

La gestión documental en el contexto de la administración turística: dimensiones e indicadores para su evaluación

Document Management in The Context of Tourism Administration:
Dimensions and Indicators for Its Evaluation

Liuris Rodríguez Castilla^{1,2*} <https://orcid.org/0000-0002-9788-0686>

María Carla Oropesa Serrano³ <https://orcid.org/0000-0002-1833-6907>

Lizzy Cárdenas Mesa³ <https://orcid.org/0009-0002-0344-2472>

Manuel de la Rúa Batistapau¹ <https://orcid.org/0000-0002-2785-5733>

¹Universidad Tecnológica de La Habana José Antonio Echeverría, Cujae. La Habana, Cuba.

²Centro de Referencia para la Educación de Avanzada (CREA). La Habana, Cuba.

³Ministerio del Turismo. La Habana, Cuba.

*Autor para la correspondencia: liurisz@gmail.com

RESUMEN

Introducción: El turismo se ha convertido en un importante factor de desarrollo socioeconómico de los países. Al igual que muchos sectores, genera gran cantidad de documentos como constancia de las actividades y funciones que realizan, los que constituyen un recurso valioso para la gestión administrativa. En la organización es importante disponer de sistemas de gestión documental que identifiquen, organicen y archiven toda la documentación que se genera y fluye en

la entidad. Una de las problemáticas que enfrentan las organizaciones es la forma de evaluar la aplicación y el impacto de la gestión documental en la gestión administrativa. Para ello, se requieren indicadores que ayuden a medir, diagnosticar, implementar y evaluar el proceso en cada contexto, de forma práctica.

Objetivos: Proponer dimensiones e indicadores que posibiliten medir la gestión documental en la gestión administrativa, en particular, en el sector turístico; y compartir experiencias prácticas de la gestión turística en Cuba.

Métodos: Se operacionalizó la variable gestión documental en todas las fases del proceso (diagnóstico-implementación-evaluación), lo que permitió estudiar la aplicación práctica de su uso en la gestión administrativa en el Ministerio de Turismo de Cuba.

Resultados: Se determinaron tres dimensiones, 12 indicadores y tres unidades de medida y escalas de evaluación. Se valoró la operacionalización con especialistas, que coincidieron en las puntuaciones más altas.

Conclusiones: Los componentes descritos de la variable posibilitan evaluar la aplicación práctica del uso de la gestión documental para la gestión administrativa en el Ministerio del Turismo de Cuba.

Palabras clave: gestión; documentación; archivo; industria del turismo; organización; administración; investigación.

ABSTRACT

Introduction: Tourism has become an important factor in the socioeconomic development of countries. Like many sectors, it generates a large number of documents as evidence of the activities and functions carried out, which constitute a valuable resource for administrative management. It is important for the organization to have document management systems that identify, organize and archive all the documentation that is generated and flows in the entity. One of the problems faced by organizations is how to evaluate the application and impact of

document management in administrative management. To achieve this, indicators are required to help measure, diagnose, implement and evaluate the process in each context, in a practical way.

Objectives: Propose dimensions and indicators that make possible to measure document management in administrative management, particularly in the tourism sector; and share practical experiences of tourism management in Cuba.

Methods: operationalization of the variable document management in all phases of the process (diagnosis-implementation-evaluation), which allowed studying the practical application of its use in administrative management in the Ministry of Tourism of Cuba.

Results: There were determined three dimensions, 12 indicators and three units of measurement and evaluation scales. The operationalization was evaluated with specialists, who agreed on the highest scores.

Conclusions: The described components of the variable make it possible to evaluate the practical application of the use of document management for administrative management in the Ministry of Tourism of Cuba.

Keywords: management; documentation; archive; tourism industry; organization; administration; research.

Recibido: 04/08/2023

Aceptado: 30/04/2024

Introducción

El turismo se ha convertido en un importante factor de desarrollo socioeconómico de los países. Este fenómeno contempla un conjunto de aspectos y actividades económicas, psicológicas, sociales, medioambientales, culturales, entre otras, que se desarrollan como resultado del desplazamiento de las personas a lugares distintos al de su entorno habitual. Como proceso, genera gran cantidad de informaciones y datos, que se reflejan en documentos de diversas categorías, y dejan constancia de las funciones y actividades realizadas. Por ello es necesario tener organizada esta documentación para el rápido y correcto desarrollo del proceso.

