



Universidad Central de Venezuela
Facultad de Humanidades y Educación
Escuela de Bibliotecología y Archivología



PROPUESTA PARA LA CREACION DE UN CENTRO DE DOCUMENTACION ESPECIALIZADO EN EL MERCADO DE CAPITALES PARA U21 CASA DE BOLSA

Trabajo de Licenciatura presentado como requisito parcial ante la Escuela de Bibliotecología y Archivología de la Universidad Central de Venezuela, para optar al título de Licenciado en Bibliotecología.

Autor: Deivis Lozano Figueira.

Tutora: Martha Rondón.

Jurados: Ana Osuna,

Marianne Robles.

Caracas, octubre de 2009

CONTENIDO

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTOS.....	II
RESUMEN.....	III
INTRODUCCIÓN.....	IV
1. CAPÍTULO I: EL PROBLEMA.....	6
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	6
1.2 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	8
1.2.1 Objetivo general	8
1.2.2 Objetivos específicos.....	8
1.3 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	9
1.4 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.	10
2. CAPÍTULO II: MARCO REFERENCIAL	11
2.1 EL MERCADO DE CAPITALES EN VENEZUELA	11
2.2 ELEMENTOS DEL MERCADO DE CAPITALES.....	12
2.2 MARCO JURÍDICO.....	13
3. CAPÍTULO III: MARCO TEÓRICO.....	15
3.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.	15
3.2 LOS CENTROS DE DOCUMENTACIÓN EN LA COYUNTURA ACTUAL Y SU IMPORTANCIA	16
3.3 OBJETIVOS DE UN CENTRO DE DOCUMENTACIÓN.....	18

3.4	ORGANIZACIÓN Y FUNCIONAMIENTO	19
3.5	SISTEMA DE INFORMACIÓN DOCUMENTAL.....	20
3.6	EL PROCESO O CADENA DOCUMENTAL	22
3.7	FASES DEL PROCESO DOCUMENTAL	23
3.7.1	Operaciones de entrada.....	23
3.7.2	Operaciones de tratamiento	23
3.7.3	Operaciones de salida.....	26
3.8	LOS CENTROS DE DOCUMENTACIÓN EN LA SOCIEDAD DE LA INFORMACIÓN ..	28
3.9	LAS CENTROS DE DOCUMENTACIÓN Y LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y LA COMUNICACIÓN (TIC).....	29
3.10	LINEAMIENTOS PARA LA CREACIÓN DE UNIDADES DE INFORMACIÓN ESPECIALIZADAS.....	30
3.11	PRINCIPALES PRODUCTOS Y SERVICIOS EN UNIDAD DE INFORMACIÓN ESPECIALIZADA.....	33
3.12	TEORÍA ARCHIVÍSTICA	36
3.13	GESTIÓN DOCUMENTAL O TRATAMIENTO ARCHIVÍSTICO	37
3.13.1	Serie documental.....	39
3.13.2	La identificación	39
3.13.3	Valoración del fondo	40
3.13.4	La Clasificación.....	41
3.13.5	Cuadros de clasificación.....	42
3.13.6	La ordenación.....	43
3.13.7	La selección.....	44
3.13.8	Descripción Archivística.....	44
3.13.9	Normas ISAD-G	45
3.13.10	Tablas de retención documental	46
3.13.11	Transferencia de documentos	47
3.14	GESTIÓN ELECTRÓNICA DE DOCUMENTOS.....	47
3.15	LOS SERVICIOS INFORMACIONALES EN VENEZUELA	49

3.16 U21 CASA DE BOLSA	52
3.16.1 Reseña histórica.....	53
3.16.2 Misión.....	54
3.16.3 Visión.....	54
3.16.4 Organigrama	55
4. CAPÍTULO IV: MARCO METODOLÓGICO.....	56
4.1 TIPO DE INVESTIGACIÓN	56
4.2 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	56
4.3 POBLACIÓN Y MUESTRA	56
4.4 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	57
4.5 INSTRUMENTOS	57
4.6 TÉCNICAS DE ANÁLISIS.....	58
4.7 PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE RESULTADOS	58
4.8 INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	67
5. CAPÍTULO V: PROPUESTA PARA LA CREACION DE UN CENTRO DE DOCUMENTACION ESPECIALIZADO EN EL MERCADO DE CAPITALES PARA U21 CASA DE BOLSA.....	69
5.1. MISIÓN	69
5.2. VISIÓN	69
5.3. OBJETIVOS.....	69
5.4. FUNCIONES	70
5.5. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA.....	70
5.6 PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE BIBLIOTECA PARA U21 CASA DE BOLSA.....	72

5.6.1	Funciones.....	73
5.6.2	Estructura Técnica.....	73
5.6.2.1.	Colección.....	74
5.6.3	Organización Técnica	75
5.6.4	Servicios.....	76
5.7 PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE LA COORDINACIÓN DE ARCHIVO PARA U21		
	CASA DE BOLSA	78
5.7.1	Funciones.....	79
5.7.2	Estructura técnica.....	79
5.7.2.1	Fondo documental	80
5.7.3	Servicios.....	82
5.8	PROPUESTA DE UN PROGRAMA ELECTRÓNICO DE DOCUMENTOS.....	82
5.9	PROPUESTA PARA LA CREACIÓN DE UNA PÁGINA WEB.....	83
5.10	USUARIOS.....	84
5.11	RECURSOS HUMANOS.....	85
5.12	RECURSOS TECNOLÓGICOS	90
5.13	CONDICIONES AMBIENTALES Y DE CONSERVACIÓN	91
5.12	MOBILIARIO Y EQUIPOS	93
5.14	INFRAESTRUCTURA FÍSICA.....	93
5.15	BENEFICIOS E IMPACTOS ESPERADOS	94
CONCLUSIONES		95
RECOMENDACIONES		96
FUENTES CONSULTADAS		97
ANEXOS.....		110

1. EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

U21 casa de bolsa es una entidad financiera, dedicada al mercado de capitales, que ofrece una gama de productos a las personas que quieran ampliar sus posibilidades de inversión dentro del mercado financiero venezolano e internacional. De acuerdo al marco jurídico venezolano esta debe someterse al control de La Comisión Nacional de Valores que es el ente regulador de las sociedades de corretajes y casas de bolsas, de acuerdo a la Ley de Mercado de Capitales promulgada el 22 de octubre de 1.998, actualmente la Comisión Nacional se encuentra adscrita al Ministerio del Poder Popular para Economía y Finanzas.

U21 como cualquier institución es un ente productor de documentos e información, relacionada directamente con el mercado de capitales, actualmente en esta casa de bolsa la unidad encargada de organizar y resguardar la documentación que se produce en cada unidad que la conforma es la Gerencia de Base de Datos, la cual se encuentra adscrita a la vicepresidencia de operaciones.

La mencionada unidad carece de una infraestructura básica para el almacenamiento y custodia de todos los documentos que se generan diariamente, además cuenta con una colección importante de títulos en el área financiera y económica, así como también información en formato digital que no se encuentra disponible a los usuarios que es producida dentro de la casa de bolsa.

Esta organización requiere de una unidad de información UI que satisfaga las necesidades de información de sus usuarios, para lo cual cuenta en estos momentos con un espacio reducido con estantes y un archivomil contentivo de una colección de aproximadamente 700 títulos acerca de economía, administración, cálculo, estadística, matemática, física, contabilidad, gerencia, lógica, algunos trabajos de investigación, conferencias, manuales, informes técnicos, diccionarios.

En este mismo espacio se almacenan en un archivomil todos los documentos que produce cada departamento que conforman la casa de

bolsa, el fondo documental está compuesto por más de 60 metros lineales de documentación y en este se encuentran, auditorias, informes de transferencias, órdenes de pagos, facturas de compra y venta de bonos, expedientes de clientes, confirmaciones de transferencias; documentos producidos por el área fiscal y de contabilidad de la compañía. Tanto el material bibliográfico como la documentación técnico administrativa no reciben tratamiento documental lo que impide recuperar la información de manera oportuna.

En cuanto a la infraestructura es inadecuada para el almacenamiento de los documentos, el espacio es reducido y es casi imposible de acceder a los estantes y al archimóvil que allí se encuentra, además grandes cantidades de documentos se encuentran almacenados en cajas que luego son enviadas a un archivo inactivo que maneja una empresa externa.

Con respecto al mobiliario se evidencia una carencia en los materiales de oficina tales como, mesas y sillas para consultar los documentos, asimismo no existen normas en cuanto al control y préstamo. Por otro lado la inexistencia de normas de conservación que eviten la proliferación de hongos y deterioro de los documentos, aunado a esto, la ausencia de manuales que establezcan las políticas de tratamiento documental, conservación, consulta y préstamo de los documentos ha traído consigo la pérdida de información y daño permanente del material documental que allí se encuentra.

La debilidad que esta organización presenta es la ausencia de UI especializada en el mercado de capitales, que preserve, custodie y trate la documentación que genera, con el fin de poder satisfacer las necesidades informacionales en apoyo a la toma de decisiones técnicas y organizacionales. En tal sentido es de vital importancia el desarrollo de un centro de documentación con una estructura organizativa y funcional que este a la vanguardia de los avances tecnológicos, permitiendo el rápido y preciso acceso a la información para generar nuevos conocimientos.

Ahora bien, es importante señalar que la creación de unidades y servicios de información han sido propuestas que más se han generado en los últimos años; la necesidad de las instituciones y del sector empresarial específicamente de contar con unidades de información especializadas ha sido demandante; es por ello que las propuestas se dirigen a la organización y automatización de la información; del mismo modo diversos investigadores

presentan sus propuestas para la creación de centros de documentación especializados en un área del conocimiento y estas investigaciones proporcionan datos relevantes que son tomados en cuenta en un momento dado. Esta investigación coincide perfectamente con las realizadas por otros investigadores, puesto que el fin que se persigue es de satisfacer las necesidades de información de los usuarios.

En los últimos años se han presentado interesantes proyectos acerca la creación de centros de información y documentación, las cuales tienen como objetivos proporcionar un espacio físico para la información y facilitarla a los usuarios; dentro de este orden de ideas, se han presentado propuestas de centros de documentación virtual, siendo estas últimas las más innovadoras y aceptadas por muchas organizaciones.

En atención a lo anteriormente expuesto, la intención de esta investigación es proponer la creación de un Centro de Documentación Especializado en el mercado de capitales, que combine de manera orgánica el archivo y la biblioteca con la finalidad de satisfacer las necesidades de información de los usuarios de la organización y el público en general.

1.2 Objetivos de la investigación

1.2.1 Objetivo general

- Proponer la creación de un Centro de Documentación Especializado en el Mercado de Capitales para U21 Casa de Bolsa.

1.2.2 Objetivos específicos

- Identificar las necesidades de información de los usuarios internos y externos,
- Diseñar los servicios que prestará la nueva unidad de información,
- Proponer la creación de una página Web de manera que se pueda consultar la información que se encuentre en formato digital,
- Proponer el diseño de un programa de gestión electrónica de documentos.

1.3 Justificación de la investigación

Las Unidades de Información, resguardan y preservan la información con la finalidad de que se encuentre a disposición de sus usuarios, y el objetivo principal es de satisfacer las necesidades de estos; la propuesta de la Creación de un Centro de Documentación especializado en el Mercado de Capitales para U21 casa de bolsa, generará un impacto positivo en la organización; puesto lo que se pretende es facilitar el acceso a la información.

La existencia de una unidad de información en una organización como U21 implicará mayor administración en cuanto a la cantidad de información que esta produce, y será de apoyo para todas las unidades que conforman la empresa; además uno de los mayores beneficios que traerá a la organización es la eficacia y la eficiencia en todos sus departamentos a través del diseño de un programa de gestión electrónica de documentos, que evite la pérdida de información.

U21 Casa de Bolsa es una organización que brinda asesoría financiera en el mercado de valores a todas las personas interesadas en invertir en este; sin embargo no brinda educación bursátil como lo llevan a cabo otras casa de bolsa en el país; es por ello que la creación de una unidad de información especializada en el mercado de capitales en esta organización será de apoyo, tanto para los empleados, así como también para los clientes.

Una UI especializada permite a todos sus usuarios estar informados de las últimas noticias y avances que se generan en el área específica que trata, es por ello que esta investigación busca integrar tanto la biblioteca y el archivo en una unidad combinada que no solamente satisfaga las necesidades informacionales de sus usuarios, sino también el usuario encuentre un valor agregado a todos los productos y servicio que esta produzca en el futuro.

1.4 Limitaciones de la investigación.

Durante una investigación se pueden presentar dificultades en cuanto a los diversos recursos necesarios requeridos para llevar a cabo el estudio. Una de las limitaciones que presento esta investigación fue acceder a material bibliográfico actualizado, sin embargo la abundancia de material electrónico complementó el marco teórico; asimismo se presentó dificultad en la ubicación de la muestra al momento de realizar las encuestas y en cuanto a los recursos económicos se presentaron pocas dificultades.

2. MARCO REFERENCIAL

2.1 El Mercado de Capitales en Venezuela¹

El mercado de capitales es un complejo sistema financiero que maneja muchos términos y esquemas, es necesario la asistencia a cursos y charlas en esta área de manera de comprender de que se trata, sin embargo es importante hacer una breve referencia de cuál es el objetivo de este mercado, su alcance y la normativa jurídica que lo regula en Venezuela.

En materia económica un mercado es el lugar donde se reúnen compradores y vendedores para realizar operaciones de intercambio, entonces los mercados pueden ser: mercados monetarios y mercados de capitales, en Venezuela el mercado monetario está integrado por las instituciones financieras que proporcionan el mecanismo para transferir o distribuir capitales de ahorradores y prestamistas, este se encuentra regulado por la superintendencia de bancos y otras instituciones financieras, mediante la Ley General de Bancos.

Por otro lado el mercado de capitales está integrado por una serie de participantes que, compra y vende acciones e instrumentos de crédito con la finalidad de que los financistas cubran sus necesidades de capital y los inversionistas coloquen su exceso de capital en negocios que generen rendimiento, es nuestro país, este mercado se encuentra regulado por la Comisión Nacional de Valores a través de la Ley de Mercado de Capitales.

Algunos economistas definen el mercado de capitales como el motor de la economía de un país; es través de este mercado, que el ahorro se transforma en inversión, y la inversión a su vez genera el conocimiento económico necesario para el desarrollo de un país, este funge como un canalizador del ahorro interno a objeto de ofrecer un rendimiento al inversionista, dentro del Mercado de Capitales están definidos ciertos mercados, el más común es el mercado de bonos, en el cual se ha visto gran participación de las personas.

¹ Bolsa de Valores de Caracas (2009). [Página Web en Línea]. Disponible: <http://www.bolsadecaracas.com/esp/index.jsp> [Consulta: 2009, mayo, 17]

2.2 Elementos del Mercado de Capitales²

Las entidades que conforman el mercado de capitales venezolanos son los siguientes:

Comisión Nacional de Valores: Organismo creado por la Ley de Mercado de Capitales de fecha 16 de mayo de 1.973, modificada en 1.975 y 1.998, que tiene por objetivo la promoción, regulación, vigilancia y supervisión del mercado de valores, con personalidad jurídica, y patrimonio propio e independiente del Fisco Nacional, está adscrita al Ministerio del Poder Popular para Economía y Finanzas, a los efectos de la tutela administrativa.

Caja Venezolana de Valores: Sistema de compensación y liquidación de valores que provee simultáneamente un intercambio de valores y efectivo en la fecha de liquidación que se acuerde. En la fecha de liquidación, los valores se transfieren de la cuenta del vendedor a la cuenta de valores del comprador, esta entidad facilita la rápida transferencia de fondos y de valores depositados por las personas naturales o jurídicas que participan activamente en el mercado de valores, otorgándole a éstas la consiguiente seguridad jurídica en la ejecución de las operaciones pactadas, a la vez que permite la inmovilización física de dichos valores, minimizando los riesgos por robo, extravío, falsificación, entre otros.

Bolsa de Valores: Son mercados secundarios oficiales, destinados a la negociación exclusiva de las acciones y valores convertibles o que otorguen el derecho de adquisición o suscripción. La Bolsa de Valores no constituye mecanismos directos para la obtención de capitales, sino más bien provee un lugar físico y los servicios necesarios, para que vendedores y compradores de títulos valores, a través de Corredores Públicos, Accionistas o sus apoderados, efectúen sus transacciones con tales títulos. Los miembros de la Bolsa asisten a reuniones denominadas Rueda de Corredores, para realizar las operaciones que les han sido encomendadas. Allí los Corredores

² Bolsa de Valores de Caracas (2009). [Página Web en Línea]. Disponible: <http://www.bolsadecaracas.com/esp/index.jsp> [Consulta: 2009, mayo, 17]

hacen sus ofertas de venta o compra indicando la especie de valores, la cantidad, precio y la clase de operación que propone.

Entidades emisoras: Son las instituciones que emiten y colocan sus títulos valores en los mercados organizados para financiarse.

Intermediarios³

- **Corredor de Títulos Valores:** El Corredor Público de Títulos Valores es definido en las Normas relativas a la Autorización de los Corredores Públicos de Títulos Valores en su artículo 1° como la persona natural o jurídica que tiene entre su objeto principal realizar operaciones de corretaje con valores, previa autorización de la Comisión Nacional de Valores para actuar como tal.
- **Casa de Bolsa:** Sociedad o casa de corretaje autorizada por la Comisión Nacional de Valores para realizar todas aquellas actividades de intermediación de títulos valores y actividades conexas. Cuando una sociedad de corretaje es admitida en una bolsa de valores puede emplear la denominación casa de bolsa. A la Bolsa de Valores de Caracas pertenecen 63 casas de bolsa, siendo cada una propietaria de una acción y habiendo sido aprobado su ingreso como miembro por la institución.

2.2 Marco Jurídico⁴

El marco jurídico es el conjunto de normas que regulan el mercado de capitales, en Venezuela está conformado por:

Ley de Mercado de Capitales: Publicada en Gaceta Oficial N° 36.565 de fecha 22/10/1.998; esta Ley regula la oferta pública de valores, cualquiera

³ Bolsa de Valores de Caracas (2009). [Página Web en Línea]. Disponible: <http://www.bolsadecaracas.com/esp/index.jsp> [Consulta: 2009, mayo, 17]

⁴ Comisión Nacional de Valores (2009) [Página Web en Línea]. Disponible: <http://www.cnv.gob.ve/site/index.php> [Consulta: 2009, mayo 15]

que éstos sean, estableciendo a tal fin los principios de organización y funcionamiento, las normas rectoras de la actividad de cuantos sujetos y entidades intervienen en ellos y su régimen de control.

Ley de Caja de Valores: Publicada en Gaceta Oficial N° 36.020 de fecha 13/08/1.996; establece el marco regulatorio de los servicios de depósito y custodia de títulos valores, en la cual, por vía de consecuencia, se facilita la inmovilización física de los mencionados títulos.

Ley de Entidades de Inversión Colectiva: Publicada en Gaceta Oficial N° 36.027 de fecha 22/08/1.996; tiene por objeto general fomentar el desarrollo del mercado de capitales venezolano, a través del diseño y creación de una variedad de entidades de inversión colectiva, para canalizar el ahorro hacia inversión productiva.

Ley Especial de Carácter Orgánico: Publicada en Gaceta Oficial N° 34.558 de fecha 21/09/1.990; autoriza al Ejecutivo Nacional para realizar operaciones de crédito público destinadas a refinanciar deuda pública externa.

