

**Estado de Arte en Benchmarking Aplicado a la Archivística**

**Angelica Patricia Vasquez Hostos**

**Angela Paola Lozano Ospina**

**Universidad del Quindío Armenia**

**Facultad de Ciencias Humanas y Bella Artes**

**Ciencias de la Información y la Documentación, Bibliotecología y  
Archivística**

**2021**

**Estado de Arte en Benchmarking Aplicado a la Archivística**

**Angelica Patricia Vasquez Hostos**

**Angela Paola Lozano Ospina**

**Director**

**Luis Fernando Sierra Escobar**

**Universidad del Quindío Armenia**

**Facultad de Ciencias Humanas y Bella Artes**

**Ciencias de la Información y la Documentación, Bibliotecología y  
Archivística**

**2021**

## ÍNDICE

RESUMEN .....	7
INTRODUCCIÓN .....	8
Antecedente.....	8
Bases de datos .....	9
Scopus.....	9
Descripción del problema .....	11
Pregunta de investigación.....	12
Justificación .....	12
Objetivo general.....	13
Objetivos específicos .....	13
DISEÑO METODOLÓGICO .....	13
CUERPO DE TRABAJO .....	15
Categoría 1: Definiciones de benchmarking en archivística .....	15
Subcategoría 1: Definición y casos. ....	16
Subcategoría 2: Políticas y normas archivísticas .....	23
Categoría 2: Procesos de Benchmarking a la archivística.....	34
Subcategoría 1: Procesos de Benchmarking .....	34
Subcategoría 2: Instrumentos archivísticos.....	55
Categoría 3: Tecnologías de información implementadas en los procesos de benchmarking. ....	56
Subcategoría 1: Herramientas y software .....	56
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN .....	61

CONCLUSIONES.....	64
Reflexiones.....	65
Debilidades.....	65
Oportunidades.....	65
Fortalezas.....	66
Amenazas.....	66
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	66

## ÍNDICE DE FIGURAS

Ilustración 1. Artículos publicados por año en la base de datos scopus de la temática de benchmarking aplicado a la archivística .....	9
Ilustración 2. Datos de artículos publicados por país en la base de datos de scopus del tema de benchmarking aplicado a la archivística .....	10
Ilustración 3. Datos de artículos publicados por tipo de documentos de scopus del tema de benchmarking aplicado a la archivística .....	11

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Categorías y subcategorías del estado de arte de benchmarking en archivística .....	13
--	----

## RESUMEN

El Brechmarking es una técnica aplicada para compilar, seleccionar y comprar datos de diferentes fuentes documentales empleando las tecnologías de la información para la gestión eficiente del conocimiento. El objetivo principal consiste en analizar benchmarking aplicado a la archivística a partir de diferentes fuentes de información digital, con el fin de elaborar un estado del arte sobre la aplicación de las tecnologías de la información para la gestión del conocimiento. La metodología aplicada en el proceso investigativo se realizó empleando la búsqueda de 60 artículos y documentos de carácter científico en bases de datos como: Scopus, Redalyc, Scielo, Dialnet, PubMed, Sciencedirect, etc. Para el ordenamiento y selección de información se aplicaron tres categorías: definiciones de benchmarking en archivística, procesos de benchmarking a la archivística y tecnologías de información implementadas en los procesos de benchmarking. Concluyendo que: el benchmarking puede aplicarse como una técnica y/o herramienta de comparación y análisis de información, lo cual es importante para la gestión estratégica del conocimiento empleando las tecnologías de la información, para mejorar las prácticas de investigación y toma de decisiones en beneficio de una organización académica o empresarial.

Palabras Claves: benchmarking, procesos de benchmarking, archivística, tecnologías de información.

## INTRODUCCIÓN

### **Antecedente**

La gestión del conocimiento es un enclave fundamental para la realización de diferentes estudios, bien sea a nivel científico o para la gerencia empresarial. Porque, el acceso a investigaciones con resultados confiables a través de bases de datos aplicando las tecnologías de la información permite a los investigadores tener un grado de confiabilidad en la compilación, organización y selección de documentos referenciales para el desarrollo de sus propias investigaciones.

La aplicación del benchmarking como una técnica comparativa de información aplicada en la archivística está orientada a la mejora de los procesos de gestión del conocimiento de forma transparente, se viene aplicado desde 1980 para mejorar las prácticas de las organizaciones en su gestión de información para la toma de decisiones importantes que impacten significativamente en la realización de un proyecto o plan institucional o empresarial.

El benchmarking tiene sus orígenes de aplicación en el mercado pero fue trasladado a la archivística para mejorar las técnicas de organización de las bases de datos de las bibliotecas universitarias. Teniendo más auge con el uso de las TIC para la creación de sitios web y aulas virtuales para el proceso de enseñanza-aprendizaje e investigación en las universidades.

Los procesos del benchmarking en la archivística permite identificar las mejores prácticas en otras organizaciones, con el objetivo de aprehenderlas y mejorar el rendimiento de un proceso o función determinada (Alonso-Arévalo, et al. 2000). El benchmarking ofrece una gran ventaja para la selección de información durante el proceso de documentación para un estudio académico o empresarial, porque permite triangular la información que se encuentra en las diferentes bases de datos.

En países con un alto desarrollo tecnológico las universidades y centros de investigaciones científicas y empresariales usan las web especializadas para la búsqueda de información. Las bases de datos como Scopus, Redalyc, Scielo,

Dialnet, PubMed, Sciencedirect, etc., cuentan con un gran número de revistas científicas regidas por las normas de calidad internacional y con un cuidadoso rigor de revisión de artículos científicos, ensayos y cualquier tipo de investigación apta para publicación y divulgación entre la comunidad científica.

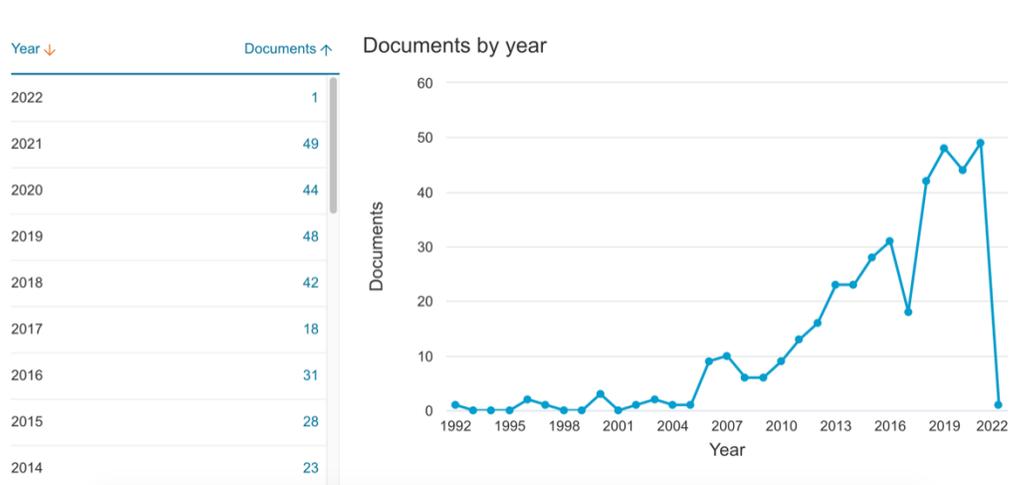
La credibilidad y transparencia en las publicaciones de universidades y centros de investigaciones de Alemania, Francia, Estados Unidos, Canadá, Japón, Austria, Israel y Australia se debe a la importancia que dan al uso de los procesos de benchmarking para la comparación de publicaciones de artículos científicos en diferentes idiomas y sitios web.

## Bases de datos

### Scopus

Scopus contiene más artículos respecto al tema de este estado de arte, esto se evidencia en la siguiente graficas:

*Ilustración 1. Artículos publicados por año en la base de datos scopus de la temática de benchmarking aplicado a la archivística*

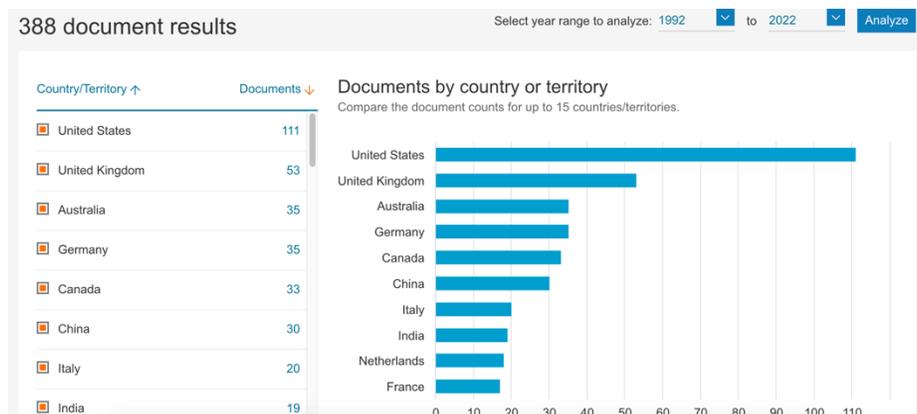


**Fuente:** Scopus. (s.f). *Artículos publicados por año*. Scopus. Recuperado de: <https://n9.cl/syzu>

Durante los últimos 10 años vemos un crecimiento en la investigación de la tendencia de benchmarking aplicado a la archivista como lo muestra la grafica, se identifica un pico en el año 2019 un pico de 48 artículos de investigación lo que nos

permite concluir el interés de los investigadores en perseguir los elementos propuestos por la metodología de benchmarking.

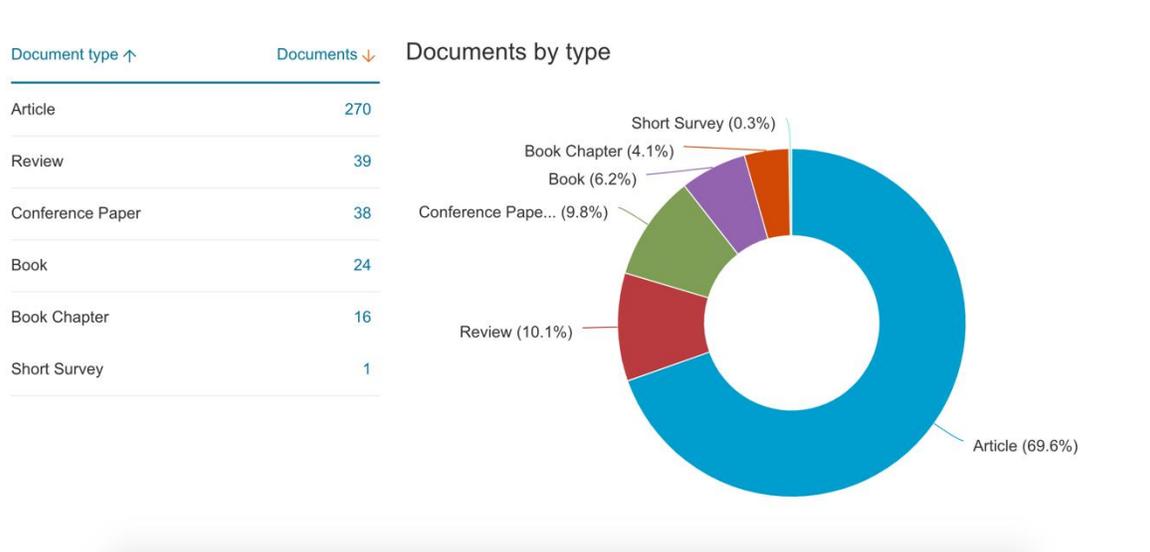
Ilustración 2. Datos de artículos publicados por país en la base de datos de scopus del tema de benchmarking aplicado a la archivística



**Fuente:** Scopus. (s.f). *Artículos publicados por año*. Scopus. Recuperado de: <https://n9.cl/syzu>

Estados Unidos es el país pionero en la investigación de la tendencia según la grafica obtenida en Scopus con 111 documentos, es importante resaltar que el interés de la técnica de benchmarking y los procesos aplicados a la archivística ha permitido construir nuevas herramientas a la gestión y desarrollo de tecnología que permita mejorar los procesos. En el ranking vemos un amplio interés de los países desarrollados en el estudio de esta técnica y su implementación para mejorar la archivística.