En las organizaciones los documentos constituyen un recurso valioso por la función que desempeñan de registrar datos e información, y por constituir un registro de prueba de sus actividades. Deben recoger información confiable, auténtica, íntegra y accesible, que conduzca a una buena gestión administrativa. Sirven como fuente de información para una rendición de cuentas transparente y responsable, una adecuada toma de decisiones, y una confiable memoria institucional. Por su carácter de evidencia constituyen un recurso de información activo para la gestión administrativa.

Es por ello que en la organización se hace necesario disponer de sistemas que identifiquen, organicen y archiven toda la documentación que se genera y fluye en la entidad. Lo anterior con finalidad de garantizar una mejor planificación, manejo y control de las actividades que se desarrollan y un mejor empleo en la toma de decisiones. El proceso que describe estos componentes se identifica como gestión documental.

Cada día la sociedad enfrenta cambios más frecuentes y complejos que demandan una mayor eficiencia y optimización de los procesos. Toda actividad exige un orden, un procedimiento, por lo que debe ser concebida y ejecutada correctamente. La gestión documental se encuentra indisolublemente vinculada con la necesidad de las organizaciones de registrar, en documentos perdurables y veraces, todas aquellas acciones que sostienen su existencia y razón de ser.

Una de las problemáticas que enfrentan con frecuencia las organizaciones para realizar con eficiencia la gestión documental es la vía o formas de evaluar su aplicación e impacto en la gestión administrativa, para lo cual requieren de indicadores que ayuden a medir, diagnosticar, implementar y evaluar el proceso en cada contexto de forma práctica.

El presente artículo tuvo como objetivo proponer dimensiones e indicadores que posibiliten medir la gestión documental en la gestión administrativa, en particular, en el sector turístico; y compartir experiencias prácticas de la gestión turística en Cuba.

Métodos

La investigación se desarrolló en Ministerio del Turismo en Cuba (MINTUR) con un enfoque mixto y alcance descriptivo. Para la recopilación, el procesamiento de los datos y el análisis de la información se emplearon varios métodos y herramientas:

- Análisis de contenido para identificar las principales referencias para la comprensión y argumentación teórica sobre la gestión documental y la operacionalización de la variable.
- Inducción- deducción: para la interpretación de los resultados de la aplicación de las encuestas.
- Consulta a especialistas: para la valoración de la operacionalización de la variable.
- Encuesta: cuestionarios aplicados a referente al estado actual de la gestión documental.
- Grupo de discusión: se utilizó para recopilar las opiniones de los especialistas y directivos sobre la propuesta realizada.

Población y muestra

Se trabajó con dos categorías de especialistas en el grupo de discusión de la propuesta: especialistas del Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente de Cuba (CITMA) con una población de siete y una muestra encuestada de tres, y especialistas principales en política del MINTUR con una población de 40 en todo el organismo y una muestra encuestada de 26

Resultados

Acercamiento conceptual sobre la gestión documental

Según *Dictionary of Archival terminology* se define el término gestión de documentos como “área de la administración general relacionado con la búsqueda de la economía y eficacia en la producción, mantenimiento, uso y disposición de los documentos administrativos durante todo su ciclo de vida”.⁽¹⁾ Esta definición se centra en la necesidad que la organización tiene de gestionar su documentación.

Ponjuán⁽²⁾ sostiene que la gestión documental es un proceso administrativo que permite mantener un control sobre todos los registros de información creados, recibidos, mantenidos y usados por las organizaciones, en correspondencia con su misión, objetivos y tareas desarrolladas durante todo su ciclo de vida. Igualmente, establece que para el logro de este cometido se debe tener en cuenta un conjunto de procedimientos relativos a cada fase del ciclo de vida y su explotación.⁽³⁾

La norma la Organización de Estándares Internacionales^(4,5) ofrece una definición más detallada, al establecer que la gestión documental es el “área de gestión responsable de un control eficaz y sistemático de la creación, la recepción, el mantenimiento, el uso y la disposición de documentos, incluidos los procesos para

incorporar y mantener, en forma de documentos, la información y prueba de las actividades y operaciones de la organización”.

