceso. Finalmente, la capacitación del personal en habilidades clave será esencial para lograr una implementación efectiva.

2.5. Beneficiarios del proyecto (directos e indirectos)

El proyecto de digitalización de la Sección de Parlamentarias de la Universidad de Panamá beneficiará a una amplia gama de personas y grupos, tanto directa como indirectamente. Los beneficios de este proyecto se extenderán más allá del personal administrativo de la universidad, abarcando a estudiantes, investigadores, unidades académicas y la comunidad en general.

Beneficiarios Directos

Este proyecto es beneficioso para el personal administrativo en vista que la digitalización de documentos hará que el manejo de la información sea más ágil y seguro, ahorrando tiempo y esfuerzo en la búsqueda y recuperación de archivos. Además, la integración de una plataforma interactiva para gestionar documentos permitirá optimizar la transcripción de actas, la elaboración de acuerdos y la organización de archivos, facilitando sus labores diarias, así lo señala Ortega Klein (2021).

La digitalización de documentos hará que el manejo de la información sea más ágil y seguro, ahorrando tiempo y esfuerzo en la búsqueda y recuperación de archivos. Además, la integración de una plataforma digital para gestionar documentos permitirá optimizar la transcripción de actas, la elaboración de acuerdos y la organización de archivos, facilitando sus labores diarias, así lo señala Ortega Klein (2021).

Beneficiarios Indirecto

La comunidad universitaria en general, incluyendo exalumnos, personal jubilado y público en general, ya que cualquier información que se desee se puede obtener. La sociedad panameña se beneficiará indirectamente, la asegurará la transparencia y accesibilidad a información histórica y educativa, fomentando un mayor acceso al conocimiento, promoviendo la educación continua y la investigación en el país.

2.6. Responsables de la ejecución del proyecto

Equipo de Tecnologías de la Información y Comunicación (DITIC) de la Universidad de Panamá: Este equipo será el encargado de proporcionar la infraestructura tecnológica necesaria para digitalizar los documentos. Sus responsabilidades incluyen la configuración de servidores, la instalación de software especializado para la gestión de archivos y la implementación de medidas de seguridad para garantizar el acceso seguro a la información digitalizada. Además, ofrecerán soporte técnico continuo para asegurar que el sistema funcione correctamente. Personal Técnico de la Secretaría General: Su labor será supervisar y coordinar todo el proceso de digitalización de documentos. Esto incluye revisar y validar los archivos antes y después de ser digitalizados, asegurándose de que la información sea precisa y se mantenga íntegra. También liderarán la capacitación del personal, garantizando que todos adquieran el conocimiento necesario para manejar eficazmente las nuevas herramientas y aprovechar el sistema de GD. Equipo de la Sección de Parlamentarias: Tendrá la tarea de seleccionar y preparar los documentos que serán digitalizados, contribuyendo a que el proceso sea eficiente y ordenado. Además, trabajará de la mano con el equipo de tecnologías y el personal técnico de la Secretaría General, proporcionando la información necesaria para que la implementación del sistema se lleve a cabo sin inconvenientes.

2.7. Marco legal

Está fundamentado en varias normativas y regulaciones que garantizan el cumplimiento de las leyes relacionadas con la GD, la protección de datos y la preservación de la información. Estas normativas establecen las bases jurídicas necesarias para una implementación segura y efectiva del proyecto en la Sección de Parlamentarias de la Universidad de Panamá. En su respaldo, la Ley General de Archivos de Panamá establece las disposiciones generales para la organización y funcionamiento del Sistema Nacional de Archivos.

Esta ley es clave para el proyecto de digitalización, ya que regula la gestión, conservación y acceso a documentos y archivos públicos y privados que poseen valor histórico y administrativo. Según esta normativa, todos los documentos deben ser administrados de manera eficiente, garantizando su integridad, autenticidad y accesibilidad (Ley General de

Archivos, 2007). De igual forma, la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública protege el derecho de los ciudadanos a consultar documentos oficiales. Esta legislación establece que las entidades públicas deben garantizar que la información relevante sea accesible y presentada de forma clara y comprensible. La digitalización de documentos en la Sección de Parlamentarias de la Universidad de Panamá contribuirá al cumplimiento de esta normativa, facilitando el acceso a la información y promoviendo la transparencia en la gestión administrativa (Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, 2002).

El modelo OAIS es una norma ISO (14721) que proporciona un marco de referencia para la preservación digital a largo plazo. Este modelo es esencial para garantizar que los documentos digitalizados sigan siendo accesibles y comprensibles con el paso del tiempo, sin importar los avances tecnológicos. La aplicación de estrategias de preservación digital, como la migración y la emulación, protege la integridad y disponibilidad de los documentos a largo plazo (Escobar Arriagada, 2020). La Universidad de Panamá cuenta con regulaciones internas que rigen la GD y el acceso a la información. Estas normativas deben ser consideradas en el proyecto de digitalización para asegurar que todos los procedimientos y políticas cumplan con las disposiciones institucionales vigentes (Universidad de Panamá, 2019).

2.8. Instrumento de medición

El estudio se llevó a cabo mediante la implementación de un modelo que contempla un diseño de investigación no experimental de corte transversal y alcance descriptivo. Se empleará como instrumento un cuestionario estructurado, concebido con el propósito de recopilar información detallada sobre las experiencias, opiniones y percepciones de las 10 funcionarias de la sección de Parlamentarias en relación con la gestión documental actual.

2.8.1. Cuestionario

Es un instrumento de medición que se ha utilizado ampliamente en investigaciones cualitativas y cuantitativas para recopilar información directa de los participantes, este instrumento tiene la capacidad de obtener datos estandarizados convirtiéndose en una herramienta eficiente para evaluar opiniones, percepciones y experiencias, en este será útil para obtener retroalimentación.

Análisis de Datos

Los datos recopilados mediante el cuestionario se analizaron utilizando métodos estadísticos y de interpretación de contenido, contando las veces que se elige cada opción para calcular los porcentajes, de esta forma ver cómo se distribuyen las respuestas entre los participantes. Además, se hará un análisis de varianza para ver si el sistema funciona bien entre diferentes grupos de personas. Se estudiarán las respuestas abiertas con un análisis de contenido para entender mejor las experiencias y sugerencias de los usuarios, la combinación de análisis cuantitativos y cualitativos ayudará a entender mejor el sistema de GD.

2.9. Limitaciones

Las limitaciones deben ser identificadas y gestionadas adecuadamente para asegurar el éxito de su implementación. En el caso del modelo de digitalización en la Sección de Parlamentarias de la Universidad de Panamá no sería una excepción, algunas de las posibles limitaciones como la infraestructura tecnológica que podría ser insuficiente para soportar el volumen de documentos a digitalizar y almacenar información para asegurar la adquisición de que es un factor que puede limitar la capacidad de adquirir todos los recursos necesarios. Según (Ortega Klein, 2021), para mitigar esta limitación, se debe buscar financiamiento adicional a través de subvenciones, asociaciones con instituciones educativas y gubernamentales, y la implementación de un presupuesto detallado y eficiente. Además de los costos iniciales, el mantenimiento continuo del sistema de digitalización puede representar una carga financiera considerable. Esto incluye la actualización de software, el mantenimiento de hardware y la capacitación continua del personal (Andaur Gómez, 2020).

La estrategia de mitigación incluye la planificación de un presupuesto de mantenimiento a largo plazo y la negociación de contratos de servicio con proveedores de tecnología. La disponibilidad y capacidad del personal para participar en programas de capacitación puede ser limitada. La carga de trabajo existente y las responsabilidades diarias pueden dificultar la asistencia a sesiones de formación (Ortega Klein, 2021). La estrategia de mitigación incluye la programación de sesiones de capacitación flexibles y la implementación de recursos de aprendizaje en línea que permitan al personal capacitarse a su propio ritmo. La protección de

los datos digitalizados es una preocupación crítica. La información digitalizada debe ser protegida contra accesos no autorizados, pérdidas y alteraciones (Andaur Gómez, 2020). Para mitigar esta limitación, se propone implementar medidas de seguridad robustas, como encriptación de datos, controles de acceso estrictos y copias de seguridad regulares, es fundamental que el proyecto cumpla con las leyes locales e internacionales para evitar sanciones y asegurar la integridad del proceso.

CAPITULO III

ASPECTOS METODOLÓGICOS DEL PROYECTO

3.1 Preguntas de investigación

1. ¿Con qué frecuencia accede a documentación física?
2. Describa los principales problemas que enfrenta al archivar documentos. (Espacio para respuesta abierta)
3. ¿Cuánto tiempo promedio dedica diariamente a la búsqueda de información?
4. ¿Cuáles son las consecuencias de los problemas actuales de GD en su eficiencia laboral? (Espacio para respuesta abierta)
5. ¿Qué beneficios espera obtener con la implementación de un sistema de digitalización?
6. ¿Qué dudas tiene referente a la digitalización de los documentos?
7. ¿En su opinión, qué características son esenciales para un sistema de GD? (Espacio para respuesta abierta).
8. En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificaría su satisfacción con el sistema actual de GD?
9. ¿Considera usted que la digitalización afectará la eficiencia en la gestión de documentos?
10. ¿Considera que la digitalización mejorará la seguridad de los documentos?

3.2 Justificación del estudio

La pandemia de COVID-19 reflejó las limitaciones de los sistemas tradicionales de gestión de registros, particularmente cuando se trata de acceder y utilizar documentos físicos. Durante la crisis sanitaria, las restricciones de viaje y la dependencia de documentos físicos obstaculizaron la necesidad de un acceso rápido a información crítica. Ortega Klein (2021) considera que estas dificultades apuntan a la falta de sistemas digitales robustos, que no permiten una gestión eficiente y segura de la información.

La digitalización de documentos se considera una necesidad urgente y una oportunidad beneficiosa para la modernización de la GD en la sección de parlamentarias. No solo puede superar las dificultades causadas por la epidemia, sino que también puede traer beneficios a largo plazo, lograr la preservación de la información a largo plazo, mejorar la accesibilidad, la

eficiencia y hacer una contribución significativa al cuidado ambiental mediante la disminución del consumo de papel (Cruz Pérez et al., 2019).

La sección de parlamentarias desempeña un papel importante en la redacción de actas, acuerdos y archivo de documentos dentro de la Secretaría General. Su función fundamental es velar por la transparencia y el registro formal de las decisiones tomadas por los órganos de gobierno de la Institución y garantizar la transparencia y comunicación oportuna. La aplicación de sistemas de digitalización de documentos mejora significativamente estos procesos y garantiza un acceso eficiente y seguro a la información. Huamán Coronel y Medina Sotelo (2022) abogan por reducir las barreras digitales y fortalecer la relevancia de la ciudadanía digital para lograr un bienestar digital inclusivo.