Ley del Banco Central de Venezuela: Publicada en Gaceta Oficial N° 5.606 de fecha 18/10/2.002; regula el funcionamiento del Banco Central de Venezuela y contiene normas que afectan la negociación de títulos valores en el mercado de valores venezolano.

Ley de Impuesto Sobre la Renta: Publicada en Gaceta Oficial N° 38.628 de fecha 16/02/2007; reglamento parcial en m de retenciones, en lo que concierne a los gravámenes de enriquecimientos o ingresos brutos originados de las operaciones efectuadas en el mercado de capitales. Estas leyes conforman el marco legal del mercado venezolano de capitales, en tanto gravan los enriquecimientos o ingresos brutos originados de las operaciones efectuadas en este mercado.

3. MARCO TEÓRICO

3.1 Antecedentes de la investigación.

El conocimiento que se genera en diversas áreas del conocimiento obliga a establecer bases sólidas para que un tema o situación específica siga siendo objeto de estudio, la presente investigación es antecedida por una serie de estudios que son fuente necesaria para el desarrollo y análisis de esta; es por ello que se tomaran algunos trabajos de grados presentados para optar a la licenciatura en Bibliotecología y Archivología de la Escuela de Bibliotecología y Archivología como fuentes de información, asimismo fueron consultadas algunos trabajo que se encuentran disponibles en línea.

Entre los trabajos que fueron consultados esta la *“Propuesta para la creación de un centro de documentación para el Instituto de Materiales y Modelos Estructurales de la Faculta de Ingeniería de la Universidad Central de Venezuela”* (Romero Yamileth, 2006), este interesante trabajo propone la creación de un centro de documentación en el que este combinado la biblioteca y el archivo en una sola unidad de información, asimismo se diseñan los productos y servicios de la nueva unidad.

El trabajo de investigación *“Propuesta para la creación de un centro de documentación e información para el servicio autónomo de la propiedad intelectual (SAPI) adscrito al Ministerio de la producción y comercio de la República Bolivariana de Venezuela”* (Lara y Córdoba ,2004), en esta investigación se diseñan los principales productos y servicios que debe tener el centro de documentación, el cual es proyecto factible de acuerdo a los resultados que arrojó la investigación.

Entre los trabajos electrónicos que fueron consultados se encuentra *“Propuesta de Establecimiento de un Centro de Documentación: Especializado en Artes Escénicas dentro de la UDLA – Puebla”* (Ladino Israel, 2001)⁵, en este trabajo se presenta aspectos desde el personal a formar parte como los detalles técnicos para su construcción.

⁵ Ladino Israel (2004). *Propuesta de Establecimiento de un Centro de Documentación: Especializado en Artes Escénicas dentro de la UDLA – Puebla* [Documento en línea]. Universidad Autónoma de Guadalajara. Disponible: <http://www.uag.mx/eci/centrodocum.pdf>. [Consulta: 2009, febrero 15]

En cuanto al área de archivo sirvió de apoyo la investigación acerca de la *“Propuesta para la creación del Archivo General de la Universidad Católica Andrés Bello”* (Sousa y Manrique, 2002), en esta propuesta se diseñan las bases para la creación de un archivo general, así como los procesos archivísticos dentro del archivo.

Otro interesante trabajo de grado presentado fue un *“Proyecto de creación de un Sistema de Archivo para la Vicepresidencia de Fideicomiso de Banesco-Banco Universal”*, (Medina y Meza, 2001), esta propuesta diseña claramente el sistema de archivo de gestión, del mismo modo detallan todos los procesos llevados a cabo en este tipo de archivo.

Los trabajos de grados anteriormente mencionados sirvieron de apoyo para la realización de esta investigación, puesto que en todos se formulan propuestas para la creación de servicios y sistemas de información en alguna organización o institución, en estos se señalan de manera detallada pautas y lineamientos para la creación de las respectivas unidades de información, es por ello que son fuente de información primordial en el momento de realizar trabajos de investigación.

3.2 Los Centros de Documentación en la coyuntura actual y su importancia

Las unidades de información han sido de apoyo para el hombre y estas cumplen una misión valiosa, son la memoria de las civilizaciones; el avance de la humanidad y la generación de conocimiento han incrementado la existencia de estas unidades de información, en los últimos años el incremento del conocimiento en forma acelerada y su producción en múltiples sitios a la vez, ha experimentado un trabajo tan intensivo de datos, información y conocimiento.

Por consiguiente, el centro de documentación nace como respuesta a la explosión documental de diversos contenidos; además se iniciaron bibliotecas especializadas que comenzaron a cumplir funciones no cubiertas por la biblioteca tradicional, y más tarde se independizaron como organismos, con el fin de satisfacer las necesidades de información de investigadores en distintas áreas.

Ahora bien, es importante señalar que los centros de documentación de acuerdo a la norma UNE 50/113 (2.006), se definen como: “Organismo que desarrolla tareas de documentación y de manejo de difusión de información en diversos grados”.⁶

De acuerdo a esta definición puede decirse que un centro de documentación es una institución que actúa como mediadora entre el usuario y los conocimientos, gracias a sus servicios de almacenamiento, selección, tratamiento, y difusión de la información; además son una unidad de información especializada que suele estar adscrita a un organismo de investigación o del sector empresarial con la finalidad de apoyar a especialistas, investigadores o profesionales en la búsqueda de información.

Asimismo, Vellosillo Inmaculada (2003), señala que los “centros de documentación aglutinan, tratan y difunden información relativa a un tema o a un grupo de temas afines y su misión principal es proporcionar información a las personas que enfocan sus actividades hacia estos temas”, por consiguiente esta UI es de gran apoyo al investigador en un área específica puesto que la información que se encuentra en el es especializada.

En este mismo orden de ideas, según Stueart, R.D. y Moran (1.998) indican que “El centro de documentación es un servicio dirigido a cubrir las necesidades informativas de los usuarios entre las que se encuentran búsqueda y difusión de la información”, es por ello que el centro de documentación se convierte no solamente en una UI que resguarda información, sino también que difunde la misma y además proporciona herramientas a los usuarios para su posterior recuperación.

Ahora bien, de acuerdo a las definiciones referidas anteriormente se pueden mencionar algunas características que tienen los centros de documentación, el fondo documental que maneja tiene un carácter especializado, es decir se dedica solamente en área específica del conocimiento, el tratamiento que se le proporciona a la colección es diferente, el tamaño de la colección usualmente es pequeño, así como el espacio y el personal.

⁶ Las UNE, Una Norma Española, son un conjunto de normas tecnológicas creadas por los Comités Técnicos de Normalización (CTN). La norma 50/113 abarca la terminología en documentación e información.

Por otra parte, las UI representan para la sociedad la memoria de diversos eventos que se originan en el tiempo, afortunadamente hoy en día la tecnología ha permitido revivir la memoria que ha permanecido por muchos años resguardada en estos recintos que llamamos bibliotecas, centros de documentación, archivos etc.,

Los centros de documentación como unidad de información especializada tienen la responsabilidad de seleccionar, almacenar, procesar y difundir la información, además a través de sus productos y servicios logran su objetivo final el cual es brindarle al usuario la mayor satisfacción en sus búsquedas de información.

3.3 Objetivos de un Centro de Documentación

De acuerdo a José López Yépez (2.002) entre el principal objetivos que debe cumplir un centro de documentación está “atender las necesidades de información que le sean demandadas, proveer regularmente información, es decir, no esperar a que los usuarios vayan a preguntar sino que debe adelantarse a la demanda ofreciendo el producto documental a los usuarios potenciales dedicándose al análisis de los documentos”.

Según el mismo autor, señala que los “objetivos específicos de un centro de documentación es el de atender a las peticiones y necesidades específicas de su organización, así como intentar procesar la información rápidamente evitando la pasividad”. Ciertamente lo que un usuario desea es que sus necesidades sean satisfechas de inmediato o a la brevedad de tiempo posible.

De la misma forma, Santaella Rita (2006) señala que “La misión principal de los centros de documentación es proporcionar información a las personas que enfocan sus actividades hacia temas especiales, así como a las que trabajan en estos centros, para que puedan desarrollar adecuadamente sus tareas en base a estudios e investigaciones”, es por ello que el perfil del profesional que labora en estas unidades debe estar diseñado para atender y apoyar al usuario en sus requerimientos especiales.

De este modo, para que esta unidad cumpla sus objetivos debe estar en la capacidad de localizar información precisa y pertinente, debe contar con un espacio físico en el cual se puedan llevar a cabo las consultas, el

personal debe estar debidamente instruido para que se le pueda ofrecer al usuario la asesoría adecuada.

Es por ello que una UI debe contar con una estructura organizativa que describa las funciones y rangos de responsabilidad para el personal, Según Melinkoff (1.995) “la estructura de la organización se crea para realizar las funciones, las actividades y para cumplir los deberes y las responsabilidades de los componentes sociales de la organización. A través de esta estructura se delega autoridad, se establecen las responsabilidades y, en función de éstas, las distintas posiciones en la estratificación jerárquica”.

3.4 Organización y Funcionamiento

Según Rosario López de Prado (2.000) “La organización de un centro de documentación implica conocer detalladamente a los usuarios y sus necesidades, así como conocer de antemano qué servicios se van a prestar”. Además este mismo autor señala que su funcionamiento radica en las operaciones documentales que este lleva a cabo, las define como: “el conjunto de operaciones necesarias para el funcionamiento correcto de todo centro de documentación, y tienen como finalidad proporcionarle al usuario la información requerida de acuerdo con sus necesidades”.

Asimismo, López de Prado (2.000) considera que los centros de documentación deben: “catalogar, clasificar, analizar, indizar, seleccionar: libros, artículos de revista, publicaciones, estadísticas, literaturas y toda clase de documentación.”, con todos estos procesos mencionados anteriormente los centros de documentación dan a conocer todos los avances técnicos y científicos que se están llevando a cabo.

Por otro lado el funcionamiento de un centro de documentación radica en las operaciones del proceso documental, es por ello que Serrallach (citado por López, 1.993) considera que:

Estos centros no sólo deben recoger el material, sino que lo deben anotar, catalogar, clasificar, analizar, indicar y seleccionar: libros, libros en serie, artículos de revistas, publicaciones de gobiernos, textos de patentes, normas, listas, tesis doctorales, tablas, estadísticas, literatura musical y toda clase de

documentación. Publican unos boletines de información bibliográfica, cuya finalidad es comunicarse con el exterior, informando a los investigadores con toda rapidez de todos los últimos avances sobre los diversos temas a que se dediquen.

Con ello dan a conocer rápidamente toda la evolución científica aparecida últimamente en todas las revistas y patentes, información que ponen inmediatamente en manos del investigador, el cual, sin necesidad de consultar todas las publicaciones de su materia, puede estar, a base de ellas, al día de todo lo que acaba de aparecer mundialmente en su campo de estudio. (p. 45)

Cabe destacar que generalmente la mayor parte de las unidades de información especializadas la colección tiene ciertas características, la información publicada corresponde a publicaciones periódicas, monografías, normas, patentes, obras de referencia, información generada internamente por la institución en que se ubica: literatura gris (papeles de trabajo, correspondencia), informes, estudios, proyectos, información disponible a través de fuentes externas a la institución u organización: bases de datos y catálogos de otras instituciones; además se deben incluir los distintos formatos en los que se puede encontrar estos documentos.

Una de las principales funciones de una UI especializada es la descripción bibliográfica y la de su contenido, en estas unidades se presta mayor atención al tratamiento del contenido de los fondos ya que proporciona mayor información al usuario, es por ello el uso frecuente del resumen como instrumento de selección de la información, las palabras clave utilizadas para las listas de términos o tesauros especializados.

3.5 Sistema de Información Documental.

El conocer cuál es el estado de la ciencia es una condición previa indispensable para emprender una investigación en cualquier disciplina científica o técnica, la información que los investigadores solicitan constituye un exponente neto de los temas de interés sobre los que se centran sus trabajos actuales o se van a orientar los futuros. Es por ello que, la información constituye el elemento fundamental en el centro de

documentación propuesto y el Sistema de Información Documental (SID) se convierte en la herramienta principal de este.

Según Rodrigo Sánchez Jiménez (2.003) “Los sistemas de información son sistemas abiertos, ya que estos interactúan con su medio, estos recogen información permanentemente, y que giran entorno a un depósito o red de documentos donde incorporan la información que llega desde el exterior y la que llega desde los circuitos internos”. El objetivo fundamental del SID consiste en responder a las necesidades de usuarios en momentos concretos, es decir, hacer posible la recuperación de información para una petición de información concreta.

La información es el componente principal de toda UI, el SID es el instrumento indispensable, este último se convierte en la interface entre la información y el usuario, es por ello que Codina (citado por Caldera, 2.005) considera que los Sistemas de Información Documental son aquellos que:

...obtienen, almacenan, recuperan y distribuyen información sobre el conocimiento registrado en un depósito o en una red de documentos. En un SID, por tanto, la recuperación de información está vinculada con la representación del conocimiento registrado en documentos, con la representación de las necesidades de información de los usuarios del sistema y con el desarrollo de una función capaz de comparar ambas y seleccionar los documentos más relevantes para solucionar la necesidad de información. (p. 22)

Los Sistemas de Información Documental clásicos cuentan con tres posibilidades que son: Sistema Archivístico, Sistema Bibliotecario y Sistema Documental. Tratando lo que sería la documentación interna, externa y la generada para el exterior, ya sea desde el punto de vista del centro de documentación o de la organización.

Es importante destacar además que los SID tienen como función proporcionar, regular y gestionar todo tipo de recurso de información, para lo cual se someten a un proceso de almacenamiento, identificación, transformación, organización, tratamiento y recuperación. Como resultado de la gestión realizada por las UI, se alcanzan cambios en el estado del

conocimiento que poseen las personas, la solución de problemas informativos, y esta tiene a su vez influencia en la toma de decisiones.

Por otro lado, un sistema de información se caracteriza por su capacidad de almacenar, procesar, controlar y hacer accesible la información; es por ello que el trabajo del profesional de la información tiene que ver con el desarrollo, operatividad y gestión de sistemas de información de cualquier tipo, empleando todo tipo de técnicas y tecnologías mediante las que puede transferir la información.

3.6 El proceso o cadena documental

Hoy en día, la proliferación de las nuevas tecnologías aplicadas a la gestión de información ha implicado grandes beneficios a las organizaciones, en cuanto al ahorro de tiempo y de gastos económicos; la tecnología ha facilitado la organización y control de los documentos pero, por otro lado ha duplicado el trabajo.

Las cantidades de documentos que son adquiridos por las UI, deben ser analizados para que estos se puedan difundir, a través de este análisis se identifica el documento para que este sea consultado y así evitar la pérdida del mismo o en el momento de su búsqueda, no existan ambigüedades para recuperar información en el contenido.

De acuerdo a Juárez Miguel (1993) El proceso documental “Se refiere al proceso generado al tratar científicamente unos documentos, y comprende todas las etapas que van desde su entrada a un centro de documentación, hasta su posterior difusión entre usuarios de la información”. Asimismo, la finalidad de todo sistema de información es difundir la información contenida en los documentos, pero antes que la información se difunda debe ser sometida a una serie de procesos que le brindarán al usuario un producto final.

Del mismo modo, Stueart y Morán (1.998) señalan que el proceso documental es “el conjunto de tareas y operaciones sucesivas y articuladas entre sí que se realizan sobre los documentos de una unidad de información”. De este modo, el proceso documental proporciona la descripción de los documentos de manera detallada y uniforme para su

posterior recuperación, y este se hace necesario e indispensable puesto que de este dependerá la disposición de la información a los usuarios.

3.7 Fases del proceso documental

Para que exista comunicación entre los documentos y los usuarios se hace necesario llevar a cabo una serie de operaciones, las cuales complementan el proceso documental, estas son las operaciones de entrada, de tratamiento y de salida.

3.7.1 Operaciones de entrada

De acuerdo a Martínez Comeche (1.996) las operaciones de entrada “engloba las operaciones que tienen lugar desde la entrada de los documentos al sistema de información”, en esta primera fase se engloban las siguientes tareas:

- **Selección:** consiste en escoger, de entre toda la masa documental existente, aquellos documentos que se adecuen a las necesidades informativas de los clientes potenciales y de las disciplinas temáticas abarcadas por el sistema documental.
- **Adquisición:** la adquisición permite constituir el fondo documental de un sistema de información. Las formas habituales de adquirir fondos son la compra, el intercambio o canje y la donación.
- **Registro:** el registro es una tarea meramente administrativa encaminada a controlar el número total de documentos que constituyen el fondo de un servicio documental.

3.7.2 Operaciones de tratamiento

De acuerdo a Juárez Miguel (2.001) “el tratamiento es la elaboración de documentos secundarios, que faciliten la difusión y recuperación de la información cuando sea solicitada, o incluso antes de serlo.” Por consiguiente, estas tareas representan el conjunto de operaciones encaminadas a la transformación de la información contenida en los documentos en otros más sencillos y fáciles de utilizar por los usuarios.

3.7.2.1 El Análisis documental

Según Lourdes Castillo (2.004) el análisis documental “Es el conjunto de operaciones que se realizan para extraer la información contenida en los documentos primarios y acondicionarla para su almacenamiento y posterior recuperación, y su producto final es un documento secundario”. Además, Es análisis documental proporciona exhaustividad en el momento de la búsqueda, lo cual permite que los tiempos de consulta sean reducidos.

Por otro lado, según Pinto Molina (1990) considera que “el análisis debe englobar el estudio de los dos elementos que conforman el documento: su forma (análisis formal) y su contenido (análisis de contenido)”.

3.7.2.1.1 El análisis formal

De acuerdo a Garrido Arilla (1.994) el análisis formal “tiene como objetivo la identificación física del documento, este análisis se realiza previamente al análisis de contenido y se rige por una serie de instrucciones o normas convencionales.” Dentro de este análisis se concretan dos tareas documentales:

- **La descripción bibliográfica:** De acuerdo a Pinto Molina (1.991) es “la operación encargada de escoger todos aquellos elementos aparentes y convencionales que posibiliten la identificación precisa y formal de cada documento en colección determinada”; de la misma manera el mismo autor señala que,
- **La catalogación:** “es el proceso por el que son transferidos conforme a determinadas reglas ciertos datos técnicos de un documento a soporte documental”.
- **La clasificación:** De acuerdo a Maniez Jacques (1.993) la clasificación es “la operación intelectual por la cual el documentalista atribuye a una obra un índice correspondiente a una clase de materias, utilizando un lenguaje de clasificación”.

3.7.2.1.2 El análisis de contenido

A diferencia del análisis formal que viene preestablecido con una serie de procedimientos normalizados, el análisis de contenido requiere de actividad intelectual las cuales mostrarán el contenido del documento, las dos técnicas que se aplican a los documentos son las siguientes:

- **La indización:** De acuerdo a Pinto María (1.996) la indización es “la operación donde se define el contenido de un documento mediante un conjunto de conceptos que especifican el tema o temas de aquel trata”. Entonces se puede decir que la indización es una operación que tiene como objetivo representar los resultados de análisis de un documento o puede ser una parte del mismo, a través de la asignación de términos, específicos para facilitar la recuperación.
- **El resumen:** según González (1.996) el resumen o la técnica de resumir lo define como “una representación abreviada y precisa del documento, sin interpretación crítica y sin mención expresa del autor del resumen”. Es decir, el resumen permite conocer de manera reducida el contenido del documento y en este no se emiten ningún tipo de opinión o frase que interfieran con tema del mismo, de esta manera permitiendo la interacción con el usuario y el documento.