Esta definición también aparece en la norma ISO 30300 y tiene una vinculación directa con los procesos documentales que se deben desarrollar en las organizaciones. Así se puede dar cumplimiento a los objetivos y misión de la organización mediante los documentos que genera. Estos deben recoger información de las actividades internas y externas que se efectúan, lo que favorece la rendición de cuentas.⁽⁶⁾

Gestión documental en el sector turístico cubano

En Cuba el MINTUR es el Organismo rector de la Política Nacional del Turismo. Entre las problemáticas que enfrenta hoy este organismo se encuentran las evaluaciones de diversas entidades reguladoras que dirigen las políticas del país. Entre ellas se halla el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente de Cuba (CITMA), que evalúa y corrobora el cumplimiento de las regulaciones relacionadas con la gestión documental y la archivística en las organizaciones.

La gestión del turismo en Cuba se organiza y gestiona mediante el Modelo Pentagonal del Sistema Turístico cubano. Las dificultades anteriormente expuestas, relacionadas con la gestión documental en el MINTUR, se reflejan en la aplicación de este modelo, específicamente en el subsistema exógeno donde se encuentran integradas las políticas del sector. Estas son por las que el estado dirige y regula la vida económica y social de la nación, a partir de determinadas políticas, que se materializan y aplican mediante normas jurídicas.^(7,8)

El Modelo Pentagonal del Sistema turístico en Cuba, por su carácter sistémico y dinámico, se integra con otros subsistemas de trabajo que convergen en el correcto funcionamiento y gestión de la organización como un todo, y se encuentran en el macroentorno y el componente endógeno, con los cuales el sistema de gestión documental guarda una estrecha relación en la toma de decisiones. La gestión documental constituye un proceso estratégico en la

consecución de los objetivos organizacionales, ya que fomenta la toma de decisiones y la rendición de cuentas basadas en información de calidad.

Para desarrollar el proceso de gestión documental en este sector se aplica lo decretado por el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente de Cuba (CITMA), entidad que evalúa y corrobora el cumplimiento de las regulaciones relacionadas con la gestión documental y archivística en las organizaciones nacionales.⁽⁹⁾ Por ello se asume el concepto de gestión documental que aparece en el Decreto-Ley No. 3/20:

Se entiende por gestión documental al conjunto de principios, métodos y procedimientos que tienden a la planificación, manejo y organización de los documentos que se generan y reciben por las entidades, así como las formas de gestión no estatal, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación.⁽¹⁰⁾

Dimensiones e indicadores para medir la gestión documental en el contexto turístico

Con vistas a medir la gestión documental en el MINTUR en todas las fases del proceso (diagnóstico-implementación-evaluación), se determinó operacionalizar la variable. Sobre esto los autores Hernández y Coello,⁽¹¹⁾ basados en Sampieri y Collado⁽¹²⁾ plantean que operacionalizar⁽¹²⁾ consiste en sustituir unas variables por otras más concretas; describir las operaciones que hay que realizar para medirlas; y convertirlas en indicadores observables y cuantificables. En este proceso se transcurre de variables conceptuales a operativas, y de estas a indicadores observables. Para ello se asumen cinco etapas:

1. Definir las variables conceptuales
2. Establecer las dimensiones
3. Buscar los indicadores de cada dimensión
4. Ítems (índices más específicos dentro de los indicadores que guían la evaluación de la escala)
5. Construir los índices o escalas de medida

A su vez, los autores explican que las variables conceptuales constituyen un concepto teórico en el cual se define la naturaleza de la variable; la dimensión representa un paso intermedio necesario para llegar a determinar los indicadores; los indicadores son rasgos de cada dimensión que son directamente perceptibles y permiten la referencia empírica concreta; el valor o codificación significa asignar a los datos un valor numérico o símbolo que los represente, para su posterior análisis cuantitativo.

Para el análisis de la variable se realizó la operacionalización, lo que permitió estudiar la aplicación práctica del uso de la gestión documental en la gestión administrativa en el MINTUR. De esta definición se determinaron tres dimensiones (identificadas en la propia definición) que se miden a través de tres parámetros de evaluación (tabla 1).