3.3 Clase de estudio

Enfoque de la investigación

El estudio un enfoque metodológico cuyo objetivo principal es describir y detallar las características de un fenómeno, situación o grupo de personas sin intervenir directamente en el entorno ni manipular variables, (Hernández Sampieri et al., 2014.), está investigación se enfocó en la Sección de Parlamentarias de la Universidad de Panamá, para analizar y describir las percepciones, experiencias y opiniones de los funcionarios sobre la GD actual, especialmente en el contexto de las adaptaciones que surgieron como resultado de la pandemia de COVID-19.

3.4 Tipo de estudio

Este estudio es de tipo descriptiva, es útil e importante en el contexto del "Modelo de optimización de la GD en la Sección de Parlamentarias de la Secretaría General en tiempo de crisis del COVID-19." convirtiéndose en un método para identificar con precisión los aspectos que están funcionando correctamente y los que están fallando, proporcionando una base sólida y objetiva para cualquier propuesta de mejora, basado en las experiencias y percepciones del personal involucrado.

La investigación descriptiva, en el ámbito de la GD, proporciona información empírica útil que es esencial para comprender el estado actual del sistema, este tipo de estudio es objetivo porque no se limita a recopilar datos superficiales; en cambio, explora la realidad de los procesos documentales desde la perspectiva de las personas que los gestionan diariamente, cualquier

estrategia de optimización que se desarrolle se basa en la percepción directa de las funcionarias de la Sección de Parlamentarias, lo que evita la implementación de soluciones que no aborden los problemas reales del personal, (Creswell & Creswell, 2017).

La metodología descriptiva elegida permite obtener una imagen detallada e informada de la situación actual y proporcionar la información crítica necesaria para la toma de decisiones basada en evidencia, centrarse en las percepciones y experiencias de las funcionarias garantiza que los cambios e innovaciones en el sistema de gestión de documentos aborden específicamente las necesidades y preocupaciones, esto es fundamental para el éxito de las propuestas de optimización, (Saunders, Lewis, & Thornhill, 2019).

3.5 Población y muestra

Este estudio incluye a diez personas que están directamente involucradas en la gestión y administración de documentos en la Sección de Parlamentarias de la Universidad de Panamá, así como a personal técnico que está involucrado en el manejo y soporte de sistemas documentales. Esta selección cuidadosa de participantes tiene como objetivo proporcionar una representación fiel y diversa de los actores que intervienen en el proceso de GD, garantizando que se consideren todas las perspectivas relevantes para el análisis y optimización del sistema en tiempos de crisis.

El estudio también incluye a un técnico de la Secretaría General, quien tiene experiencia en la GD a nivel institucional, este funcionario tiene una comprensión completa, estratégica de los procesos y procedimientos utilizados, ya que desempeña un papel crucial en el soporte, mantenimiento de los sistemas documentales, ello permite evaluar la funcionalidad y seguridad del sistema actual, su capacidad para adaptarse a nuevos desafíos logísticos y tecnológicos, (Kerlinger & Lee, 2002).

Cabe destacar que, es importante la opinión del técnico de la Secretaría General, ya que su experiencia técnica puede ayudar a anticipar y resolver problemas relacionados con la implementación de nuevas tecnologías, garantizando que estas se integren de manera efectiva y segura en la infraestructura institucional existente (Yin, 2018).

3.6 Justificación de la selección de la población

Al combinar experiencia práctica y conocimiento técnico, identificamos de manera integral los desafíos y barreras actuales para una GD eficaz y ayudamos a crear soluciones. Por ejemplo, si se determina que uno de los problemas clave es la dificultad de acceder rápidamente a documentos físicos, los ingenieros pueden diseñar soluciones digitales para mejorar la accesibilidad, garantizar la seguridad de la información y garantizar la compatibilidad con los sistemas existentes. 2002).

Este enfoque es importante porque reduce la resistencia al cambio, un problema común al introducir nuevas tecnologías o procesos organizacionales. Al involucrar a todos desde el principio y escuchar sus necesidades e inquietudes, puede reducir la posibilidad de rechazo y crear un ambiente más receptivo al cambio. Para garantizar una transición fluida y eficaz hacia un modelo optimizado de administración de documentos, las estrategias de mejora que se adapten a las expectativas y competencias de los empleados no solo deben ser técnicamente viables sino también socialmente aceptables (Creswell & Creswell, 2017). Este enfoque inclusivo y participativo fortalece la gestión de documentos de los departamentos parlamentarios al garantizar que las recomendaciones sean apropiadas y viables, aumentando la probabilidad de una implementación exitosa y proporcionando una base sólida para la mejora continua a largo plazo del proceso. Estas soluciones se adaptan no solo a las limitaciones técnicas sino también a las necesidades operativas y de recursos humanos (Saunders, Lewis y Thornhill).

3.7 Muestra

Debido a que la población total de este estudio es pequeña y manejable, se ha decidido utilizar una muestra censal, este método tiene como objetivo maximizar la representatividad de los datos, asegurándose de que se capturen todas las perspectivas pertinentes y que ninguna voz sea excluida del análisis, la muestra censal es ideal para investigaciones que buscan una comprensión completa del fenómeno de estudio porque permite evaluar el contexto completo sin introducir sesgos relacionados con la selección de una muestra más pequeña, (Martínez, 2019).

La elección de una muestra censal responde a la necesidad de incluir todos los puntos de vista y experiencias de los actores clave en el proceso de GD, lo cual es fundamental para garantizar la validez de las conclusiones y la pertinencia de las recomendaciones, incluir a todos los parlamentarios y técnicos involucrados no solo proporciona un panorama completo y detallado de las prácticas y desafíos actuales, sino que también permite identificar variaciones y patrones en las experiencias y percepciones de los diferentes roles, lo que enriquece el análisis y facilita la identificación de áreas específicas de mejora (Ruiz, 2020).

Este método elimina el riesgo de subrepresentación de grupos específicos, que podría ocurrir al utilizar una muestra probabilística, esto es particularmente crucial en la Sección de Parlamentarias, donde cada persona tiene un papel específico y su inclusión en el estudio garantiza que se tomen en cuenta todas las perspectivas relevantes para la GD. Además, al no excluir a ningún participante, se evita la omisión de experiencias o problemas únicos que podrían ser importantes para la implementación de un modelo de optimización efectivo (Ramos & Pérez, 2018).

Otra ventaja importante, de utilizar una muestra censal en este contexto es que facilita la identificación de diferencias y similitudes en las percepciones de los participantes sobre el sistema de GD, esto incluye al personal técnico, que tiene una comprensión más estructural, estratégica del sistema, y a las parlamentarias, que se encargan del manejo cotidiano de la documentación. Al capturar esta diversidad de puntos de vista, el estudio proporciona una visión más amplia y completa del estado actual de la GD, ello es importante para desarrollar soluciones que sean inclusivas y equilibradas, considerando tanto las necesidades operativas como las limitaciones técnicas. (Gómez & Martínez, 2021).

El enfoque censal también beneficia la implementación de las recomendaciones, al involucrar a todos los miembros de la población en el proceso de recolección de datos, se fomenta una mayor aceptación y compromiso con los resultados del estudio. Cuando se consideran las opiniones y experiencias de los participantes, se sienten más involucrados y valorados, lo que facilita la adopción de cambios propuestos y reduce la resistencia a la implementación de nuevas prácticas o tecnologías.

3.8 Fuentes de información

Primaria

Las fuentes primarias de esta investigación están constituidas por los datos recolectados directamente de las funcionarias de la Sección de Parlamentarias de la Universidad de Panamá y de un técnico especializado en gestión documental, mediante la aplicación de un cuestionario estructurado. Este instrumento permitió obtener información empírica sobre sus percepciones, experiencias, dificultades y expectativas relacionadas con el sistema actual de gestión documental y el proceso de digitalización. Las figuras y análisis presentados fueron elaborados a partir de estas respuestas, lo que contribuye evidencia directa del fenómeno estudiado.

Secundaria

Las fuentes secundarias incluyen el conjunto de referencias teóricas, metodológicas y empíricas utilizadas para fundamentar la investigación. Entre ellas se encuentran estudio de autores como por ejemplo Kerlinger y Lee (2002). Hernández Sampieri et al (2014), Creswell y Creswell (2027), entre otros, estas fuentes sirvieron para contextualizar el proyecto de intervención, respaldar el enfoque metodológico, justificar la importancia de la digitalización y analizar los desafíos asociados a la implementación de sistemas electrónicos de gestión documental.

3.9 Instrumentos de recolección de datos

Cuestionario

El cuestionario aplicado en la presente investigación consta de un total de diez preguntas, diseñadas para recopilar información sobre la GD en la Sección de Parlamentarias de la Secretaría General. La estructura del cuestionario combina preguntas cerradas, abiertas y mixtas, lo que permite obtener tanto datos cuantitativos como cualitativos, en total, se incluyeron siete preguntas cerradas con opciones de respuesta predefinidas, que permiten obtener información estructurada y cuantificable.

Las preguntas 1 y 2 son de carácter general y proporcionan información relacionada con el personal encuestado, tales como su rol en la institución, experiencia laboral y nivel de familiaridad con la gestión documental.

Las preguntas 3 y 4 están orientadas al objetivo específico 1, que busca digitalizar los archivos físicos de la sección de Parlamentarias, estas preguntas indagan sobre la frecuencia de uso de los archivos físicos, las dificultades actuales para acceder a ellos y la percepción de la necesidad de su digitalización.

Las preguntas 5 y 6 se relacionan con el objetivo específico 2, que consiste en ejecutar un sistema de gestión documental, electrónico que permita la consulta, organización y recuperación eficiente y segura de los archivos digitales, estas preguntas abordan temas como el tiempo de búsqueda de documentos, accesibilidad de la información y percepción sobre la seguridad del sistema actual.

Las preguntas 7, 8 y 9 responden al objetivo específico 3, enfocado en capacitar al personal en el uso del sistema de gestión documental electrónico y en las mejores prácticas, estas preguntas exploran en nivel actual de conocimientos tecnológicos del personal, su disposición para recibir capacitación y las necesidades identificadas para una adopción efectiva del sistema.

Finalmente, la pregunta 10 permite recoger de manera abierta las percepciones, expectativas y sugerencias de los participantes en torno a la digitalización y mejora del sistema de gestión documental.