Ilustración 3. Datos de artículos publicados por tipo de documentos de scopus del tema de benchmarking aplicado a la archivística



Fuente: Scopus. (s.f). *Artículos publicados por año*. Scopus. Recuperado de: <https://n9.cl/syzu>

Se encuentra una amplio porcentaje de publicación de artículos en un 69% esto se debe a lo novedoso e innovador de la tendencia de benchmarking donde no se ha establecido aún un estándar que pueda estar descrito en un libro de procesos claves para desarrollar esta tendencia en una organización. Aunque los primeros artículos remontan ya hace 10 años aún sigue siendo un tema nuevo, novedoso y con amplio campo de oportunidades para revolucionar un campo de la gestión de procesos tradicional.

### Descripción del problema

La aplicación del benchmarking en archivística en los países latinoamericanos es reciente y muchas instituciones y organizaciones empresariales desconocen la importancia de aplicar esta técnica para la gestión adecuada y eficiente de la información. El problema a investigar está situado en construir un estado del arte sobre el benchmarking como una herramienta para seleccionar y clasificar información de forma eficiente, permite optimizar el proceso operativo de lectura y

análisis de información durante una investigación científica o para hacer análisis de datos necesarios para la planificación de los diferentes procesos que tienen lugar dentro de una empresa, corporación o institución gubernamental.

Las herramientas digitales ofrecen la posibilidad de gestionar el conocimiento de forma eficiente, lo que permite la extracción de información relevante que se puede usar para el sector político, económico, social, educativo, salud, etc. Es importante dar conocer ante la comunidad académica y empresarial la importancia de aplicar el benchmarking en archivística como una técnica para mejorar las prácticas educativas y de gestión dentro una organizacional empresarial.

### **Pregunta de investigación**

¿Cómo aplican el benchmarking a la archivística para la gestión del conocimiento empleando las tecnologías de la información?

### **Justificación**

La elaboración de un estado del arte para analizar el benchmarking aplicado a la archivística se justifica porque es una técnica que permite la búsqueda y comparación de información relevante para la realización de otros estudios o para la comparación de datos. Con la intención de dar a conocer los beneficios que puede dar la aplicación del benchmarking y las tecnologías de la información para la gestión del conocimiento y la toma de decisiones acertadas.

La aplicación de los procesos de benchmarking no solo permite la gestión eficiente de documentos sino la transparencia en la realización de la compilación de información. Un elemento que debe ser considerada por los directores de universidades y gerentes empresariales para que empleen las TIC y el benchmarking en sus actividades investigativas y de toma de decisiones en la gerencia de una empresa, pues hay que otorgarle igual importancia al archivo y gestión de documentos como a los recursos económicos y humanos.

## Objetivo general

Analizar benchmarking aplicado a la archivística a partir de diferentes fuentes de información digital, con el fin de elaborar un estado del arte sobre la aplicación de las tecnologías de la información para la gestión del conocimiento.

## Objetivos específicos

Compilar fuentes de información digital relacionadas con el benchmarking, el archivista y las tecnologías de la información para la gestión del conocimiento.

Determinar la aplicación del benchmarking por los archivística para la gestión del conocimiento.

Analizar la importancia benchmarking para la gestión del conocimiento para la transparencia documental.

## DISEÑO METODOLÓGICO

*Tabla 1. Categorías y subcategorías del estado de arte de benchmarking en archivística*

<b>Categoría</b>	<b>Alcance</b>	<b>Subcategoría</b>	<b>Alcance</b>
Categoría 1: Definiciones de benchmarking en archivística	En esta categoría se reflejan los diferentes casos y experiencias que se han tomado a la hora de realizar	Casos e historias	En esta subcategoría se reflejan las historias de algunas instituciones donde se han

	estudios de benchmarking aplicados a la archivística		aplicado en procesos de benchmarking
		Políticas y normas archivísticas	En esta subcategoría muestran las diferentes políticas implementadas por las instituciones y la normatividad que es aplicada en el país o a nivel global. Con el fin de poder ser estudiada y seleccionada por las organizaciones.
Categoría 2: Procesos de Benchmarking a la archivística.	En esta categoría se muestra los procesos que se utilizan en los estudios de Benchmarking se refleja por medio de casos como las instituciones u organizaciones emplean el benchmarking para mejorar y	Procesos de Benchmarking	En esta subcategoría nos presenta el orden que se debe llevar los procesos de benchmarking
		Instrumentos archivísticos	En esta subcategoría se ver reflejado cada uno de los instrumentos archivísticos.

	ofrecer nuevos servicios.		
Categoría 3: Tecnologías de información implementadas en los procesos de benchmarking	En esta parte no es solamente los procesos de consultar sino también las nuevas tecnologías que se utilizan para realizar consultas o búsquedas comparativas de la archivística.	Herramientas y software	Herramientas tecnológicas utilizadas a la para realizar la consulta de material archivístico.

Fuente. Elaboración propia, 2021.

## CUERPO DE TRABAJO

### **Categoría 1: Definiciones de benchmarking en archivística**

En esta categoría se reflejan los diferentes casos y experiencias que se han tomado a la hora de realizar estudios de benchmarking aplicados a la archivística.

### **Subcategoría 1: Definición y casos.**

1. (Espinoza, M. y Gallegos, D., 2019). *Benchmarking, ¿cómo y de dónde?*, Este artículo permite comprender al lector de qué manera y de dónde se obtiene la información que permite ejecutar el benchmarking. El benchmarking se aplica en diferentes sectores para realizar investigaciones, con el fin de hacer diagnósticos, elaborar proyectos y planes.

De la revisión de los estudios e investigaciones se pueden extraer algunas conclusiones que se sintetizan del siguiente modo:

- El análisis de las diferentes investigaciones permitió identificar que los sectores en los cuales se ha realizado benchmarking son: empresarial, educativo, sociedad y medio ambiente. Con lo cual se evidencia que benchmarking se realiza a cualquier actividad, sin ser exclusivo de un sector o actividad específica.
- Los estudios revisados ponen de relieve que las áreas en la que se ha aplicado el benchmarking son las de administración y ventas de manera prioritaria, le siguen las de sistemas, producción y bancaria; en otras áreas se encontraron artículos para la construcción, producción petrolera,

agricultura e hidrología, ya que buscan comparar o mejorar sus procesos productivos.

- En cuanto a los métodos usados por los investigadores para definir comparadores y realizar el benchmarking, se evidencia que recurrieron más a las revisiones bibliográficas y sitios web, luego, como método más utilizado aparecen las encuestas. Contaron también con: estudios de caso, simulaciones y cuestionario; los artículos que no definen los métodos usados ya que con la información que cuentan realizan pruebas a modelos establecidos o proponen nuevas alternativas.

2. (Guirola Benkí, S. L.; Batista Delgado, A. N.; Herrera Acosta, R. E. (2016))

*Clasificación archivística por procesos: una experiencia en la Universidad de La Habana.* El propósito del presente artículo es analizar las nuevas tendencias en las prácticas de la clasificación documental y exponer una propuesta de cuadro de clasificación por procesos. Se realiza un análisis de procesos usados en una organización en metodologías empleadas como el mapa de procesos, se unifica la parte de gestión documental con los mapas de procesos con el fin de evaluar los resultados.

El benchmarking permite una clasificación de buenas practicas que realizan otras organizaciones con el fin de poder ser replicadas, el artículo permite

describir como la gestión de procesos por medio de la clasificación permite a una organización mejorar en la gestión documental del mismo.

Se concluye que aun cuando el enfoque por procesos en la disciplina de gestión organizacional está bien definido, en la Gestión Documental constituye una postura en construcción que aún no cuenta con un sustento teórico preciso, por lo que resulta complejo establecer los límites entre la Gestión Documental tradicional y la Gestión Documental por procesos. La investigación logra la materialización en la práctica de la Gestión Documental enfocada a procesos, las cuales constituyen herramientas archivísticas fundamentales que registran la producción de documentos.

3. (Crespo Muñoz, F. J, 2019). *La descripción archivística en el marco de la gestión documental por procesos*. Como la descripción archivística dentro de los ítems de la gestión documental y el procedimiento descriptivo permite la organización de la gestión documental.

El benchmarking como técnica de comparación es empleada para las organizaciones en pro de la mejora continua de sus procesos, el autor del artículo se enfoca como entender el proceso de documentación permite tener una ventaja competitiva en el desarrollo de estrategias de archivística. De esta manera, la gestión documental es un proceso en una organización y puede llevarse a cabo como una gestión de procesos. Unas herramientas de

control y evaluación continua de los requerimientos de la descripción. Resultan fundamentales la determinación de objetivos y resultados.

La metodología empleada para el análisis de la descripción archivística en el marco de la gestión documental por procesos consiste, en primer lugar, en estudiar cómo la descripción se posiciona dentro de los procesos archivísticos y su imbricación en el desarrollo procesual de la gestión documental; a continuación, abordar la implementación de la ficha de proceso tipo vinculada a la descripción de documentos de archivo, agentes y funciones; finalmente, pergeñar las líneas básicas de mejora continua del proceso descriptivo.

4. (Villa-Enciso, E. y Jiménez Hernández, C, 2016). *Liderazgo universitario factores claves de éxito en universidades referentes de nivel internacional*. Se toma como referencia el presente artículo como un estudio de caso para comprender la implementación de la técnica de benchmarking para establecer los parámetros claves de éxito de las universidades, para este estudio se tiene en cuenta su organización archivística evaluando la rapidez y disponibilidad que tienen los usuarios (estudiantes) con respecto a las otras universidades. Los resultados permite comprender como la organización archivística es tomado como un criterio de calidad como referente a otras instituciones.

Las características clave de las universidades en el nivel central son: la existencia de una sólida misión investigativa que va más allá de la tradicional misión de docencia, y que en la mayoría de los casos estudiados está evolucionando hacia la universidad empresarial, apoyada en la conformación de todo tipo de alianzas con otras organizaciones del ámbito nacional e internacional; ello permite la sinergia y la consolidación de procesos que apuntan al fortalecimiento y movilización del conocimiento.

5. (López, S, 2019). *Gestión Documental: buena práctica para reducir el consumo de papel en apoyo al desarrollo sostenible*. El autor mediante la técnica de benchmarking identifica con la revisión de otras organizaciones como el uso de las TIC para la gestión de la información de forma eficiente, es fundamental en la actualidad para el funcionamiento de una biblioteca virtual lo cual contribuye significativamente al ahorro del papel.

El autor concluye que la aplicación de las TICs en apoyo de la gestión de documentos para la empresa, debe considerar a los activos de información y las evidencias con el mismo valor que los activos financieros o de recursos humanos como una parte integral de la gestión empresarial. Los activos de información son tan valiosos como el capital para una organización, y se deben controlar en todos los entornos tecnológicos para poder aplicar las políticas, estrategias y procedimientos de los sistemas de gestión para los documentos.

6. (Depoortere, D. y Cortés, P., 2019). Bibliotecas universitarias como socios estratégicos en la evaluación de la investigación académica: Caso de éxito del servicio de bibliometría del Sistema de Bibliotecas UC. Identifica los factores que han influido en la relevancia del servicio de bibliometría en instituciones de educación superior, a través de la experiencia de Bibliotecas UC de la Pontificia Universidad Católica de Chile y como, a través de este servicio, ha logrado posicionarse como socio estratégico para oficinas o direcciones de investigación que deben gestionar y evaluar la investigación académica. El autor realiza una investigación de benchmarking comparando los diferentes sistemas de alianza de las universidades con el fin de medir como esto puede transformar la propuesta en la investigación académica.
  