Tabla 1 - Operacionalización de la variable

Definición	Variable	Dimensiones	Indicadores	Índice o escala
Conjunto de principios, métodos y procedimientos que tienden a la planificación, manejo y organización de los documentos que se generan y reciben por las entidades, así como las formas de	Gestión Documental	1 Planificación de documentos	1.1 Necesidades y requerimientos de la gestión documental en el MINTUR 1.2 Base legal normativa	1-4 Etapa de Inicio

gestión no estatal, desde su origen hasta su destino final, con el objetivo de facilitar su utilización y conservación			1.3 Proyecto de gestión documental del MINTUR	
	2	Organización de documentos	2.1 Identificación de documentos 2.2 Estructuración y clasificación de documentos 2.3 Procesamiento de la información 2.4 Almacenamiento y conservación de los documentos	5-8 Etapa de proceso
	3	Manejo y control de documentos	3.1 Flujo administrativo de la documentación 3.2 Cuadro de mando de la información 3.3 Encadenamiento con los sistemas de gestión de la entidad 3.4 Gestión documental administrativa por procesos 3.5 Control administrativo de la documentación	9-10 Etapa de logrado

Operacionalizar requiere también explicar el significado de cada componente (dimensiones, indicadores, ítems y escala de valor (tabla 2).

Tabla 2 - Definiciones de los componentes en la operacionalización de la variable

Dimensiones	Indicadores	Ítems
<p>1</p> <p>Planificación de documentos</p> <p>Determinación de necesidades, planes, programas y políticas internas de la entidad, así como actividades que se requieran para el adecuado manejo de la documentación</p>	<p>1.1 Necesidades y requerimientos de la gestión documental en el MINTUR: diagnóstico sobre la gestión documental en la entidad, teniendo en cuenta el estado actual, las necesidades, políticas, contexto y funciones que se utilizan</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de caracterización del contexto legal, técnico y funcional del MINTUR - Nivel de identificación de las necesidades para la gestión documental en el MINTUR - Nivel de identificación los requerimientos para la gestión documental en el MINTUR
	<p>1.2 Base legal normativa: conjunto de normas dictadas que regulan la actividad de gestión documental en el país y el Ministerio de Turismo.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de identificación de la base legal normativa nacional y específica (MINTUR) para la gestión documental - Nivel de aplicación de la base legal normativa institucional (MINTUR) para la gestión documental
	<p>1.3 Proyecto de gestión documental del MINTUR: diseño del proyecto para la gestión documental en la organización. Puede incluir la definición de planes, programas y políticas internas en el ministerio, así como actividades que se requieran para el adecuado manejo de la documentación producida o ingresada a la entidad, para facilitar su utilización y conservación</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de definición de un plan de acciones para la gestión documental en el MINTUR - Nivel de proyección de políticas y normativas Institucionales para la gestión documental en el MINTUR
<p>2</p> <p>Organización de documentos</p> <p>Conjunto de procesos que se realizan como parte del tratamiento de la documentación</p>	<p>2.1 Identificación de documentos: Identificar todas las unidades documentales que se generan en la entidad, según las funciones realizadas, de acuerdo con el organigrama empresarial</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de identificación de las funciones de cada estructura organizativa en el MINTUR - Nivel de identificación de las unidades documentales existentes como constancia de las funciones realizadas en cada estructura organizativa en el MINTUR

<p>administrativa de una entidad. Lo integran las fases de identificación, estructuración, clasificación, procesamiento, almacenamiento y conservación de la documentación de archivo de una entidad</p>	<p>2.2 Estructuración y clasificación de documentos: conformar los niveles de información en su estructura (desde el general hasta la unidad documental) y la denominación de las categorías, clases, subclases en una herramienta única para la entidad (cuadro de clasificación documental), que organice la documentación identificada</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de identificación y denominación de las categorías, clases, subclases para la organización documental en el MINTUR - Nivel de identificación y conformación del cuadro de clasificación documental para el MINTUR (tipología y estructura)
	<p>2.3 Procesamiento de la información: identificación de las formas, sistemas y tecnologías para el procesamiento de la información en la Entidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de identificación de los sistemas automatizados para el procesamiento de la información en el MINTUR - Nivel de determinación de los procedimientos de formas, formularios y modelos establecidos para el procesamiento
	<p>2.4 Almacenamiento y conservación de los documentos: definición de la estructura y tipologías de archivos en la entidad, ubicación física medidas de conservación y mantenimiento de los documentos en los archivos identificados en espacio y tiempo</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de definición de los tipos y cantidad de archivos existente en el MINTUR - Nivel de definición políticas de transferencia de los documentos (tabla se plazos de transferencias y modelos necesarios)
<p>3</p> <p>Manejo y control de documentos</p> <p>Uso adecuado de toda la documentación identificada que fluye dentro de la organización para la gestión administrativa, control y toma de decisiones</p>	<p>3.1 Flujo administrativo de la documentación: identificación de las relaciones de intercambio de información, existentes entre las estructuras del organigrama, que tributan y reciben información de manera directa para su organización, funcionamiento, control y toma de decisiones</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de representación del flujo informativo (diagramas de contexto) entre las áreas internas - Nivel de representación del flujo informativo entre las áreas externas
	<p>3.2 Cuadro de mando de la información: identificación de las unidades documentales específicas de cada área o estructura, de interés para tomar decisiones en correspondencia con las facultades delegadas</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de identificación y relaciones de las áreas clave del MINTUR, involucradas en la toma de decisiones en correspondencia con las facultades delegadas