El diseño de este cuestionario, que incluye seis preguntas cerradas y cuatro abiertas estructuradas, es un ejemplo claro de una metodología bien planificada que busca capturar la complejidad de un problema como la GD en un entorno organizacional. La integración de datos cuantitativos y cualitativos permite no solo identificar tendencias generales, sino también comprender las experiencias individuales de las funcionarias, lo que resulta crucial para proponer soluciones efectivas y alineadas con sus necesidades. Este enfoque metodológico se alinea con las mejores prácticas de investigación aplicada, garantizando que los hallazgos sean útiles y directamente aplicables a la optimización de los procesos documentales en el contexto estudiado.

El cuestionario analizado evidencia un diseño metodológico que combina estrategias de recolección de datos cuantitativos y cualitativos, reflejando un enfoque integrado ampliamente reconocido en la investigación social. Este diseño incluye seis preguntas cerradas y cuatro abiertas estructuradas, lo que permite obtener una visión equilibrada entre mediciones objetivas y la exploración de experiencias y percepciones más profundas, esta estructura es esencial para abordar de manera exhaustiva fenómenos como la GD en contextos laborales.

Las preguntas cerradas son una herramienta crucial en estudios descriptivos, ya que permiten recolectar datos cuantificables, útiles para identificar patrones y tendencias en los comportamientos y percepciones de los participantes. Por ejemplo, cuando se pregunta sobre la frecuencia de acceso a la documentación física o el tiempo promedio invertido en la búsqueda de información, se generan datos que pueden analizarse de manera estadística para identificar cuellos de botella o áreas de mejora. Según Fowler (2014), este tipo de preguntas son efectivas porque simplifican el análisis al limitar las respuestas a un conjunto definido de opciones, garantizando uniformidad y comparabilidad en los resultados.

Por otro lado, las preguntas abiertas estructuradas cumplen un papel complementario al permitir a los participantes expresar libremente sus opiniones, describir problemáticas específicas y plantear expectativas o inquietudes relacionadas con el tema. Estas preguntas son esenciales para profundizar en los aspectos cualitativos del estudio, como la percepción de las funcionarias sobre las barreras para la digitalización o los beneficios esperados de su implementación. Al capturar estas perspectivas, se obtiene información valiosa que enriquece la comprensión del problema más allá de los números, como lo señala Saunders, Lewis y Thornhill (2019), quienes destacan la importancia de captar las voces de los participantes en investigaciones aplicadas para diseñar intervenciones pertinentes.

El uso combinado de preguntas cerradas y abiertas equilibra la recolección de datos cuantitativos y cualitativos, permite no solo medir la magnitud de ciertos fenómenos, sino también comprender las razones subyacentes detrás de las respuestas. Por ejemplo, mientras las preguntas cerradas pueden mostrar que un porcentaje significativo de participantes dedica más de una hora diaria a buscar información, las respuestas abiertas pueden revelar si esto se debe a

problemas de organización, acceso limitado o carencias tecnológicas. Este enfoque es especialmente útil en estudios aplicados, ya que integra diferentes perspectivas para obtener un diagnóstico completo, como lo indica Creswell (2014), en su guía sobre métodos de investigación.

Este tipo de preguntas facilita el análisis estadístico y la identificación de tendencias entre los participantes. Además, se formularon tres preguntas abiertas con el propósito de que los encuestados expresen sus opiniones y experiencias de manera libre, permitiendo una comprensión más detallada de los desafíos y percepciones en torno a la GD. También se incorporaron dos preguntas mixtas, que combinan opciones de respuesta cerradas con un espacio para comentarios adicionales. Esta combinación permite complementar la información cuantitativa con aportes cualitativos, brindando una perspectiva más amplia sobre el tema en estudio, la distribución de las preguntas busca garantizar un equilibrio entre la recopilación de datos medibles y la exploración de opiniones subjetivas, permitiendo un análisis integral de la situación actual de la GD y las expectativas respecto a la digitalización dentro de la Sección de Parlamentarias de la Secretaría General, (Álvarez-Gayou, 2017).

Este estudio garantiza que, cualquier cambio propuesto esté alineado con las necesidades reales de quienes interactúan diariamente con el sistema de GD, asegurando que la transición a un sistema de digitalización sea efectiva, eficiente y sostenible en el largo plazo, la naturaleza descriptiva del estudio permite que los hallazgos se utilicen no solo para mejorar la GD en la Sección de Parlamentarias, sino también como un modelo para otras secciones o instituciones de la Universidad de Panamá, que enfrenten problemas similares.

Esta herramienta no solo permite recolectar datos de manera eficiente, sino que también respeta el tiempo y la disposición de quienes participan. La idea es que las funcionarias puedan compartir sus experiencias sin sentirse abrumadas por el proceso, manteniendo un equilibrio entre obtener información suficiente y no hacer que el ejercicio resulte pesado o invasivo. Cada pregunta busca captar aspectos clave de su experiencia, asegurando que nada importante quede fuera. Es especialmente valiosa porque no solo recoge datos, sino también las percepciones de quienes están directamente involucradas. Entender cómo ven y enfrentan los procesos

documentales permitirá identificar soluciones más adaptadas a sus necesidades reales. Bisquerra (2012) señala que una herramienta bien diseñada facilita el análisis de las respuestas y permite la identificación de patrones comunes, algo crucial en investigaciones aplicadas donde se busca optimizar procesos.

En última instancia, esta herramienta es una manera de escuchar y valorar el conocimiento y la experiencia de quienes forman parte de la Sección de Parlamentarias. Más que un simple medio para obtener datos se convierte en una oportunidad para construir un panorama completo y humano sobre lo que está funcionando, lo que necesita mejorar y cómo se pueden superar los desafíos actuales en la GD.

3.10 Validación

El cuestionario fue validado mediante la aplicación de una prueba piloto con una muestra representativa de la población objetivo, conformada por **diez parlamentarias y un técnico de la Secretaría General**. La aplicación se realizó a través de **Google Forms**, lo que permitió garantizar la confiabilidad de la recolección de datos y facilitar el acceso a los participantes.

Durante el proceso, se identificaron algunas dificultades relacionadas con la disposición de los encuestados para expresar su percepción sobre la GD actual. En un inicio, algunos participantes mostraron resistencia a brindar información sobre sus experiencias y niveles de satisfacción con el sistema de archivo vigente. Para mitigar esta situación, se explicó que el cuestionario formaba parte de un **proyecto de intervención con fines de mejora**, asegurando que sus respuestas no tendrían repercusiones negativas, sino que contribuirían al desarrollo de soluciones más eficientes.

La validación del instrumento confirma que el cuestionario es **pertinente y comprensible**, asegurando la recolección de datos relevantes para el análisis. La implementación digital permitió minimizar sesgos en la aplicación y mejorar la precisión en la recopilación de respuestas, consolidando así su validez dentro del estudio.

Limitaciones

Para asegurar el éxito de la implementación del modelo de digitalización en la Sección de Parlamentarias de la Universidad de Panamá, es importante tener en cuenta una serie de limitaciones, como la infraestructura tecnológica ya que podría no ser suficiente para manejar la cantidad de documentos a digitalizar, lo que requerirá la adquisición de equipos adecuados

para soportar el trabajo (Ortega Klein, 2021). Además, la capacidad de obtener todos los recursos necesarios podría verse limitada por las limitaciones presupuestarias, lo que hace necesario buscar financiamiento adicional a través de subvenciones y asociaciones con instituciones educativas y gubernamentales, así como la elaboración de un presupuesto eficiente y bien planificado, el mantenimiento de hardware y capacitación constante del personal, para lo cual se debe establecer un presupuesto de mantenimiento a largo plazo y negociar contratos de servicio con proveedores tecnológicos, finalmente, la seguridad de la información es fundamental porque la información digitalizada debe resguardarse para prevenir accesos no autorizados, la pérdida y la alteración, se necesitarán medidas de seguridad efectivas, como la encriptación de datos, controles de acceso rigurosos y copias de seguridad (Andaur Gómez, 2020).

3.11 Análisis de los Resultados

El análisis es necesario para evaluar el impacto y la efectividad del sistema implementado, una de las métricas clave para evaluar la eficiencia del sistema de digitalización es el tiempo necesario para digitalizar y almacenar documentos, se medirán los tiempos de procesamiento antes y después de la implementación del sistema para determinar si ha habido una mejora significativa, según (Andaur Gómez, 2020), la digitalización debe reducir los errores asociados con la gestión manual de documentos, la seguridad de la información digitalizada debe ser prioridad, se registrarán y analizarán los incidentes de seguridad para evaluar la efectividad de las medidas de protección implementadas. Esto incluye accesos no autorizados, pérdidas de datos y alteraciones como lo establece (Escobar Arriagada, 2020).

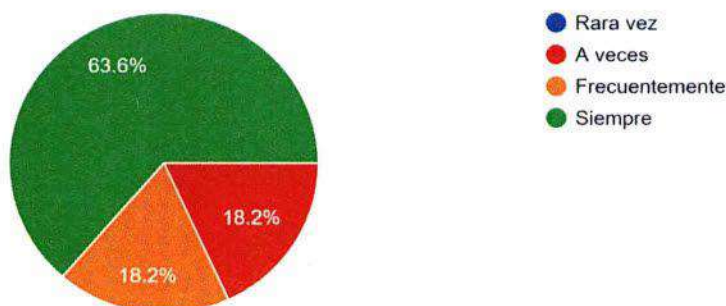
Además de las encuestas estructuradas, se recopiló y se realizó una retroalimentación abierta de los usuarios para identificar áreas de mejora y recoger sugerencias sobre cómo optimizar el sistema como lo sugiere (Escobar Arriagada, 2020), por otra parte, se evaluó la accesibilidad de la información digitalizada, incluyendo la facilidad con la que los usuarios pueden encontrar y recuperar documentos, se monitoreará el uso del sistema de digitalización, incluyendo la frecuencia de acceso y el número de usuarios activos. Esto ayudará a evaluar la adopción del sistema y a identificar cualquier barrera para su uso efectivo señalado por (Ortega Klein, 2021).

La mayoría de las respuestas que indican un acceso frecuente o continuo a documentos en papel reflejan la gran dependencia de los sistemas actuales de gestión de registros de los documentos impresos, esto sugiere que un proceso de digitalización sería beneficioso para reducir el tiempo de búsqueda y así aumentar la eficiencia en la comunicación. Abajo se ilustran los resultados obtenidos de la encuesta.