7. (Briceño, C.,2006). *Evaluación de procesos en la Biblioteca Interamericana Simón Bolívar aplicando el Benchmarking*. Aplicar el benchmarking de procesos en la Biblioteca Interamericana Simón Bolívar permitió conocer mejor los usuarios y sus requerimientos, los procesos que tienen mayor impacto sobre la satisfacción de los clientes y especialmente permitió conocer y aprender de las empresas exitosas sus mejores prácticas en los subprocesos seleccionados como son: conocer los mercados y los clientes, lo cual es muy importante para seleccionar el material de acuerdo con las necesidades de los clientes y, brindar un mejor servicio en todas las secciones de la Biblioteca Interamericana Simón Bolívar.

Los sistemas archivístico para ser competitivo deberá ajustarse a los nuevos tiempos, adquiriendo recursos basados en los requerimientos de los usuarios, ofreciendo servicios ágiles, novedosos y personalizados; con todos sus procesos gestionando en forma integral y girando en torno a la satisfacción de sus necesidades de formación e información, en concordancia con su misión como institución académica y cultural educativa.

8. (León Santos, Magda; Otero Baxter, Tania y Ponjuán Dante, Gloria, 1998). *La aplicación del benchmarking en un sistema de información. Un estudio de caso.* Representa un antecedente importante de cómo fueron los inicios de las investigaciones en las bibliotecas aplicando el benchmarking. Los autores emplean un conjunto de técnicas de investigación de benchmarking en un grupo de bibliotecas del Sistema de Información de la Universidad de La Habana.
9. (Arias, J. y Ayuso-García, M., 2008). *Evaluación de las colecciones de una biblioteca pública. Análisis comparado con otras bibliotecas colombianas y extranjeras.* La metodología utilizada consultada en las bases de datos accesibles por Internet de las instituciones mencionadas, permitió valorar la colección de la Biblioteca Luis Ángel Arango con el resto de las bibliotecas.

Los autores identificaron que las bibliotecas del país seleccionadas para el estudio estaban en un nivel inferior, en cuanto a sus colecciones, a las de la BLA. El hecho de haber comparado la BLA con otras bibliotecas pares y líderes presentó otras ventajas adicionales. De hecho se encontraron al menos dos bibliotecas pares con las que puede confrontar sistemáticamente sus colecciones y procesos a lo largo del tiempo, para analizar avances o retrocesos, compatibilidades e incompatibilidades. Igual acción podrían seguir las bibliotecas colombianas incluidas en el estudio.

### ***Subcategoría 2: Políticas y normas archivísticas***

10. (Calderón Melo, K. A, 2019). *Estudio comparativo del proceso desarrollado para la aplicación de la norma archivística internacional ISO 30300 y 30301.* Aspecto que se ha convertido en parte fundamental de los procesos y procedimientos de las organizaciones en cuanto a la obligatoriedad de cumplir con los principios generales y los requisitos necesarios inmersos dentro de las normas ISO, que para el caso particular corresponden a las Normas ISO 30300 y 30301 establecidas como un grupo de normas de alto impacto, que determinan actividades de mantenimiento, actualización, control de la información, y donde claramente esta inmerso el contexto de la documentación y por tanto de sus archivos, como criterios fundamentales hacia el manejo de la información.

Es evidente el desarrollo y avance del proceso de aplicación de las normas internacionales archivísticas. Lo cierto es que los países en estudio (España, Australia y Colombia), consideran a la norma como una guía para la implementación, creación y control de registros en un sistema de gestión. La Norma ISO 30300 y 30301 que pertenecen a la familia 30300 permite su interacción con otras normas y sistemas dentro de los procesos de la organización, de aquellas entidades que quieran organizar sus archivos y este a su vez brinda beneficios a la gestión documental.

11. (Giménez-Chornet, V.; Hernández-Carrión, J. y Soler-Muñoz, R, 2017). *Planteamientos sistémicos para una gestión eficiente de los archivos*. Se analizan las cuatro acciones que se realizan en los archivos: la selección del personal, los fondos documentales, la descripción archivística y la valoración documental.

Se debería replantear en la tarea del archivero, o de las comisiones de valoración, en los archivos públicos, como garantes de la memoria colectiva, si no deberían también tener una función activa de identificar y valorar en su comunidad documentos producidos por otras entidades u organismos para garantizar una memoria colectiva que permita a los historiadores del futuro realizar una mejor interpretación de nuestra sociedad presente.

La archivística, y más concretamente la gestión de los archivos, es una actividad integrada en una comunidad, y sirve para esta. Si contemplamos la gestión archivística solo para solucionar el gran problema de encontrar los papeles en un plazo de tiempo eficiente (siendo esto el resultado de un sistema muy complejo de actividades), estamos ignorando un punto de vista más amplio, o sistémico, que nos demanda la sociedad: que seamos los que custodiamos la memoria de nuestra cultura y civilización presente para que en un futuro nos puedan interpretar y conocer.

12. Guerra, R.; Meizoso, M. y Roque González, R. (2015). *Normalización y aplicación de los principios de gestión de la calidad en la actividad archivística*. Establecer las acciones que permiten dar cumplimiento a los principios de gestión de la calidad en los archivos y la normativa aplicable a la gestión documental.

La aplicación de las normas de gestión documental a los archivos permitiría establecer el marco técnico-organizativo necesario para la mejora continua de sus servicios. La aplicación de los principios de gestión de calidad a los archivos y la implantación de las normas de gestión documental reportaría a estas instituciones beneficios derivados de una mayor eficacia y eficiencia en la prestación del servicio dirigida a satisfacer las necesidades y expectativas de sus usuarios y otras partes interesadas.

13. (Cerrillo Martínez, A., & Casadesús de Mingo, A, 2018). *El impacto de la gestión documental en la transparencia de las Administraciones públicas: la transparencia por diseño*. Se examinan los cambios que las Administraciones públicas deben impulsar en sus sistemas de gestión documental para que contribuyan significativamente a la mejora de la transparencia pública y se facilite el acceso a la información. En particular, como estudio de caso, se analizan las previsiones que ha realizado la Ley 19/2014, de 29 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen Gobierno de Cataluña.

Los sistemas de gestión documental permiten automatizar y sistematizar la publicidad activa, gestionar el acceso a la información, garantizar las limitaciones de la transparencia y la protección de datos personales, facilitar las conversiones a formatos abiertos y reutilizables, y permitir la actualización de información, entre otros. Por tanto, no es necesario desarrollar nuevas metodologías, sino aplicar las ya existentes y aunar esfuerzos a nivel interno para conseguir una mejor organización para la transparencia pública.

Se debería valorar la oportunidad que la propia legislación permita el normal desarrollo de los procesos de gestión documental normalizados a nivel internacional (como, por ejemplo, la valoración y eliminación de documentos) en

lugar de su prohibición. Esto permitiría un uso sostenible de los recursos en las Administraciones públicas y una gestión saludable y beneficiosa de su información y documentación.

14. (Real Castelao, S., y Bateoja Arroyo, H. E, 2018). Proceso para Implementar un Nuevo Sistema de Gestión Documental en la PUCESE. El artículo permite identificar las diferentes metodologías de implementación de gestión documental para una organización el autor resalta el sistema DIRKS (Designing and Implementing Recordkeeping Systems, en castellano, Diseñar e Implementar Sistemas Documentales), luego de la comparación de diferentes métodos y modelos dirigidos a la organización de archivos. Una vez implantado el sistema y cuando se logre un manejo eficiente de la documentación, se podrá hablar de gestión de conocimiento, y extraer valor añadido a la información, no solo a nivel estratégico empresarial, sino a nivel de investigación analizando procesos para poder mejorarlos y así conseguir la excelencia académica que persigue la PUCESE. Es decir, la PUCESE podrá además de realizar sus funciones sustantivas (docencia, investigación y vinculación), saber cómo las hace y en qué aspectos puede mejorarlas.

Adicionalmente, el autor explora la norma ISO 15489-1: 2001 sobre conceptos y principios (AENOR,2016) y su informe técnico ISO/TR 15489:2:

2001 (AENEOR, 2006) en el que se detallan las directrices de la gestión documental.

15. (Ilanes Padrón, Dunia, 2011). *La Representación normalizada de los documentos. Estudio comparado de normas de descripción archivística*. Se procede a realizar una revisión exhaustiva de la bibliografía relacionada con el tema. Se analizan las experiencias esenciales desarrolladas sobre la materia recogida en normas, monografías, publicaciones seriadas y publicaciones electrónicas, entre otras. Las principales obras consultadas y analizadas son los proyectos normativos de descripción internacionales, nacionales y regionales, dentro de las que destacan: ISAD(G), ISAAR(CPF), APPM, DACS, MAD2, MAD3, RCPPCN, RAD, RAD2, ODA, NOBRADE, MDM, NEDAI, NODAC, NOGADA, NEPAN y, por último, las reglas de catalogación bibliotecarias: AACR2 y las ISBD.

El autor determina las analogías, las diferencias y las innovaciones de los textos normativos estudiados con respecto a los estándares internacionales a través de los siguientes índices: índice de coincidencia normativa, índice de normalización, índice de coincidencia e índice de innovación.

Se describe el proceso de evolución y desarrollo de las normas de descripción, modelos de trabajo y análisis de la macroestructura en la gestión de archivos. El

autor realizo un análisis comparativo de las estructuras realizando una síntesis de las normas.

16. (Estrada-Cuzcano, A., & Alfaro-Mendives, K. L., 2017). *Análisis comparativo del secreto profesional desde la perspectiva del ejercicio de las disciplinas informativas: periodistas, bibliotecarios y archivistas*. Realizar un análisis comparativo con respecto al secreto profesional en diferentes profesiones pero que igual manejan la información. En este sentido se realiza un benchmarking con respecto a las normas y principio éticos de la misma.

Se consideran las particularidades del secreto profesional en las diferentes disciplinas que muchas veces no tienen las mismas características, por tal razón, se establecen diferencias y semejanzas en tres profesiones ligadas a la información. Las profesiones elegidas para el estudio son los periodistas, bibliotecarios y archivistas, planteándose los siguientes objetivos de investigación:

- Analizar las normas constitucionales que rigen el secreto profesional en los países iberoamericanos.
- Comparar la aplicación del secreto profesional en diferentes profesiones, especialmente ligadas a la información y a la comunicación.
- Determinar las similitudes y diferencias del secreto en el ejercicio de las profesiones ligadas a la información y comunicación.

17.(Gutiérrez Bernal, E. J.,2020). *Descripción archivística de documentos fotográficos*. El autor revisa diferentes casos de estudio en la implementación de documentación de archivos fotográficos, usa la técnica de benchmarking para ver ejemplos del seguimiento de esta tendencia.

Como resultado de la investigación se obtuvo la elaboración de dos matrices que permitieron obtener un panorama general tanto de la normatividad archivística para la descripción documental, como algunos de los casos aplicados sobre buenas prácticas en el campo de la descripción de fotografías en diversos casos.

18. (Balagué, N.; Jarillo, S. y García-Reche, G., 2019). *Directrices y estándares de calidad*. Los autores realizan un estudio de comparación con el fin de identificar los factores que determinan la calidad en el manejo de la información. Se relaciona con las políticas de funcionamiento de una biblioteca y la eficiencia de su personal, especialmente de los recursos económicos, equipamiento y personal para lograr ofrecer un excelente servicio a los usuarios.

Una perspectiva temporal y toda la trayectoria que las bibliotecas universitarias habían recorrido en el ámbito de la calidad, se hacía necesaria una revisión que, finalmente, se contemplaba dentro de los objetivos vinculados al Plan

Estratégico de REBIUN 2020. El autor determina una metodología de construir y ofrecer un catálogo de servicios y productos colaborativos de calidad de REBIU con un sistema de información eficiente para la consulta de los usuarios.

