

## ¿Es mejor la gestión de documentos en soporte papel o en soporte electrónico?

¿Is it better to manage paper documents or electronic documents?

La gestion des documents est-elle meilleure sur support papier ou sur support électronique?

É melhor a gestão de documentos em suporte papel ou em suporte eletrônico?

*Eliécer Del Cid B.*

Universidad de Panamá, Facultad de Humanidades, Panamá

[eliecer.delcid@up.ac.pa](mailto:eliecer.delcid@up.ac.pa)

 <https://orcid.org/0009-0006-5550-3707>

*Malvina González Quintero*

Universidad de Panamá, Facultad de Humanidades, Departamento de Archivología, Panamá

[malvinagonzalez27@gmail.com](mailto:malvinagonzalez27@gmail.com)

 <https://orcid.org/0009-0007-9232-7682>

**DOI:** <https://doi.org/10.48204/contacto.v5n1.9028>

**Recibido:** 19/01/2025

**Aceptado:** 13/04/2025

### RESUMEN

La administración de documentos ha cambiado radicalmente en el siglo XXI gracias a los adelantos tecnológicos. La transición del papel a los formatos electrónicos ha modificado los archivos, específicamente actividades como la gestión de documentos. La gestión electrónica de documentos proporciona beneficios notables tanto para el archivo como para los usuarios: ahorra espacio físico, tiempo y recurso y proporciona seguridad; el acceso a la información es más rápido y eficiente, y reduce gastos tanto en equipo, materiales y almacenamiento. La gestión de documentos en soporte electrónico en el archivo es inevitable en la sociedad del siglo XXI. Este escrito es un ensayo.

**Palabras clave:** Gestión documental, Soporte electrónico, Digitalización, Preservación, Acceso a la información

### ABSTRACT

Document management has changed radically in the 21st century thanks to technological advances. The transition from paper to electronic formats has modified archives, specifically activities such as document management. Electronic document management provides significant benefits for both the archive and users: it saves physical space, time and resources and provides security; access to information is faster and more efficient, and it reduces expenses in equipment, materials and storage.

Electronic document management in the archive is inevitable in 21st century society. This writing is an essay.

**Keywords:** Document management, Electronic support, Digitization, Preservation, Access to information

## Introducción

Debido a los avances tecnológicos del siglo XXI, tales como la Internet, el teléfono móvil, las redes sociales, la inteligencia artificial, la robótica, la automatización, hardware y software, etc., la gestión de documentos en soportes electrónicos está incrementándose en los archivos. Según Arcángel Eduardo Sánchez, "... la gestión de documentos ha evolucionado, no sólo para administrar los documentos producidos en soporte papel, sino que a su vez, se han desarrollado lineamientos para gestionar los documentos electrónicos...". (Sánchez, 2014); esto influye para que se replantea y reformule la gestión de documentos, dando paso a nuevas estrategias. Para Carlota Bustelo Ruesta "... la rápida evolución de las tecnologías de la información, que nos obliga a asimilar novedades a gran velocidad, ha permitido la aparición de productos y herramientas informáticas para la gestión electrónica de la documentación". Este concepto, cuya última finalidad es conseguir la "oficina sin papeles" (Bustelo, 1997). En este ensayo vamos a incluir la pregunta: ¿Es mejor la gestión de documentos en soporte papel o en soporte electrónico? Presentaremos argumentos que son a favor de nuestra postura correspondiente de que, en la sociedad de la información y el conocimiento, la sociedad del siglo XXI, es preferible la gestión de documentos sobre la base de soporte electrónico que la gestión a base de soporte papel.

### La gestión de documentos en soporte papel

La gestión de documentos en soporte papel, si bien representa el paradigma tradicional y durante siglos fue la base del resguardo de la información, adolece de limitaciones significativas en el contexto actual. Este sistema implica una dependencia total del espacio físico, requiriendo extensas áreas destinadas a estanterías, archivadores y cajas para el almacenamiento, lo que conlleva costos elevados de mantenimiento, alquiler y equipos de climatización para controlar la temperatura y humedad. Su operatividad es inherentemente lenta y laboriosa, ya que la clasificación, el archivo y la recuperación de cualquier documento se realizan de forma manual, lo que consume un tiempo valioso y es propenso a errores humanos.