En la figura 1 se observa un 63.6% accedan a la documentación físicamente. El porcentaje restante se distribuyó entre los que lo hacen a veces o frecuentemente.

Figura 1

Frecuencia de acceso a la documentación físicamente



Fuente; Elaborada por el autor

Con relación a los problemas al archivar los documentos de destaca la falta de espacio físico. Respecto al tiempo, se destacó que el proceso requiere una cantidad considerable de tiempo, lo que afecta la eficiencia en la GD. En relación a la complejidad del proceso, se señala que las tareas relacionadas con la GD resultan complicadas y requieren mayor optimización. En cuanto a la recuperación de la información, se enfatizó la necesidad de mejorar los mecanismos para acceder a los documentos de manera más rápida y eficiente. El análisis de las respuestas revela cuatro problemas principales en la GD: falta de espacio físico, excesivo tiempo requerido, complejidad del proceso y dificultades en la recuperación de información. Estas limitaciones afectan la eficiencia y organización, evidenciando la necesidad de implementar un sistema de digitalización que optimice el almacenamiento, agilice los procesos y mejore la accesibilidad a los documentos (Figura 2).

Figura 2

Principales problemas que se enfrentan al archivar los documentos

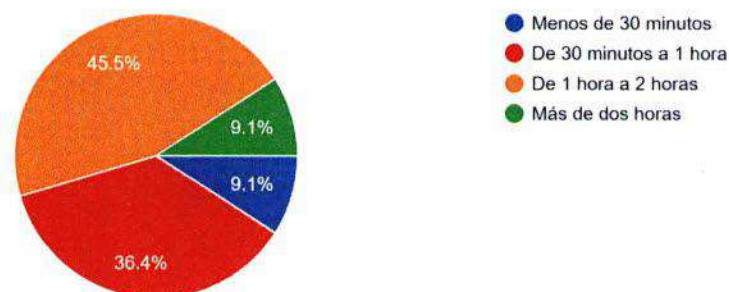


Fuente: Elaborada por el autor

Con respecto al tiempo dedicado a buscar información, el 45,5 % dedican entre 1 a 2 horas; 9,1% invierten menos de 30 minutos al día, sin embargo, ese mismo porcentaje dedican más tiempo que el resto de los encuestados. Esos resultados demuestran que el sistema actual no es suficiente para atender las necesidades de los usuarios, lo afecta la productividad de los empleados al limitar su capacidad para realizar otras tareas asignadas (Figura 3).

Figura 3

Tiempo promedio dedicado a la búsqueda de la información



La figura 4 refleja que se requiere una cantidad considerable de tiempo para la búsqueda de información, lo que ralentiza las tareas diarias y afecta la productividad. Se destaca que la

accesibilidad, de los documentos son difíciles de encontrar y que no siempre se dispone de una respuesta inmediata a las consultas, lo que sugiere deficiencias en la organización y recuperación de la información.

En relación con la pérdida de información, algunos encuestados señalaron que los documentos pueden no encontrarse, lo que representa un riesgo en la gestión institucional y dificulta la toma de decisiones. Estos resultados evidencian la necesidad de optimizar los procesos de GD para reducir los tiempos de búsqueda, mejorar la accesibilidad y garantizar la disponibilidad de la información de manera eficiente.

Figura 4

Consecuencias de los problemas actuales de la gestión documental en materia de eficiencia laboral

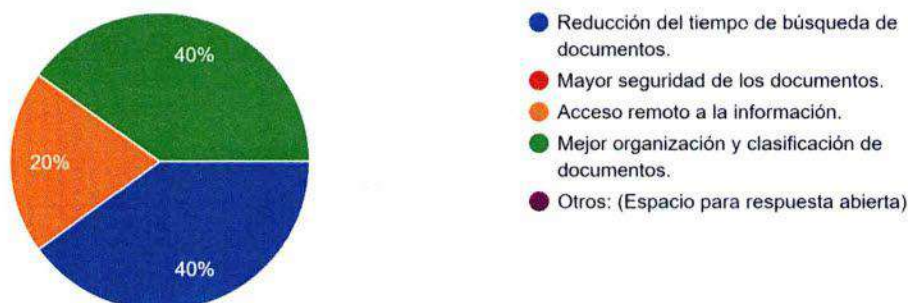


Fuente: Elaborada por el autor

Con respecto a las principales expectativas hacia la digitalización se destaca la mejora la eficiencia y clasificación de los documentos (40%), la reducción del tiempo de búsqueda de los documentos (40%), seguido del acceso remoto de la información (20%). Estos resultados sugieren que los desafíos actuales de la gestión de documentos están directamente relacionados con las dificultades para estructurar y recuperar la información de forma eficiente y oportuna (Figura 5).

Figura 5

Beneficios esperados con la implementación de un sistema de digitalización

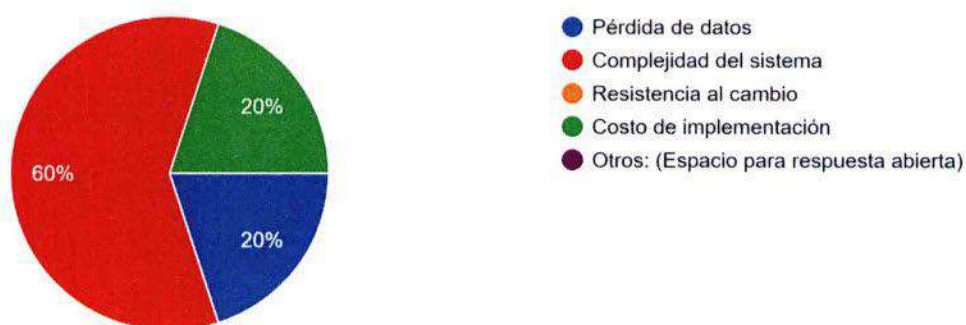


Fuente: Elaborada por el autor

Los principales desafíos de la digitalización son la complejidad del sistema, la pérdida de datos y los costos de implementación, son temas que deben abordarse de manera proactiva para garantizar que se adopten de forma adecuada el proceso de digitalización, sobre todo la problemática relacionada con la complejidad del sistema, donde el 60% de los encuestados señalan que el sistema es muy complejo (Figura 6).

Figura 6

Porcentajes de dudas que se tiene con respecto a la digitalización de los documentos



Fuente: Elaborada por el autor

En la figura 7 muestra las respuestas que permiten identificar los aspectos más relevantes para la implementación de un sistema de GD eficiente, centrado en la facilidad de uso, la rapidez en el acceso y almacenamiento, la seguridad y la infraestructura tecnológica necesaria. En

cuanto a la practicidad y facilidad de uso, se destaca que el sistema debe ser sencillo de manejar y fácil de aprender, lo que facilitaría su adopción y optimizaría su uso en el entorno laboral.

Respecto a la rapidez y eficiencia, se enfatiza la necesidad de que el acceso a la información sea ágil y poco complicado, además de garantizar rapidez tanto en la búsqueda como en el proceso de archivado de documentos. En relación con la seguridad, se menciona que el sistema debe ser seguro y confiable, lo que implica la protección de la información y la prevención de posibles pérdidas de datos.

Por último, en cuanto a la infraestructura tecnológica, los encuestados resaltan la importancia de contar con tecnología actualizada y la inversión en equipos adecuados para garantizar el funcionamiento óptimo del sistema. Estos hallazgos evidencian la necesidad de desarrollar un sistema de GD que sea práctico, rápido, seguro y respaldado por una infraestructura tecnológica moderna que facilite su implementación y uso eficiente.

Figura 7

Opinión sobre las características esenciales para un sistema de gestión documental



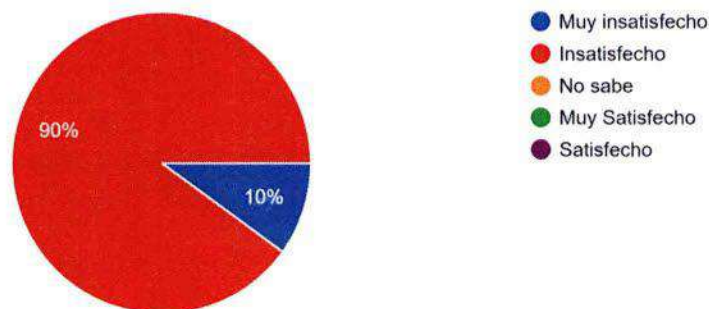
Fuente: Elaborada por el autor

Los resultados evidencian un alto nivel de insatisfacción con el sistema de GD, con el 90% de los encuestados insatisfechos y el 10% muy insatisfecho. La ausencia de respuestas positivas indica deficiencias en el acceso, almacenamiento y recuperación de información, afectando la

eficiencia laboral. Estos hallazgos subrayan la necesidad de implementar mejoras, como la digitalización y optimización de procesos, para garantizar una GD más eficiente y acorde a las necesidades de los usuarios (Figura 8).

Figura 8

Escala del 1 al 5 que califica la satisfacción del sistema actual de gestión documental

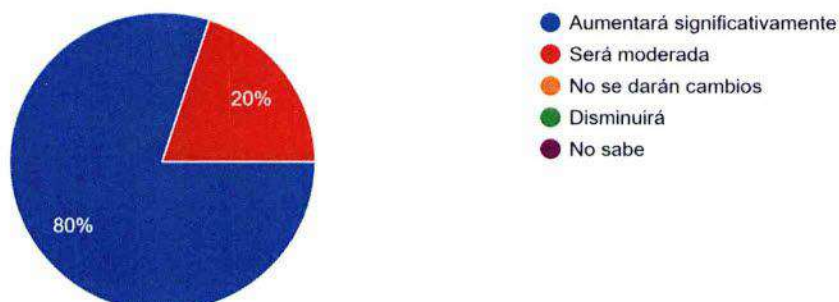


Fuente: Elaborada por el autor

Los resultados muestran una percepción positiva sobre la digitalización, con un **80% de los encuestados** esperando mejoras significativas en la GD. Un **20%** considera que el impacto será moderado, lo que sugiere la necesidad de abordar posibles dudas sobre la implementación. La ausencia de respuestas negativas indica una aceptación general del cambio, resaltando la importancia de una transición eficiente para maximizar sus beneficios (Figura 9).