19. (Toro Rubiano, B. Briceño Roncancio, S. Montenegro Castillo, M. Silva Avila, Sandra Milena, 2017). *Estudio de prefactibilidad creación de una empresa de gestión documental, para la elaboración, actualización y capacitación en instrumentos archivísticos en la ciudad de Bogotá*. El autor usa la técnica del benchmarking para encontrar la oportunidad de mostrar como se puede desarrollar una empresa de gestión documental. El estudio se realiza analizando el entorno de las empresas públicas y privadas de Bogotá, adoptando enfoques de los diferentes procesos documentales y la elaboración de herramientas que faciliten la búsqueda, el almacenamiento y manejo de la información se deben identificar las actividades que la organización públicas y privadas realiza.

20. (Mendoza Navarro, Aida Luz., 2020). Development of archivist standards in latin america around inspection, surveillance and supervision themes, for the monitoring and control of archivist function. Los autores identifican tendencias en el manejo de documentos esto ha sido esencial para determinar de que manera pueden crear estándares de acuerdo a la normatividad ISO.

El autor recomienda crear mecanismos de control para el manejo de la documentación esto con el fin de su preservación y seguridad. Es indispensable poder tener un proceso de auditoria para el manejo de información.

21. (Mendoza, A. L., 2020). *El procedimiento administrativo y su incidencia en la Archivística: Un estudio jurídico comparado*. Se realiza un estudio jurídico comparado de las leyes de procedimientos administrativos de Chile, Colombia, México y Perú con la finalidad de encontrar las regulaciones coincidentes legisladas y su incidencia en los diversos temas de la Archivística, concretamente con las actividades relativas a los documentos de archivo.

Con respecto a la tendencia de benchmarking el autor realiza un estudio comparativo con respecto a la normatividad, de esta manera realiza un estudio de benchmarking para conocer los diferentes tipos de normativa por país.

22. (Botero Bernal, A., 2003). *La metodología documental en la investigación jurídica: alcances y perspectivas*. El benchmarking es una búsqueda documental de información de esta manera el autor aborda la investigación documental. la investigación documental, tiene como función principal la de

transmitir en forma organizada, con base en las obras impresas, el conocimiento de las épocas y de las ramas del saber.

23. (Parra Mora, G.) *La gestión documental en las universidades públicas de Bogotá D.C.* Se realiza un estudio comparativo entre universidad con respecto a sus técnicas de organización e inventario de la gestión documental. Los resultados revelaron que cada una de las universidades estudiadas, se siguen los lineamientos de la política archivística impartida por el Archivo General de la Nación (AGN) y desarrollan los procesos de la gestión documental, en la medida que se lo permiten sus recursos físicos, humanos y financieros.

24. (Corda, María-Cecilia and Vallefin, Camila and Viñas, Mariela, 2020) *Preservar la producción académica digital para el futuro: políticas diseñadas en los repositorios de Argentina.* El estudio comparativo para evaluar los modelos de preservación pretende aprender de procesos exitosos, actualmente el benchmarking en la archivística es aplicado de esta manera. Los problemas asociados con la dificultad de preservar estos aspectos de la información mantenida en los RI suponen diversos tipos de riesgos para las instituciones académicas, relacionados fundamentalmente con la tecnología, el tiempo, el personal y las dificultades económico-financieras para sostener y desarrollar las plataformas, por lo que la gestión de estos debería ser una prioridad para ellas.

25. (Sáenz-Giraldo, Andrés, 2019). *La preservación digital en Colombia: un análisis desde la perspectiva normativa*. La revisión realiza con el autor realiza un benchmarking con respecto a esfuerzos de otros países y evolución de Colombia desde el 2012 con el fin de lograr evaluar los avances del país en la temática. La preservación digital es uno de los focos de interés de la archivística actual, y, en sí misma, se constituye en un reto por preservar la accesibilidad y la autenticidad de los objetos digitales a través del tiempo, los dominios y los cambios del entorno técnico según las necesidades de las comunidades que vayan a usar la información digital.

## **Categoría 2: Procesos de Benchmarking a la archivística.**

En esta categoría se muestra los procesos que se utilizan en los estudios de Benchmarking se refleja por medio de casos como las instituciones u organizaciones emplean el benchmarking para mejorar y ofrecer nuevos servicios.

### ***Subcategoría 1: Procesos de Benchmarking***

26. (Alonso-Arévalo, Julio y Martín Cerro, Sonia, 2000). *Benchmarking: una herramienta para gestionar la excelencia en las bibliotecas y los servicios de información*. El benchmarking como técnica aplicada a la archivista permite identificar las mejores prácticas en otras organizaciones, con el objetivo de aprehenderlas y mejorar el rendimiento de un proceso o función determinada.

La aplicación de procesos de benchmarking tendría una serie de aspectos positivos para la biblioteca, ya que, al suministrar ejemplos de las "mejores prácticas", facilitaría la toma de decisiones y favorecería una actitud receptiva y abierta hacia nuevas ideas y continuas adaptaciones, a la vez que desarrollaría una mayor sensibilidad hacia la importancia de la cultura organizacional.

27. (Crespo Muñoz, F. J, 2019). *La descripción archivística en el marco de la gestión documental por procesos*. Como la descripción archivística dentro de los ítems de la gestión documental y el procedimiento descriptivo permite la organización de la gestión documental.

La gestión documental es un proceso en una organización y puede llevarse a cabo como una gestión de procesos. Unas herramientas de control y evaluación continua de los requerimientos de la descripción. Resultan fundamentales la determinación de objetivos y resultados, los indicadores

La metodología empleada para el análisis de la descripción archivística en el marco de la gestión documental por procesos consiste, en primer lugar, en estudiar cómo la descripción se posiciona dentro de los procesos archivísticos y su imbricación en el desarrollo procesual de la gestión documental; a continuación, abordar la implementación de la ficha de proceso tipo vinculada a la descripción de documentos de archivo, agentes y funciones; finalmente, pergeñar las líneas básicas de mejora continua del proceso descriptivo.

28. (Villamar Barahona, G, 2018)). *Los procesos técnicos archivísticos y organización digital de documentos. Manual de procedimientos en gestión documental.* El trabajo de grado muestra como la fusión de la empresa de energía genera un desafío en la gestión documental de la empresa se busca mostrar como se debe afrontar este tipo de desafíos desde la visión de la gestión documental.

Se describe como realizar la fusión documental de las empresas por medio de la implementación de las normas ISO en la empresa. Así de esta manera se establece la codificación interna de los procesos para que cuando vuelva a realizarse una fusión no se tenga la misma dificultad. Esto se hace mediante la revisión de los casos de diferentes empresas usando la metodología de benchmarking para revisar y seleccionar uno de los métodos mas óptimos de acuerdo a los recursos de la organización que pueda permitir ahorrar dinero y tiempo en la toma de decisiones.

29. (Corrales Rubiano M.F., Ortíz Grandas M., Almarza Franco Y, 2017). *Buenas prácticas para combatir el tráfico ilícito del patrimonio documental en Colombia.* El objetivo de este trabajo es proponer un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos de Archivo para la empresa Baker Mckenzie

(Bogotá), partiendo de algunas premisas e inquietudes que surgen para administrar de la mejor manera los documentos electrónicos.

Los autores realizan un estudio comparativo con respecto a los países que llegan este material de patrimonio documental con el fin de verificar que tipo de modalidades emplean para prevenir esta practica.

Se destaca el carácter estratégico de los SG-DEA como base de la toma de decisiones fundamentales para todo tipo de entidades. El autor propone continuar la investigación dando una revisión a los manejos que se le dan a los documentos considerados patrimonio cultural con el fin de poder aprender de las mejores practicas para seguir mejorando el sistema colombiano.

30. (Alonso-Arévalo, Julio y Martín Cerro, Sonia, 2000). *Benchmarking: una herramienta para gestionar la excelencia en las bibliotecas y los servicios de información*. El benchmarking, que persigue la identificación de las mejores prácticas en otras organizaciones, con el objetivo de aprehenderlas y mejorar el rendimiento de un proceso o función determinada. La emulación de las mejores prácticas en sus procesos conduciría al sector archivístico a ofrecer una mejora de la calidad en el servicio a sus usuarios.

La aplicación de procesos de benchmarking tendría una serie de aspectos positivos para la biblioteca, ya que, al suministrar ejemplos de las "mejores prácticas", facilitarían la toma de decisiones y favorecerían una actitud receptiva y abierta hacia nuevas ideas y continuas adaptaciones, a la vez que desarrollaría una mayor sensibilidad hacia la importancia de la cultura organizacional.

31. (Rodríguez-Cruz, Yunier y Pinto, María, 2018). *Modelo de uso de información para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones de información.*

Se presenta un modelo de uso de información para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones de información cubanas. La gestión documental garantiza que la toma de decisiones estratégicas pueda apoyarse en un adecuado sistema de gestión documental y disponga de documentos archivísticos que conformen la memoria organizacional y sean evidencia y prueba de actos, transacciones y funciones. También garantiza que se pueda validar toda la información administrativa de la institución. Este modelo se propone desde la concepción de otros modelos de organización archivísticos empleando la comparación como criterio para establecer parámetros y estándares para la propuesta de modelo como objetivo del autor.

Así mismo el autor parte del reconocimiento de las características de la toma de decisiones en los contextos organizacionales, enfatizando en el nivel estratégico de decisión. Esta caracterización profundiza sobre las particularidades de las

decisiones estratégicas y las ventajas y capacidades organizacionales que genera, así como los diferentes componentes intrínsecos del proceso: situación-problema, individuo, información y elementos contextuales

32.(González-Solar, L, 2016). *La biblioteca universitaria orientada a la investigación: propuesta de un modelo de servicio centrado en el usuario desde la perspectiva del marketing*. La tesis tiene como fin estudiar y valorar el papel de las bibliotecas universitarias en la consecución de la misión de la universidad respecto a la investigación. A este fin se analiza dicha función investigadora y su incidencia en los sistemas de evaluación competitiva, concretamente en los rankings. Se pone de relieve el cambio de paradigma en la gestión de las bibliotecas universitarias donde el eje de actuación se enfoca más a los servicios de apoyo a la investigación. El autor realiza un estudio comparativo desde los sistemas archivísticos de las universidades para comprender las consultas realizadas por los estudiantes y la forma de comunicar como el sistema de información puede ser empleado para soportar el proceso de investigación de los usuarios.

La visión estratégica de la universidad es un pilar fundamental para comprender el papel de la investigación en cada institución, puesto que recoge una posición global y una perspectiva de futuro. No obstante, la situación real puede diferir sustancialmente de lo expuesto en estos planes, por lo que su análisis se completa con el estudio detallado de la imagen que cada universidad ofrece de

sí misma en relación a la investigación a través de la página web. La falta de una visión holística de la investigación se evidencia en la falta de integración y de estructura lógica en la información ofrecida, aunque esta se considera amplia y variada.

33. (Rodríguez, Y.; Castellanos, A. y Ramírez, Z, 2016). *Gestión documental, de información, del conocimiento e inteligencia organizacional: particularidades y convergencia para la toma de decisiones estratégicas*. Se utilizó el análisis documental para examinar los componentes y características particulares de cada uno de estos procesos gerenciales y el modo en que inciden en los máximos niveles de decisión organizacional de las instituciones de información. Se realizó un análisis descriptivo para esclarecer y precisar los recursos, los procesos y los sistemas informacionales que intervienen en la toma de decisiones estratégicas de bibliotecas, archivos y centros de información de amplio reconocimiento para el sector de las Ciencias de la Información en Cuba.

El autor determina por medio de la herramienta de benchmarking la importancia que tiene la organización y compilación de la información, y su importancia para gestionar los archivos de forma eficiente y su análisis para la toma de decisiones estratégicas. Usar información relevante para la toma de decisiones está compuesta por documentos archivísticos con cualidades y características

específicas. Todo esto valida la obligada relación entre estos procesos gerenciales para una mejor toma de decisiones estratégicas.