	<p>3.3 Encadenamiento con los sistemas de gestión de la entidad: articulación con otros programas y sistemas de la entidad (gestión de la calidad, control interno, gestión de la comunicación)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de correspondencia del sistema de gestión documental con los objetivos estratégicos del ministerio. - Nivel de articulación y uso común de información, con otros sistemas de gestión de la entidad (gestión de la calidad, control interno, gestión de la comunicación)
	<p>3.4 Gestión documental administrativa por procesos: se identifica y controla el propósito del documento y su intervención en los distintos procesos administrativos, legales, de consulta y gestión en la entidad</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de identificación de los procesos estratégicos del MINTUR - Nivel de incidencia de las unidades documentales en los procesos de Ministerio, y las funcionalidades que tiene en el exterior
	<p>3.5 Control administrativo de la documentación: seguimiento a las acciones generadas de los planes, programas y proyectos para dar cumplimiento a las políticas y directrices del programa de gestión documental</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Nivel de utilidad del cuadro de clasificación como herramienta para la organización documental en el MINTUR y la toma de decisiones en la gestión administrativa - Nivel de determinación acciones para mejora continua de la gestión documental en el MINTUR - Nivel de aplicación de instrumentos para evaluar de impacto del sistema de gestión documental en el MINTUR

La escala de valores de la variable se determinó por el nivel de alcance en el MINTUR (fig. 1) en tres etapas inicio, proceso y logrado, y se definieron las acciones que se deben ir realizando en la organización para su alcance.

Inicio: se conoce parcialmente qué es la gestión documental en la entidad; solo se aprecia la necesidad de desarrollo en la dirección que corresponde con el cumplimiento de esta tarea; no dispone de respaldo administrativo para su ejecución; no se conocen los procedimientos para la organización documental y su aplicación; no se aplica como herramienta para gestión administrativa y la toma de decisiones en el ministerio.

Proceso: se conoce qué es la gestión documental en la entidad; se reconoce su necesidad de desarrollo en el MINTUR; parcialmente, dispone de respaldo administrativo para su ejecución; se conocen, parcialmente, los procedimientos para la aplicación de la organización documental, pero no se utilizan; no se aplica como herramienta para gestión administrativa y la toma de decisiones en el ministerio.

Logrado: se conoce qué es la gestión documental en la entidad; se reconoce su necesidad de desarrollo en el MINTUR; se dispone de total respaldo administrativo para su ejecución; se conocen los procedimientos y se utilizan en la organización documental; se aplica como herramienta para gestión administrativa y la toma de decisiones en el ministerio.