Figura 9

Consideraciones sobre si la digitalización afectara la eficiencia en la gestión de documentos



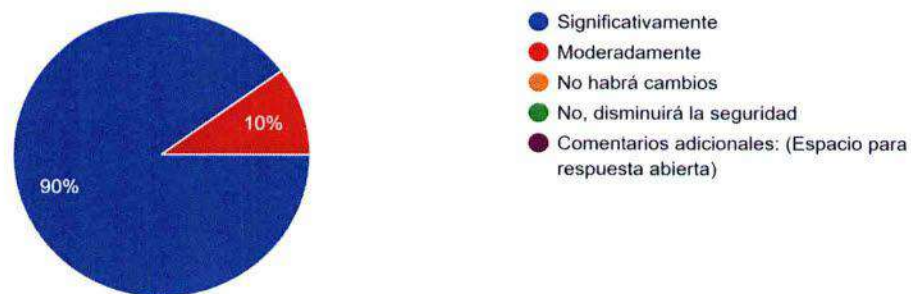
Fuente: Elaborada por el autor

Los resultados de la figura 10 indican un alto grado de optimismo respecto de los beneficios de la digitalización para hacer más eficiente el procesamiento de documentos, la mayoría de los encuestados espera mejoras significativas, lo que es un buen indicador de la implementación del

proyecto de intervención, sin embargo un pequeño grupo señaló que espera pocas mejoras por lo que es necesario abordar estas preocupaciones para garantizar una transición exitosa.

Figura 10

Consideraciones sobre *si la digitalización mejorará la seguridad de los documentos*



Fuente: Elaborada por el autor

CAPÍTULO IV

ESTRUCTURA Y ADMINISTRACIÓN DEL PROYECTO

4.1 Diseño de la estrategia de intervención

El diseño de la estrategia de intervención para el “Modelo de optimización de la GD en la sección de Parlamentarias de la Secretaría General durante la crisis del Covid-19” se basa en la implementación de un sistema digital fuerte, eficiente y seguro, diseñada para responder a los desafíos de la pandemia, que ha puesto de relieve la necesidad de un sistema flexible que proporcione acceso remoto, preservación de la información y continuidad del negocio en condiciones adversas, los principales objetivos son aumentar la eficiencia operativa, reducir el tiempo de búsqueda de documentos y minimizar el riesgo de pérdida o daño de la información, asegurando la sostenibilidad y eficiencia del sistema implementado (Hernández Sampieri et al., 2014).

Se llevará a cabo un diagnóstico detallado para identificar los problemas y desafíos actuales en la GD. Esta etapa incluirá la recopilación de datos mediante encuestas estructuradas dirigidas al personal administrativo y técnico involucrado, con preguntas diseñadas para explorar sus percepciones sobre el sistema actual, los problemas más comunes y sus expectativas respecto a la digitalización. Entre las técnicas cualitativas se utilizarán preguntas abiertas que permitirán analizar a profundidad las experiencias y opiniones de los participantes, mientras que las técnicas cuantitativas estarán representadas por preguntas cerradas que faciliten la medición de indicadores específicos.

Los aspectos clave a evaluar incluirán el tiempo promedio dedicado a la búsqueda de documentos, el nivel de satisfacción con los procesos actuales, la frecuencia de problemas percibidos y las expectativas sobre la mejora en la eficiencia y seguridad con la digitalización. Este diagnóstico establecerá una línea base para guiar el diseño de la intervención y garantizar que las soluciones propuestas se adapten a las necesidades reales del personal involucrado (Taylor et al., 2016).

A partir de los resultados obtenidos, se procederá a la planificación de la intervención, en esta etapa se definirán los objetivos específicos del proyecto, los recursos necesarios y los actores clave que participarán en la implementación del sistema de digitalización, se elaborará un plan detallado que contemple la selección de la tecnología más adecuada para la digitalización de documentos, considerando factores como la capacidad de almacenamiento, la seguridad de la información, la facilidad de uso y la escalabilidad del sistema (Babbie, 2017).

Asimismo, se diseñarán protocolos de GD que estandaricen los procesos de digitalización, archivo y recuperación de información, estableciendo criterios claros para la categorización, el etiquetado y el resguardo de documentos digitalizados. Estos protocolos se fundamentarán en las mejores prácticas internacionales y en las normativas aplicables al contexto de la institución, garantizando un manejo adecuado y seguro de la información.

La fase de implementación se enfocará en la puesta en marcha del sistema de digitalización, con la migración progresiva de los documentos físicos al entorno digital, este proceso se llevará a cabo de manera gradual, priorizando la digitalización de aquellos documentos que son consultados con mayor frecuencia o que poseen un valor histórico y administrativo relevante iniciando con los Consejos Directivos de los años 1970 hasta la fecha año 2024, se utilizarán equipos de digitalización de alta capacidad (escáner, computadoras, red de almacenamiento, softwares, programas de gestor de documentos), se implementarán procedimientos que aseguren la calidad y la integridad de los documentos digitalizados (Flick, 2018), Durante esta fase, se llevará a cabo una capacitación intensiva dirigida a todo el personal involucrado en la GD, con el objetivo de que adquieran las competencias necesarias para utilizar el nuevo sistema de manera eficiente y segura, la capacitación se centrará en el uso técnico del sistema y en las mejores prácticas para el manejo seguro y eficiente de la información digitalizada (Saldaña, 2021).

Una vez implementado el sistema, se establecerá un período de seguimiento y evaluación continua para garantizar su efectividad, durante los primeros seis meses de operación, se monitoreará sistemáticamente el desempeño del sistema mediante la recopilación de datos sobre indicadores como el tiempo de búsqueda de documentos, el nivel de satisfacción de los usuarios,

la frecuencia de errores en la digitalización y la incidencia de problemas de seguridad, para ello, se utilizarán métodos de evaluación cualitativos y cuantitativos que permitan una comprensión integral del impacto de la intervención (Maxwell, 2013). Se realizarán evaluaciones periódicas para identificar áreas de mejora y ajustar los procesos según sea necesario, asegurando la adaptabilidad y la eficacia continua del sistema implementado, además, se establecerá un sistema de retroalimentación que permita a los usuarios expresar sus experiencias, inquietudes y sugerencias, facilitando la adaptación del sistema a las necesidades emergentes y garantizando su sostenibilidad a largo plazo (Bryson, 2018).

Para garantizar la seguridad de la información digitalizada, se implementarán medidas accesibles, efectivas. Estableciendo controles de acceso mediante contraseñas seguras y diferenciación de permisos, solo el personal autorizado accederá a documentos específicos según sus funciones. Los datos serán protegidos mediante el uso de cifrado estándar como AES, que convierte la información en un formato ilegible para garantizar su seguridad. Para esto, se emplearán herramientas de software que cifran automáticamente los datos antes de ser transmitidos o almacenados. Durante la transmisión, el cifrado se aplicará en tiempo real para evitar que terceros accedan a la información, y al almacenarse, los archivos permanecerán cifrados, requiriendo una clave de acceso para ser descifrados.

Se realizarán respaldos programados en discos duros externos protegidos y en servicios en la nube, garantizando la recuperación de datos en caso de pérdida. El sistema se mantendrá actualizado mediante el uso de software con soporte activo, lo que ayudará a reducir vulnerabilidades. El personal recibirá sesiones de capacitación centradas en el uso adecuado de contraseñas y la identificación de riesgos básicos, como correos o enlaces sospechosos. Además, se diseñará un protocolo simple de gestión de incidentes, que incluya pasos claros para identificar, reportar y resolver problemas de seguridad, asegurando la continuidad operativa y el manejo adecuado de la información (Taylor & Francis, 2019).

De igual forma, se elaborarán manuales de procedimiento que documenten de manera detallada todos los procesos relacionados con la GD digital, incluyendo las responsabilidades y los pasos a seguir en cada actividad, además se establecerá un comité de GD responsable de

supervisar el funcionamiento del sistema, proponer mejoras y velar por el cumplimiento de los protocolos establecidos (Saunders et al., 2016), este comité actuará como un órgano consultivo y de apoyo para el personal, facilitando la resolución de problemas y promoviendo el uso eficiente y seguro del sistema de digitalización. La consolidación de la estrategia de intervención busca asegurar que los beneficios obtenidos a corto plazo se mantengan y se amplíen en el tiempo, fomentando una cultura de GD eficiente y alineada con los estándares de calidad y seguridad establecidos por la organización.

4.2 Estructura organizativa y gestión del proyecto

Estará liderada por una coordinación que se encargará de supervisar la implementación y la organización del proceso de digitalización, que trabajará de forma mancomunada con el personal técnico de la Secretaría General, para la correcta implementación del sistema facilitando la eficacia y seguimiento del proceso garantizando que se cumplan con los objetivos y plazos establecidos, asegurándose que cada etapa del proyecto se desarrolle conforme a los estándares de calidad previamente definidos (Kerzner, 2017), de igual forma, será la principal responsable de la comunicación interna, garantizando que todos los actores involucrados estén informados del progreso del proyecto y que cualquier problema o desafío que surja se aborde de manera oportuna y eficaz.

El técnico de la Secretaría General, por su parte, desempeñará un rol esencial en el asesoramiento en la implementación de soluciones específicas relacionadas con la infraestructura tecnológica y la digitalización de los documentos, además, será responsable de brindar soporte al personal de la Sección de Parlamentarias durante todo el proceso, resolviendo cualquier problema técnico que pueda surgir y garantizando que el sistema de GD funcione de manera óptima, (Meredith et al., 2017).

4.3 Metas

El proyecto "Modelo de Optimización de la GD en la Sección de Parlamentarias de la Secretaría General en tiempo de Crisis del COVID-19", tiene como objetivo general transformar los procesos de GD mediante la implementación de un sistema de digitalización que garantice una mayor eficiencia operativa, seguridad en la preservación de la información y accesibilidad remota en contextos de crisis. Este objetivo se desglosa en una serie de metas específicas que

orientan las acciones a realizar y permiten evaluar el progreso y éxito del proyecto a lo largo de sus diferentes etapas.

Este proyecto, se orienta a alcanzar varias metas clave para mejorar la eficiencia y seguridad en la gestión de documentos, la primera meta es digitalizar el 100% de los documentos físicos activos, priorizando aquellos necesarios para la operatividad diaria y la toma de decisiones, esto permitirá reducir la dependencia del almacenamiento físico y facilitará el acceso remoto a la información (Smith & Kosslyn, 2017). Otra meta es reducir en un 50% el tiempo promedio de búsqueda y recuperación de documentos mediante la implementación de un sistema de gestión digital que permita localizar la información de manera rápida y precisa, esto mejorará significativamente la productividad y la capacidad de respuesta ante consultas (Anderson, 2018). Asimismo, se busca capacitar al 100% del personal en el uso del nuevo sistema, asegurando que todos los usuarios comprendan su funcionamiento y puedan utilizarlo de manera autónoma, lo que facilitará la transición al entorno digital (Berkun, 2020), además, desea garantizar la seguridad de la información digitalizada mediante políticas de control de acceso y cifrado, minimizando el riesgo de pérdida o acceso no autorizado (International Organization for Standardization [ISO], 2018), se busca fomentar una cultura organizacional orientada a la GD digital, promoviendo la adopción de nuevas tecnologías y reduciendo la dependencia del papel (Rogers, 2003). Estas metas, en conjunto, aseguran la transformación efectiva de los procesos documentales y la adaptación a los retos de la era digital.