34. (Poma, A., 2018). *Sistema TIC archivístico y archivo documentario del OCI del Gobierno Regional La Libertad*. El sistema propuesto fue estudiado y seleccionado basado en otros sistemas de información exitosos, mediante la modalidad de benchmarking se determinó las características principales que debe tener el sistema para que la tecnología diseñada para el ordenamiento metodológico y sistemático de la documentación tanto virtual como física cumpliera su alcance.

El nivel de beneficio usuario o aceptación es de 67,92%. El sistema TIC Archivístico mejora significativamente el archivo documentario del OCI del Gobierno Regional La Libertad, periodo 2017. Que, para la elaboración de estos trabajos es necesario tomar en cuenta la importancia del archivo documental en una organización, puesto que las entidades del estado generalmente no se interesan por implementarlo y mejorarlo, consiguiendo con ello el deterioro de documentos de mucha importancia, asimismo, contar con la digitalización a fin de que perdure en un sistema de por vida y pueda ser usado por el usuario en cualquier momento.

35. (Rodríguez-Fernández, L. y Vázquez-Sande, P., 2019). *Retos y perspectivas en la comunicación organizacional. El profesional de la información*. El engranaje de la investigación, la medición de resultados y la mercantilización de la información y la comunicación que pueden servir como claves para desentrañar los retos y desafíos que ha de afrontar la comunicación organizacional. El estudio parte desde la comparación de modelos de comunicación organizacional enfocados en la gestión documental que permita de una manera eficaz contar con los recursos necesarios para el desarrollo de las tareas de los colaboradores.

La comunicación organizacional atraviesa un momento de cambio en el que la tecnología ha asumido un papel protagonista. Su inclusión simplifica y mejora algunos procesos de trabajo, pero motiva reflexiones en torno al uso de los datos, la honestidad de las informaciones, la transparencia de las nuevas influencias o la medición de resultados.

36. (Dantas, T., de Sousa Guerreiro, J., Cordon-García, J.A., 2017). *Adaptabilidad, socialización y resiliencia: hacia un nuevo concepto de biblioteca*. El presente artículo tiene como principal objetivo mapear tendencias o escenarios de futuro para el sector bibliotecario a corto-medio plazo aplicables independientemente de su tipo (universitaria, pública o escolar), su dimensión (barrio, ciudad, o sistema bibliotecario) o el entorno en que trabaje (digital o físico).

El estudio de carácter exploratorio presenta un mapa de tendencias del trabajo realizado en bibliotecas y que se puede aplicar a diferentes escenarios independientemente de su tipo (universitaria, pública o escolar), su dimensión o el entorno en que trabaje (digital o física), dependiente de las necesidades de cada comunidad.

Se relaciona con la aplicación del Benchmarking dentro del trabajo digital de las bibliotecas y la gestión del conocimiento, en función de conocer las tendencias de investigación de los diferentes sectores de la docencia y la investigación.

37.(Hincapié, J. A., 2017). *Dificultades en la gestión de la información archivística en cuatro Centros de Investigación del área de las Ciencias Sociales, Humanas y Artes de la Universidad de Antioquia*. El autor realiza la comparación en el manejo de la información por dependencia es una practica de benchmarking para comprender cual proceso de gestión documental es optimo, aunque en una misma universidad es un proceso inequívoco. Propone una guía de buenas prácticas archivísticas para dichos Centros, motivado por la complejidad administrativa de cada Unidad Académica y las enormes diferencias presentes entre Centros, que se dan en diversos niveles, como en presupuestos, espacios, personal entre otros que hacía inviable la propuesta de un modelo.

La falta de formación y conocimiento de los funcionarios encargados de la administración de los archivos dificulta la ejecución y control de la gestión documental, ello genera ineficiencia administrativa, que puede no ser notada, además la falta de identificación y normalización de un conjunto de indicadores que permitan la evaluación adecuada de la gestión administrativa de los archivos públicos, no permiten lograr la competitividad, efectividad y eficiencia en los diferentes procesos administrativos que estas unidades demandan.

38. (Bravo Saldaña, S., 2019). *Implementación de un modelo archivístico basado en la norma de gestión documental para entidades de la Administración Pública en el Ecuador*. El estudio se enfoca en hacer una revisión de mejores practicas para el manejo de recursos archivísticos, esto claramente es un estudio de benchmarking donde se busca como mejorar los procesos en la actividad de gestión documental.

Los funcionarios a cargo de la producción, organización y préstamo de documentos públicos, tienen la responsabilidad de crear condiciones ambientales, estructurales y administrativas propicias, con el objeto de garantizar la perdurabilidad de sus acervos documentales para las futuras generaciones, se considera prioritario impulsar y propiciar políticas preventivas para que los documentos que se produzcan en las instituciones públicas.

39. (Acosta-Valdés, M.; Ramírez-Céspedes, Z. y Marrero-Santana, L., 2010).

*Organización de la información en sitios web periodísticos.* El propósito de identificar la forma en que organizan y estructuran la información algunos medios digitales, así como la representan y qué posibilidades de navegación y recuperación presentan.

El autor identifica las principales tendencias que se pueden señalar a partir de este estudio son: una navegación global determinada por tres criterios esenciales: el carácter eminentemente noticioso, los servicios y el valor agregado, y la información corporativa y de contacto; el uso de criterios estadísticos sobre el comportamiento de los usuarios para facilitar la navegación y recuperación de información; el empleo de técnicas de visualización de información; los diferentes mecanismos de participación y colaboración; y la vinculación a las redes sociales.

40. (Juárez-Urquijo, F., 2017). Encontrar el camino: correcciones necesarias para incorporar una nueva idea de biblioteca al repertorio de elementos esenciales de la ciudadanía. El futuro de las bibliotecas depende en gran medida de lo que sobre ellas se opine. La manera de actuar de los profesionales puede ayudar a construir un nuevo imaginario que ponga en valor la idea de su utilidad y neutralice la supuesta obsolescencia digital. El

autor compara diferentes modelos de los sistemas archivísticos con el objetivo de permitir encontrar los factores claves para modernizar los sistemas de información de las bibliotecas construyendo una propuesta que atraiga a las nuevas generaciones.

En el artículo se defiende que para hacer de la biblioteca un recurso atractivo y utilizable el profesional de la biblioteca debe ser capaz de facilitar la interconexión (cooperación, trabajo en red, benchmarking y co-creación) y apostar por disminuir las barreras entre la institución y los usuarios.

41. (Marciniak, R., 2017). El benchmarking como herramienta de mejora de la calidad de la educación universitaria virtual : ejemplo de una experiencia polaca. El objetivo principal del presente artículo es mostrar los resultados obtenidos en el ejercicio de benchmarking aplicado a la Universidad Virtual de Polonia. Para ello, se elaboró y se aplicó una metodología propia del benchmarking. Como centro educativo socio, se eligió la Universitat Oberta de Catalunya. Los resultados muestran que la Universidad Virtual de Polonia tiene mucho margen de mejora de la calidad de su educación virtual, aunque, en algunas variables comparativas (unidad didáctica y plataforma virtual), se encuentra en una situación similar a la de la universidad socia.

Se relaciona con el uso del benchmarking para gestión de la información a nivel virtual en los entornos universitarios. Los resultados obtenidos permitieron elaborar un completo plan de acción de mejora que permitirá incrementar, a corto y a medio plazo, la calidad de la educación ofrecida por la Universidad Virtual de Polonia, el autor propone la mejora de los sistemas de información con una digitalización de los mismos para que los estudiantes y colaboradores de la universidad puedan emplear. Por todo ello, se concluye que el benchmarking es una herramienta muy útil y eficaz para mejorar la calidad de la educación superior virtual.

42. (Pérez, M. y López, J., 2013). *Navegabilidad en las webs de los CRAI universitarios: una propuesta metodológica para su mejora*. Los sistemas de información de las universidades está experimentando una serie de cambios importantes. De ser considerada como un servicio clásico de la universidad, está convirtiéndose en un centro de referencia para el correcto funcionamiento de la docencia y la investigación universitaria; pasando a denominarse CRAI (Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación). La página web del CRAI se erige como una de las vías prioritarias para el suministro y gestión de esos recursos y servicios críticos de la archivística en general de la institución.

Del estudio realizado por el autor buscando referentes muestra los siguientes resultados en primer lugar, es importante destacar que no existe un estándar

metodológico consolidado y compartido ampliamente por el grueso de los profesionales que pueda guiar de forma unívoca el proceso de mejora, centrada en el usuario, de la navegabilidad de la web de un CRAI universitario. En su lugar, existen múltiples y alternativas estrategias metodológicas; casi una por cada profesional o especialista que se dedica a este tipo de actividades. En la mayoría de las ocasiones se trata de un conjunto de recomendaciones, consejos y directrices básicas que, a partir de la experiencia de quien lo propone, se deben seguir en un orden determinado para poder implementar con garantías un proyecto de esta clase.

43. (Iribarren-Maestro, I., 2018). *Un ejercicio de benchmarking*. El autor propone un modelo de benchmarking con el fin de mejorar la valoración del Servicio por parte de la Comunidad Universitaria. El autor identifica claves de otros modelos con el cual comparo para obtener una mayor colaboración con otros servicios de la UN: Servicios Informáticos, Secretaría Técnica de Investigación, Vicerrectorado de Profesorado, etc., Asunción de nuevas tareas dentro de la universidad, Posibilidad de delegar la localización de indicios de calidad de su actividad.

44. (Hernández, C. y Cano, M., 2017). *La importancia del benchmarking como herramienta para incrementar la calidad en el servicio en las organizaciones*. El Benchmarking es una alternativa, para cualquier organización que este consiente que el servicio al cliente es factor clave de competitividad, es

complejo que las empresas acepten medirse con las mejores en su ramo, pero es necesario cuando se desea conocer las estrategias que han usado éstas para llegar al punto donde se encuentran.

El autor evalúa los diferentes modelos empleados para la documentación y tener los archivos de información de los clientes que le permita ser eficiente para el manejo de la información y ofrecer valor a los usuarios.

45. (Silveira, Y.; Cabeza, D. y Fernández, V., 2015). *Benchmarking en la gestión de procesos universitarios : experiencia en universidades cubanas*. Para realizar el trabajo en primer lugar, se utilizó el método Histórico-Lógico: para la caracterización y ordenamiento lógico de las bases teóricas-conceptuales del objeto de estudio y campo de acción. En segundo lugar, el Hipotético-Deductivo: para la construcción de la hipótesis y establecer la relación entre las diferentes categorías que la integran y la relación causal que se establece entre ellas y por último, el Análisis-Síntesis: para establecer los referentes teóricos conceptuales que sustentan el proceso investigativo.

El autor realiza un estudio comparativo para estudiar las buenas prácticas de gestión universitaria para alcanzar un mayor impacto, pertinencia y calidad en los procesos que desarrollan las universidades cubanas, todo ello basado en la sostenibilidad.

46. (Silveira, Y.; Cabeza, D. y Fernández, V., 2015). *Benchmarking en la gestión de procesos universitarios : experiencia en universidades cubanas*. Estudiar las buenas prácticas de gestión universitaria para alcanzar un mayor impacto, pertinencia y calidad en los procesos que desarrollan las universidades cubanas, todo ello basado en la sostenibilidad.

El benchmarking puede resultar un excelente medio para cumplir con esta meta porque ayuda al perfeccionamiento y la mejora continua de la gestión universitaria ya que fomenta el intercambio, aprendizaje y la evaluación comparativa con prácticas de referencia reconocidas.

47. (Huailani, S., 2019). *Una revisión sistemática sobre la evaluación para la acreditación de bibliotecas médicas*. Un aspecto fundamental a considerar para acreditar un centro asistencial es la existencia de una biblioteca médica que contribuya al uso de la evidencia actualizada en cuanto a diagnósticos, tratamientos y pronósticos. El bibliotecario médico es el encargado de promover la necesidad de la acreditación a fin de garantizar que no solo los procesos de acceso a la información sean los adecuados, sino también lo relacionado en la formación de usuarios y gestión de información se realicen considerando los aspectos mínimos mencionados.