3.7.2.2 Recuperación de la información.

La recuperación de la información es un proceso que se realiza a través de la consultas a la bases de datos y otros sistemas de almacenamiento de información, de acuerdo a Pinto María (2.009) “el proceso de recuperación se lleva a cabo mediante consultas a las bases de datos donde se almacena información estructurada”, esto permite consultar gran cantidad de documentos en pocos minutos, sin embargo para recuperar información específica se requiere que la búsqueda se realice con precisión.

Asimismo, para consultar la información se realiza a través de un sistema de recuperación de información que según el mismo autor es “el proceso donde se accede a una información previamente almacenada,

mediante herramientas informáticas que permiten establecer ecuaciones de búsqueda específicas”. Es importante señalar que los lenguajes documentales juegan un papel fundamental en el momento de recuperar y consultar los documentos.

De acuerdo a estas definiciones se puede decir que la recuperación de la información, permite obtener un documento o alguna información específica a través de un sistema automatizado o base de datos y para que nuestra búsqueda tenga éxito, se debe usar un lenguaje controlado o normalizado que nos permita obtener la información buscada.

Las herramientas fundamentales para llevar a cabo la recuperación de la información, son las bases de datos, Internet, revistas electrónicas, buscadores, directorios, meta buscadores, entre otros.

3.7.3 Operaciones de salida

Las operaciones de salida son la última fase del proceso documental, es en esta donde la unidad de información disemina sus productos elaborados así como también sus servicios. Es por ello que Martínez Comeche (1.996) señala que “el desenlace de todo proceso documental desemboca en la difusión de la información contenida en los documentos que se realizará mediante productos y servicios”.

3.7.3.1 La difusión de información

De acuerdo a Valle Gastaminza (1.996) la difusión de la información “consiste en transmitir al usuario la información que necesita, o bien, ofrecerle, los medios para obtenerla”, ciertamente, la difusión le brinda al usuario las distintas opciones que ofrece una UI para acceder a sus productos.

3.7.3.1.1 Servicios documentales

A través de esta última etapa la UI da a conocer cuáles son sus principales fortalezas como unidad productora y diseminadora de información, de la misma manera los servicios que se encuentran disponible

a los usuarios, que estos últimos son su finalidad. Entre los principales servicios que ofrece una UI se encuentran los siguientes:

- **Las búsquedas de información:** se trata de responder a una demanda concreta de un usuario sobre un tema específico.
- **La consulta en sala:** se trata del libre acceso del usuario a la colección.
- **El préstamo:** permite que los documentos puedan ser consultados fuera de la UI por período determinado.
- **Servicio de difusión selectiva de información:** permite suministrar a cada usuario o grupo de usuarios información bibliográfica de forma periódica y que corresponde a una necesidad de información individual.
- **Acceso a base de datos y catálogos externos:** se realiza mediante la consulta a las bases de datos y catálogos disponibles de otra UI en Internet.

3.7.3.1.2 Productos documentales

Los productos documentales de una UI son los instrumentos que tiene para cumplir su objetivo principal, el cual es satisfacer las necesidades de información de los usuarios, asimismo se requiere de profesionales calificados para que se puedan llevar a cabo las actividades previa que llevan al producto final; los productos elaborados no son comunes en todos las UI, estos dependen de la especialización de la unidad.

Los productos documentales son los que elabora la UI, estos tienen carácter secundario y la variedad depende de la UI; la elaboración de estos productos requiere de un continuo trabajo intelectual y actualización permanente, entre los principales productos que se elaboran, se encuentran: los catálogos, bibliografías, índices, boletines bibliográficos, boletines de adquisiciones, entre otros.

3.8 Los Centros de Documentación en la Sociedad de la Información

El progreso del hombre a través del tiempo ha quedado demostrado con los grandes inventos y creaciones que ha generado, este progreso ha estado dividido en épocas importantes como la revolución industrial que fue la que marcó el avance de la sociedad a nuevas tecnologías. Este avance de la sociedad ha traído consigo la generación de conocimiento y el incremento de información, es por ello que en las sociedades modernas vemos la proliferación de centros custodios y difusores de información.

Estos centros custodios y difusores, mejor llamados unidades de información cumplen un papel importante en la sociedad, su función en la sociedad actual se basa en la información y el conocimiento como un recurso primordial así como los productos y servicios que estas generan, de acuerdo a el Manifiesto de Alejandría sobre bibliotecas: “la sociedad de la información en acción”, expresa claramente “las bibliotecas y los servicios de información contribuyen a la adecuada puesta en práctica de una Sociedad de la Información incluyente, capacitan para la libertad intelectual dando acceso a información, ideas y obras de imaginación en cualquier medio y por encima de fronteras⁷”

Es importante señalar que la sociedad de la información es un concepto que no se viene manejando en años recientes y este tiene un poco más de historia, puesto que el tránsito de una sociedad industrial a una sociedad que fluye basada en la información forma parte del desarrollo actual de los países. De acuerdo a Catells (1.998) “Sociedad de la información es un estadio de desarrollo social caracterizado por la capacidad de sus miembros (ciudadanos, empresas y administración pública) para obtener y compartir cualquier información, instantáneamente, desde cualquier lugar y en la forma que se prefiera”

Este concepto de Manuel Castells brinda una visión de la interacción que existe entre la sociedad y la información, los ciudadanos no pueden vivir sino están informados y tienen la libertad plena para acceder a la

⁷ **Manifiesto de Alejandría sobre Bibliotecas: la Sociedad de la Información en Acción**, Adoptado en Alejandría, Egipto, en la Biblioteca Alejandrina, el 11 de Noviembre de 2005. Disponible en: <http://archive.ifla.org/III/wsis/AlexandriaManifesto-es.html>

información, es por ello que las políticas de información los estados modernos deben ir dirigidas a la inversión en bibliotecas, centros de información y documentación para que el desarrollo cultural y científico sea constante.

En este mismo orden de ideas la IFLA recomienda a los gobiernos nacionales, regionales y locales y organismos internacionales que inviertan en bibliotecas y servicios de información como elementos vitales dentro de sus estrategias políticas; asimismo deben promover el acceso abierto a la información y que las barreras del tipo estructural sean disipadas, además deben apoyar la alfabetización informacional de manera que la población pueda beneficiarse de la sociedad de la información global.

La comunicación que existe entre la sociedad y la información viene dada hoy en día gracias a las tecnologías de la información y la comunicación, por esta razón los gobiernos no solamente deben invertir en las unidades de información sino también en nuevas tecnologías que permitan a los ciudadanos la continua interacción con la información y el conocimiento, así de esta manera la brecha digital desaparezca.

El rol de las unidades de información es vital en la sociedad moderna, puesto que estas deben fomentar la investigación y el desarrollo de la sociedad, pero este desarrollo no será posible si no se definen políticas concretas que impacten este sector, es por ello que la alfabetización informacional ⁸ puede contribuir a que los ciudadanos no queden excluidos de la sociedad de la información global y el beneficio no sea solamente para un individuo sino también para una nación completa.

3.9 Las Centros de Documentación y las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC)

Las tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), son aquellas herramientas computacionales e informáticas que procesan, almacenan, sintetizan, recuperan y presentan información de la forma más variada. Son un conjunto de herramientas, soportes y canales para el tratamiento y acceso a la información.

⁸ Según la Declaración de Praga, NFIL/Unesco, 2003 Se considera un prerrequisito para participar eficazmente en la Sociedad de la Información y es parte de los derechos básicos de la Humanidad para un aprendizaje de por vida. <http://www.nclis.gov/libinter/infolitconf&meet/post-infolitconf&meet/PragueDeclaration.pdf>

Estas agrupan un conjunto de sistemas necesarios para administrar la información, y especialmente los computadores y programas necesarios para convertir la información almacenarla, administrarla, transmitirla y encontrarla.

Los primeros pasos hacia una sociedad de la información se remontan a la invención del telégrafo, eléctrico, pasando posteriormente por el teléfono fijo, la radiotelefonía y, por último, la televisión, internet, telecomunicación móvil y el GPS pueden considerarse como nuevas tecnologías de la información y la comunicación.

Según la Asociación Americana de las Tecnologías de la Información (Information Technology Association of America, ITAA): sería “el estudio, el diseño, el desarrollo, el fomento, el mantenimiento y la administración de la información por medio de sistemas informáticos, esto incluye todos los sistemas informáticos no solamente la computadora, este es solo un medio más, el más versátil, pero no el único; también los teléfonos celulares, la televisión, la radio, los periódicos digitales, etc.” (Information Technology Association of America; 2.008)

Las Tecnologías de la información tratan sobre el empleo de computadoras y aplicaciones informáticas para transformar, almacenar, gestionar, proteger, difundir y localizar los datos necesarios; además que estas tecnologías son de gran apoyo para cualquier actividad humana.

La rapidez tecnológica y los grandes cambios que esta ha producida en la sociedad ha permitido que a través de su uso las UI tengan más influencia en los ciudadanos y la inversión por parte de los gobiernos sea continua y significativa, además el uso de las TIC, en la población ha contribuido a la investigación y generación de nuevos conocimientos en muchos países.

3.10 Lineamientos para la creación de unidades de información especializadas

Para la creación de una unidad de información especializada se deben tener en cuenta una serie de factores que determinaran la instauración de esta unidad, uno de los aspectos que influye es las necesidades de los usuarios, las cuales son determinadas a través de diversos estudios, al

tratarse de unidades de información especializada como lo son los centros de documentación, el estudio debe determinar las carencias de información.

El estudio de usuario es aquel que brinda las señales principales para llevar a cabo la creación de una UI, de acuerdo a Ayllón y Brinati (2.001) “el objetivo principal de un estudio de usuario debe ser apuntar a obtener conclusiones con relación a subgrupos de usuarios y a la calidad y cantidad de sus necesidades de información, para que estas puedan ser satisfechas”, de esta manera el estudio de usuario identifica las necesidades primordiales para iniciar el proyecto de creación de una unidad de información especializada.

Por otra parte el estudio de usuario no es el único elemento que juega un papel importante en la creación de una UI; a través de la planificación se podrán definir los objetivos a corto y largo plazo para llevar a cabo el proyecto, es por ello que Escat Cortés (1.998) define la planificación como “el proceso de definir el curso de acción y los procedimientos requeridos para alcanzar los objetivos y las metas. El plan establece lo que hay que hacer para llegar al estado final deseado”

De acuerdo a Gómez Hernández (2.002) “la planificación consiste en identificar los objetivos generales de una institución a mediano y largo plazo, definir las políticas o las estrategias para alcanzar esos objetivos”, asimismo la planificación permite elaborar planes de financiación, programación, administración de personal, el control y la evaluación de los resultados.

Ahora bien, dependiendo del tipo de de UI, que se va gestionar se deben plantear los objetivos de acuerdo a la situación que se encuentre presente, según el mismo autor “una vez formulados los objetivos se tiene que identificar y conseguir los medios necesarios para su logro, previniendo la posibilidad de aplicar medidas correctoras durante el proceso de ejecución de lo planificado”.

La creación de UI especializadas conlleva a seguir una serie de pasos, de acuerdo al seminario sobre Información y Documentación en Centros de Documentación del Ministerio del Medio Ambiente y Rural año 2.002, enumera los siguientes requisitos:

1. Antecedentes y dependencia

Se debe mencionar una breve descripción de la localización geográfica de la nueva unidad, así como también una reseña de cual organismo o institución depende.

2. Objetivos que persigue y tipo de usuario

El detalle de los objetivos y fines que se persiguen con la creación de la unidad y los servicios que se ofrecerán, además la tipología de los usuarios, sean estudiantes, profesores investigadores, entre otros.

3. Contenido o temática del fondo

En este aspecto se debe delimitar la temática que se va a recopilar, es decir a cual área del conocimiento se centrará esta unidad; por otro lado la definición del tipo de fondo que tendrá, fondo bibliográfico (libros, revistas, artículos etc.) fondo cartográfico (mapas, fotos áreas), fondo audiovisual (fotografías, diapositivas, videos, CD-ROM, DVD, etc.)

4. Servicios que se ofrecen

El acceso que tendrá la nueva unidad, es decir posible integración en redes con otras bibliotecas, consulta en sala, préstamo, correo postal, correo electrónico, fax, teléfono, Internet, circuito de revistas, exposiciones.

5. Personal

El nivel académico del personal que laborará en la nueva unidad debe depender de los objetivos que se hayan plantado, horario; entre las labores que se deben llevar a cabo por el personal estarían las siguientes: recolectar información, procesos técnicos, difundir e intercambiar información entre otras.

6. Herramientas Tecnológicas

Es de vital importancia contar con las herramientas tecnológicas necesarias como lo es el Hardware (computadoras, módems, impresoras, escáner, etc.) y el software (gestor de base de datos, cursos de adiestramiento para usarlo, sistema de información documental, software administrativo como Windows), en este aspecto se deben estudiar las diversas opciones acerca de la disponibilidad

del catálogo (si estará disponible en Internet) y bajo cual normativa internacional serán procesados los documentos (MARC, ISBD).

7. Mobiliario

El equipo principal debe tener mesas de trabajo, sillas, luz, estanterías y armarios para documentos, archivadores, muebles, luces para la consulta, teléfono, fax proyector de diapositivas, retroproyector, lector de código de barra, fotocopidora, encuadernador, televisión, reproductor de video, equipo estéreo.

8. Presupuesto

La planificación económica del personal es de vital importancia, el sueldo de los profesionales de la información debe acorde con el mercado, la inversión en mobiliario, equipo informático, inversión en nuevas adquisiciones, actividades, publicaciones entre otros.

9. Fuentes de financiación

La financiación de una UI, está directamente relacionada al organismo del cual depende, sin embargo muchas UI, tienen financiamiento externo, como por ejemplo, la empresa privada, organizaciones internacionales, embajadas entre otros.

3.11 Principales productos y servicios en unidad de información especializada

El desarrollo de productos y servicios en una UI especializada requiere de ciertas condiciones para que la puesta en marcha de estos servicios sea exitosa, una de las condiciones fundamentales para el establecimiento de servicios y productos de calidad tiene su base en la correcta ejecución del proceso documental. De acuerdo a Ayllón y Brinati (2.001) "La excelencia de una unidad de información está en la orientación hacia el usuario, es decir, aunque la información sea procesada correctamente y esta no llega de la mejor forma al usuario y en el momento que la solicita no sería muy útil".

Asimismo cabe destacar, que la satisfacción de los usuarios no solamente está relacionada con la búsqueda de la información, sino también la atención brindada por los profesionales de la información, un trato amable

y cordial es importante para reconocer y satisfacer las necesidades de los usuarios.

Por otra parte, todo servicio de información debe tener sus normas o reglamentos acerca de los diferentes servicios que ofrece, en cuanto al préstamo en sala como a domicilio, préstamo interbibliotecario, el acceso a la estantería abierta, el uso de Internet en otros; asimismo la UI debe dar a conocer todas estas normas a los usuarios que visitan periódicamente la unidad para que su gestión sea de calidad.

Ahora bien, la prestación de servicios y la disseminación de productos informativos son las funciones más importantes de cualquier unidad de información; de ellas depende la satisfacción de los usuarios. Los servicios y productos constituyen la etapa final y más importante del trabajo documental y estos son un reflejo de la eficacia y eficiencia con las que se ha llevado a cabo todo el proceso, es por ello que el análisis de la información debe ser exhaustivo y minucioso en las tres etapas del proceso documental, la entrada, la transformación de la información y la salida o difusión de la información.

Los servicios y productos que ofrece una unidad de información dependen de la misión, objetivos y de la propia naturaleza de la unidad. Para Ayllón y Brinati (2.001) los principales servicios serían los siguientes: lectura en sala, bases de datos, catálogos en línea, préstamo a domicilio, préstamo interbibliotecario, estantería abierta, internet, alertas bibliográficas, convenios con investigadores.

- **Lectura en sala:** es el servicio más tradicional y requerido en una unidad informativa. Su importancia está unida al ideario de la biblioteca como el lugar de suficiente tranquilidad para leer, pensar y reflexionar. Nunca son suficientes las condiciones que se otorgan a los lectores en sala: espacio, iluminación, reglamentos, horarios, etc., algunas UI habilitan salas especiales para usuarios investigadores y otras incorporan servicios nuevos como la estantería abierta.
- **Bases de datos:** Las bases de datos automatizadas constituyen un importante apoyo en la labor de documentalistas e investigadores cuando están ligadas al mejoramiento de los

servicios o productos especializados. Un ejemplo en este sentido es el aprovechamiento de las bases de datos bibliográficas existentes para los catálogos en línea.

- **Los catálogos en línea:** son producto del desarrollo de las bases de datos y constituyen un servicio muy útil para los investigadores capacitados en la recuperación adecuada de información, los catálogos en línea ofrecen la ventaja de poder ser instalados en las páginas WEB de las instituciones para una consulta más amplia y rápida.
- **El préstamo a domicilio:** es uno de los servicios con más inconvenientes entre los profesionales de la información debido a los problemas que a veces conlleva. El préstamo a domicilio precisa de una reglamentación adecuada, selección de usuarios que accederán al servicio y otras precauciones que aseguren la devolución de los materiales. Para usuarios especializados como investigadores, este debería ser un servicio casi obligatorio.
- **El préstamo interbibliotecario:** la falta de presupuesto de las bibliotecas no permite adquirir todos los materiales demandados, este constituye un servicio imprescindible en cualquier unidad de información; al igual que el préstamo domiciliario, además el préstamo interbibliotecario permite que satisfagan las necesidades de información bibliográfica actualizada en disciplina afines
- **Estantería abierta:** muchas unidades no reúnen las condiciones de infraestructura para establecer este servicio, cabe mencionar que es un producto indispensable en cualquier unidad de información especializada.
- **Convenios con investigadores:** es un servicio interesante que puede presentar varias modalidades, siempre con el objetivo de beneficiar tanto al usuario como a la unidad de información.
- **Internet:** este servicio hoy en día es muy común en todas las UI especializadas, puesto que las computadoras disponibles para consultas del catalogo cuentan con acceso libre a Internet y esto permite que los usuarios consultes otras catálogos, sin embargo en

bibliotecas universitarias y escolares es un servicio limitado o para usuarios recurrentes.

- **Alertas Bibliográficas:** este servicio es altamente beneficioso, puesto que consiste en recibir a través del correo electrónico el número nuevo de una revista determinada o artículos nuevos de algún tema en específico, sin embargo no todas UI ofrecen este servicio.

3.12 Teoría Archivística

De acuerdo al Diccionario de Terminología Archivística de la Comisión de Terminología de la Dirección de Archivos Estatales del Ministerio de la Cultura de España (1.993) señala que el archivo es el “Conjunto orgánico de documentos producidos y/o recibidos en el ejercicio de sus funciones por las personas físicas o jurídicas, públicas y privadas”, entonces se puede decir que el archivo como UI, es un recinto en el cual se almacenan documentos para su posterior consulta y/o recuperación.

Por otro lado, Cortés (1.982) expresa que el archivo es el "Conjunto de documentos acumulado en un proceso natural por una persona o institución, pública o privada, en el transcurso de la gestión de asuntos de cualquier índole, los producidos y los recibidos, de cualquier fecha, los cuales se conservan y custodian para servir de referencia, como testimonio e información, por las personas responsables de tales asuntos y sus sucesores".