Además, el acceso a la información es restrictivo, permitiendo generalmente la consulta a una sola persona por documento y generando cuellos de botella. Sumado a esto, los soportes físicos son vulnerables al deterioro por incendios, inundaciones, humedad, plagas y a un riesgo constante de pérdida, extravío o daño irreversible, poniendo en jaque la preservación y seguridad a largo plazo del patrimonio documental.

## La gestión de documentos en soporte electrónico

Resulta que la gestión de documentos en soporte electrónico es preferible que en soporte papel: “La utilización de tecnologías informáticas para la creación de documentos y la gestión electrónica de la documentación obliga a replantearse la actuación de los especialistas en información y documentación...” (Bustelo, 1997). La gestión de documentos en soporte electrónico es mejor que en soporte papel, debido a que, primero, ahorra espacio físico; segundo, ahorra tiempo; tercero, ahorra dinero; cuarto, es más segura.

- I. Ahorra espacio: El espacio físico utilizado para la gestión de documentos en soporte electrónico resulta menos oneroso para las organizaciones, debido a que los documentos en soporte electrónico ocupan menos espacio físico; en un disco duro de computadora o en un servidor es posible preservar y conservar miles de documentos en la nube; en cambio, la gestión de documentos en soporte papel resulta que ocupa más espacio físico, preserva y guarda los documentos en carpetas, cajas, armarios, archivadores y contenedores; utiliza equipos tales como acondicionadores de aire y deshumidificadores para preservar y conservar los documentos con temperatura y grado de humedad relativo adecuado.

Ejemplo es el caso del Archivo Nacional de Panamá ofrece servicio telemático. Este servicio brinda productos tales como validación de documentos, solicitud de copias, liquidación web, visualizar liquidaciones y calculadora (Archivo Nacional de Panamá, 2022); no es igual al archivo de una institución que utiliza espacio físico para preservar y conservar los documentos en soporte papel por medio de estanterías y archivos. Los documentos electrónicos ocupan menos espacio físico mientras que los documentos en soporte papel más espacio.

- II. Ahorra tiempo: La capacidad de búsqueda, organización y acceso a la información resulta más rápida para los usuarios y los colaboradores de la organización, debido a que los documentos en soporte electrónico tienen grandes ventajas, tales como búsqueda rápida y precisa, organización flexible, acceso simultáneo, automatización de tareas e integración con otras herramientas. Por el contrario, la gestión de los documentos en soporte papel resulta más lenta y engorrosa porque acarrea una cadena de elementos inseparables al entorno de los documentos en soporte papel y a restricciones de los archivos tradicionales, tales como labor ardua y lenta, acceso restringido e innovación y modernidad difícil.

Labor ardua y lenta debido a que es inevitable clasificar, etiquetar y archivar los documentos de manera manual; resulta tediosa y con tendencia a errores.

Acceso restringido porque los documentos en soporte papel solo pueden ser consultados por una persona a la vez; genera retrasos si es el caso de un solo documento y varios usuarios interesados en el mismo documento.

Innovación y modernidad difíciles debido a que es un proceso pausado y arduo. Para lograrlo es ineludible la inversión de gran cantidad de tiempo; genera costos adicionales y ocupa más espacio, y no escapa a errores y genera contradicciones.