El autor concluye que aplicar el Benchmarking en las bibliotecas médicas contribuye significativamente al acceso de la información por parte del personal sanitario, pacientes y público general.

48. (Esteban, I., 2020). *Plan de marketing digital para una biblioteca pública.*

Plan de marketing digital para una biblioteca pública se relaciona con el Benchmarking y la bibliotecología porque se propone una estrategia para mejorar el servicio y funcionamiento de las bibliotecas públicas.

Se ha trabajado mediante una serie de objetivos basados en conversión y engagement (muy determinados por el contexto) que desembocan en un plan de marketing de contenidos y su posterior aplicación mediante cronogramas, indicadores de control y rutas críticas que puedan aparecer. Al final se ha pretendido ofrecer un plan de marketing integral para su posterior aplicación real. Es posible que se necesiten ajustes que no estén contemplados en la planificación actual, ya que hablamos de contextos dinámicos, pero a nivel estructural las líneas base de actuación están presentes en esta entrega.

49. (Pacios, A., 2016). *Universidades transparentes con procesos de archivística*

*transparentes.* Las buenas prácticas en materia de evaluación de la calidad en las bibliotecas universitarias españolas muestran que son numerosas las que cuentan con él. De esta forma dan a conocer los servicios que prestan,

los compromisos de calidad que adquieren en relación con ellos y también los sistemas o mecanismos que los usuarios pueden utilizar para comunicarse con la biblioteca (quejas y sugerencias, por ejemplo), además de las unidades de medida o indicadores para verificar el grado de cumplimiento de estos compromisos.

El autor emplea la técnica de benchmarking para identificar los sistemas de archivística empleados para almacenar y administrar los indicadores ligados a la transparencia en las bibliotecas universitarias, identificando áreas informativas relevantes para los diversos colectivos o público interesado que tiene alguna relación con ellas (stakeholders). Se han tenido en cuenta las buenas prácticas identificadas en bibliotecas y otras organizaciones en esta materia.

50. (Batlle, J. Abadal, E. y Blat, J., 2011). *Benchmarking del e-gobierno local: limitaciones de los sistemas de evaluación comparativa*. La evaluación comparativa de los e-gobierno se vinculan con el benchmarking que se aplica para evaluar el funcionamiento de las bibliotecas digitales.

El autor realiza una búsqueda que le permite encontrar las siguientes conclusiones:

- Revisar ampliamente los principales estudios de evaluación comparativa en el campo específico de la provisión de servicios electrónicos.
- Señalar sus principales limitaciones, y especialmente desde la óptica de las administraciones locales, de cuyas características y funcionamiento de los servicios públicos electrónicos se tiene un conocimiento directo.
- Indicar mejoras a realizar en futuras metodologías de evaluación comparativa ajustada a las características del egobierno local.

51. (Puig-Pey Saurí, Antoni; Fontanet Ambrós, Marta; Guiu Rius, PereJoan; Mauri Martí, Alfred; Perpinyà Morera, Remei., 2015). *Análisis de procedimientos administrativos para la simplificación documental en la administración local*. El análisis comparativo ha permitido detectar notables diferencias entre los casos analizados y, al mismo tiempo, homogeneizar el diseño de los documentos; optimizar y unificar las variables de datos (señalando las imprescindibles y las accesorias); simplificar el proceso a fin de mejorar la eficiencia de las organizaciones; reducir las cargas administrativas innecesarias; y, por último, contribuir a la reducción de los costes de cada proceso.

52. (de la Parra López, E.,2005). *Estudio comparativo de diferentes modelos de análisis documental de fotografías*. A través de ellos se ha analizado una selección de imágenes comparando resultados, teniendo en cuenta al

usuario final y la eficiencia que aportan en la recuperación de información. Los datos obtenidos nos permiten conocer el estado actual de las investigaciones y nos sirven como ejemplo sobre el desarrollo práctico del análisis documental en los centros españoles, la disparidad de modelos existentes y los retos a afrontar en el futuro en cuanto a la unificación de criterios, normalización de formatos y elaboración de lenguajes controlados específicos para la imagen.

53. (Cruz Mundet, J. R., & Díez Carrera, C., 2015). *El cálculo de costes de la preservación digital: un análisis de modelos*. El autor evalúa los diferentes modelos de costos por medio de la técnica de benchmarking con el objetivo de encontrar si las soluciones actuales son eficientes. Hace falta mejorar el mercado de las soluciones, con sistemas más eficientes; desarrollar servicios e infraestructuras escalables, a la medida de las diferentes necesidades. Colaborar compartiendo recursos, infraestructuras y esfuerzos.

54. (CUNHA, Sandra Sanches da and FERNAL, Alexandre, 2021). *Rupturas de paradigmas na Arquivologia Custodial para a pós-custodial*. Realiza una revisión y comparación de la normatividad con el objetivo de romper paradigmas para el manejo de gestión documental. La posibilidad de construir un nuevo paradigma ante las situaciones que se presentan en el contexto contemporáneo, de proponer nuevas fórmulas y de una

interpretación moderna de principios y métodos, relacionados con el análisis de la organización del conocimiento archivístico.

### ***Subcategoría 2: Instrumentos archivísticos***

55. (Navarro Bonilla, D, 2001). El servicio de referencia archivístico: retos y oportunidades. El propósito del artículo es comprender como los sistemas de referencias permite al usuario acceder a los archivos facilitando el acceso de una manera organizada.

La referenciación electrónica hace parte esencia de los sistemas de información archivísticos ya que va a permitir que se desarrolle sistemas de búsqueda de información mas eficiente esto con el fin de que la gestión documental o de los archivos este en las manos de todos. Se recomienda seguir evaluando métodos para facilitar el acceso a la información a las personas.

Es necesario incidir en los modos de acceso temático desarrollando para ello mecanismos e instrumentos de información que compaginen la teoría organizativa archivística con unas demandas documentales por materias. En este sentido, el archivero de referencia ocupa un lugar destacado de intermediario entre los fondos organizados según el principio de procedencia y unos requerimientos de los usuarios.

### **Categoría 3: Tecnologías de información implementadas en los procesos de benchmarking.**

En esta parte no es solamente los procesos de consultar sino también las nuevas tecnologías que se utilizan para realizar consultas o búsquedas comparativas de la archivística.

#### ***Subcategoría 1: Herramientas y software***

56. (Soto Lull, B.,2017). *Análisis comparativo de las herramientas software para gestión de proyectos y programas*. El objetivo de este trabajo es analizar y comparar diferentes herramientas tecnológicas utilizadas para la gestión de proyectos y programas. Este estudio nos permitirá obtener las diferencias más importantes entre ellas analizando sus características y funcionalidades, además de ver qué metodologías y buenas prácticas de los estándares más conocidos de gestión de proyectos, IPMA y PMI, se aplican en dichos programas. El autor relaciona con la gestión del conocimiento que se realiza por medio de las plataformas digitales que deben usar las bibliotecas, y la aplicación de diferentes programas informáticos para la compilación de información, tarea que es el eje de trabajo del archivista.

Las referencias utilizadas para el desarrollo de este tema han ayudado, sobre todo, a recoger información sobre el estado actual de las herramientas

software de gestión de proyectos, a realizar una revisión de su evolución histórica y a introducir sus características y funcionalidades más representativas. Por otro lado, el caso práctico empleado ha sido un gran apoyo para dar más consistencia a la información teórica recogida sobre las funcionalidades de los programas de gestión de proyectos. Su aplicación en cada una de las ocho herramientas software estudiadas ha ayudado a obtener información real de cómo se comportan y qué características ofrecen. Con esta simulación, se ha podido obtener más fácilmente las diferencias entre estos ocho programas, sus puntos fuertes y débiles.

57.(Zapata Cárdenas, C, 2003). *Administración y manejo de archivos electrónicos*. El autor realiza una revisión de técnicas que se han realizado para la digitalización de la documentación, básicamente realiza un benchmarking buscando comparables existentes y las técnicas empleadas. Aunque el artículo ya es de hace tiempo la pandemia COVID19 hizo que este proceso se retomara, por ejemplo, en Colombia se realizó una digitalización de los procesos judiciales. Podría concluir que esto es lo que quiere proponer el autor con este estudio con respecto a la regulación es necesario que se siga trabajando hacia la evolución de la digitalización y transformación de la documentación.

La digitalización es una evolución necesaria, pero es necesario definir la gestión del documento, la retención, el tipo, la seguridad, la transferencia y la localización.

58. (Ordoñez, L., 2020). *El benchmarking y el clima organizacional en el área de archivo de la Clínica Internacional*. El autor emplea el Benchmarking para mejorar los procesos de compilación, organización, análisis de información; en pro generar un clima organizacional eficiente, competente y de calidad de acuerdo a las exigencias del ámbito empresarial.

El autor de acuerdo a las pruebas estadísticas concluye que la gestión documental apropiada si influye con el clima organizacional en el área de archivo de Clínica Internacional, por medio de la técnica de benchmarking la clínica encuentra estándares de la gestión del archivo que permite proponer las claves del éxito.

El autor recomienda que la empresa realice un estudio de benchmarking, tomando como elementos análisis de estudio a las organizaciones afines al rubro, con el propósito de adoptar las mejores prácticas para mejorar el clima organizacional en el área que fue materia de investigación. Se deberían realizar capacitaciones periódicas, de acuerdo al perfil profesional de cada

colaborador a fin de potenciar sus capacidades y habilidades en diversos temas, que tengan relación directa con el desempeño de sus funciones.

59. (Cruz Mundet, J. R., 2009). *La gestión de los documentos electrónicos como función archivística*. Usa la técnica de benchmarking para validar las diferentes soluciones que tienen para la verificación de documentos electrónicos. Durante todos estos últimos treinta años, al menos, se han venido produciendo documentos en formato electrónico a un ritmo de crecimiento exponencial; sin embargo, las soluciones para su gestión y, sobre todo, para la conservación permanente y la accesibilidad de aquellos que han adquirido dicho valor, no se han desarrollado suficientemente.

60. (Mendoza Navarro, Aida Luz., 2019). *Reflexiones sobre la digitalización en los archivos*. El benchmarking es empleado para la comparación de diferentes sistemas de digitalización que se emplean, adicionalmente se evalúa la capacidad de almacenamiento. El autor concluye la necesidad de una formación y capacitación adecuadas para los archiveros por ser los principales actores en la implementación de las tecnologías de la información y comunicaciones en materia de archivos.

61. (Mundet Cruz, J., 2015). *Estrategias de preservación digital permanente en los archivos nacionales un estudio comparativo*. El autor realiza un estudio

comparativo de herramientas esto con el fin de conocer lo que se ha hecho o se esta realizando así se identifica y evalúa buenas practicas, esto se relaciona con el benchmarking. Es difícil evaluar la adecuación y acierto de las estrategias de preservación digital de los sistemas archivísticos analizados, y ello por tres motivos: de un lado, porque ha pasado poco tiempo, aún en términos de generaciones tecnológicas, para saber si la información es accesible a largo plazo; del otro, porque carecemos de datos estadísticos objetivos, fiables, relativos al uso, fallos, pérdidas definitivas con los que se podría obtener una imagen más nítida. Por último, debido a la falta de normas y de otras herramientas para la evaluación, la auditoría y la certificación sobre la fiabilidad de los archivos o repositorios digitales. Hay algunas, son apreciables, pero insuficientes.

62. (Suárez-Quiceno, Carlos y Osorio-Tuberquia, Álvaro, 2018). *Experiencias sobre preservación digital para bibliotecas y archivos: dos casos de estudio en Colombia*. El almacenamiento es el desafío en el cuál el autor permite dejar el futuro de su investigación es necesario evaluar las alternativas pertinentes. Es necesario evaluar los costos de almacenamiento que se debe tener para evaluar la preservación digital de los archivos por ejemplo de que manera se implica correlativamente una labor de conservación de los soportes físicos que contienen la información.