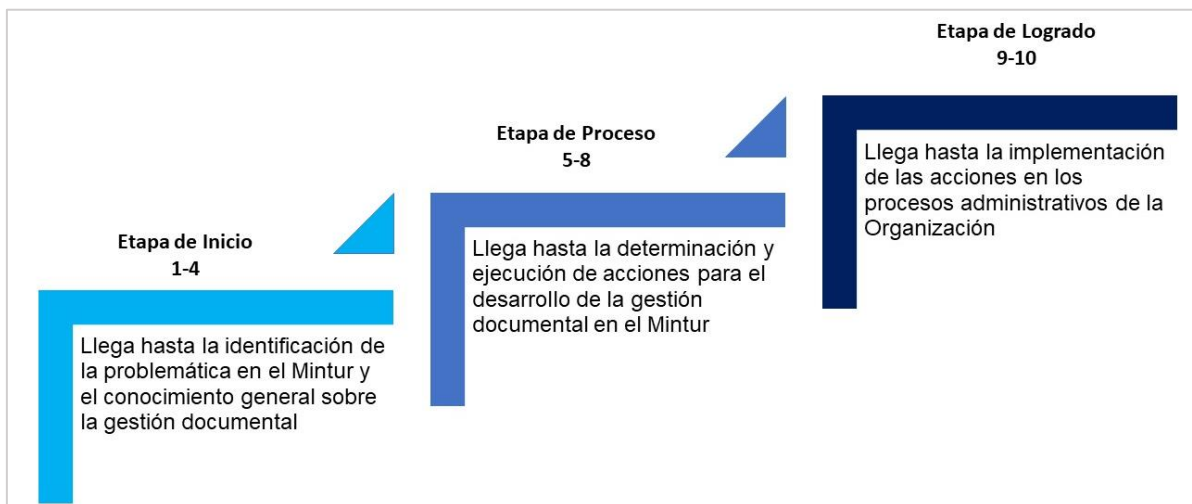


Fig. 1 – Definición de la escala para medir la variable.

Discusión

Valoración de las dimensiones e indicadores de la variable

Las dimensiones e indicadores de la variable se presentaron a los especialistas principales en política del MINTUR, de conjunto con especialistas del CITMA como organismo superior y asesor metodológico en materia de gestión documental en el país. Ello con el objetivo de valorar si la operacionalización realizada responde a la investigación y las necesidades de evaluación particulares de este ministerio. Se realizó una tormenta de ideas en un grupo de discusión y se aplicó un instrumento (encuesta-anexo) en el que debían indicar, en una escala del 1 al 5, su valoración sobre los componentes descritos a la variable para medirla.

Los resultados de la valoración de los especialistas (fig. 2) oscilan entre los valores de 4 y 5 puntos, que se corresponden con las valoraciones más altas según la escala ofrecida. Lo anterior indica que las dimensiones, indicadores y unidades de medidas descritos en la operacionalización de la variable posibilitan evaluar la aplicación práctica del uso de la gestión documental para la gestión administrativa en el MINTUR.