Según estos conceptos se puede decir, que el archivo contiene una serie de documentos los cuales se encuentran almacenados según un orden específico de temática diversa y los productores de estos documentos pueden ser cualquier organización o institución, ya sea pública o privada, además estos entes productores son garantes de la conservación, custodia y sobre todo que la información contenida sea difundida.

Entonces el archivo es un lugar donde se custodian y almacenan documentos, es por ello que para Nuñez (1.983) un documento es “en un sentido muy amplio y genérico es un objeto corporal producto de la actividad humana, que sirve de fuente de conocimiento y que demuestra o prueba algo. O el testimonio de la actividad del hombre fijado en un soporte perdurable que contiene información”

Del mismo modo, el Diccionario de Terminología Archivística (1.993) citado por Cruz Mundet en su Manual de Archivística (1.996), define el documento como “la combinación de un soporte y la información registrada en él, que puede ser utilizado como prueba o para consulta”. Esta definición nos indica que el documento podría ser cualquier soporte, es decir, libros, revistas, CD, casetes, etc., y junto con la información que contiene le proporciona esa característica de documento, además sirve como evidencia.

Por otro lado Diccionario de Terminología Archivística de la Comisión de Terminología de la Dirección de Archivos Estatales del Ministerio de la Cultura de España (1.993) define a un documento de archivo como “es el testimonio material de un hecho o acto realizado en el ejercicio de sus funciones por personas físicas o jurídicas, públicas o privadas, de acuerdo con unas características de tipo material y formal”. Para Heredia Antonia (1991) señala que el documento de archivo son “los producidos o recibidos por una persona o institución durante el curso de su gestión o actividad para el cumplimiento de sus fines y conservados como prueba e información”

De acuerdo a estas definiciones se puede decir que un documento de archivo, es el que produce, conserva y custodia algún ente, persona u organización como información el cual tiene su origen en el desarrollo de alguna actividad, asimismo la acumulación de diversos documentos que produce alguna institución conforma el fondo del archivo.

3.13 Gestión documental o tratamiento archivístico

Las UI, llevan a cabo una serie de actividades antes de diseminar la información, una de estas actividades es el tratamiento archivístico, el cual conlleva una serie procesos que se realizan ya sea dentro de una Biblioteca, Centro de Documentación y Archivo, los operaciones que se ejecutan varían de acuerdo al tipo de unidad que resguarda o produce información, en el caso de los archivos este proceso es llamado tratamiento archivístico o gestión documental.

Según el Diccionario de Terminología Archivística de la Comisión de Terminología de la Dirección de Archivos Estatales del Ministerio de la Cultura de España (1.993) define al tratamiento archivístico como el “conjunto de operaciones realizadas en cada una de las fases que componen el proceso de control intelectual y físico de los fondos a lo largo del ciclo vital

de los documentos”. Asimismo Duplá (2004) define el tratamiento archivístico se define como:

El conjunto de operaciones y tareas que se aplican a los documentos en cada una de sus edades y que tiene como objetivo su conservación, su organización y hacerlos rápidamente accesibles, manejables y útiles en sus diversos fines. Así mismo, existen determinadas funciones que comprenden dos operaciones: identificación, valoración y clasificación, y dos tareas: ordenación y descripción. (p. 77).

Para el sistema de archivo de los Estados Unidos de América National Archives and Records Administration (NARA)⁹ de sus siglas en Inglés, manejan el término Records Management, cuyo significado es gestión documental definen a este como:

El ámbito de la gestión responsable del control sistemático de la creación, mantenimiento, eliminación y transferencia de los documentos, la planificación, control, dirección, organización, capacitación, promoción y otras actividades de gestión que conlleva la creación de documentos, mantenimiento y uso y eliminación a fin de llevar a cabo la adecuada y correcta ejecución de políticas y operaciones del gobierno federal y demás dependencias.

Por su parte el sistema nacional de archivo de Australia (NAA)¹⁰ define la gestión documental o gestión de información como “la información empresarial es un activo importante, para gestionar este activo estratégico se requiere, identificar, controlar y dirigir la información de manera coordinada, la información incluye los documentos sin importar su tipo de soporte, que son importantes por su contenido y son prueba de comunicaciones, decisiones y acciones”.

⁹ National Archives and Records Administration (2009). [Página Web en línea]. Disponible: <http://www.archives.gov/records-mgmt/faqs/general.html> [Consulta: 2009, agosto 28]

¹⁰ National Archives of Australia (2009). [Página Web en línea]. Disponible: http://www.naa.gov.au/Images/Check-up%20text%20version_tcm2-12664.pdf [Consulta: 2009, agosto 28]

Estas definiciones llevan a la conclusión que a través de la ejecución de la gestión documental o tratamiento archivístico se logra regular los métodos de tratamiento a los documentos en todo su ciclo de vida, lo que permite evitar la duplicidad e incluso pérdida, mediante la gestión se deben ejecutar las actividades de identificación, valoración, clasificación, ordenación, selección, descripción, eliminación y conservación.

3.13.1 Serie documental

Para Heredia Antonia (1.991) las series documentales son “el testimonio documental y continuado de actividades repetitivas desarrolladas por un órgano o en virtud de una función”. Continuando con Heredia, “las series representan continuidad en el tiempo y repetición en los tipos de información”.

Para el sistema Nacional de Archivos de Estados Unidos NARA¹¹ una serie es:

La unidad básica de la organización y control de archivos, se trata de un grupo de archivos o documentos que se conservan juntos debido a que estos se refieren a un tema o función en particular, resultado de una misma actividad o documento específico o tienen alguna otra relación derivados de su creación, recepción, mantenimiento o uso.

Entonces se puede decir que la serie es la acumulación de un conjunto de documentos que son generados de las actividades de una institución, estos documentos se refieren a un tema en específico o tienen algún tipo de relación directa. Asimismo como es señalado anteriormente las series son consecuencia de la repetición de procesos o tareas resultante de las funciones administrativas de una unidad.

3.13.2 La identificación

La identificación es la primera fase de la gestión documental, de acuerdo al Diccionario Hacia una Terminología Archivística del Archivo

¹¹ National Archives and Records Administration (2009). [Página Web en línea]. Disponible: <http://www.archives.gov/records-mgmt/faqs/federal.html>. [Consulta: 2009, agosto 28]

General de Colombia (1.997), define la identificación como “la fase del tratamiento archivístico que consiste en la investigación y sistematización de las categorías administrativas y archivísticas en que se sustenta la estructura de un fondo.” (p. 73).

Entonces la identificación permite conocer cuál es la unidad o departamento productor de información, para ello se hace necesario revisar las actividades que realiza la unidad productora. Según Torre M (2.000) la identificación “consiste en la investigación del sujeto productor y del tipo documental. Su objetivo será por tanto el conocimiento exhaustivo de la institución que ha producido el documento”.

De acuerdo a estas definiciones la identificación permite conocer la organización y la unidad que produce los documentos, nos brinda una visión en conjunto de la misma y ayuda a definir las funciones que desempeña y las tipologías documentales generadas para poder establecer los documentos que tienen relación entre sí, asimismo de la identificación depende que se lleven a cabo de manera correcta los procesos de clasificación y ordenación.

3.13.3 Valoración del fondo

De acuerdo a Cruz M. (1.996) señala que la valoración:

Consiste en el estudio de las series documentales una por una: su origen funcional, la naturaleza de los actos que recogen, la tipología documental, el valor que han tenido o puedan conservar en adelante para la entidad que los ha creado, que puedan ofrecer para su propia historia, para la investigación en general y para la difusión cultural; es decir, su valor administrativo, legal e histórico, de información e investigación, presente y futuro. En definitiva, se trata de apreciar el valor de los documentos de cara a establecer los criterios que rijan su destino. (p. 210).

Para La Torre M. (2.000), establece que la valoración de los fondos: “Es el proceso intelectual por el que se estudia la documentación, determinando sus valores primarios y secundarios, y las fechas de permanencia en los archivos del sistema.” (p.29).

Asimismo el Reglamento General de Archivos para Colombia citado por Sierra Luis en su Guía Metodológica para la Elaboración de Tablas de Valoración Documental (2.003) define a la valoración como “proceso por el cual se determinan los valores primarios y secundarios de los documentos con el fin de establecer su permanencia en las diferentes fases de archivo”.

En definitiva la valoración es una función que forma parte del tratamiento archivístico y esta se aplica una vez identificadas las series documentales, este proceso permite el establecimiento de los valores (primarios, secundarios) y ayuda a determinar los documentos que poseen valor histórico y los que se deben conservar permanentemente.

3.13.4 La Clasificación

La clasificación permite identificar las series y subseries en un archivo, según Barbadillo Javier¹² (2007) señala que “la clasificación normaliza la denominación de las agrupaciones de documentos de archivo y la asignación de títulos de unidades documentales”

Por otro lado Godoy de L. (2.001), en el libro cartilla de clasificación documental establece que la clasificación:

Permite la identificación y el agrupamiento sistemático de documentos semejantes con características comunes, teniendo como base la estructura orgánico-funcional de las instituciones y los trámites administrativos que adelantan las dependencias en el ejercicio de sus funciones. La clasificación debe reflejar la estructura de cada entidad de tal manera que las agrupaciones documentales resultantes correspondan a las subdivisiones que conforman la institución. (p. 7).

En este mismo orden de ideas Antonia Heredia (1.991) señala que clasificar es “agrupar jerárquicamente las series documentales en torno a los órganos o funciones desarrolladas por un institución a los largo de su gestión (p.267)

¹² Barbadillo Alonso, Javier (2007). *Apuntes de clasificación archivística*. En Legajos. Cuadernos de Investigación Archivística y Gestión Documental N° 10. Publicación del Archivo Municipal de Priego de Córdoba [Documento en línea]. Disponible: <http://www.diputacolleida.es/c/links/arxius/barbadillo.pdf> [Consulta, 2009 octubre 17]

Se puede decir entonces que la clasificación es la función del tratamiento archivístico, posterior a la identificación y la valoración, que permite la constitución de las series o subseries, que pertenecen a una categoría o grupo en específico, esta indica a que serie pertenecen, su finalidad será organizar los documentos de acuerdo a las funciones y estructura jerárquica de la organización esto ayudará al diseño del cuadro de clasificación documental.

3.13.5 Cuadros de clasificación

El sistema nacional de archivo de Australia citado por José Cruz Mundet (2.006) en su obra la gestión de documentos en las organizaciones señala que el “cuadro de clasificación identifica, etiqueta, y define las funciones y las actividades de una organización. También traza el mapa de las relaciones jerárquicas y de otro tipo que median entre esas funciones y actividades “.

La norma ISO 15489-2001 (citado por Cruz M. 2.006), alega que los cuadros de clasificación:

Reflejan la actividad de la organización de la cual derivan y normalmente están basados en un análisis de las actividades de la organización. Los cuadros pueden utilizarse como base para una variedad de procesos de gestión de los documentos. Las organizaciones necesitan determinar el grado de control de la clasificación que requieren para su propósito. (p.195).

Por su parte Para Godoy de L. (2.001), enuncia que los cuadros de clasificación: “Son esquemas que reflejan la jerarquización y clasificación dada a la documentación producida por una institución. En ellos se registran jerárquicamente las secciones, subsecciones, series y subseries documentales.” (p.22).

Por otro lado Barbadillo Javier (2007) señala que el cuadro de clasificación “presenta de forma sistemática las series y colecciones que componen un fondo. Las series pueden agruparse por criterios orgánicos o funcionales. Las agrupaciones de series se denominan de varias formas, sin que hayan acuerdo sobre este punto: subfondos, divisiones de fondo, etc.”

Según las definiciones de los autores antes citados se puede decir, que el cuadro de clasificación es un esquema que señala las relaciones jerárquicas dentro de una organización o institución, este puede ser elaborado de acuerdo al organigrama de la institución, así de esta manera se organiza el fondo documental permitiendo la recuperación de la información.

3.13.6 La ordenación

Para García Francisco (1.995)¹³ señala que la ordenación o “la disposición física de los fondos en el depósito consiste en determinar el criterio por el que se va ordenar la unidad archivística, y que sigue las propiedades del punto de acceso seleccionado en virtud de las propiedades del documento: Alfabético, cronológico, orgánico o sistemáticos, mixto”.

Por su parte Heredia Antonia (1.991) establece que ordenar “es la operación de unir los elementos o unidades de un conjunto relacionándolos unos con otros, de acuerdo a una unidad-orden establecida de antemano. En nuestro caso los elementos serán los documentos o las unidades archivísticas, dentro de las series”. A través de la ordenación se relacionan unos elementos con otros de acuerdo a un orden que se establece previamente, es por ello que Jiménez G. (2.003), considera la ordenación como:

El proceso mediante el cual se da disposición física a los documentos. Dicho de otra manera, la ordenación determina qué documento va primero y cuáles van después, es decir, es el proceso mediante el cual se unen y relacionan las unidades documentales de una serie, así como los tipos documentales al interior del expediente según un criterio predeterminado. (p. 10).

Dicho de otra manera es un proceso en la cual, se ordenan los documentos de acuerdo a un criterio según su creación, el método para ejecutar esta labor está relacionada con los criterios establecidos de acuerdo a las

¹³ García Marco, Francisco Javier (1.995). *Fundamentos de organización y representación documental: aportaciones de la archivística*. Revista General de Información y Documentación Vol. 5 N° 2 Servicios de Publicaciones Universidad Complutense, Madrid [Documento en línea]. Disponible: <http://revistas.ucm.es/byd/11321873/articulos/RGID9595220091A.PDF> [Consulta, 2009 octubre 17]

características que tenga el fondo, puesto que puede ser alfabética, cronológica, numérica o alfanumérica.

3.13.7 La selección

Cruz Mundet (1.996) expresa que la selección “es la tarea por la cual se determina el destino de los documentos a partir de su valor, es decir, los plazos de tiempo límites para su conservación o destrucción y la modalidad empleada al efecto”. (p.217) esta fase del tratamiento archivístico está relacionada directamente con la retención y eliminación, puesto que se debe determinar el tiempo de permanencia de los documentos.

Por su parte La Torre M. define la selección como “El proceso práctico, que sigue las directrices de la fase de valoración, que diferencia las series a conservar, de aquellas que deben eliminarse. Cuando se trata de destrucción parcial podemos utilizar técnicas de muestreo.” (p. 28).

El sistema de archivo de los Estados Unidos NARA¹⁴ describe el proceso de selección así “disposición¹⁵ se refiere a las acciones tomadas con respecto a los documento federales que ya no son necesarios para los actividades del gobierno actual, determinado por su valoración de conformidad con la legislación, reglamento o procedimiento administrativo”.

Esta actividad establece el destino de los documentos, es decir si serán conservados o eliminados de acuerdo al valor que tengan, esta tarea implica responsabilidad gran responsabilidad, puesto que a través de una junta evaluadora con los representantes de cada se tomará la decisión final con respecto al valor, eliminación, tiempo de retención y traslado de los documentos.

3.13.8 Descripción Archivística

Según José Cruz Mundet (2.006) la descripción “consiste en un conjunto de herramientas y tareas encaminadas a informar acerca del

¹⁴ National Archives and Records Administration (2009). [Página Web en línea]. Disponible: <http://www.archives.gov/records-mgmt/faqs/general.html> [Consulta: 2009, agosto 28]

¹⁵ De acuerdo a la legislación de Estados Unidos la palabra “*Disposition*” en español disposición es un término amplio que incluye la destrucción y/o la transferencia de los documentos federales a el Archivo Nacional

contenido de los documentos, desde la pieza simple hasta la agrupación documental mayor” .El mismo autor considera que la descripción documental: “es una tarea primordial del quehacer archivístico y una consecuencia ineludible de la organización de los fondos, encaminada a poner los documentos en servicio, es decir, hacer de ellos un útil disponible para la sociedad”. (p.211)

Por otro lado Heredia (1.991) señala que la descripción es “el análisis realizado por el archivero sobre los fondos y los documentos agrupados natural o artificialmente, a fin de sintetizar y condensar la información en ellos contenida para ofrecerlas a los interesados” (p.300).

Entonces la descripción consiste en identificar y explicar el contenido de cada uno de los documentos que conforman el fondo documental, para diferenciarlos individualmente, con ello se podrá lograr la localización y adquisición para colocarlos a disposición de los usuarios.

3.13.9 Normas ISAD-G¹⁶

Para llevar a cabo la fase de descripción documental, se ha creado una Norma Internacional General de Descripción Archivística (ISAD-G) que puede aplicarse con independencia del tipo documental o soportes físicos de documentos. A través de esta norma se busca la normalización de la descripción archivística, puesto que busca facilitar la integración de las descripciones de diferentes archivos en un sistema unificado de información. Las normas ISAD (G), son una representación gráfica que consta de 26 elementos distribuidos en 7 áreas, que pueden aplicarse de acuerdo al nivel de descripción de un fondo en particular, puede emplearse independientemente del tipo de los documentos de archivo. Acompañada de otras normas se utiliza para la descripción de documentos especiales como sellos, mapas, registros sonoros, entre otros. Se aplica de lo general a lo particular respetando el principio de procedencia, partiendo del fondo hasta llegar a la unidad documental simple. Es importante colocar la información que corresponde a cada nivel para evitar repetición.

¹⁶ ISAD (G): Norma Internacional general de Descripción Archivística: Adaptada por el comité de normas de Descripción, Estocolmo, Suecia, 19-22 Sep. [Versión Española de Asunción de Navascués Benlloch].- 2da ed. Madrid: subdirección de los Archivos Estatales, 2.000.- 128 p. 30 cm. Precede al Título: Conseil International des Archives. International Council on archives.

3.13.10 Tablas de retención documental

Las tablas de retención indican el tiempo de permanencia de los documentos en el archivo, esta tabla está basada en la legalidad que tiene cada documento, es decir las leyes regulan el tiempo en el que se deben conservar los documentos, de acuerdo a El Archivo General de Colombia en su mini manual N° 4 de tablas de retención y transferencia documental las define como:

Un listado de series, con sus correspondientes tipos documentales, a las que se les asigna el tiempo de permanencia en cada etapa del ciclo vital de los documentos. La elaboración de estas tablas debe basarse en la estructura orgánico-funcional de la entidad productora, con el fin de identificar las series y subseries documentales cualquiera sea el soporte de información.(p.5)

Asimismo la legislación venezolana enuncia lo siguiente en El Artículo 154 publicado en el Decreto N° 6.217, con Rango Valor y Fuerza de Ley Orgánica de la Administración Pública, publicado en Gaceta Oficial N° 5.890 de fecha 31 de julio de 2.008 establece:

Las características específicas de los archivos de gestión, la obligatoriedad de la elaboración y adopción de tablas de retención documental en razón de las distintas cronologías documentales y el tratamiento que recibirán los documentos de los registros públicos, notarías y archivos especiales de la Administración Pública, se determinarán mediante reglamento. Asimismo, se reglamentará lo concerniente a los documentos producidos por los consejos comunales, comunidades organizadas o entidades privadas que presten servicios públicos. (p.61).

Lo antes expuesto nos señala que las tablas de retención documental permiten conocer el tiempo de permanencia de los documentos en cada una de sus etapas, se les asigna la duración en años que deben durar en los distintos Archivos una vez examinado sus valores, asimismo se describe el procedimiento que se le aplicará a cada serie en las distintas fases del ciclo vital.