Ejemplo: Ocurre que una institución pública preserva y conserva gran cantidad de facturas de pagos en soporte papel. Cuando necesitan encontrar una factura, el colaborador debe ir al archivo y, buscando entre muchos expedientes de facturas, localizar la que necesita. Esta búsqueda requiere mucho tiempo, probablemente horas, días, semanas o meses, más aún si los expedientes están desorganizados o si la factura no es de fecha reciente, es de años anteriores; en contraste con una empresa que digitalizó todas sus facturas, las preserva y conserva en un sistema de gestión de documentos electrónico, y en lugar de localizar manualmente, el colaborador solo escribe en su computadora el nombre del emisor de la factura en el sistema y, por supuesto, encuentra la factura en milésimas de segundo, quasi al instante, debido a que el sistema no es manual, sino electrónico. Esto facilita la búsqueda. De esta manera, los documentos en soporte electrónico ahorran tiempo, en tanto que con los documentos en soporte papel no pasa lo mismo.

- III. Ahorra dinero: Alguna de las principales razones de economía para la empresa o la institución resulta en reducción de uso de papel, espacio físico, equipos, mobiliarios, materiales, envío y recibo de valijas y cajas mediante transporte, porque los documentos en soporte electrónico no utilizan papel, ni gran cantidad de espacio físico, ni equipos, ni mobiliarios, ni materiales. Sin embargo, los documentos en soporte papel son resultados del uso de papel, espacio físico, equipos, mobiliarios, materiales, envío y recibo de valijas y cajas a través de transporte.

Ejemplo: Sigue que un archivo de una organización gasta \$200.00 dólares en papel, \$400.00 dólares en tinta de impresora y \$600.00 dólares en envío y recibo de documentos a través de transporte, todo este gasto por semana. Además, tiene 100 cajas con documentos que le cuestan \$100.00 dólares por semana en alquiler de espacio físico en una empresa de custodia de bienes; en contrapartida, este archivo resuelve digitalizar los documentos, no necesita papel, ni tinta, ni enviar ni recibir documentos por transporte, ni almacenar cajas de documentos en espacio físico fuera del archivo; en consecuencia, ahorraría dinero: \$ 1,300.000 dólares por semana. Esta cantidad de dinero puede ser utilizada para comprar otras cosas o nombrar más personal.

- IV. Seguridad: Algunas de las prerrogativas de protección salen en defensa, tales como acceso sin permiso, previsión de pérdidas y daños de datos, registro de cambio e informe de auditoría, garantía de legitimidad y respeto a las normas, debido a que los documentos en soporte electrónico utilizan claves, contraseñas para acceder a ellos y generan informes. También no

favorecen la presencia de roedores e insectos, documentos quebradizos o mohosos por exceso de humedad a consecuencia de temperatura no indicada y cajas, carpetas y papel sin ácido.

Ejemplo: Supón que tienes un documento electrónico con información privilegiada, tal como un recibo de compra o un contrato de venta. Este documento puede protegerse el acceso mediante contraseñas o claves o encriptaciones, puesto que los documentos en soporte electrónico no están en archivadores, cajas, cajones o contenedores; al contrario, los documentos en papel son resultado de almacenamiento en estanterías o archivadores donde cualquier persona del archivo accede: copia, modifica, daña, pierde o destruye accidentalmente o intencionalmente.

En otras palabras, la gestión documental cambió por los avances tecnológicos. Este cambio introdujo el soporte electrónico como instrumento para la gestión de documentos en los archivos; cambió el paradigma del soporte papel como única herramienta para la gestión de documentos.

La gestión de documentos en soporte electrónico es ventajosa frente a la gestión de documentos en soporte papel. Estas ventajas son ahorro de espacio físico, tiempo y dinero; además es más segura, eficiente y económica.

La gestión de documentos en soporte papel es lenta. La gestión de documentos en soporte electrónico es rápida, como menciona el ejemplo de las facturas, y no están expuestos a riesgos, como daños por humedad o sequedad o por insectos, sino que son confiables.

## Conclusiones

La gestión documental en soporte electrónico se erige como la opción preferible y necesaria en el siglo XXI. Frente al paradigma tradicional del papel, la digitalización ofrece ventajas decisivas que se alinean con las demandas de eficiencia, seguridad y economía de la sociedad de la información. Como se ha demostrado, la gestión electrónica no solo representa un ahorro sustancial de espacio físico, tiempo y recursos económicos, sino que también garantiza una protección superior de la información mediante el uso de contraseñas, encriptación y sistemas de respaldo, salvaguardando los documentos de riesgos físicos como daños ambientales, pérdidas o accesos no autorizados.