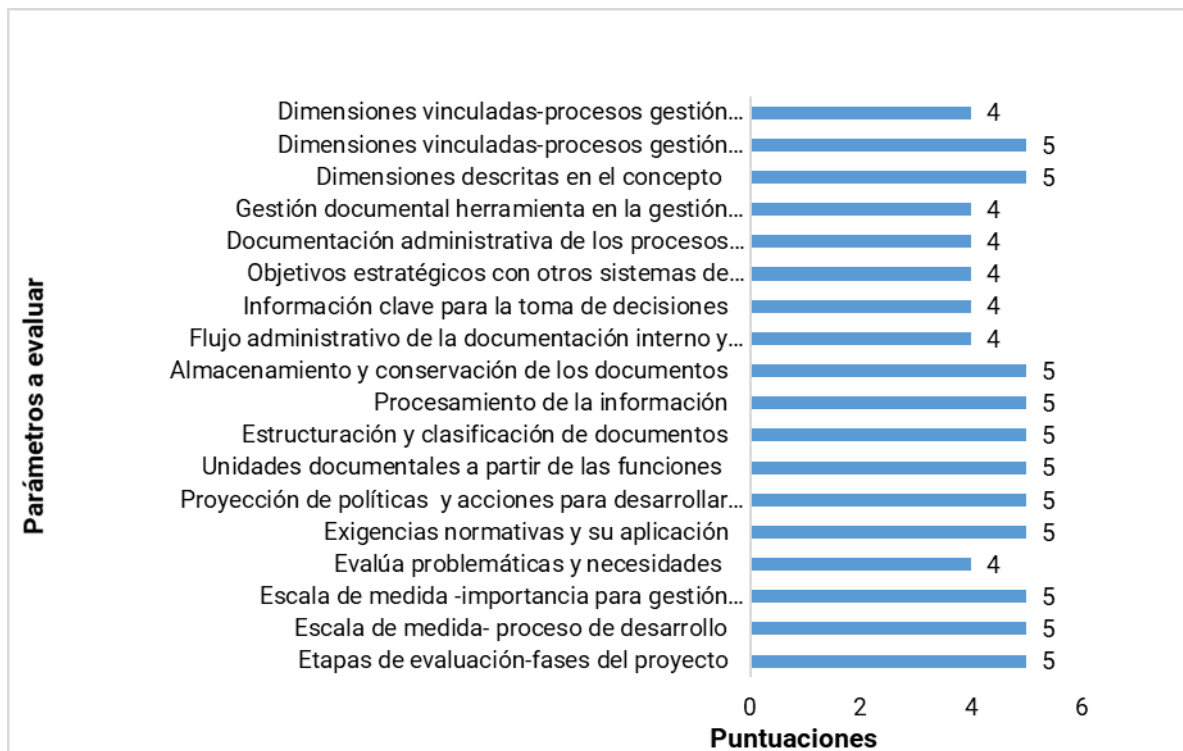


Fig. 2 – Valoraciones de los especialistas sobre la operacionalización de la variable.

Es importante añadir que esta propuesta de dimensiones e indicadores para evaluar la gestión documental en el contexto del turismo forma parte de la experiencia práctica de una investigación más amplia en la que se propone una herramienta de cuadro de clasificación para organización de la gestión documental en la gestión administrativa en el Ministerio del Turismo de Cuba.⁽¹³⁾

Se concluye que la propuesta de dimensiones e indicadores que posibiliten medir la gestión documental en la gestión administrativa, en particular en el sector turístico (como factor común de desarrollo socioeconómico), posibilita compartir experiencias prácticas desde la gestión turística en Cuba, a partir del modelo de desarrollo que utiliza.

Referencias bibliográficas

1. Walne P. Dictionary of Archival Terminology. Francia: International Council on Archives. UNESCO; 1988 [acceso 21/07/2023]. Disponible en: <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000061646>
2. Ponjuán G. Gestión de información: dimensiones e implementación para el éxito organizacional. Santa Fe, Argentina: Nuevo Paradigma Ediciones; 2004 [acceso 03/08/2023]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=756882>
3. Artilés SM. La gestión documental, de información y el conocimiento en la empresa: El caso de Cuba. Acimed. 2009 [acceso 21/07/2023].;19(5). Disponible en: https://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352009000500002&lng=es
4. ISO. ISO 15489-1: Information and Documentation -Records Management. Switzerland: International Standards Organization; 2001 [acceso 21/07/2023]. Disponible en: <http://www.wgarm.net/ccarm/docs-repository/ISO-15489-Information-and-documentation%E2%80%93records-management.html>
5. ISO. ISO/TR 15489-2: Information and Documentation-Records Management. Switzerland: International Standards Organization; 2001 [acceso 21/07/2023]. Disponible en: <http://www.wgarm.net/ccarm/docs-repository/ISO-15489-Information-and-documentation%E2%80%93records-management.html>
6. ISO. ISO/OIS 30300- Information and documentation- Management system for records-Fundamentals and vocabulary Geneva: International Standards Organization; 2010 [acceso 21/07/2023]. Disponible en: <https://www.iso.org/standard/53732.html>
7. Martín R. Principios, Organización y Práctica del Turismo. La Habana: Editorial Félix Varela; 2006 [acceso 22/04/2023].235 p. Disponible en: <https://isbn.cloud/9789590712999/principios-organizacion-y-practica-del-turismo/>

8. Martín R. Principios, organización y práctica del Turismo. La Habana: Editorial Félix Varela; 2015 [acceso 22/04/2023]. 337 p. Disponible en: <http://bibliotecas.upse.edu.ec/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=14090>
9. CITMA. Manual de procedimientos para la implementación de la base normativa del Sistema Nacional de Gestión Documental y Archivos de la República de Cuba. La Habana: Dirección Gestión Documental y Archivos, Ministerio de Ciencia Tecnología y Medio Ambiente; 2023 [acceso 03/08/2023]. Disponible en: <https://www.parlamentocubano.gob.cu/sites/default/files/documento/2021-12/MANUAL-DE-PROCEDIMIENTOS.pdf>
10. Consejo de Estado. Decreto Ley No.3. Del Sistema Nacional de Gestión Documental y Archivo de la República de Cuba. Gaceta Oficial. 2020;GOC-2020-513-055 (No. 55 Ordinaria). Disponible en: <https://www.parlamentocubano.gob.cu/sites/default/files/documento/2021-12/Decreto-Ley3.pdf>
11. Hernández R, Coello S. El proceso de investigación científica. La Habana: Ediciones Futuro; 2010 [acceso 21/05/2023]. Disponible en: <https://docplayer.es/108320563-El-proceso-de-investigacion-cientifica-2-edicion-rolando-alfredo-hernandez-leon-y-sayda-coello-gonzalez.html>
12. Sampieri R, Collado CF. ¿Qué son las variables? Metodología de la Investigación. 7 ed. México D.F.: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A.; 2018 [acceso 22/05/2021]. p. 105. Disponible en: https://www.google.com.cu/books/edition/Metodolog%C3%ADa_de_la_investigaci%C3%B3n/KbtlzwEACAAJ?hl=es-419
13. Oropesa MCS. Cuadro de clasificación para la gestión documental: complemento en la gestión administrativa en el Ministerio del Turismo [tesis de Maestría]. La Habana: Universidad de La Habana; 2023.