3.13.11 Transferencia de documentos

El Archivo General de la Nación de Colombia en su guía para la implementación de un programa de gestión documental (2.006), señala que: “La transferencia documental es la remisión de los documentos del archivo de gestión al central y de éste al histórico de conformidad con las tablas de retención documental.” (p.133).

Por su parte Cruz Mundet (2.006) enuncia que la “Transferencia o remisión de fondos es el conjunto de procedimientos mediante los cuales los documentos son remitidos de una etapa a otra del archivo, siguiendo el ciclo de vida, pero no de cualquier manera sino observando unas reglas y unos plazos de obligatorio cumplimiento” (p.231)

Según La Torre Merino (2.003), la transferencia “Es el procedimiento habitual de ingreso de fondos en un Archivo mediante traslado de las fracciones de series documentales, una vez que estas han cumplido el plazo de permanencia fijado por las normas establecidas en la valoración para cada una de las etapas del ciclo vital de los documentos.” (p. 58).

En definitiva, la transferencia es el proceso mediante el cual se trasladan una serie de documentos desde la unidad donde fueron generados a otro Archivo, una vez que su etapa de permanencia haya culminado, para esta operación se toma en cuenta el tiempo establecido en las tablas de retención.

3.14 Gestión electrónica de documentos

La gestión electrónica de documentos es un proceso más dentro del tratamiento archivístico, actualmente en muchos países las organizaciones y los gobiernos están adquiriendo sistemas de gestión documental electrónicos innovadores que permite darle un tratamiento a la información de manera más versátil, de esta manera se están reduciendo costos e inconvenientes legales.

Anteriormente se enunció el concepto de documento el cual se puede refrescar con breves palabras, es un soporte en el cual se registra información para algún uso o actividad, entonces es importante señalar el

concepto de documento electrónico que para Cruz Mundet (2.006) lo define como:

Se trataría del conjunto consistente de datos registrados en un soporte, o bien un fragmento de información registrada generada, reunida o recibida desde el comienzo, durante el seguimiento y hasta la finalización de una actividad institucional o personal, y que comprende un contenido, un contexto y una estructura suficientes para constituir una prueba de esta actividad. (p.116)

Por su parte Martínez José (2.007) define al documento electrónico como: “un documento que se encuentra físicamente almacenado en un dispositivo electrónico”, este mismo autor amplía un poco más la definición anterior indicando que en un sentido genérico un documento se define como “entidad identificada y estructurada que contiene, texto, gráficos, sonidos, imágenes, o cualquier otra clase de información.”

Para el sistema nacional de archivo de Australia¹⁷ define documento electrónico o digital de la siguiente manera:

Los documentos digitales son los documentos creados, comunicados y mantenidos por medio de la tecnología informática, estos pueden ser “de origen digital”, es decir creados con el uso de la tecnología informática o pueden haber sido convertidos en soporte digital desde su formato original a través de escáner, procesadores de texto, etc.

De acuerdo a estas definiciones se puede decir que el documento electrónico es un soporte creado a través de las herramientas tecnológicas y puede contener imágenes, texto, sonido, gráficos, etc., o puede ser un documento físico transformado en formato electrónico usando la tecnología y este se almacena en un dispositivo electrónico.

La continua producción de información ha experimentado importantes cambios, algunos de estos cambios se iniciaron a finales del siglo pasado,

¹⁷ National archives of Australia (2004). Digital Recordkeeping: Guidelines for creating, Managing and Preserving Digital Records [Documento en línea]. Disponible: http://www.naa.gov.au/Images/Digital-recordkeeping-guidelines_tcm2-920.pdf. [Consulta: 2009,septiembre, 04]

gracias a la innovación tecnológica se han introducido nuevos soportes que permiten manejar grandes volúmenes de información, en este siglo la nueva tecnología ha sido aplicada a la gran cantidad de información que se genera tanto en el ámbito de la administración pública y la parte empresarial ha permitido la reducción de funciones y dinero, puesto que la gestión electrónica de información es una de las grandes aliadas de cualquier institución en la actualidad.

Ahora bien, la gestión electrónica de documentos de acuerdo a García y Bonifacio (1.999) la definen como:

Se trata de los módulos clásicos de la gestión documental pero aplicada a los documentos electrónicos por lo que aquí serán factores claves, la recuperación de información mediante la gestión de índices de los atributos de cada documento y sobre el contenido de los mismos y la automatización de los ciclos de vida dentro de los procesos de la organización.

Por su parte Cruz Mundet (2.007) expresa que “la gestión electrónica de documentos enfatiza la aplicación de las tecnologías en un solo cuadro los documentos de cualquier época.”

Entonces puede decirse que la gestión documental electrónica engloba todas las operaciones de la gestión documental, es decir, la identificación, valoración, clasificación, ordenación, selección, descripción, transferencia y la eliminación, todos estos procesos son llevados a cabo en electrónico a través de las herramientas tecnológicas. Asimismo, la puesta en práctica de la gestión electrónica de documentos se ejecuta mediante los sistemas de gestión documental que son la herramienta esencial para que la gestión sea exitosa.

3.15 Los servicios informacionales en Venezuela

En Venezuela los servicios informacionales no se encuentran desarrollados del todo, puesto que no contamos con sistema nacional de información en el cual se interconecten todas las bibliotecas, archivos, infocentros, centros de documentación e información en una sola red, entre otros.

En vista de este desarrollo insuficiente de los servicios de documentación en el país, condujo al Ejecutivo Nacional a crear, mediante Decreto N° 559 del 19 de noviembre de 1.974, la Comisión Nacional para el Establecimiento de un Sistema Nacional de Información. Esta Comisión tuvo a su cargo realizar una evaluación amplia y detallada de los servicios de documentación, biblioteca y archivo existentes en el país y proponer los objetivos, políticas y acciones que debían realizarse, así como las infraestructuras correspondientes

De esta manera el gobierno venezolano en aquel entonces mostró su interés y preocupación por la existencia de servicios eficaces de documentación, biblioteca y archivo, como recursos indispensables para realizar sus tareas fundamentales y por extender los beneficios que de ellos se derivan a todos los niveles de la sociedad venezolana.

En el informe final que presentara al Presidente de la República en noviembre de 1.975; la Comisión destaca que la carencia de una organización racional de la información disponible impide que el país esté en condiciones de enfrentar adecuadamente el proceso de transferencia de tecnología y dificulta en consecuencia su desarrollo agrícola e industrial. La falta de información retrasa el proceso de desarrollo educativo y cultural de Venezuela. Tal carencia impide, por otra parte, a la mayoría de la población, el ejercicio del derecho a la información que la Constitución y las leyes consagran en su favor. De donde su participación insuficiente en la vida económica, política y cultural del país. Y "si la democracia como sistema político se fija entre sus tareas fundamentales la de integrar al individuo a la sociedad, y hacerlo participar activamente en los diversos procesos que configuran nuestra vida nacional a través de una igualdad de oportunidades, tendríamos que convenir en que esta marginación venezolana de la información constituye una falla esencial del sistema."¹⁸

La Comisión Nacional para el Establecimiento de un Sistema Nacional de Información, hizo hincapié en la necesidad imperiosa de aprobar el marco jurídico que institucionalice el Sistema Nacional de Servicios de Bibliotecas e Información Humanística, Científica y Tecnológica y garantice al mismo tiempo la consecución de sus objetivos.

¹⁸ Venezuela. Comisión Nacional para el Establecimiento de un Sistema Nacional de Información. **Informe Final**. Caracas, noviembre 1975. . p. 1. Disponible: <http://www.bnv.gob.ve/pdf/Ley%20Instituto%20Autonomo%20Biblioteca%20Nacional.pdf>

Según el artículo 50 del Decreto Presidencial N° 559 del 19 de noviembre de 1.974 , en los planes y lineamientos del sistema que ha de proponer la Comisión, se procederá a la organización de un Sistema de Servicios de Bibliotecas cuyo núcleo será la Biblioteca Nacional, las proposiciones de la Comisión Nacional para el Establecimiento de un Sistema Nacional de Información como la disposición del artículo 50, obligan a redefinir las funciones de esta institución, de acuerdo con su carácter primordial: ser centro depositario, organizador y divulgador del acervo documental, bibliográfico y no bibliográfico, de Venezuela y venezolanista, como fuente permanente de información y estímulo para la-investigación sobre la cultura venezolana y sus fuentes, en función de los intereses de Venezuela en América Latina y en el resto del mundo¹⁹.

Ahora bien, la Biblioteca Nacional es un servicio público creado el 13 de julio de 1.833, por Decreto Presidencial, y que tiene en la actualidad carácter de Instituto Autónomo, adscrito al Ministerio de la Cultura establecido mediante Ley promulgada el 27 de julio de 1.977 publicada en Gaceta Oficial N° 31.298 de la República de Venezuela con el fin de:

- Promover, planificar y coordinar el desarrollo en Venezuela de un Sistema Nacional de Servicios de Bibliotecas e Información Humanística, Científica y Tecnológica,
- Ser centro depositario del acervo documental bibliográfico y no bibliográfico de Venezuela y venezolanista, y en consecuencia creador y administrador del Archivo Audiovisual de Venezuela, la Hemeroteca y la Mapoteca,
- Ser responsable del Servicio Nacional de Referencia,
- Ser núcleo coordinador del Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas,
- Ser Centro Nacional de Conservación.²⁰

Es importante destacar que el artículo 4° otorga el carácter de instituto autónomo a la Biblioteca Nacional e indica genéricamente las nueve funciones que tendrá esta institución como núcleo de un Sistema Nacional de Servicios de Biblioteca.

¹⁹ <http://www.bnv.gob.ve/pdf/Ley%20Instituto%20Autonomo%20Biblioteca%20Nacional.pdf>

²⁰ http://www.bnv.gob.ve/contenido_acerca_bn.php?sw=1

El otro servicio informacional que existe en Venezuela es el Archivo General de la Nación, es una institución transferida del Ministerio del Poder Popular del Interior y Justicia al Ministerio del Poder Popular para la Cultura, el 20 de Mayo de 2.007. Tiene como competencias, las que se les otorga la Constitución Nacional, la Ley Orgánica de la Administración Pública y la Ley de Archivos Nacionales, entre las funciones que lleva a cabo el Archivo Nacional es la Custodia, conservación y divulgación del patrimonio documental y ser ente rector del Sistema Nacional de Archivos, que se encuentra regulado bajo el decreto presidencial N° 6.713 publicado en la gaceta oficial N° 39.199 de fecha 12 de junio de 2.009

La ley de archivos nacionales fue promulgada 13 de julio de 1945, en la cual se indica que Se declara de utilidad pública la guarda, conservación y estudio de los documentos y archivos históricos de la República, esta ley declara que las funciones que cumplirá esta unidad de información será funcionar como depósito de fondos documentales o como Instituto Técnico para la preparación del personal de los Archivos Públicos y como Centro de Investigación y de Cultura Histórica.

A pesar de la promulgación de leyes para regir los servicios informacionales en Venezuela, no sean establecidos lineamientos y políticas que permitan el establecimiento de un sistema nacional de información que integre todos estos servicios. La falta de una legislación diseñada para el establecimiento de un sistema de información, impide que la población tenga acceso a la información y por ende se limite el conocimiento al cual todos tenemos derecho.

3.16 U21 Casa de Bolsa²¹

U21 Servicios Financieros, C.A., es un holding integrado por filiales corporativas dedicadas a desarrollar actividades financieras y prestar servicios de asesoría de inversión acorde a las necesidades de diferentes segmentos de clientes. Está compuesto por U21 Casa de Bolsa, C.A.; U21 Inversiones, C.A.; U21 Sociedad Administradora de Entidades de Inversión Colectiva, C.A. y U21 Asesores de Inversión, C.A..

²¹ La información acerca de U21 Casa de Bolsa se encuentra disponible en:
<http://www.u21.com.ve/historia.php>

U21 Casa de Bolsa, C.A., se destaca dentro de las filiales de Servicios Financieros C.A. por poseer la licencia de Sociedad de Corretaje de Títulos Valores para operar en el mercado de valores venezolano. Nació en septiembre de 1997 con el nombre de Nexus Mercado de Capitales, bajo la figura de Sociedad de Corretaje de Títulos de Valores y autorizada por la Comisión Nacional de Valores. Actualmente es miembro de la Bolsa de Valores de Caracas con el puesto N° 13.

En septiembre de 2.006 el grupo Credican, empresa accionista del Banco Canarias, firmó una alianza estratégica con U21 Servicios Financieros, C.A. que lo convirtió en accionista de ese holding. Esta sinergia ha permitido, sin duda, ampliar las oportunidades de negocio de ambas instituciones, logrando que más venezolanos conozcan los beneficios que ofrece el mercado de valores. Este hecho podría incluso convertir a U21 Casa de Bolsa en la de mayor presencia en toda Venezuela, al extender su exitoso modelo de negocios a la red de agencias del Banco Canarias ubicadas en las principales ciudades de la geografía nacional.

En la actualidad, U21 cuenta con más de 50 mil clientes atendidos, una red propia de Centro de Inversiones en las ciudades más importantes del país y un equipo de profesionales altamente calificado en manejo de inversiones y control de riesgo debidamente certificados por la Comisión Nacional de Valores como Corredores de Títulos Valores y Asesores de Inversión.

3.16.1 Reseña histórica²²

En el 23 septiembre de 1.997, fue creada la empresa Nexus Mercado de Capitales bajo la figura de Sociedad de Corretaje de Títulos de Valores, autorizada por la Comisión Nacional de Valores, la firma cambia su denominación social a AS Servicios Financieros en su búsqueda de encontrar nuevas formas de hacer negocios; en el año 2.001, se establece la asociación estratégica Universitas XXI Sociedad de Corretaje de Títulos Valores, a través de la venta del 40% de las acciones del capital de la firma a 16 fondos universitarios. Se adquiere la acción N° 13 de la Bolsa de Valores de Caracas con el nombre de Universitas XXI Casa de Bolsa, C.A.

²² La reseña histórica de U21 Casa de Bolsa disponible en: <http://www.u21.com.ve/historia.php>

En el año 2.005, la empresa cambia su denominación a U21 Casa de Bolsa, C.A. Con el nombre de U21, la firma busca adaptarse con mayor rapidez al vertiginoso crecimiento que ha experimentado en el mercado de capitales del país, mientras que con su nueva imagen aspira a un posicionamiento de marca que proyecte los atributos que la caracterizan: confiabilidad, seguridad, innovación, atención personalizada, liderazgo, excelencia, experiencia y sólida cultura corporativa.

A finales del 2.006 U21 Servicios Financieros C.A. llevó a cabo una de las negociaciones mas importantes de su historia, tras la incorporación como socio estratégico y accionista al consorcio Credican, holding del Banco Canarias.

3.16.2 Misión²³

Proveer productos y servicios innovadores, adaptados a los requerimientos y necesidades del público inversor, estimulando su participación en el mercado de valores nacional y su conexión con el mercado internacional en un marco caracterizado por el apego estricto a las regulaciones legales y el comportamiento ético, con garantía de seguridad y confianza para nuestros inversionistas.

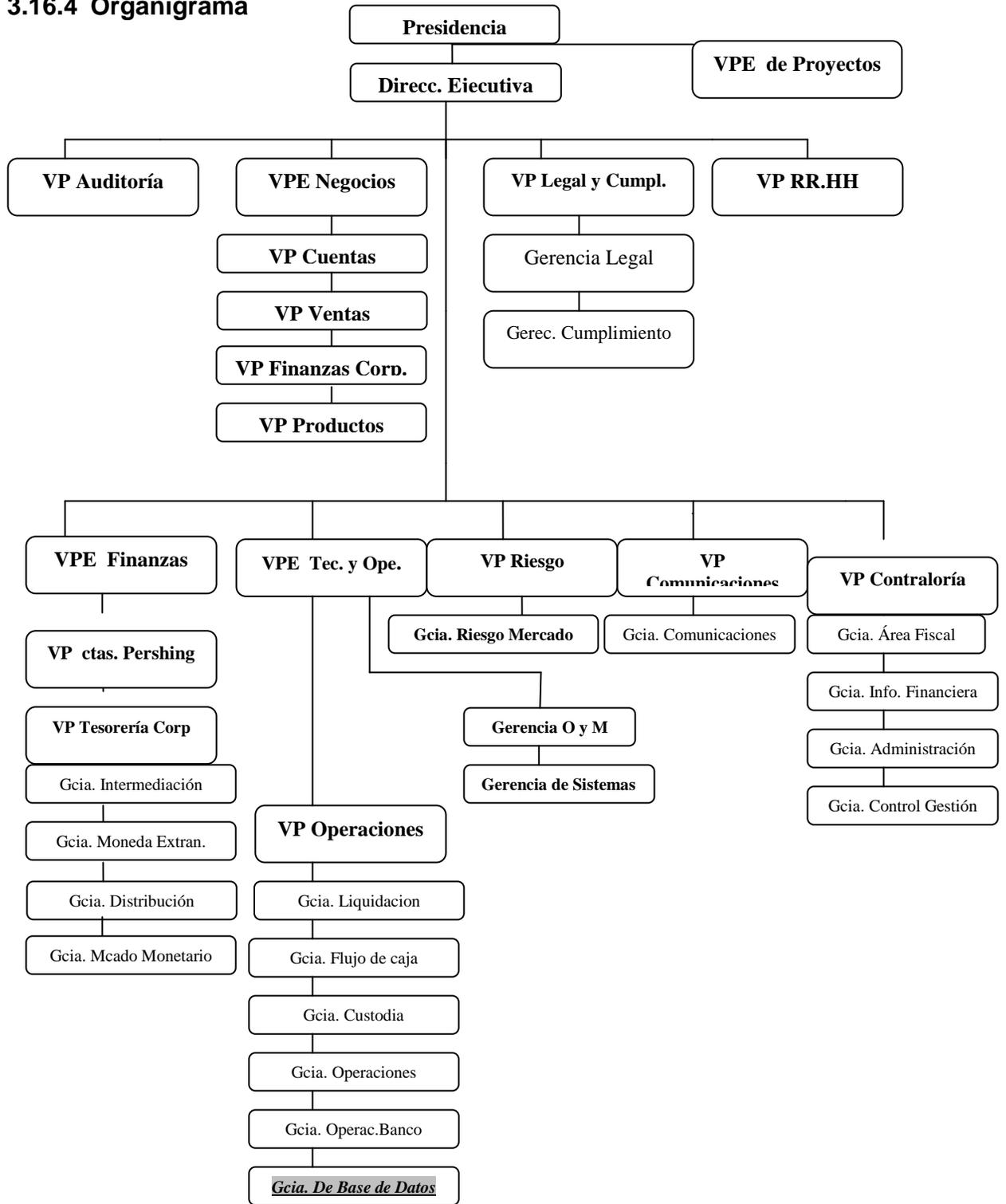
3.16.3 Visión²⁴

Ser la firma líder del mercado de valores local en brindar a más venezolanos una oferta de valor de productos y servicios financieros rentables, a través de canales de distribución eficientes.