## **ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**

En el proceso de la investigación realizada sobre el benchmarking aplicado a la archivística a partir de diferentes fuentes de información digital, con el fin de elaborar un estado del arte sobre la aplicación de las tecnologías de la información para la gestión del conocimiento; se ha realizado un proceso de búsqueda, compilación y selección de diversos artículos científicos y otras publicaciones académicas de universidades y centros de investigación que han hecho estudios sobre el benchmarking y la archivística empleando diferentes metodologías, métodos y técnicas de investigación. Todo un proceso que ha conducido a conocer el estado actual del benchmarking para la gestión del conocimiento y la toma de decisiones eficientes en cualquiera organización.

Las instituciones académicas y organizaciones empresariales deben realizar una evaluación de los costos de almacenamiento de información y datos de importancia para el trabajo dentro de las mismas. También deben comparar los beneficios del almacenamiento digital de la información con respecto a la conservación de documentos de forma física.

En cuanto al uso y divulgación de información de forma real y transparente es necesario evaluar las normas nacionales e internacionales de respeto a los derechos de autor. Por cuanto, los procesos de benchmarking pueden comparar y evaluar la gestión del conocimiento y el uso responsable de la información por los usuarios de los centros de archivos, documentación o bibliotecas.

En cuanto al uso de los equipos tecnológicos y la aplicación de herramientas digitales por las universidades y organizaciones empresariales es fundamental la permanente actualización de los sitios web haciéndolos más seguros y de fácil acceso, en pro de mejorar el servicio a los usuarios. Por cuanto, es importante la inversión económica en equipos y programas tecnológicos y la contratación de personal cualificado para trabajar en la archivística.

Las universidades y organizaciones empresariales deben actualizar permanentemente su base de datos y utilizarla para obtener beneficios a nivel económico empleando la información para fomentar el trabajo colaborativo entre investigadores y organizaciones. Por ende, es necesario redimensionar la función del archivista e integrarlo a la comunidad científica y empresarial, porque no sólo es el encargado de archivar adecuadamente los documentos sino la gestión, protección y confidencialidad de los mismos.

En la archivística se deben aplicar las normas internacionales de calidad para la recepción y gestión de los documentos. Así como, la formación y capacitación permanente del personal responsable de la digitalización y gestión de los sitios webs, para que puedan solucionar los problemas que deben enfrentar cotidianamente en los centros de archivos de información.

La referenciación electrónica es fundamental en los sistemas de información archivísticos permiten que se desarrolle sistemas de búsqueda de información eficientes con el propósito de que la gestión de documentos pueda ser proporcionado a los usuarios del archivo.

La aplicación del benchmarking en las bibliotecas y centro de gestión del conocimiento, permite conocer las tendencias actuales de investigación de los sectores de la docencia, la investigación y en la gestión empresarial en estudios y marketing para el beneficio de las organizaciones. Por otra parte, el benchmarking es una técnica que puede colaborar en la mejora de la calidad de la educación virtual así como el trabajo colaborativo entre organizaciones empresariales.

El benchmarking es una herramienta importante y de gran eficiencia para mejorar la calidad del proceso de enseñanza-aprendizaje en entornos virtuales y educación a distancia. También puede ayudar a desarrollar habilidades y competencias de investigación y uso de las tecnologías de información, mientras se aprenden determinados temas o contenidos.

Por último, se puede recomendar divulgar entre la comunidad científica y empresarial la importancia del trabajo del archivista en la gestión, protección y divulgación del conocimiento. El benchmarking representa una oportunidad para mejorar la calidad en la producción y divulgación del conocimiento en la comunidad científica y empresarial.

## CONCLUSIONES

Después de realizar el proceso de investigación teórica sobre el benchmarking aplicado en la archivística aplicando las tecnologías de la información se puede concluir:

- El benchmarking puede aplicarse como una técnica y/o herramienta de comparación y análisis de información, lo cual es importante para la gestión estratégica del conocimiento empleando las tecnologías de la información, para mejorar las prácticas de investigación y toma de decisiones en beneficio de una organización académica o empresarial.
- La archivística debe emplear técnicas de la información para la organización y compilación de documentos en pro de una gestión eficiente y adecuada del conocimiento en las diferentes organizaciones académicas y empresariales.
- Los procesos de benchmarking representan una alternativa eficiente para garantizar transparencia en las investigaciones y estudios científicos y empresariales, por cuanto tiene que darse a conocer entre los países latinoamericanos para aplicarlo en la mejora de los procesos de las organizaciones académicas y empresariales.

Finalmente, se puede afirmar que el benchmarking aporta mejoras en el proceso de la gestión eficiente del conocimiento que puede contribuir a incrementar el ámbito científico y la mejora de procesos productivos dentro de una empresa.

## **REFLEXIONES**

El trabajo realizado ha sido una ardua búsqueda en el tema a desarrollar de benchmarking aplicado a la archivística, se encontraron ciertos obstáculos en el desarrollo de la misma pero que fueron superados encontrando las herramientas necesarias para describir una información concreta y de fácil consultar para futuras investigaciones sobre el tema en desarrollo.

### **Debilidades**

- La búsqueda de la información solo en las bases de datos especializadas no permite encontrar con facilidad artículos o trabajos elaborados sobre el benchmarking aplicado a la archivística.
- Al ser una temática con un desarrollo actual la literatura actual se encuentra en idiomas extranjeros lo que dificultó su comprensión para extraer el sentido original del desarrollo del artículo.

### **Oportunidades**

- El tema de benchmarking aplicado a la archivística es nuevo lo que permite crear conocimiento y nuevos estudios que permitan seguir desarrollando el tema en el futuro, es esencial seguir documentando estos resultados con el fin de encontrar mejoras en el campo de la archivística.
- Mostrar con el desarrollo de técnicas organizativas como el benchmarking permite crear avances en el área de la archivística, el objetivo del estado del arte desarrollado es permitir a personas o instituciones interesadas conocer como se esta aplicando esta técnica en el desarrollo de la gestión documental y la archivística.

## **Fortalezas**

- El presente estado de arte permite que otros investigadores lo tomen como punto de partida para realizar futuras investigaciones.
- El equipo de trabajo realizo una minuciosa investigación con el fin de establecer los principales avances en el área de benchmarking aplicado a la archivística.
- Se realiza una investigación sobre la normatividad a nivel nacional e internacional mostrando casos de estudio de como se ha se empleado el benchmarking aplicado a la archivística.
- Esta investigación permite consolidar instrumentos, técnicas, normatividad y tecnologías que se han empleado para la realización y aplicación de la técnica de benchmarking aplicado a la archivística.

## **Amenazas**

- Esfuerzo de las instituciones educativas con un enfoque archivística no cuenta con programas o asignaturas que se enfoquen en el desarrollo de esta herramienta de benchmarking aplicado a la archivística.
- Compromiso y voluntad de adoptar buenas practicas descubiertas por otras instituciones con el fin de poder mejorar los procesos de archivística.

## **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

Arias, J. y Ayuso-García, M. (2008). Evaluación de las colecciones de una biblioteca pública. Análisis comparado con otras bibliotecas colombianas y extranjeras. Investigación bibliotecológica, 22(45), 125-152.

[http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0187-358X2008000200007&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-358X2008000200007&lng=es&tlng=es).

Acosta-Valdés, M.; Ramírez-Céspedes, Z. y Marrero-Santana, L. (2010). Organización de la información en sitios web periodísticos. *El profesional de la información*, 20(1), 54-60. [Journal article (Paginated)]. <http://eprints.rclis.org/15756/>

Alonso-Arévalo, Julio y Martín Cerro, Sonia (2000). Benchmarking : una herramienta para gestionar la excelencia en las bibliotecas y los servicios de información., 2000 . In *Jornadas de Bibliotecas Universitarias de Castilla y León (3as : 2000 : Burgos)*, Burgos (Spain), 16-17 November 2000. [Conference paper]. <http://eprints.rclis.org/4963/>

Balagué, N.; Jarillo, S. y García-Reche, G. (2019). Directrices y estándares de calidad. <http://213.32.37.214/xmlui/bitstream/handle/20.500.11967/320/DIRECTRICES%20REBIUN%202019%20maquetado.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

Batlle, J. Abadal, E. y Blat, J. (2011). Benchmarking del e-gobierno local: limitaciones de los sistemas de evaluación comparativa."

Bravo Saldaña, S. (2019). Implementación de un modelo archivístico basado en la norma de gestión documental para entidades de la Administración Pública en el Ecuador. Trabajo de titulación previo a la obtención del Título de Magister en Gestión Pública. Instituto de Investigación y Posgrado. Quito: UCE. 106 p.

Botero Bernal, A. (2003). La metodología documental en la investigación jurídica: alcances y perspectivas. *Opinión Jurídica*, 2(4), 109-116. Recuperado a partir de <https://revistas.udem.edu.co/index.php/opinion/article/view/1350>

- Briceño, C. (2006) Evaluación de procesos en la Biblioteca Interamericana Simón Bolívar aplicando el Benchmarking. [Maestría thesis, Universidad de Panamá]. <http://up-rid.up.ac.pa/775/>
- Corrales Rubiano M.F., Ortíz Grandas M., Almarza Franco Y. (2017). Buenas prácticas para combatir el tráfico ilícito del patrimonio documental en Colombia. *Códices*, 13(1), 47-70.
- Cruz Mundet, J. R. (2009). La gestión de los documentos electrónicos como función archivística. *Revista Del Archivo Nacional*, 73(1-12), 29-56. Recuperado a partir de <http://www.dgan.go.cr/ran/index.php/RAN/article/view/156>
- Cruz Mundet, J. R., & Díez Carrera, C. (2015). El cálculo de costes de la preservación digital: un análisis de modelos. *Anales de Documentación*, 18(2). <https://doi.org/10.6018/analesdoc.18.2.228411>
- CUNHA, Sandra Sanches da and FERNAL, Alexandre Rupturas de paradigmas na Arquivologia Custodial para a pós-custodial., 2021 [Newspaper/magazine article]
- Corda, María-Cecilia and Vallefin, Camila and Viñas, Mariela Preservar la producción académica digital para el futuro: políticas diseñadas en los repositorios de Argentina. *Informatio*, 2020, vol. 25, n. 2, pp. 43-62.
- Crespo Muñoz, F. J. (2019). La descripción archivística en el marco de la gestión documental por procesos. *Revista Española De Documentación Científica*, 42(4), e248. <https://doi.org/10.3989/redc.2019.4.1632>

Calderón Melo, K. A. (2019). Estudio comparativo del proceso desarrollado para la aplicación de la norma archivística internacional ISO 30300 y 30301. Disponible en [https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas\\_informacion\\_documentacion/315](https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion/315)

Cerrillo Martínez, A., & Casadesús de Mingo, A. (2018). El impacto de la gestión documental en la transparencia de las Administraciones públicas: la transparencia por diseño. *Gestión Y Análisis De Políticas Públicas*, (19), 6–16. <https://doi.org/10.24965/gapp.v0i19.10515>

Dantas, T., de Sousa Guerreiro, J., Cordón-García, J.A. (2017) Adaptabilidad, socialización y resiliencia: hacia un nuevo concepto de biblioteca, en *Revista General de Información y Documentación* 27 (2), 487-501. [http://eprints.rclis.org/34200/1/Adapatibilidad\\_RGInfDoc.pdf](http://eprints.rclis.org/34200/1/Adapatibilidad_RGInfDoc.pdf)

de la Parra López, E. (2005). Estudio comparativo de diferentes modelos de análisis documental de fotografías. *Revista De Comunicación De La SEECI*, (11), 1-40. <https://doi.org/10.15198/seeci.2004.11.1-40>