Anexo. Instrumento de valoración sobre la operacionalización de la variable “gestión documental” en el MINTUR

Estimados especialistas, luego de haber participado en la presentación de las dimensiones e indicadores para medir la gestión documental en el MINTUR como complemento en la gestión administrativa, le solicitamos su valoración a partir de los siguientes criterios en una escala del 1 al 5, donde 1 uno es el valor menor y 5 es el máximo.

Preguntas					
a) Dimensiones	Valoración				
	1	2	3	4	5
1. ¿Se encuentran identificadas las dimensiones en el concepto de gestión documental asumido?					
2. ¿Las dimensiones están en correspondencia con los procesos de la gestión documental?					
3. ¿Las dimensiones se relacionan con los procesos de gestión administrativa en una organización?					
b) Indicadores	1	2	3	4	5
1. ¿Posibilita evaluar las problemáticas y necesidades en el Mintur?					
2. ¿Tiene en cuenta las exigencias normativas y su aplicación?					
3. ¿Se puede evaluar la proyección de políticas del Mintur sobre la gestión documental, así como acciones para desarrollar el proyecto?					
4. ¿Se tiene en cuenta la identificación de las unidades documentales a partir de las funciones del Mintur?					
5. ¿Puede medir la estructuración y clasificación de documentos?					
6. ¿Tiene en cuenta el procesamiento de la información?					
7. ¿Analiza el almacenamiento y conservación de los documentos?					
8. ¿Contempla el flujo administrativo de la documentación entre las áreas internas y externas?					
9. ¿Valora la información clave para la toma de decisiones en el Mintur?					
10. ¿Se articula con los objetivos estratégicos del Ministerio u otros sistemas de gestión de la entidad?					
11. ¿Posibilita gestionar documentación administrativa de los procesos estratégicos?					
12. ¿Valora la gestión documental como una herramienta necesaria para la toma de decisiones en la gestión administrativa?					

c) Parametrización	1	2	3	4	5
¿Las etapas definidas se corresponden con las fases del proyecto?					
¿La escala de medida indica avance en el proceso de desarrollo?					
¿La escala de medida se corresponde la importancia de la gestión documental para gestión administrativa?					

Conflicto de intereses

Los autores declaran que no tienen conflicto de intereses.

Contribución de los autores

Conceptualización: Liuris Rodríguez Castilla y María Carla Oropesa Serrano.

Curación de datos: Liuris Rodríguez Castilla, Lizzy Cárdenas Mesa y Manuel de la Rúa Batistapau.

Análisis formal: María Carla Oropesa Serrano.

Supervisión: Liuris Rodríguez Castilla, Lizzy Cárdenas Mesa y Manuel de la Rúa Batistapau.

Visualización: Liuris Rodríguez Castilla, María Carla Oropesa Serrano, Lizzy Cárdenas Mesa y Manuel de la Rúa Batistapau.

Investigación: María Carla Oropesa Serrano.

Metodología: Liuris Rodríguez Castilla y María Carla Oropesa Serrano.

Redacción – borrador original: Liuris Rodríguez Castilla, María Carla Oropesa Serrano, Lizzy Cárdenas Mesa y Manuel de la Rúa Batistapau.

Redacción – revisión y edición: Liuris Rodríguez Castilla, María Carla Oropesa Serrano, Lizzy Cárdenas Mesa y Manuel de la Rúa Batistapau.