²³ La Misión disponible en: <http://www.u21.com.ve/mision.php>

²⁴ La Visión disponible en: <http://www.u21.com.ve/mision.php>

3.16.4 Organigrama



4. MARCO METODOLÓGICO

4.1 Tipo de investigación

El estudio realizado se adecuó a los propósitos de la investigación no experimental descriptiva, en la medida que el fin último fue el de describir con precisión, las características del centro de documentación propuesto. Hernández y otros (1.998) sostienen que los estudios descriptivos son aquellos que "...miden o evalúan diversos aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno o fenómenos a investigar". (p. 60)

4.2 Diseño de la investigación

En el marco de la investigación planteada, referida a la creación de un centro de documentación para U21 Casa de Bolsa, y atendiendo a los objetivos delimitados de manera primaria, la investigación se orientó hacia la incorporación de un diseño documental con apoyo en datos estadísticos.

Según Arias (1.999) la investigación documental "es aquella que se basa en la obtención y análisis de datos provenientes de materiales impresos u otros tipos de documentos" (p.47)

Fue pertinente la utilización de este diseño de investigación en el presente estudio, debido a que permitió la indagación exhaustiva, sistemática y rigurosa de la documentación referente a centros de documentación, lo que unido a los datos estadísticos que se obtuvieron con los cuestionarios, permitió desarrollar la propuesta.

4.3 Población y muestra

La población tomada para esta investigación estuvo conformada por los empleados de la casa de bolsa, clientes y público en general.

La población total de la muestra es de 164 personas, está conformada por: directivos, empleados y personas del público en general.

Por el carácter descriptivo de esta investigación, se seleccionó el muestreo estratificado con fijación proporcional para aplicar el cuestionario, ya que según Ramírez (1.998) "...esta modalidad de muestreo estratificado supone la representatividad de cada estrato en la muestra definitiva". El tamaño de la muestra fue de 75 personas, se obtuvo aplicando una regla de tres simple basado en un 25 %, que dio la proporción de cada estrato que conformará la muestra definitiva con respecto a la población, quedando como lo indica la siguiente tabla:

Tipo de usuario	Población	25% de	Muestra
	n	c/estrato	ajustada
Directivos y empleados	149	37,2	38
Público en general	147	36,7	37
Total	296		75

4.4 Técnicas de recolección de datos

En función de los objetivos definidos en el presente estudio, donde se propone integrar la biblioteca y el archivo de U21 casa de bolsa en un centro de documentación, se empleó la técnica de la encuesta para la recolección de datos. Según Sabino (2.000) en una encuesta "se trata de requerir información de un grupo socialmente significativo de personas acerca de los problemas en estudio para luego, mediante un análisis de tipo cuantitativo, sacar las conclusiones que se correspondan con los datos recogidos" (p. 104).

4.5 Instrumentos

Como instrumento para la recolección de datos se utilizó un cuestionario (ver Anexo N° 1), el mismo consistió en un conjunto de preguntas respecto a las variables a medir, en este caso se emplearon preguntas cerradas que contenían categorías o alternativas de respuesta que fueron delimitadas previamente. Es decir, se presentó a los sujetos las posibilidades de respuestas y ellos debieron circunscribirse a ellas, se utilizó (entre otras) la escala tipo Likert; según Hernández y cols. (1.998) este tipo de escala:

Consiste en un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones o juicios ante los cuales se pide la reacción de los sujetos. Es decir, se presenta cada afirmación y se pide al sujeto que externé su reacción eligiendo uno de los cinco puntos de la escala. A cada punto se le asigna un valor numérico. Así, el sujeto obtiene una puntuación respecto a la afirmación y al final se obtiene su puntuación total sumando las puntuaciones obtenidas en relación a todas las afirmaciones. (p.256)

4.6 Técnicas de análisis

Para que los datos recolectados tuvieran significado dentro de la presente investigación, fue necesario introducir un conjunto de operaciones que permitieron organizar los datos y dar respuesta a los objetivos planteados en el estudio. Los datos de los cuestionarios se contabilizaron y organizaron, de acuerdo a las respuestas obtenidas, posteriormente mediante el uso del programa Excel se elaboraron tablas y gráficos estadísticos que permitieron obtener una visión de cómo están distribuidos los datos los cuales pasaron por un proceso de análisis, lo que se consideró fundamental para la elaboración de la propuesta del centro de documentación.

4.7 Presentación y análisis de resultados

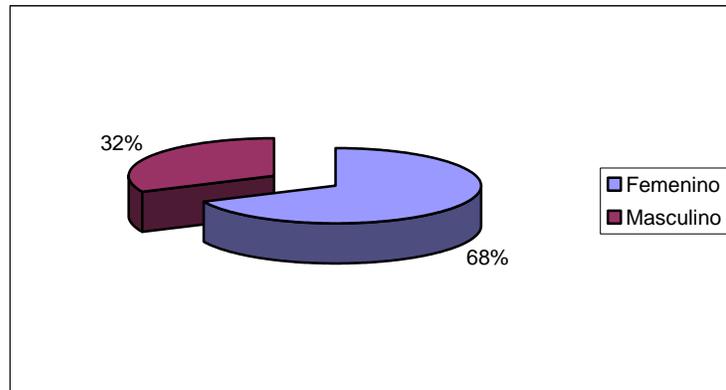
Pregunta Nº 1: Sexo de los consultados en el cuestionario.

Cuadro Nº 1

Masculin o	Femenin o	Tota l
24	51	75
32%	68%	100 %

En este primer cuadro se aprecia que el 68% de la muestra lo constituye el sexo femenino, es decir 51 personas del total de consultados, mientras que sólo 24 sujetos, representados por el 32% corresponden al sexo masculino.

Gráfico N° 1



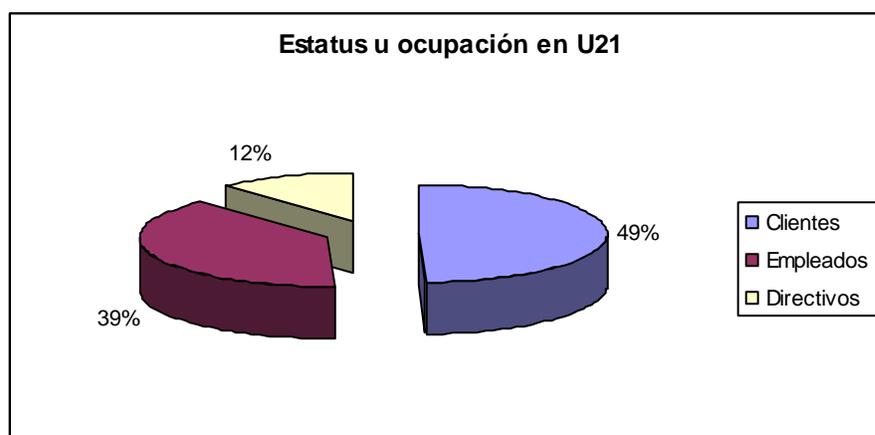
Pregunta N° 2 ¿Cuál es su ocupación o estatus en U21?

Cuadro N° 2

Cliente	Empleado	Directivos	Total
37	29	9	75
49%	39%	12%	100%

Puede observarse en este cuadro el estatus u ocupación que poseen en U21 los consultados, encontrando que el mayor porcentaje lo ocupan los empleados y directivos ocupando un 39% y 12% respectivamente, el restante 49% corresponde a los clientes constantes de la casa de bolsa.

Gráfico N° 2



Pregunta N° 3 ¿Qué tipo de información consulta con mayor frecuencia?

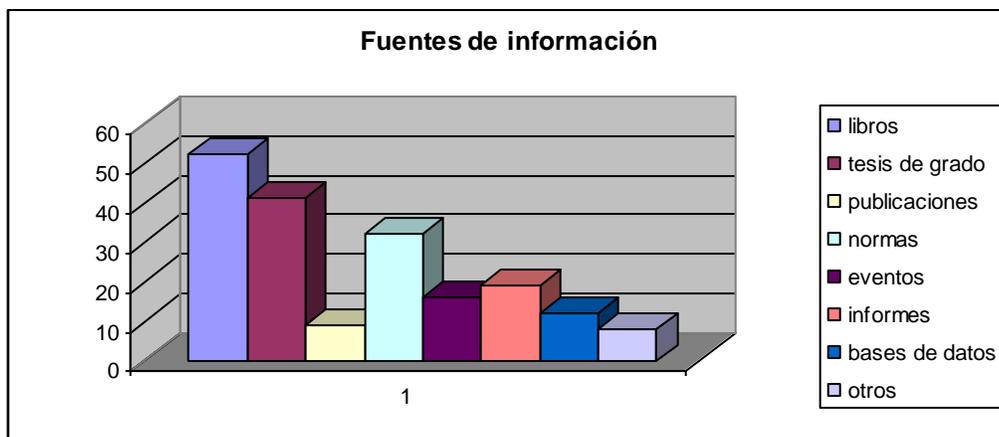
Cuadro N° 3

Fuente de Información	Tota l	%
Libros	52	28 %
Tesis de Grado y Trabajos de Ascenso	41	22 %
Publicaciones Periódicas	9	5%
Normas y leyes	32	17 %
Eventos Nacionales e Internacionales	16	8%
Informes Técnicos	19	10 %
Bases de Datos Especializadas	12	6%
Otros	8	4%

En el cuadro N° 3 se puede notar que la preferencia de los usuarios se dirige hacia 3 principales fuentes de información, es así como en primer lugar se ubican los libros, señalado en 52 ocasiones por los consultados, representando el 28%, lo que indica que es la fuente utilizada con mayor

frecuencia, le siguen las tesis de grado seleccionados por los consultados en 41 ocasiones, es decir un 22%, en tercer lugar se localizan las normas y leyes como una de las fuentes más consultada, representando un 17%, en cuarto y quinto lugar están los informes técnicos, eventos nacionales e internacionales y las bases de datos especializadas. Es importante señalar que 8 consultados escogieron la opción otros, especificando que las fuentes de información más consultadas por ellos son los libros electrónicos, los documentos en línea e Internet.

Gráfico N° 3

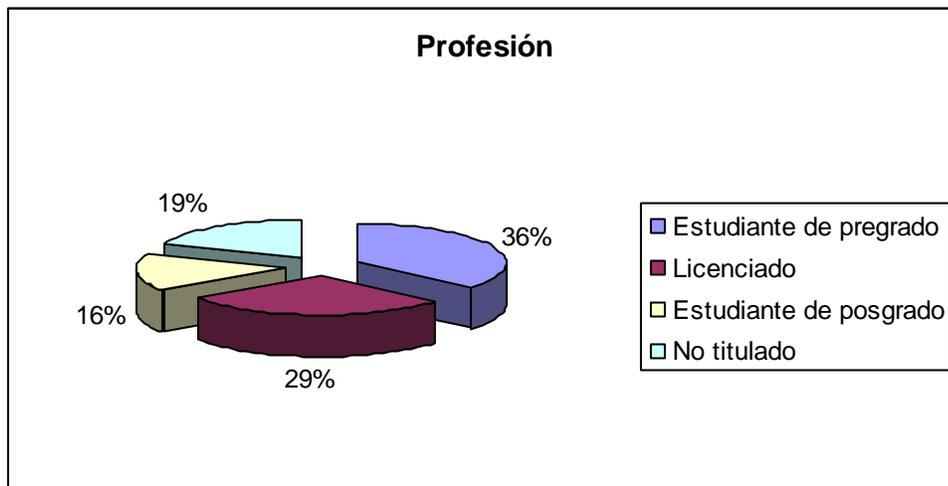


Pregunta N° 4 ¿Cuál es su nivel de estudio?

Profesión	Tota l	%
Estudiante de pregrado	27	36 %
Licenciado	22	29 %
Estudiante de posgrado	12	16 %
No titulado	14	19 %

En el cuadro N° 4 se puede apreciar que 27 personas de las consultados son estudiantes de pregrado, representado un 36% de la muestra, seguido de 22 personas que son licenciadas, 12 personas son estudiantes de posgrado y un 14 personas que no poseen ningún título o no han logrado culminar ninguno de los niveles de estudio.

Gráfico N° 4



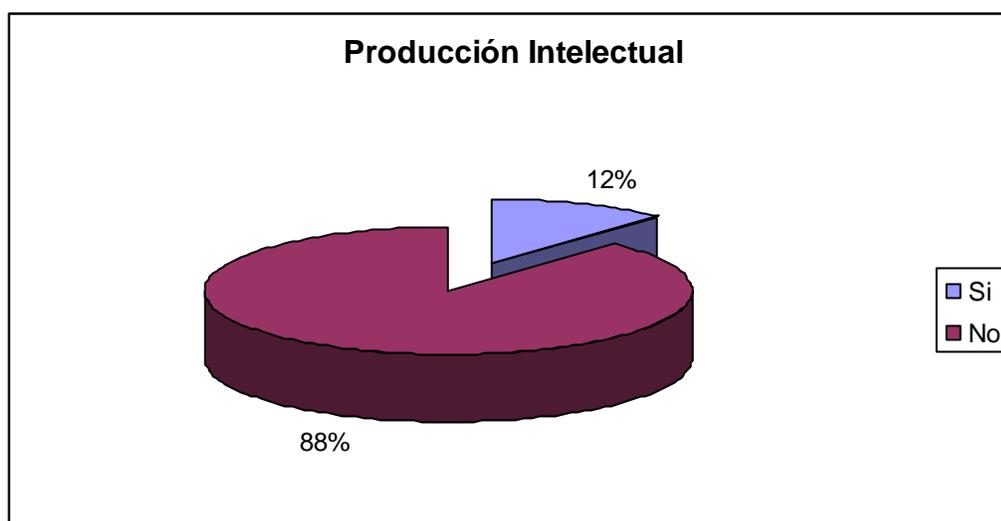
Pregunta N° 5 ¿Usted produce literatura en su área de estudio?

Cuadro N° 5

Si	No	Total
9	66	75
12%	88%	100%

El cuadro N° 4 señala que el 88% de los consultados no produce literatura en su área y solamente un 12%, es decir 9 personas producen algún tipo de información en su área de estudio.

Gráfico N° 5



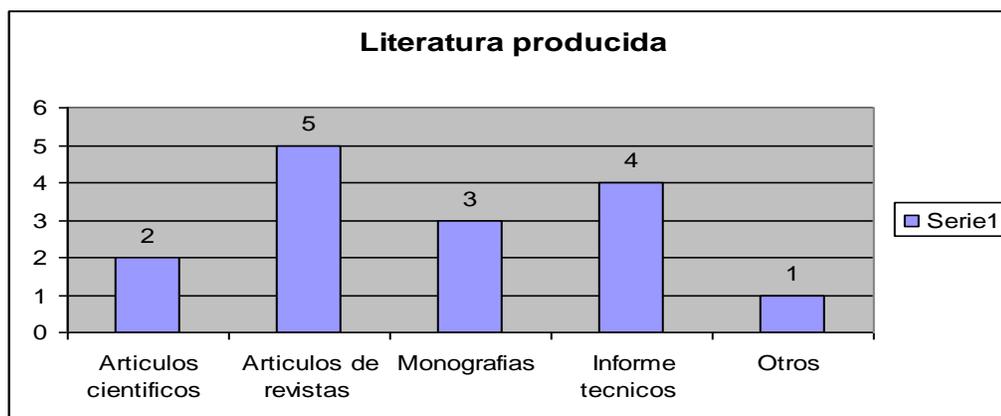
Pregunta N° 6 ¿Que tipo de literatura produce?

Cuadro N° 6

Tipo de Literatura	Tota l	%
Artículos científicos	2	13 %
Artículos de revistas	5	33 %
Monografías	3	20 %
Informe técnicos	4	27 %
Otros	1	7%

El cuadro N° 6 se puede apreciar que la producción intelectual que más respondieron los consultados fue artículos de revistas, esta opción la señalaron 5 veces, seguido de los informes técnicos 4 veces, las monografías 3 veces, los artículos científicos y otros 2 y 1 veces respectivamente.

Gráfico N° 6



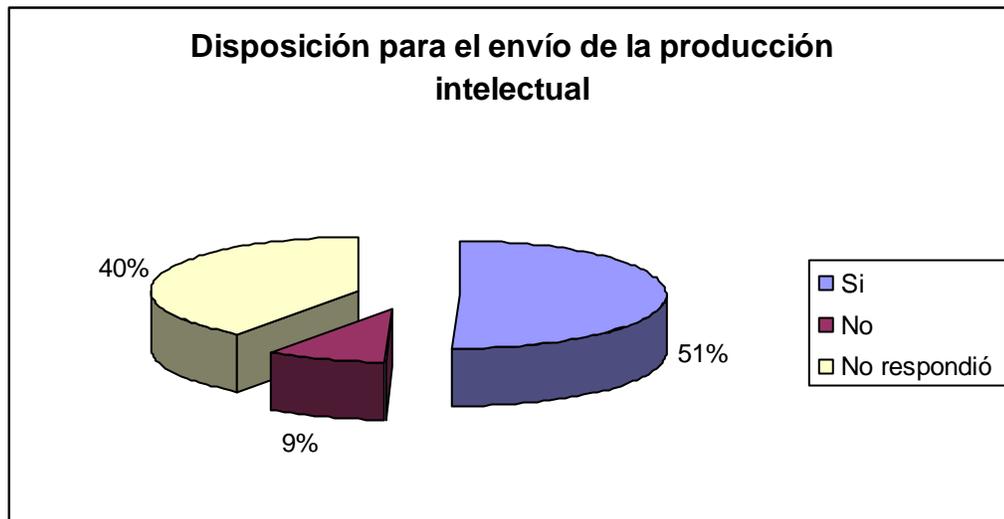
Pregunta N° 7 De crearse un Centro de Documentación para U21, ¿Estaría dispuesto a colaborar con el envío de su producción intelectual?

Cuadro N° 7

Si	No	No Respondió	Total
38	7	30	75
51%	9%	40%	100%

El cuadro N° 7 indica la disposición de los usuarios para colaborar con el envío de su producción intelectual al futuro centro de documentación, evidenciándose que el 51% estaría dispuesto a enviarla, sin embargo hubo 7 sujetos encuestados que señalaron que no estarían dispuestos, lo que representa sólo un 9% del total de personas encuestadas y el 40% no respondió esta pregunta.

Gráfico N° 7



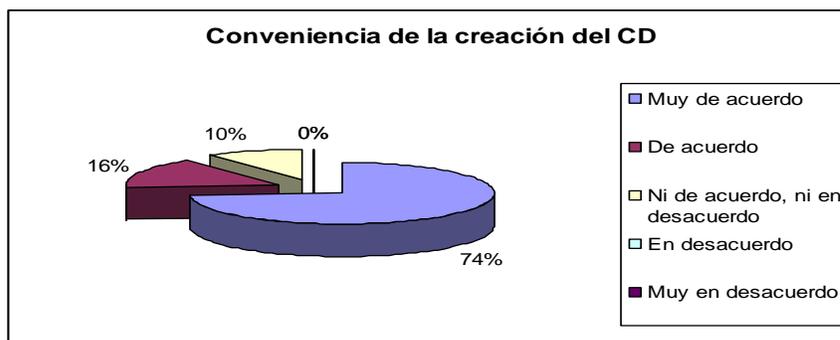
Pregunta N° 8 ¿Considera conveniente la creación de un Centro de Documentación para U21, que se encargue del rescate, centralización, organización, análisis, recuperación tanto del archivo como de la biblioteca y así difundir la información?

Cuadro N° 8

Respuesta	Total	%
Muy de acuerdo	57	76%
De acuerdo	12	16%
Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	8	5%
En desacuerdo	0	0%
Muy en desacuerdo	0	0%

En el cuadro N° 8 se puede apreciar que el 92% de las personas consultadas consideran conveniente la creación de un centro de documentación para U21, un 5% se muestra indiferente ante la propuesta y ninguna de las personas indicó estar en desacuerdo.