El software Adobe Acrobat Pro se utilizará como herramienta clave para optimizar la GD en la Sección de Parlamentarias, el programa facilitará la conversión de documentos a formato PDF, asegurando su integridad y uniformidad, así como su edición y anotación para mejorar la colaboración entre los equipos de trabajo. Además, permitirá la firma digital de los documentos, lo que garantizará la validez de estos sin necesidad de interacción presencial. La protección de archivos con contraseñas y encriptación también asegurará la confidencialidad de la información, proporcionará una solución eficaz para manejar grandes volúmenes de documentos de manera segura, eficiente y accesible, permitiendo que los procesos legislativos se mantengan operativos en un entorno de teletrabajo y distanciamiento social.

4.4 Especificación operacional de las actividades y tareas a realizar.

La primera actividad consiste en el diagnóstico inicial de la situación actual de la GD en la Sección de Parlamentarias, esta etapa implica la recopilación de datos mediante entrevistas, encuestas y revisión de documentos, con el propósito de identificar los principales problemas y necesidades en el manejo de la documentación, el diagnóstico establecerá una línea base que servirá para planificar las acciones de intervención de manera precisa y eficiente (Creswell & Creswell, 2018). Posteriormente, se llevará a cabo la selección e instalación del sistema de digitalización. Esta tarea incluye la evaluación de diferentes opciones tecnológicas disponibles en el mercado y la selección del software y hardware que mejor se adapten a las necesidades de la institución.

Una vez seleccionado el sistema, se procederá con su instalación y configuración, asegurando que esté preparado para la siguiente etapa de digitalización de documentos (Laudon & Laudon, 2020). La preparación de los documentos es una actividad crítica que garantiza un proceso de digitalización eficiente, esta tarea implica la organización, limpieza y clasificación de los documentos físicos, asegurando que estén en condiciones óptimas para el escaneo, seguidamente, se llevará a cabo la digitalización y catalogación de los documentos, utilizando escáneres de alta resolución para convertir los documentos físicos en archivos digitales. A cada documento digitalizado se le asignará el año y órgano de gobierno al que pertenece, ello que facilitarán su búsqueda y recuperación en el nuevo sistema (Gartner, 2019).

Digitalizados los documentos, se trasladarán a la fase de migración y almacenamiento seguro, esta etapa incluye el almacenamiento de los archivos digitales en un sistema de GD seguro y protegido, implementando medidas de seguridad como el cifrado de datos y la configuración de permisos de acceso específicos para garantizar confidencialidad e integridad de la información (Rainer & Prince, 2020), la capacitación del personal es una actividad esencial para asegurar una correcta adopción del sistema, se desarrollará un programa de formación que incluirá talleres, guías de usuario y sesiones prácticas para todos los miembros del personal que utilizarán el sistema, las mejores prácticas en la GD digital y políticas de seguridad de la información (Robinson & Robinson, 2019).

Seguidamente, se procederá con la implementación de procedimientos estandarizados de GD, estos procedimientos detallarán las políticas y los protocolos para el archivo, recuperación y manejo de la información digitalizada, asegurando que todo el personal siga un estándar uniforme y eficiente en el uso del sistema (Turban et al., 2018).

Finalmente, se realizará un monitoreo y evaluación continua del sistema implementado, estableciendo indicadores de desempeño que permitirán medir el impacto del proyecto en términos de eficiencia, reducción de tiempos de búsqueda y satisfacción del usuario. Además, se llevarán a cabo evaluaciones periódicas que permitan identificar áreas de mejora y ajustar los procesos conforme sea necesario, esta etapa culminará con la elaboración de un informe de evaluación que documente los logros alcanzados y proponga recomendaciones para el mejoramiento continuo del sistema de GD (Project Management Institute, 2017).

CONCLUSIONES

La implementación de un modelo de optimización de la GD en la Sección de Parlamentarias de la Universidad de Panamá, mediante la digitalización de archivos, incrementa la eficiencia operativa al reducir los tiempos de búsqueda, minimizar los errores humanos y facilitar la recuperación de documentos. Esto favorece una mayor productividad y promueve una gestión más accesible y transparente, especialmente en situaciones de crisis como la del COVID-19, lo que resalta la urgencia de la transformación digital.

Esta digitalización asegura la preservación sostenible de los documentos, protegiéndolos del deterioro físico y evitando su pérdida accidental. Este proceso no solo mejora la preservación de la información histórica y administrativa, sino que también optimiza la gestión y accesibilidad de los archivos, lo que resulta esencial en la toma de decisiones institucionales.

El éxito del modelo de optimización de la GD se basa en gran parte en la capacitación constante de su personal. La resistencia al cambio y las brechas en el conocimiento tecnológico pueden limitar la efectividad de la digitalización, es importante implementar programas de formación que refuercen las habilidades digitales del equipo y aseguren una transición eficaz hacia el sistema digital.

RECOMENDACIONES

Se sugiere priorizar la digitalización de documentos que sean de consulta frecuente o de alta relevancia histórica y administrativa, con el fin de optimizar el uso de los recursos disponibles. Esto permitirá que el sistema de digitalización ofrezca beneficios inmediatos y tangibles, facilitando el acceso a información crítica mientras se avanza en el proceso de digitalización total.

Resulta esencial actualizar las políticas de GD para garantizar que la digitalización no se limite al proceso de conversión de documentos, sino que también incorpore medidas de seguridad, control de acceso y respaldo de información. Establecer protocolos claros para la clasificación y almacenamiento de los documentos digitalizados garantizará la integridad, confidencialidad y disponibilidad de los datos en todo momento.

Se recomienda invertir en infraestructura tecnológica adecuada, como servidores y software especializado en GD, para soportar el volumen de archivos que se digitalizarán. Además, es crucial contar con un sistema de soporte técnico eficiente para resolver problemas de hardware y software, asegurando que el sistema de digitalización funcione de manera continua y sin interrupciones.

REFERENCIAS

1. Álvarez-Gayou, J. L. (2017). *Cómo hacer investigación cualitativa: Fundamentos y metodología*. Paidós.
2. Andaur Gómez, A. (2020). La importancia de la digitalización en la GD. *Revista de Administración Documental*, 12(3), 45-59.
3. Andaur Gómez, D. (2020). Protección de datos en la era digital: Desafíos y soluciones. *Revista de Derecho Informático*, 28(1), 45-58.
4. Anderson, D. L. (2018). *Organization development: The process of leading organizational change* (4th ed.). SAGE Publications.
5. Archivo General de la Nación. (2012). *Guía de buenas prácticas para reducir el consumo de papel*. Ministerio TIC.
6. Babbie, E. (2017). *The practice of social research* (14th ed.). Cengage Learning.
7. Berkun, S. (2020). *The art of project management* (2nd ed.). O'Reilly Media.
8. Biblioteca Nacional. (s.f.). Proyecto de conservación y digitalización de colecciones valiosas. Recuperado de <https://bibliotecanacional.gov.co>
9. Bibliotecas Bodleian, Universidad de Oxford. (2022). Colecciones digitales: Preservación de manuscritos medievales y documentos históricos. Recuperado de <https://bodleian.ox.ac.uk>
10. Bisquerra, R. (2012). *Metodología de la investigación educativa* (2ª ed.). La Muralla.
11. Bustelo Ruesta, A. (2018). *Digitalización y blockchain en la GD*. Editorial GD.
12. Bryson, J. M. (2018). *Strategic planning for public and nonprofit organizations: A guide to strengthening and sustaining organizational achievement* (5th ed.). John Wiley & Sons.
13. Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL). (2022). La importancia de la digitalización en tiempos de crisis. *Informe Especial COVID-19*, (10), 20-36.
14. Consejo Administrativo. (2019). Reunión N°6-19, celebrada el día 22 de mayo de 2019. Secretaría General, Sección de Parlamentarias, Universidad de Panamá. Recuperado de https://up.ac.pa/docs/consejo_administrativo/reunión_6-19.pdf
15. Biblioteca del Congreso de Estados Unidos. (2020). Proyectos de digitalización. Recuperado de <https://loc.gov>

16. Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches (5th ed.). SAGE Publications.
17. Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2018). Designing and conducting mixed methods research (3rd ed.). SAGE Publications.
18. Cruz Pérez, L., Ortiz, M., & Ramírez, P. (2019). La implementación de modelos de digitalización en instituciones académicas. *Revista de Innovación y Tecnología*, 7(2), 150-170.
19. Digitalización Business. (2023). Beneficios de la digitalización en la gestión de la información. Recuperado de <https://digitalbusiness.com>
20. Escobar Arriagada, F. (2020). Preservación digital en la GD. Editorial Académica.
21. Europa Press. (2014). Biblioteca Apostólica Vaticana digitaliza manuscritos históricos. Recuperado de <https://europapress.es>
22. Fowler, F. J. (2014). Survey research methods (5th ed.). SAGE Publications.
23. Fundación Gates. (2019). Tecnologías emergentes para la GD. Recuperado de <https://gatesfoundation.org>
24. Flick, U. (2018). An introduction to qualitative research (6th ed.). SAGE Publications.
25. Gartner, J. (2019). Mastering digital transformation: A comprehensive guide to the challenges, strategies, and implementation of IT and business change. McGraw-Hill.
26. Gattiker, U. (2020). GD basada en papel: Riesgos y desafíos. Editorial Documentación y Archivos.
27. Gómez, P., & Morales, A. (2021). Análisis de la capacidad tecnológica en la GD digital. *Revista de Tecnología y GD*, 12(3), 112-129.
28. Grand Challenges Explorations. (2019). Innovaciones tecnológicas en la GD. Fundación Bill y Melinda Gates.
29. Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. P. (2014). Metodología de la investigación (6ª ed.). McGraw-Hill.
30. Huamán Coronel, G., & Medina Sotelo, L. (2022). Inclusión digital y bienestar social: Reduciendo la brecha digital. *Revista de Ciencias Sociales*, 14(1), 85-102.
31. INFOTEC. (2019). Transformación digital y GD en España. Recuperado de <https://infotec.mx>