Depoortere, D. y Cortés, P. (2019). Bibliotecas universitarias como socios estratégicos en la evaluación de la investigación académica: Caso de éxito del servicio de bibliometría del Sistema de Bibliotecas UC. [https://www.researchgate.net/profile/Patricio-Cortes-Rodriguez-2/publication/342697839\\_Academic\\_libraries\\_as\\_strategic\\_partners\\_in\\_the\\_research\\_assessment\\_Case\\_of\\_the\\_bibliometrics\\_service\\_of\\_the\\_Sistema\\_de\\_Bibliotecas\\_UC/links/5f016cc9a6fdcc4ca44e6c49/Academic-libraries-as-strategic-partners-](https://www.researchgate.net/profile/Patricio-Cortes-Rodriguez-2/publication/342697839_Academic_libraries_as_strategic_partners_in_the_research_assessment_Case_of_the_bibliometrics_service_of_the_Sistema_de_Bibliotecas_UC/links/5f016cc9a6fdcc4ca44e6c49/Academic-libraries-as-strategic-partners-)

[in-the-research-assessment-Case-of-the-bibliometrics-service-of-the-Sistema-de-Bibliotecas-UC.pdf](#)

Esteban, I. (2020). Plan de marketing digital para una biblioteca pública. [Trabajo Final de Máster, Universitat Oberta de Catalunya (UOC)]. <http://openaccess.uoc.edu/webapps/o2/handle/10609/128409>

Espinoza, M. y Gallegos, D. (2019). Benchmarking, ¿cómo y de dónde?: una revisión sistemática de la literatura. Revista Espacios, 40(37), 16-24. <http://www.ifac.portafolio.revistaespacios.com/a19v40n37/19403716.html>

Estrada-Cuzcano, A., & Alfaro-Mendives, K. L. (2017). Análisis comparativo del secreto profesional desde la perspectiva del ejercicio de las disciplinas informativas: periodistas, bibliotecarios y archivistas. Revista Española De Documentación Científica, 40(2), e176. <https://doi.org/10.3989/redc.2017.2.1406>

Guirola Benkí, S. L.; Batista Delgado, A. N.; Herrera Acosta, R. E. (2016) Clasificación archivística por procesos: una experiencia en la Universidad de La Habana, en Revista General de Información y Documentación 26 (2), 503-522.

Giménez-Chornet, V.; Hernández-Carrión, J. y Soler-Muñoz, R. (2017). Planteamientos sistémicos para una gestión eficiente de los archivos. Actas del XII Congreso de Archivología del MERCOSUR / Angelly Arancibia Noriel ... [et al.] ; compilado por Sofía Brunero ... [et al.]. - 1a ed . - Córdoba : Redes. <http://redarchiveroscordoba.com/wp-content/uploads/2017/10/TOMO-III.pdf#page=21>

Guerra, R.; Meizoso, M. y Roque González, R. (2015). Normalización y aplicación de los principios de gestión de la calidad en la actividad archivística. Revista Habanera de Ciencias Médicas, 14(4), 527-535.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1729-519X2015000400016&lng=es&tlng=pt](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2015000400016&lng=es&tlng=pt).

González-Solar, L. (2016). La biblioteca universitaria orientada a la investigación: propuesta de un modelo de servicio centrado en el usuario desde la perspectiva del marketing., PhD thesis thesis, Universidade da Coruña. [Thesis].  
<http://eprints.rclis.org/30313/>

Gutiérrez Bernal, E. J. (2020). Descripción archivística de documentos fotográficos. Retrieved from  
[https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas\\_informacion\\_documentacion/745](https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion/745)

Iribarren-Maestro, I. (2018). Un ejercicio de benchmarking. Unidad de bibliometría. Universidad de Navarra.  
[https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/89800/bibliometria\\_navarra.pdf?sequence=1](https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/89800/bibliometria_navarra.pdf?sequence=1)

Juárez-Urquijo, F. (2017). Encontrar el camino: correcciones necesarias para incorporar una nueva idea de biblioteca al repertorio de elementos esenciales de la ciudadanía. Anuario. ThinkEPI, 11, 119-124. <https://doi.org/10.3145/thinkepi.2017.15>

Hernández, C. y Cano, M. (2017). La importancia del benchmarking como herramienta para incrementar la calidad en el servicio en las organizaciones, Space, 31-42.  
<http://148.202.167.116:8080/xmlui/handle/123456789/3577>

Hincapié, J. A. (2017). Dificultades en la gestión de la información archivística en cuatro Centros de Investigación del área de las Ciencias Sociales, Humanas y Artes de la Universidad de Antioquia (Trabajo de grado de pregrado). Universidad de Antioquia, Medellín.

Huailani, S. (2019). Una revisión sistemática sobre la evaluación para la acreditación de bibliotecas médicas. Bol Inst Nac Salud, 25(1-2):9-18. <https://repositorio.ins.gob.pe/xmlui/bitstream/handle/INS/1131/918.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

López, S. (2019). Gestión Documental: buena práctica para reducir el consumo de papel en apoyo al desarrollo sostenible. GECONTEC: Revista Internacional de Gestión del Conocimiento y la Tecnología, 7(1), 77-92. <https://rio.upo.es/xmlui/bitstream/handle/10433/10308/4057-Texto%20del%20art%20c3%adculo-12017-1-10-20190502.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

León Santos, Magda; Otero Baxter, Tania y Ponjuán Dante, Gloria (1998). La aplicación del benchmarking en un sistema de información. Un estudio de caso. Ciencias de la Información, 2, 25-31. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4049357>

LLANES PADRÓN, Dunia. La Representación normalizada de los documentos. Estudio comparado de normas de descripción archivística.-- Dunia LLanes Padrón; dirigida por Manuela Moro Cabero, José Luis Bonal Zazo.--Salamanca: Universidad de Salamanca, 2011.

Marciniak, R. (2017). El benchmarking como herramienta de mejora de la calidad de la educación universitaria virtual : ejemplo de una experiencia polaca. *Educar*, 53(1), 171-207.

[https://ddd.uab.cat/pub/educar/educar\\_a2017v53n1/educar\\_a2017v53n1p171.pdf](https://ddd.uab.cat/pub/educar/educar_a2017v53n1/educar_a2017v53n1p171.pdf)

Mendoza Navarro, Aida Luz. (2020). Development of archivistic standards in latin america around inspection, surveillance and supervision themes, for the monitoring and control of archivistic function. *Alcance*, 9(23), 77-94. Epub 20 de noviembre de 2020.

Recuperado en 22 de octubre de 2021, de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2411-99702020000200077&lng=es&tlng=en](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2411-99702020000200077&lng=es&tlng=en).

Mendoza Navarro, Aida Luz. (2019). Reflexiones sobre la digitalización en los archivos. *Anuario Escuela de Archivología*. Disponible en:

<https://revistas.unc.edu.ar/index.php/anuario/article/view/30047>

Mendoza, A. L. (2020). El procedimiento administrativo y su incidencia en la Archivística: Un estudio jurídico comparado. *Studium Veritatis*, 18(24), 171-211.

<https://doi.org/10.35626/sv.24.2020.323>

Mundet Cruz, J. Estrategias de preservación digital permanente en los archivos nacionales un estudio comparativo. *Boletín de la ANABAD*, ISSN 0210-4164, ISSN-e 2444-7293, Tomo 65, Nº 3, 2015, págs. 127-148

Navarro Bonilla, D. (2001). El servicio de referencia archivístico: retos y oportunidades. *Revista Española De Documentación Científica*, 24(2), 178–197.

<https://doi.org/10.3989/redc.2001.v24.i2.49>

- Ordoñez, L. (2020). El benchmarking y el clima organizacional en el área de archivo de la Clínica Internacional, 2019. [Trabajo de Grado, Universidad César Vallejo, Perú]. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3217348>
- Pacios, A. (2016). Universidades transparentes con procesos de archivística transparentes. Investigación bibliotecológica, 30(70), 105-128. <https://doi.org/10.1016/j.ibbai.2016.10.006>
- Pérez, M. y López, J. (2013). Navegabilidad en las webs de los CRAI universitarios: una propuesta metodológica para su mejora. Revistas bibliotecas, XXXI (1)- <https://www.revistas.una.ac.cr/index.php/bibliotecas/article/download/5105/19783?inline=1>
- Parra Mora, G. La gestión documental en las universidades públicas de Bogotá D.C.: aplicación normatividad. Informacao Arquivística. Disponible en <https://brapci.inf.br/index.php/res/download/54475>
- Puig-Pey Saurí, Antoni; Fontanet Ambrós, Marta; Guiu Rius, PereJoan; Mauri Martí, Alfred; Perpinyà Morera, Remei. (2015). Análisis de procedimientos administrativos para la simplificación documental en la administración local. Escola Superior d'Arxivística i Gestió de Documents. (Documentos de investigación).
- Poma, A. (2018). Sistema TIC archivístico y archivo documental del OCI del Gobierno Regional La Libertad. SCIENDO, 21(2), 125-134. <https://revistas.unitru.edu.pe/index.php/SCIENDO/article/view/1890/pdf>

Real Castelao, S., y Bateoja Arroyo, H. E. (2018). Proceso para Implementar un Nuevo Sistema de Gestión Documental en la PUCESE. Revista Científica Hallazgos21, 3. <https://revistas.pucese.edu.ec/hallazgos21/article/view/251>

Rodríguez-Cruz, Yunier y Pinto, María (2018). Modelo de uso de información para la toma de decisiones estratégicas en organizaciones de información. Artigos Originaís • Transinformaçãõ 30 (1) • Jan-Apr 2018 • <https://doi.org/10.1590/2318-08892018000100005>

Rodríguez-Fernández, L. y Vázquez-Sande, P. (2019). Retos y perspectivas en la comunicación organizacional. El profesional de la información, 28, (5). [Journal article (Unpaginated)]

Rodríguez, Y.; Castellanos, A. y Ramírez, Z. (2016). Gestión documental, de información, del conocimiento e inteligencia organizacional: particularidades y convergencia para la toma de decisiones estratégicas. Revista Cubana de Información en Ciencias de la Salud, 27(2), 206-224. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2307-21132016000200007&lng=es&tlng=es](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-21132016000200007&lng=es&tlng=es).

Sáenz-Giraldo, Andrés La preservación digital en Colombia: un análisis desde la perspectiva normativa. Escuela Interamericana de Bibliotecología, 2019, vol. 42, n. 1, pp. 87-97.

Silveira, Y.; Cabeza, D. y Fernández, V. (2015). Benchmarking en la gestión de procesos universitarios : experiencia en universidades cubanas. Revista iberoamericana de educación. Madrid, 69(3), 43-62. <https://redined.educacion.gob.es/xmlui/handle/11162/176584>

Soto Lull, B. (2017). Análisis comparativo de las herramientas software para gestión de proyectos y programas.[Trabajo Final de Máster, Universitat Politècnica de València] <http://hdl.handle.net/10251/90695>

Suárez-Quiceno, Carlos and Osorio-Tuberquia, Álvaro Experiencias sobre preservación digital para bibliotecas y archivos: dos casos de estudio en Colombia. Revista Interamericana de Bibliotecología, 2018, vol. 41, n. 3, pp. 267-276

Toro Rubiano, B. Briceño Roncancio, S. Montenegro Castillo, M. Silva Avila, Sandra Milena. Estudio de prefactibilidad creación de una empresa de gestión documental, para la elaboración, actualización y capacitación en instrumentos archivísticos en la ciudad de Bogotá. Trabajo de Grado. Universidad de la Salle

Villa-Enciso, E. y Jiménez Hernández, C. (2016). Liderazgo universitario factores claves de éxito en universidades referentes de nivel internacional. QUID: Investigación, Ciencia y Tecnología, 26, 13-20.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5704156>

Villamar Barahona, G. (2018). Los procesos técnicos archivísticos y organización digital de documentos. Manual de procedimientos en gestión documental. Trabajo de grado. Universidad de Guayaquil

Zapata Cárdenas, Carlos Alberto. Administración y manejo de archivos electrónicos., 2003 [Preprint]