Gráfico N° 8



Pregunta N° 9 ¿De crearse el Centro de Documentación para U21, ¿Qué servicios le gustaría que prestara el mismo?

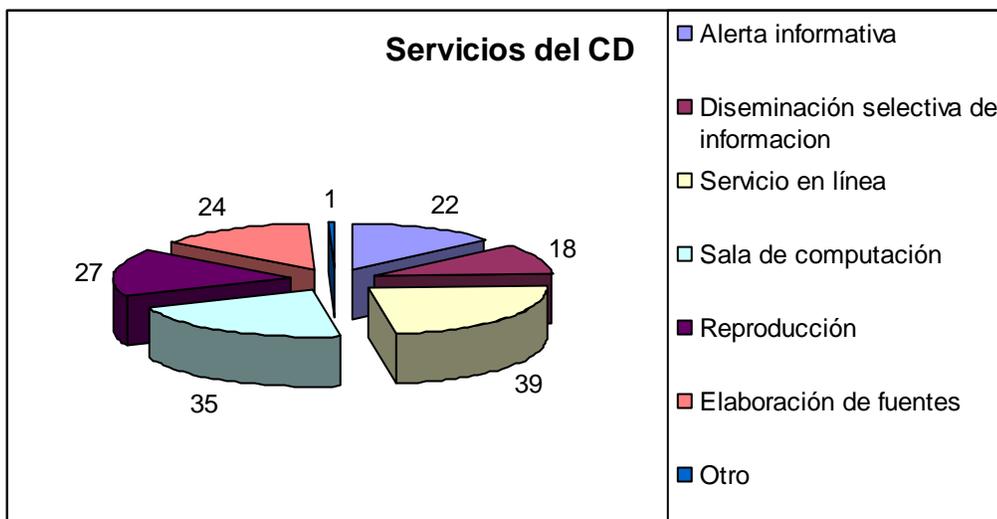
Cuadro N° 9

Servicio	Tota l	%
Alerta informativa	22	13 %
Diseminación Selectiva de la Información	18	11 %
Servicio en línea	39	24 %
Sala de computación	35	21 %
Reproducción	27	16 %
Elaboración de fuentes de información especializadas	24	14 %
Otro	1	1%

El cuadro N° 9 muestra los servicios que le gustaría a los usuarios que prestara el centro de documentación, destacándose en primer lugar el servicio en línea representando el 24% de los servicios de mayor preferencia, seguidamente se ubica la sala de computación elegida en 35 ocasiones, en tercer lugar está la reproducción, posteriormente se encuentran en orden de

preferencia la elaboración de fuentes de información especializadas, alerta informativa y la diseminación selectiva de información. Vale acotar que un usuario escogió la opción otro e indicó que le gustaría que se prestara un servicio en cuanto a la búsqueda de información por Internet en fuentes especializadas.

Grafico N° 9



4.8 Interpretación de los resultados

Luego de haber aplicado los cuestionarios y haberlos procesado estadísticamente, se presenta un breve análisis e interpretación de los resultados obtenidos, uno de los hallazgos más importantes está relacionado con la fuente de información utilizada con mayor frecuencia por los usuarios, destacándose en primer lugar el libro, seguido por las tesis de grado y trabajos de ascensos, las normas y las leyes, lo que apoya esta propuesta y hace pertinente la creación del centro ya que todos los documentos señalados por los usuarios recibirán un análisis documental que facilitará su utilización por parte de los mismos.

En cuanto a la literatura producida por los sujetos encuestados se destacan los artículos de revistas y los informes técnicos, asimismo es importante señalar que muchos de los encuestados estarían dispuestos a enviar su producción intelectual al centro de documentación.

Por otra parte se encontró que la mayoría de los encuestados considera conveniente la creación del centro, lo que resulta beneficioso para esta investigación debido a que contando con el apoyo de los directivos y empleados de la casa de bolsa, sería factible la creación del mismo.

Por último se reflejó la preferencia de los usuarios por los servicios que faciliten la transmisión de la información y el acceso a información remota, ya que de los servicios ofrecidos hubo mayor preferencia por la sala de computación y el servicio en línea, este hecho debe ser tomado en cuenta al momento de la creación del centro.

5. PROPUESTA PARA LA CREACION DE UN CENTRO DE DOCUMENTACION ESPECIALIZADO EN EL MERCADO DE CAPITALS PARA U21 CASA DE BOLSA.

5.1. Misión

Identificar, analizar, procesar y diseminar información sobre el Mercado de Capitales así como otras áreas comunes a este, como Economía, Finanzas, Administración, Estadística, entre otras; además de la información económica que se genere dentro de la casa de bolsa, de forma permanente para atender los requerimientos de los usuarios internos y externos, suministrándole en forma oportuna servicios y productos de calidad que contribuya al logro de los objetivos institucionales.

5.2. Visión

Ser una unidad de información con gran capacidad para brindar servicios y productos de alto nivel mediante la incorporación de modernas tecnologías y personal capacitado que permitan ofrecer productos de calidad orientados a la satisfacción de las necesidades de todas las personas interesadas en esta área.

5.3. Objetivos

El objetivo fundamental es constituirse en un servicio proactivo de información especializado en el Mercado de Capitales, mediante:

- La recopilación de material documental relacionado con el Mercado de Capitales, el área económica y financiera.
- El registro, protección y recuperación de los documentos que se encuentran en el archivo de la organización.
- El análisis de la información con el fin de facilitar el acceso al contenido de los documentos.

- La difusión de la información documental y del centro en sí mismo.
- El establecimiento de vínculos con otras unidades de información con miras a realizar intercambio de material documental.
- Proveer información oportuna y actualizada en las áreas académicas y de investigación.

5.4. Funciones

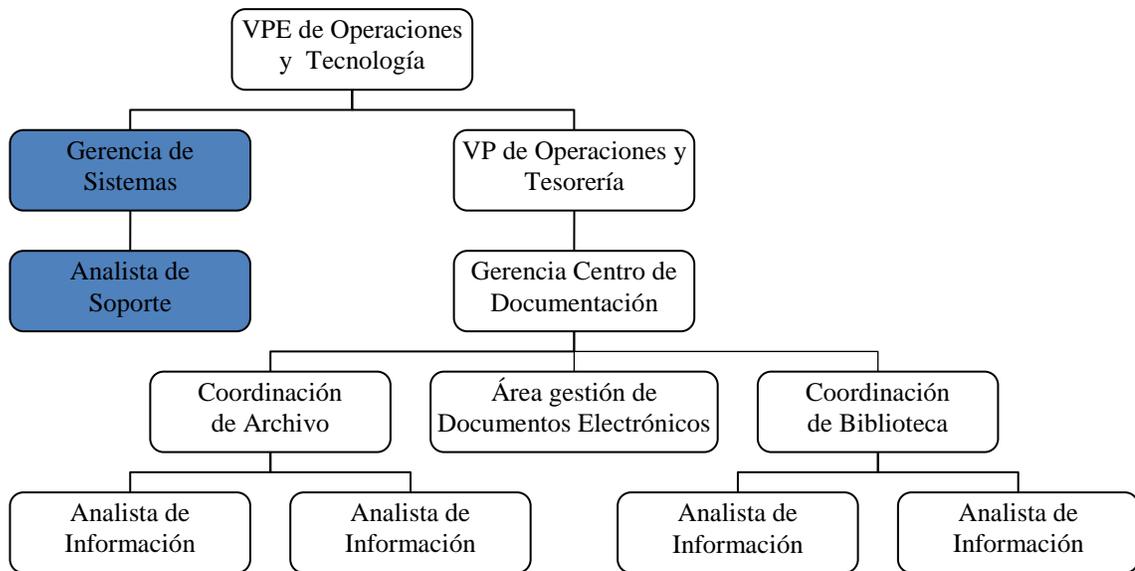
- Recopilar, organizar, controlar, analizar, conservar, recuperar y difundir la información, así como también el conocimiento que este genere.
- Realizar el procesamiento analítico-sintético a la documentación para su oportuna recuperación.
- Elaborar y actualizar permanentemente el inventario documental.
- Establecer normas para la conservación y la recuperación de los materiales depositados en el centro.
- Difundir el centro y la información que en él se maneja a partir de la realización de diversas actividades como conferencias, seminarios, charlas y encuentros; la elaboración de publicaciones especializadas en la materia y boletines de últimas adquisiciones y de los documentos analizados, así como de las actividades programadas por el centro.
- Establecer vínculos con las fuentes productoras de la información, investigadores, instituciones o editoriales, entre otros, propios del área.
- Desarrollar y mantener actualizados los instrumentos y herramientas básicas para la prestación de servicios.
- Evaluar periódicamente las necesidades de información de los usuarios de la casa de bolsa fin de elaborar propuestas ante la junta directiva para la adquisición de productos informacionales que satisfagan esas necesidades.

5.5. Estructura Organizativa

La estructura organizativa se crea para implementar las funciones y responsabilidades del personal en una organización, esta permite conocer la

autoridad principal y la jerarquización de los cargos a través del organigrama funcional, además la estructura señala las actividades principales que debe cumplir cada unidad y su respectiva línea de mando.

El centro de documentación de la casa de bolsa, dispondrá de la siguiente estructura organizativa:



■ **Gerencia de apoyo a las funciones tecnológicas del centro de documentación**

- **Gerencia del Centro de Documentación**

La Gerencia del Centro de Documentación de U21, será la responsable de planificar, dirigir, coordinar y ejecutar los proyectos y labores que se lleven a cabo dentro del centro de documentación con apoyo de la coordinación de biblioteca y la coordinación de archivo.

- **Coordinación de Biblioteca**

La Coordinación de Biblioteca tiene como responsabilidad llevar a cabo todas las funciones inherentes a una biblioteca, esta unidad estará conformada por el departamento de análisis documental y a su vez esta unidad tendrá el apoyo de un analista de información.

- **Coordinación de Archivo**

La Coordinación de Archivo tendrá como responsabilidad llevar a cabo las operaciones que se realizan en un Archivo, así como las gestiones propias del tratamiento archivístico, esta unidad estará conformada por el departamento de gestión documental y a su vez tendría el apoyo de dos analistas de información.

- **Área de Gestión de Documentos Electrónicos**

Esta área será la encargada de llevar a cabo el programa electrónico de documentos que se diseñe para la casa de bolsa, asimismo controlará la gestión de los documentos digitales que se generen en la empresa así como también la digitalización de información solicitada a través del correo electrónico, además deberá mantener actualizada la página Web del centro.

5.6 Propuesta para la creación de la Coordinación de Biblioteca para U21 casa de bolsa

Esta coordinación será la responsable de procesar el material bibliográfico tradicional (libros, revistas y obras de referencia entre otras) del centro para ponerlos a disposición de los usuarios y de esta manera brindar apoyo a las tareas de investigación que llevan a cabo empleados y usuarios de la casa de bolsa. Asimismo, este departamento deberá coordinar las tareas correspondientes a la orientación del usuario en la búsqueda de información, en el conocimiento y uso de los diferentes servicios que prestará el centro a efectos de satisfacer sus necesidades de información, reales y potenciales.

Del mismo modo, esta unidad deberá coordinar las labores correspondientes al procesamiento analítico-sintético del material bibliográfico no tradicional (informes técnicos, artículos de publicaciones periódicas, actas de conferencias, normas, patentes y tesis de grado entre otras), lo que implica que la persona encargada de esta coordinación, debe poseer los conocimientos relativos a los principios, métodos y técnicas que permiten examinar, distinguir y separar cada una de las partes de un documento para determinar la categoría a la que pertenece, su estructura

formal, propiedades y significado de sus contenidos temáticos para permitir su oportuna recuperación.

5.6.1 Funciones

- Diseñar políticas para la selección y adquisición de materiales,
- Catalogar y clasificar todo el material bibliográfico tradicional que ingrese al centro,
- Coordinar el mantenimiento y actualización del catálogo público,
- Realizar el tratamiento analítico-sintético de los documentos: identificación, selección, catalogación, clasificación, análisis exhaustivo, indización y registro del fondo documental,
- Mantener actualizados los instrumentos utilizados para el procesamiento de la colección,
- Crear productos específicos de información tales como: índices, catálogos y bibliografías entre otros,
- Garantizar el acceso de los usuarios a la información,
- Orientar a los usuarios en el manejo y uso del catálogo público, boletines, diccionarios, enciclopedias, bases de datos y demás material bibliográfico para que cuando requieran una información estén en capacidad de buscarla de manera autónoma,
- Elaborar trípticos, folletos y otros medios informativos que apoyen la labor de orientación del usuario,
- Diseñar programas de formación de usuarios,
- Promocionar los diferentes servicios que presta el centro de documentación para que posteriormente los usuarios los utilicen de acuerdo con sus necesidades de información,
- Mantener actualizadas las bases de datos que permitan la recuperación eficiente de la documentación.

5.6.2 Estructura Técnica

Para consolidar la misión y visión, se propone una estructura técnica que este acorde a las principales funciones que va a cumplir el centro en cuanto a la conformación de su colección y el tratamiento que se realizará a la documentación.

Asimismo para conformar una colección acorde a las necesidades de los usuarios, se debe contar con políticas de desarrollo de la colección, en la cual se señalen aspectos como la valoración de las necesidades de información de los usuarios, estudios del uso de la colección, la selección de los materiales, planificación de los recursos, el mantenimiento y expurgo de la colección, estos son aspectos imprescindibles que se deben tomar en cuenta no solamente en la elaboración de políticas sino también en la planificación del centro.

5.6.2.1. Colección

La colección o fondo documental está compuesta por todo el material bibliográfico y no bibliográfico que posee una unidad de información, cuya misión principal es ponerla a disposición de su comunidad de usuarios.

La colección de la biblioteca estará conformada principalmente por el material bibliográfico y no bibliográfico que se encuentran en los estantes del llamado archivo o depósito de la compañía es decir, libros; revistas especializadas en el área financiera y económica; algunas tesis de grado, trabajos realizados por directores y gerentes de la casa de bolsa, boletines electrónicos que genera la empresa, eventos Nacionales e Internacionales: Congresos, Simposios, Jornadas, Coloquios, Conferencias, Seminarios y Cursos.

La formación, mantenimiento y desarrollo de la colección es vital para poder prestar un servicio óptimo dentro de una unidad de información. Su desarrollo debe realizarse con una planificación acorde con las necesidades reales del centro.

Para la conformación del fondo documental, la gerencia del centro deberá adoptar una política de formación y desarrollo de colecciones que contemple entre otras cosas:

- Objetivos y funciones del centro,
- Manual de normas y procedimientos,
- Necesidades y perfiles de usuarios,
- Materiales existentes,
- Idioma de los documentos,
- Cobertura geográfica,

- Cobertura temática,
- Presupuesto asignado al centro y disponibilidad financiera.

Dentro de los procesos para la formación de la colección, se deben establecer los siguientes criterios:

- **Selección:** Es el proceso de elección de los documentos pertinentes, actuales y de interés que deben agregarse a la colección de la biblioteca del centro de documentación. Este proceso estará orientado por las políticas de formación y desarrollo de la colección que establezca la gerencia del centro.
- **Adquisición:** Es el proceso que consiste en obtener por medio de compra, canje, donación y/o depósito legal los materiales que ingresarán a la colección una vez seleccionados; para ello deberá trabajarse de manera coordinada con otros centros similares, así como editoriales, universidades casas de bolsas y otras instituciones. En el centro de documentación propuesto la adquisición se llevará a cabo principalmente bajo la figura de compra y donación, ya que serán básicamente los directores quienes invertirán en la adquisición de material nuevo y donarán parte de su colección personal.
- **Gestión de la Colección:** La gestión de la colección esta relacionada con el mantenimiento de las necesidades de los usuarios como objetivo prioritario y con la consideración de medios alternativos para el suministro de documentos e información.

5.6.3 Organización Técnica

Para llevar a cabo la organización técnica del centro, es necesario conocer a profundidad las fases de la cadena documental para que las operaciones de entrada, tratamiento y salida se ejecuten de acuerdo a plan o una política establecida por la dirección del Centro de Documentación.

Es por ello que la organización técnica de la documentación involucra el procesamiento documental que se realizará a la documentación que ingresará al centro, con fines de garantizar su identificación y posterior recuperación. El departamento de análisis documental y procesos técnicos

deberá estar dotado de los instrumentos básicos para llevar a cabo el procesamiento del material.

Los instrumentos que se utilizarán en estos procesos serán:

- Norma de descripción bibliográfica ISBD
- Reglas de Catalogación Angloamericanas,
- Sistema de clasificación correlativo,
- Tesoros especializados,
- Matriz de descriptores,
- Normas COVENIN: Comité Técnico de Normalización 15 (CT/15) Documentación y Ciencias de la Información.
- Normas COVENIN: Resúmenes para Publicaciones y Documentación,
- Normas COVENIN 3542/1999: Directrices para el establecimiento y desarrollo de tesoros monolingües.

Todos estos instrumentos de trabajo permitirán el procesamiento analítico-sintético de la documentación que consiste en describir, clasificar, analizar su contenido, indizar, resumir y codificar el material que ingresará al centro, lo que posteriormente se convertirá en información procesada y estará apta para su almacenamiento y recuperación. Con todo este procesamiento, se logrará la elaboración de productos documentales informativos que permitirán prestar servicios oportunos y de calidad a la comunidad de la casa de bolsa y a potenciales usuarios externos.

5.6.4 Servicios

Para lograr la transferencia de información y el acercamiento de ésta con el usuario, el centro de documentación propuesto implementará servicios especiales, inteligentes, flexibles, abiertos y de gran cobertura, los cuales podrán ser solicitados a través del correo electrónico, de acuerdo tanto a las necesidades detectadas en la encuesta aplicada, como por las recomendaciones encontradas en la literatura por una unidad de información de este tipo.

Entre los servicios que prestará el centro, se encuentran:

Elaboración de informes técnicos

Se refiere a la elaboración de compilaciones bibliográficas y búsquedas retrospectivas sobre temas específicos. Para llevar a cabo este servicio, el personal a cargo deberá determinar previamente con el usuario los siguientes aspectos:

- El tema y su grado de especificidad,
- Alcance (exhaustiva o selectiva),
- Periodo que abarcará,
- Idiomas accesibles al usuario,
- Tipo de publicaciones a considerar,

Alerta informativa

Este servicio se prestará a través de un boletín en el que se dará a conocer a la comunidad de usuarios las novedades bibliográficas que llegan al centro, información generada por otras casas de bolsas e información que generan entes gubernamentales, así como también las entidades que regulan a la casa de bolsa, dicho boletín circulará a través del correo electrónico, además deberá encontrarse en la página Web del centro.

Servicio en línea

Mediante este servicio se colocará a disposición de los usuarios la página Web del centro en donde se podrá disponer de toda la información general del funcionamiento del centro, así como acceder a la base de datos referencial y a texto completo, asimismo los usuarios encontrarán un link que los remitirá a las bases de otros institutos y organizaciones con disposición de información relevante en el área.

Reprografía

La reproducción de materiales informativos y su entrega a los usuarios es una de las tareas fundamentales que debe cumplir un centro de documentación. El servicio está basado en la necesidad por parte del usuario de obtener copia de un documento original con fines de investigación o estudio.