32. International Organization for Standardization (ISO). (2018). ISO/IEC 27001:2013 Information technology – Security techniques – Information security management systems – Requirements. ISO.
33. Kerlinger, F. N., & Lee, H. B. (2002). Foundations of behavioral research (4th ed.). Wadsworth.
34. Kerzner, H. (2017). Project management: A systems approach to planning, scheduling, and controlling (12th ed.). John Wiley & Sons.
35. Asamblea Nacional de Panamá. (2002). Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública. Ley No. 6 de 22 de enero de 2002.
36. Asamblea Nacional de Panamá. (2007). Ley General de Archivos. Ley No. 33 de 25 de abril de 2007.
37. López, J., & Martín, A. (2019). La pérdida de registros históricos y su impacto en la GD. *Revista de Archivística*, 5(1), 70-89.
38. Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2020). Management information systems: Managing the digital firm (16th ed.). Pearson.
39. Martínez, J. (2019). Muestreo censal en investigaciones sociales. *Revista de Investigación Social*, 5(2), 77-88.
40. Meroño-Cerdán, A. L., & López-Nicolás, C. (2017). La brecha digital en las organizaciones: Análisis y soluciones. *Journal of Business Research*, 15(3), 67-79.
41. Meredith, J. R., Mantel, S. J., & Shafer, S. M. (2017). Project management: A managerial approach (10th ed.). John Wiley & Sons.
42. Murcia Plaza. (2021). Digitalización de documentos históricos en la Real Academia de Medicina y Cirugía de la Región de Murcia. Recuperado de <https://murciaplaza.com>
43. Naciones Unidas. (2015). Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS). Recuperado de <https://un.org>
44. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE). (2020). La transformación digital en la administración pública: Lecciones de la pandemia. *Informe de Políticas*, 25(3), 47-61.
45. Olivares, E. (2019). La integración de TIC en la GD. *Revista de Tecnología y Administración Pública*, 10(2), 33-50.

46. OCDE. (2020). Digital transformation in the age of COVID-19: Building resilience and bridging divides. OCDE.
47. Ortega Klein, J. (2021). La pandemia y la digitalización en la GD. *Revista de Gestión y Tecnología*, 15(4), 98-113.
48. Ortega Klein, M. (2021). Retos tecnológicos en la GD digital: Un análisis desde la infraestructura tecnológica. *Revista de GD*, 8(1), 34-50.
49. Project Management Institute. (2017). A guide to the project management body of knowledge (PMBOK guide) (6th ed.). Project Management Institute.
50. Rainer, R. K., & Prince, B. (2020). Introduction to information systems (8th ed.). Wiley.
51. Ramos, A., & Pérez, M. (2018). La muestra censal en la investigación social: Ventajas y limitaciones. *Revista de Métodos y Técnicas de Investigación Social*, 4(2), 89-102.
52. Robinson, C., & Robinson, J. (2019). Collaborative leadership: Building relationships, handling conflict, and sharing control. Wiley.
53. Rodríguez, M., & Mendoza, R. (2020). Archivo Digital Universitario (ADU) en la UNAM: Un modelo de GD digital. *Revista de Archivística Mexicana*, 9(2), 122-135.
54. Rogers, E. M. (2003). Diffusion of innovations (5th ed.). Free Press.
55. Rovira, A., Sánchez, M., & Pérez, J. (2021). La digitalización en la administración pública durante la crisis sanitaria. *Revista de Gestión Pública*, 12(1), 88-105.
56. Ruiz, A. (2020). Representatividad y precisión en la investigación social: Un análisis de la muestra censal. *Revista de Sociología y Métodos Sociales*, 7(1), 56-71.
57. Saldaña, J. (2021). The coding manual for qualitative researchers (4th ed.). SAGE Publications.
58. Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2019). Research methods for business students (8th ed.). Pearson.
59. Smith, E. R., & Kosslyn, S. M. (2017). Cognitive psychology: Mind and brain (2nd ed.). Pearson.
60. Taylor, S. J., Bogdan, R., & DeVault, M. (2016). Introduction to qualitative research methods: A guidebook and resource (4th ed.). Wiley.
61. Teddlie, C., & Tashakkori, A. (2009). Foundations of mixed methods research: Integrating quantitative and qualitative approaches in the social and behavioral sciences. SAGE Publications.

62. TICs. (2018). La tecnología de la información y la comunicación en la GD. Revista de Innovación Tecnológica, 6(1), 45-60.
63. Turban, E., Pollard, C., & Wood, G. (2018). Information technology for management: On-demand strategies for performance, growth, and sustainability (11th ed.). Wiley.
64. Universidad Tecnológica de Panamá. (s.f.). Biblioteca Digital UTP: Transformando el acceso a la información. Recuperado de <https://utp.ac.pa>
65. UNAM. (2021). Archivo Digital Universitario: Transformando la GD en la UNAM. Recuperado de <https://unam.mx>
66. USP. (2020). Proyecto de digitalización de tesis doctorales y trabajos académicos en la USP. Recuperado de <https://usp.br>
67. Vargas, L. (2021). La digitalización en la Universidad de Costa Rica. Revista de Innovación Académica, 11(3), 67-81.
68. World Resources Institute. (2020). Impacto ambiental del consumo de papel en la administración pública. Recuperado de <https://wri.org>
69. Yin, R. K. (2018). Case study research and applications: Design and methods (6th ed.). SAGE Publications.

ANEXOS

Diseño del Cuestionario:

1. ¿Con qué frecuencia accede a documentación física?

Rara vez

A veces

Frecuentemente

Siempre

2. Describa los principales problemas que enfrenta al archivar documentos. (Espacio para respuesta abierta)

3. ¿Cuánto tiempo promedio dedica diariamente a la búsqueda de información?

Menos de 30 minutos

De 30 minutos a 1 hora

De 1 hora a 2 horas

Más de dos horas

4. ¿Cuáles son las consecuencias de los problemas actuales de GD en su eficiencia laboral?
(Espacio para respuesta abierta)

5. ¿Qué beneficios espera obtener con la implementación de un sistema de digitalización?

Reducción del tiempo de búsqueda de documentos.

Mayor seguridad de los documentos.

Acceso remoto a la información.

Mejor organización y clasificación de documentos.

Otros: (Espacio para respuesta abierta)

6. ¿Qué dudas tiene referente a la digitalización de los documentos?

Pérdida de datos

Complejidad del sistema

Resistencia al cambio

Costo de implementación

Otros: (Espacio para respuesta abierta)

7. ¿En su opinión, qué características son esenciales para un sistema de GD? (Espacio para respuesta abierta).

8. En una escala del 1 al 5, ¿cómo calificaría su satisfacción con el sistema actual de GD?

Muy insatisfecho

Insatisfecho

No sabe

Muy Satisfecho

Satisfecho

9. ¿Considera usted que la digitalización afectará la eficiencia en la gestión de documentos?

Aumentará significativamente

Será moderada

No se darán cambios

Disminuirá

No sabe

10 ¿Considera que la digitalización mejorará la seguridad de los documentos?

Significativamente

Moderadamente

No habrá cambios

No, disminuirá la seguridad

Comentarios adicionales: (Espacio para respuesta abierta)

Modelo de optimización de la gestión documental en la Sección de Parlamentarias de la Secretaría General en tiempo de crisis del Covid-2019

El presente formulario tiene como fin evaluar la gestión documental en la Sección de Parlamentarias de la Universidad de Panamá

cele1508@gmail.com [Cambiar cuenta](#)

No compartido

1. ¿Con qué frecuencia accede a documentación física?