La transición hacia la "oficina sin papeles", anticipada por autores como Bustelo, ya no es una mera proyección futurista, sino una realidad tangible y ventajosa. Los ejemplos expuestos, desde la búsqueda instantánea de una factura hasta la eliminación de costos asociados al papel y su almacenamiento, ilustran de manera contundente cómo la gestión electrónica optimiza los flujos de trabajo y libera recursos valiosos que pueden ser reinvertidos en el crecimiento de las organizaciones. La capacidad de acceso simultáneo y remoto a los documentos, en contraposición al acceso restringido y secuencial del papel, refuerza la superioridad operativa del formato digital.

Por lo tanto, concluimos que, si bien el soporte papel tuvo su época, la gestión de documentos en soporte electrónico es inherentemente mejor para las necesidades actuales. No se trata solo de una cuestión de modernidad, sino de una evolución indispensable para la preservación, accesibilidad y seguridad de la información en un mundo interconectado. Adoptar y perfeccionar los sistemas de gestión electrónica de documentos es el camino obligado para que archivos e instituciones sigan siendo relevantes, ágiles y confiables en la era digital.

## Referencias bibliográficas

- Archivo Nacional de Panamá. (2022). ¡Se acabó el papeleo!. *Archivo Nacional de Panamá*. <https://www.archivonacional.gob.pa/>
- Bustelo, C. (1997). Los sistemas de gestión electrónica de la documentación y la teoría del ciclo vital de los documentos en las organizaciones. *Scire: Representación y organización Del Conocimiento*, 3(2), 45–53. <https://doi.org/10.54886/scire.v3i2.1075>
- De la Rosa-Martín, T., & León-González, J. L. (2023). Diseño del sistema automatizado para la generación y gestión de documentos en la etapa precontractual de compras públicas para instituciones públicas en el Ecuador. *Revista Transdisciplinaria de Estudios Sociales y Tecnológicos*, 3(1), 14-25.
- Grisales Suárez, N., & León Isaza, J. A. (2025). Apoyo a los contribuyentes del Tolima en la gestión de los documentos electrónicos a través del NAF UCC.
- Herrera, A. H. (2014). Política de gestión de documentos electrónicos: análisis del marco jurídico para su aplicación. *Boletín de la ANABAD*, 64(1), 11-36.
- Lozada Ávila, C., & Villa, L. F. (2024). Modelos de gestión de documentos electrónicos en instituciones de educación superior. *European Public & Social Innovation Review*, 9, 1–16. <https://doi.org/10.31637/epsir-2024-939>
- Ledesma-Ramos, Á. M. (2022). La Gestión Documental en la Administración Pública. Recurso estratégico para el logro de los objetivos. *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina*, 10(3).
- Real Academia Española. (2001). Gestión. En *Diccionario de la lengua española* (22.a ed.). Recuperado de <https://dle.rae.es/gesti%C3%B3n>
- Sánchez, A. E. (2014, Mayo). La gestión de documentos como estrategia de innovación empresarial. *Enl@ce: Revista Venezolana de Información, Tecnología y Conocimiento*, volumen (11). pp. 25-50, En <https://www.redalyc.org/pdf/823/82332625003.pdf>
- Sosa del Angel, C. O., Caballero Rico, F. C., Guzmán García, J. C., & Perales Garza, C. Y. (2022). Gestión documental a través del Sistema Institucional de Archivos. Una aproximación desde el orden normativo mexicano. *Revista general de información y documentación*, 32(1).

## Conflictos de interés

Los autores de este trabajo declaran no tener conflicto de interés.

## Información adicional

La correspondencia y las solicitudes de materiales sobre este escrito deben dirigirse al autor al correo electrónico proporcionado.