☐ Rara vez

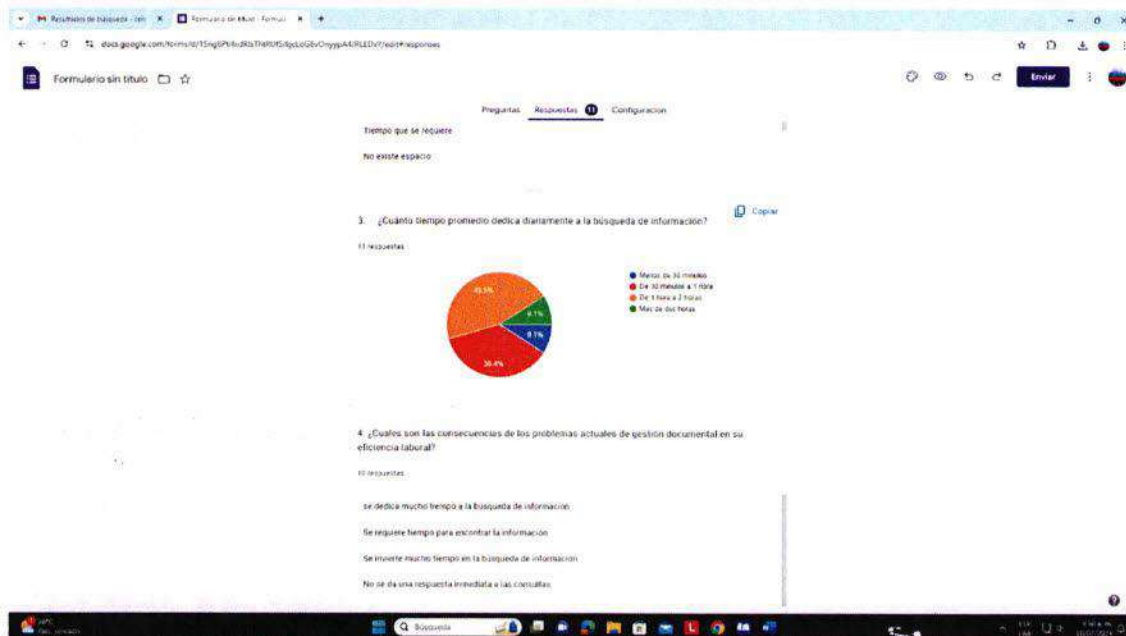
☐ A veces

☐ Frecuentemente

☐ Siempre

2. Describa los principales problemas que enfrenta al archivar documentos.

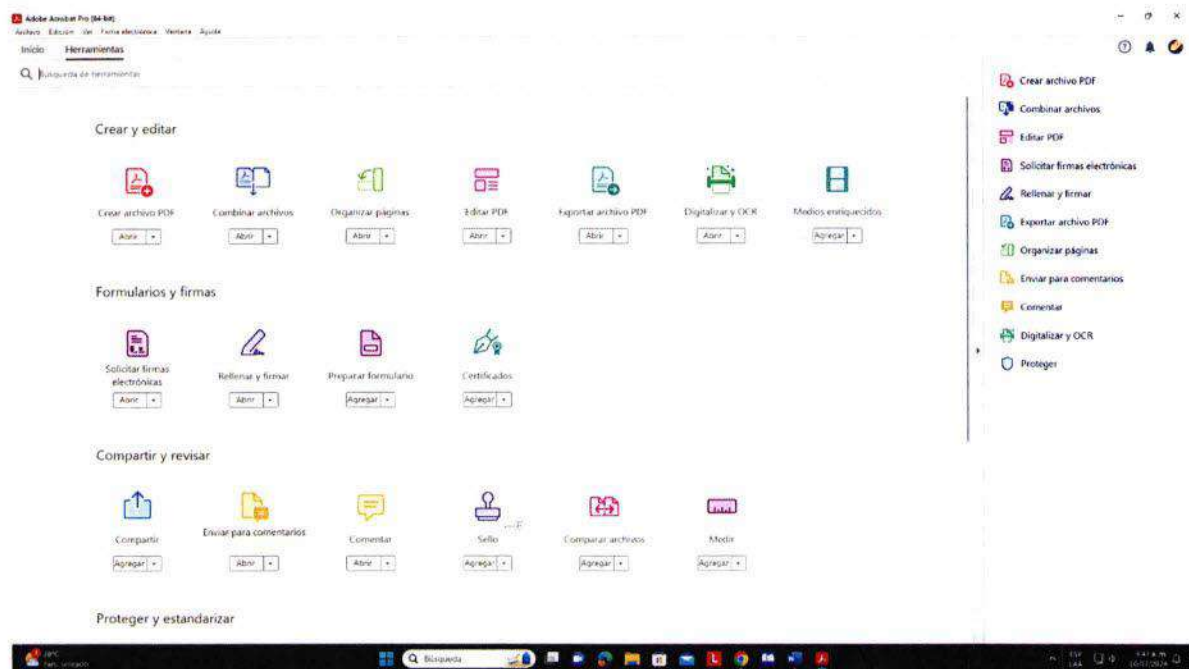
Formulario de Google forms, elaborado por el autor



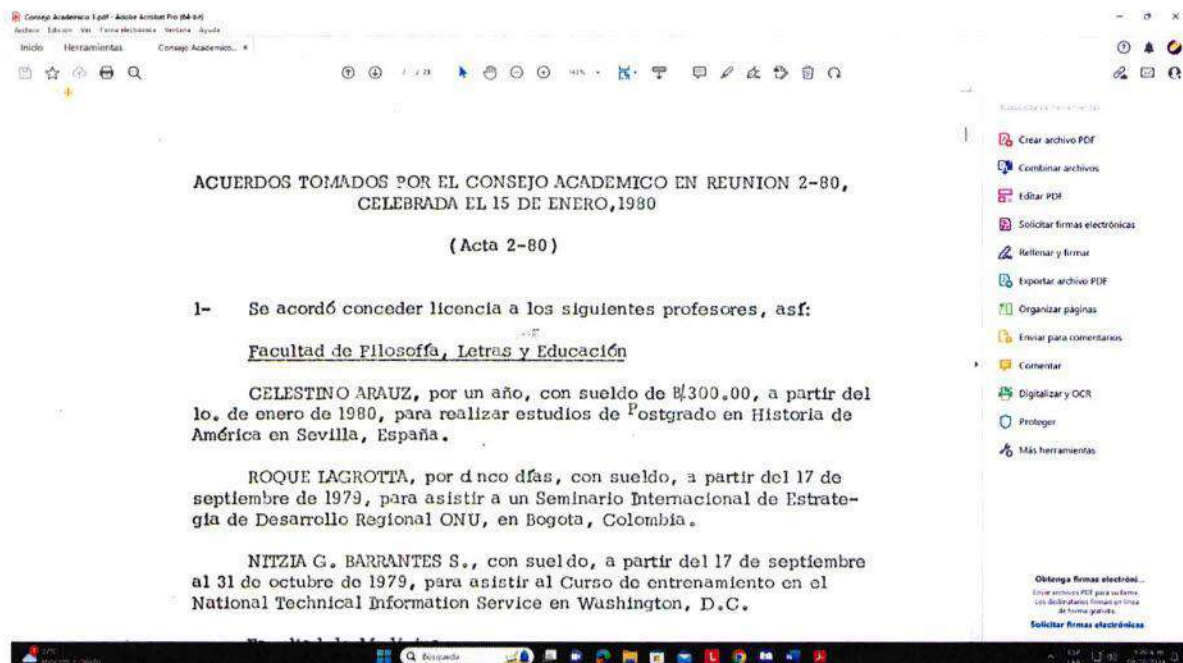
Gráficas-Figuras de Google forms, elaborado por el autor



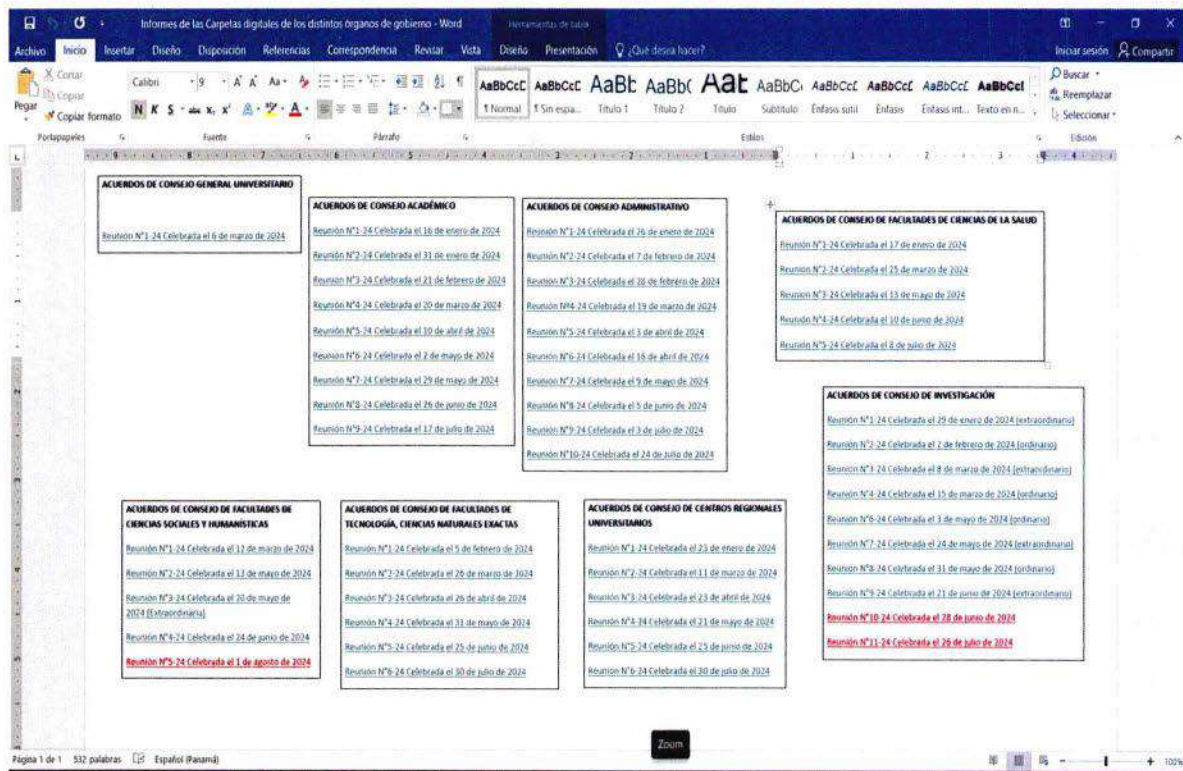
Modelo de informe de las distintas carpetas, elaboradas por el autor



Programa de Acrobat profesional, prueba de escaneo



Acuerdo del Consejo Académico, escaneado año 1980



programación de acuerdos para escanear, elaboración del autor

ESCÁNER

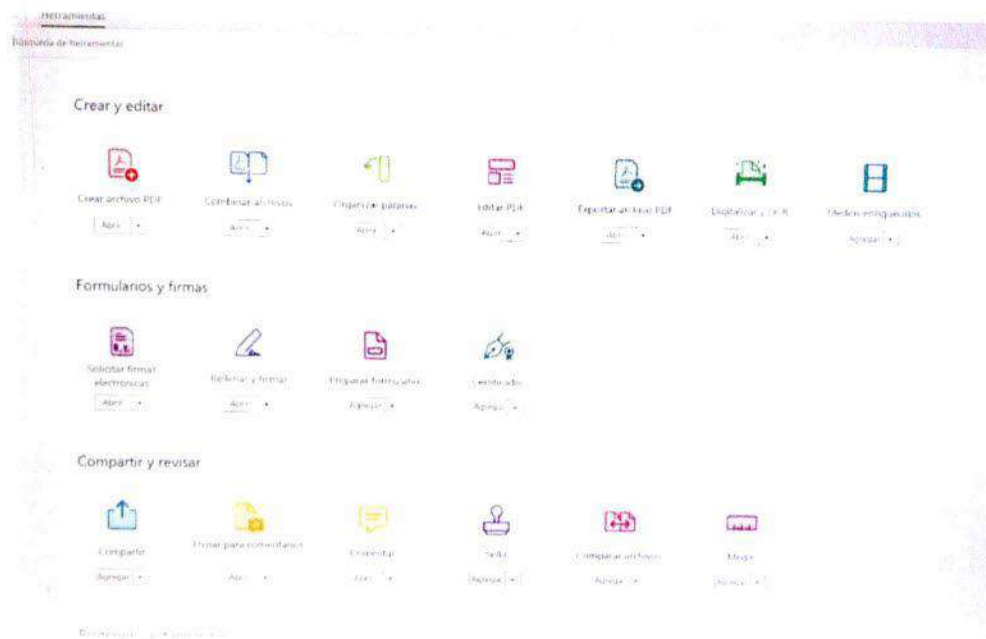


Modelo CANON DR-M260, adquirido para digitalizar documentos
ESCÁNER



Modelo EPSON DS 860, para digitalizar documentos

PROGRAMA ADOBE ACROBAT PRO



El software Adobe Acrobat Pro, permite editar, convertir, firmar electrónicamente y compartir documentos en formato PDF. También se puede usar para crear carteras PDF, proteger archivos con contraseñas.