Préstamo interinstitucional

Este servicio ofrecerá a los usuarios del centro la oportunidad de acceder a documentos (originales o copias) que no están disponibles en el mismo. Igualmente proporciona a otras instituciones externas documentos existentes en el centro. Este servicio cooperativo se hace mediante un acuerdo entre varias instituciones o centros de documentación y se acepta el reglamento por parte de cada institución participante.

Diseminación Selectiva de la Información

Con esto se ofrecerá al usuario la posibilidad de contar con un servicio de envío de noticias de acontecimientos, actividades, eventos, así como nuevos avances, servicios en red, anuncio de cursos nacionales e internacionales en el mercado de capitales y de acuerdo a perfiles establecidos previamente, este servicio se hará llegar de forma periódica a través del correo electrónico, y a solicitud de los usuarios en otros formatos.

Sala de Computación

Este servicio permitirá ofrecer a los usuarios computadoras con acceso a Internet y a las bases de datos para que realicen sus investigaciones así como el uso de los programas Office, Windows entre otros, para la elaboración de su producción intelectual.

5.7 Propuesta para la creación de la Coordinación de Archivo para U21 casa de bolsa

Esta coordinación será la responsable de procesar los documentos que produce cada unidad dentro de la casa de bolsa, entre los documentos se encuentran, ordenes de pago, solicitudes de transferencias, reportes de transferencias, expedientes de clientes, solicitudes de pagos, entre muchos otros, de igual manera esta unidad deberá diseñar normas y procedimientos en cuanto al envío de documentos al archivo, elaborar el cuadro de clasificación, las tablas de valoración y de retención; estas actividades permitirán llevar una gestión más eficiente en cuanto al control de la producción documental de la casa de bolsa.

Igualmente esta unidad deberá ejecutar las labores propias de la gestión documental, realizar el tratamiento archivístico de todos los documentos que produce cada gerencia, es por ello que la persona a cargo de esta unidad deberá diseñar un cronograma de todas las tareas a realizar y tener los conocimientos necesarios para llevar a cabo una gestión documental acorde a las necesidades de la casa de bolsa. Del mismo modo esta unidad deberá plantear el programa de gestión electrónica de documentos ya que esta es una de las mayores necesidades que tiene la organización.

5.7.1 Funciones

- Guardar y organizar la documentación que han producido los diversos departamentos de la casa de bolsa y que por su tipología deben ir separados de la biblioteca,
- Elaborar un programa de gestión electrónica de documentos.
- Garantizar la conservación y custodia de los documentos para difundirlos entre los miembros de la organización,
- Elaborar el cuadro de clasificación del archivo,
- Elaborar los instrumentos de descripción que aseguren el control, el acceso y la recuperación rápida y eficiente de la información,
- Establecer criterios y pautas sobre transferencia de documentos, selección y eliminación de documentos, así como cualquier otro aspecto del tratamiento de la documentación,
- Ofrecer estadísticas de gestión que reflejen los logros alcanzados,
- Implementar normas y procedimientos.

5.7.2 Estructura técnica

Se propone una estructura técnica que este acorde a las principales funciones que va a cumplir el centro en cuanto a la conformación del fondo documental y el tratamiento archivístico que se realizará a la documentación.

5.7.2.1 Fondo documental

El fondo documental está compuesto por todos los documentos que genera cada unidad dentro de la casa de bolsa. Esta conformado principalmente por expedientes de clientes, ordenes de pagos, solicitudes de pagos, reportes de custodia, informes de contabilidad, informes de cruces entre cuentas, verificación de transferencias, depósitos entre cuentas, contratos de cuentas bursátiles, expedientes de recursos humanos, documentos que genera el área contable, fiscal y administración que no han sido identificados de acuerdo al tratamiento archivístico.

El tratamiento y control del fondo documental es de suma importancia para poder prestar un servicio óptimo en el centro de documentación. Para la ordenación del fondo documental, la gerencia del centro deberá adoptar un programa de gestión documental que contemple:

- Objetivos y funciones del centro,
- Manual de normas y procedimientos,
- Necesidades y perfiles de usuarios,
- Materiales existentes,
- Idioma de los documentos,
- Identificación y valoración de las series y subseries documentales,
- Tipología documental,
- Presupuesto asignado al centro y disponibilidad financiera.

Dentro de los procesos para la conformación del fondo documental, se deben establecer las siguientes operaciones:

- **Identificación:** Es el proceso que permite clasificar el fondo documental, a través de esta tarea se podrá conocer cuales son las funciones de la organización, de esta manera se podrá establecer la series y las subseries de los documentos que produce cada unidad respetando el principio de procedencia.
- **Valoración del fondo:** A través de este proceso se toman los valores primarios y secundarios de los documentos para luego elaborar las tablas de retención, la valoración permite elaborar un cuadro de valoración para conocer los diferentes valores que tiene cada serie.

- **La Clasificación:** A través de la clasificación se podrá establecer la estructura jerárquica del fondo documental de U21 y así establecer las categorías que permitan la ordenación del mismo.
- **Cuadro de clasificación:** El cuadro de clasificación documental permitirá asignarle una codificación especial a cada serie y subserie que ya se hayan identificado previamente.
- **La ordenación:** La ordenación permite organizar los documentos según un orden cronológico o alfabético previamente establecidos en la clasificación.
- **La selección:** Después de llevar a cabo las operaciones de valoración, la selección permite conocer el destino final de los documentos tomando en cuenta el valor establecido previamente.
- **La descripción:** Con la finalidad de recuperar y consultar la información, se debe conocer el contenido de los documentos, a través de la descripción se podrá elaborar la descripción de los documentos usando las normas internacionales de descripción archivística ISAD-G.
- **Tablas de retención Documental:** Luego de establecer los valores que posee cada serie, se procede a elaborar las tablas de retención documental, que permiten conocer cuales documentos deben permanecer de manera permanente o temporal, y cuales se deben eliminar.
- **Eliminación:** A través de una Junta Evaluadora de documentos compuesta por el encargado de archivo y representantes de la junta directiva se proceden elaborar las actas de destrucción de los documentos que por su valor pueden ser eliminados.
- **Trasferencias:** En este proceso se deben establecer los lineamientos en cuanto a la transferencia de documentos de los archivos de gestión al archivo intermedio y al archivo inactivo.

5.7.3 Servicios

- Préstamo y consulta de las series producidas en cada departamento,
- Reproducción de las series documentales generadas por el departamento a los trabajadores de la institución tomando en cuenta las limitaciones de la ley para el acceso a la información,
- Reproducción en formato electrónico de las series producidas,
- Diseminación de información contenida en el fondo documental.

5.8 Propuesta de un Programa Electrónico de Documentos

El programa de gestión electrónico de documentos debe ser diseñado luego que se hayan establecidos las tablas de valoración y de retención, la necesidad de disponer de los documentos en formato electrónico, es la frecuencia de consulta de estos y el volumen de los documentos que produce el área de operaciones de la empresa, sin embargo no todos los documentos deben ser digitalizados, sino de acuerdo a su valor establecidos previamente deben llevar a formato electrónico.

Para llevar a cabo la gestión electrónica de documentos se debe contar con algunos elementos, los cuales son esenciales para la ejecución del programa, estos elementos serían los siguientes:

- **Las bases de Datos:** Estas permitirán el diseño del programa electrónico, como cuales campos, palabras, signos, señales se deben usar para la recuperación de la información.
- **Hardware:** Se deben contar con scanners y dispositivos especiales de digitalización, los servidores deben contar con una amplia capacidad en los discos duros, puesto que muchos documentos digitalizados ocupan grandes espacios.
- **Software:** Los gestores documentales son los programas de apoyo a la gestión de los documentos, en esta propuesta se recomienda “documanger” u otro similar como gestor documental del centro de documentación.
- **Redes:** A través de las redes los usuarios podrán acceder a los documentos en formato digital.

- **Usuarios:** Los usuarios serán los responsables de cada unidad productora de los documentos quién tendrá acceso a la información digitalizada.
- **Administradores:** Los administradores deben ser, el responsable de la unidad tecnológica, el responsable del centro de documentación y el vicepresidente de tecnología.

Luego de que el fondo documental haya recibido el tratamiento archivístico adecuado, y las tablas de retención y valoración determinen el valor de los documentos, se deben diseñar las normas y procedimientos para la consulta, transferencias y eliminación de los documentos, asimismo se debe diseñar el flujograma de los documentos electrónicos que sean digitalizados así como los que se originen en formato digital.

5.9 Propuesta para la creación de una página Web

La página del centro de documentación debe contar con las siguientes características, un buscador temático que permita consultar la información bibliográfica disponible en el centro, proveer al usuario de los documentos electrónicos que contengan información relevante en el mercado de capitales, debe contar con imágenes relativas a bibliotecas y recursos de información, debe existir una barra a mano izquierda que permita conocer los servicios y productos del centro de documentación, esta sería una versión de la página Web; que podrá estar a disposición de cualquier persona que desee visitar la página Web; de la casa de bolsa.

Se debe crear una versión dentro de la casa de bolsa con las mismas características de la versión anterior, pero que contengan los módulos de la unidad de archivo, en estos se debe colocar un buscador para consultar los documentos que han sido digitalizados previamente y requieren ser consultados por el usuario sin necesidad de solicitar un préstamo directamente al archivo.

La interfaz entre la página y el usuario debe ser amigable por lo cual se debe requerir de los servicios de un informático que junto a los profesionales de la información puedan diseñar una página Web; acorde a las necesidades de los usuarios, en la página se debe incluir información

relevante en el mercado de capitales como acceso a páginas Web que pueden ser de interés a los usuarios.

5.10 Usuarios

Los usuarios son la razón de ser de los servicios de información, por lo tanto toda unidad de información debe estar orientada a satisfacer las necesidades de información de los mismos, para tal fin deberá adecuar sus espacios, colección y normas a las necesidades de información de estos.

Por otra parte, el usuario es el elemento fundamental en la mayoría de las operaciones de los procesos documentales, pues conoce las fuentes de información, interviene en su evaluación y ayuda en la selección de información pertinente para la formación del fondo. Asimismo, es consumidor de los productos y servicios ofrecidos por la unidad de información y a la vez formula exigencias en cuanto a sus necesidades específicas. Es productor de información y participa directamente en la disponibilidad de ella, gracias a sus grupos de trabajo. En síntesis, el usuario es el agente esencial y dinámico de las unidades de información.

Para Sanz (1.994), los usuarios se clasifican en cuatro grupos a saber: el “investigador y el docente”, grupo extensamente estudiado, posiblemente por la gran cantidad de información que demandan y lo exigentes que suelen ser en sus requerimientos informacionales, a su vez los mismos son los que mayor cantidad de información producen. Esto trae como consecuencia el diseño de un fondo que se adecuen a sus necesidades.

El segundo grupo está constituido por la “industria”, considerado complejo de estudiar por ser muy variado, que necesita información muy elaborada, específica y de diversa índole tales como: publicaciones periódicas, patentes e informes entre otros.

En el tercer grupo, se encuentra el “administrador, planificador y político”, quizás el grupo menos conocido. Lo poco que se sabe del mencionado grupo es que precisan información sumamente elaborada, sintetizada y variada para atender sus demandas de información.

El cuarto grupo, es el llamado “hombre de la calle”, considerado el más complejo de entender por lo diverso que es. A este grupo están destinadas las bibliotecas públicas.

Los usuarios del centro de documentación de la casa de bolsa son básicamente:

- Directores,
- Empleados,
- Estudiantes,
- Clientes de la casa de bolsa.

Se deberá realizar un estudio de usuarios con el objetivo de conocer los hábitos, necesidades e intereses, uso y utilización de información, lo que permitirá definir perfiles de usuarios, precisar estas características influye directamente en el diseño y elaboración de productos y servicios que realmente se ajusten a sus necesidades específicas.

5.11 Recursos Humanos

La selección del personal más adecuado para el centro requiere de un perfil profesional de alta calidad que garantice el buen funcionamiento de la unidad; el personal deberá manejar habilidades y cualidades proclives al usuario así como conocimientos gerenciales y técnicos específicos.

A continuación se propone el equipo de trabajo que deberá integrar el centro de documentación de la casa de bolsa con las especificaciones del perfil que deben cumplir para llevar a cabo las funciones asignadas, de acuerdo a la jerarquía actual que esta establecida en la casa de bolsa el perfil y cargos del personal calificado para el centro de documentación es el siguiente:

- **Licenciado en Bibliotecología o Archivología: Gerente del Centro de Documentación**

Conocimientos y habilidades:

- Conocimientos de principios, prácticas y equipos de bibliotecas y centros de documentación e información,
- Habilidad para preparar informes técnicos y administrativos,
- Habilidad para relacionarse con el personal a su cargo y público en general,

- Tener habilidades para comunicarse asertivamente y supervisar el personal,
- Disponibilidad para trabajar en equipo,
- Ser flexible y tener una actitud positiva ante los cambios,
- Exactitud y precisión en el uso de sistemas de información,
- Conocimiento en actividades de investigación, programas y proyectos que se puedan desarrollar dentro de la casa de bolsa.

Requisitos:

- Graduado (a) en una universidad venezolana reconocida con título de Licenciado en Bibliotecología o Archivología, con estudios de post-grado en gerencia de unidades de información o afín a la carrera.
- Dominio del idioma inglés básico,
- Poseer 5 años más de experiencia en cargos similares.

Funciones:

- Planificar, dirigir, coordinar y supervisar las actividades de carácter técnico y administrativo a ser cumplidas por la unidad a su cargo,
- Evaluar y calificar al personal a su cargo,
- Detectar necesidades de información general y específica,
- Diseñar estrategias para el desarrollo del servicio de información,
- Evaluar y proponer opciones tecnológicas acordes para mejorar la calidad de servicios del centro,
- Proponer el equipo de trabajo, servicios y productos que puedan prestarse,
- Mantener contacto con instituciones afines tanto nacionales como extranjeras,
- Desarrollar productos de información especializados,
- Representar al centro ante la junta directiva como consultor de lo relacionado con información y documentación para la toma de decisiones.

• **Licenciado en Bibliotecología: Coordinador de Biblioteca**

Conocimientos y habilidades:

- Conocimientos sólidos de principios y técnicas de Bibliotecología,
- Habilidad para comunicarse y relacionarse con los usuarios,
- Habilidad para trabajar en equipo,
- Habilidad en el manejo de Tecnologías de Información y Comunicación,
- Conocimiento y manejo de sistemas de información,

- Habilidad para interpretar catálogos, índices, guías y boletines bibliográficos,
- Habilidad para preparar informes.

Requisitos:

- Graduado (a) en una universidad venezolana reconocida con título de Licenciado en Bibliotecología,
- Manejo del idioma inglés básico,
- Poseer dos o más años de experiencia en cargos similares.

Funciones:

- Coordinar las actividades de la biblioteca y el departamento de servicios al público,
- Procesar técnicamente la documentación tradicional que ingrese al centro,
- Atender solicitudes de información,
- Diseñar políticas de desarrollo de colecciones,
- Orientar a los usuarios en el manejo y uso del catálogo público y otros materiales bibliográficos y no bibliográficos que posee el centro,
- Diseñar programas de formación de usuarios,
- Elaborar trípticos, folletos y otros medios informativos que faciliten a los usuarios el uso de la colección y servicios que presta el centro,
- Elaboración de estadísticas para el registro y control de usuarios y material consultado.

- **Licenciado en Archivología: Coordinador de Archivo**

Conocimientos y habilidades:

- Habilidad en la organización y evaluación de archivos,
- Habilidad para trabajar en equipo y manejar con discrecionalidad la información
Confidencial,
- Conocimientos sólidos de la gestión documental, su actualización, conservación, eficiencia de sus servicios y rapidez en la información,
- Destreza en el manejo de base de datos, redes y telecomunicaciones; de manejo de herramientas tecnológicas y equipos de computación.

Requisitos:

- Graduado (a) en una universidad venezolana reconocida con título de Licenciado en Archivología,
- Manejo del idioma Inglés básico,
- Poseer dos o más años de experiencia en cargos similares.

Funciones:

- Elaborar los instrumentos de descripción que aseguren el control, el acceso y la recuperación rápida y eficiente de la información,
- Garantizar la conservación y custodia de los documentos para difundirlos entre los docentes, investigadores y demás miembros del instituto,
- Elaborar el cuadro de clasificación del archivo,
- Establecer criterios y pautas sobre transferencia de documentos, selección y eliminación de documentos, gestión documental así como cualquier otro aspecto del tratamiento de la documentación.

- **Licenciado en Bibliotecología/Archivología/Documentación:
Encargado del Área de Gestión de Documentos Electrónicos**

Conocimientos y habilidades:

- Conocimientos sólidos de principios y técnicas en ciencias de la documentación,
- Habilidad para comunicarse y relacionarse con los usuarios,
- Habilidad para trabajar en equipo,
- Habilidad en el manejo de Tecnologías de Información y Comunicación,
- Conocimiento y manejo de sistemas de información,
- Habilidad y conocimientos sólidos en procesos de digitalización,
- Habilidad para interpretar catálogos, índices, guías y boletines bibliográficos,
- Habilidad para preparar informes.

Requisitos:

- Graduado (a) en una universidad venezolana reconocida con título de Licenciado en Bibliotecología/Archivología/Documentación
- Manejo del idioma Inglés básico,
- Poseer dos o más años de experiencia en cargos similares,

Funciones:

- Coordinar las actividades del área de gestión electrónica de documentos,
- Apoyar las actividades que se realicen en las Coordinaciones de Archivo y Biblioteca,
- Procesar de forma digital los documentos que así lo requieran,
- Realizar modificaciones al programa de gestión electrónico de documentos,
- Atender solicitudes de información,
- Elaboración de estadísticas para el registro y control de usuarios y material consultado,
- Discernir la información que será colocada en la página Web del centro,
- Enviar a los analistas de información el material que requiera de análisis documental para ser publicada en línea,

- **Estudiante de Bibliotecología: Analista de información**

Conocimientos y habilidades:

- Conocimientos sólidos de principios y técnicas de Bibliotecología,
- Conocimientos y manejo de Tecnologías de Información y Comunicación,
- Habilidad en la descripción e indización de documentos científicos,
- Habilidad para comunicarse y trabajar en equipo,
- Habilidad para preparar informes,
- Conocimiento en tareas de investigación y recuperación de información,

Requisitos:

- Egresado o estudiante de los últimos semestres en una universidad venezolana reconocida en las áreas de bibliotecología o Archivología,
- Dominio del idioma Inglés Básico,
- Poseer 6 meses o más tiempo de experiencia en cargos similares,
- Haber realizado cursos de en documentación e información científico-tecnológica.

Funciones:

- Llevar a cabo las actividades del departamento de análisis documental,
- Procesar técnicamente la documentación no tradicional que implica el análisis e indización de la información,
- Prepara índices, elaborar bibliografías y resúmenes,
- Elaborar instructivos sobre manejo de documentos.

- **Estudiante de Archivología: Analista de información**

Conocimientos y habilidades:

- Habilidad en la organización de archivos,
- Habilidad para trabajar en equipo y manejar confidencialmente la información,
- Conocimientos sólidos de tratamiento archivístico,
- Destreza en el manejo de base de datos, herramientas tecnológicas y equipos de computación,

Requisitos:

- Egresado o estudiante de los últimos semestres en una universidad venezolana reconocida en las áreas de bibliotecología o Archivología,
- Manejo del idioma Inglés Básico,
- Poseer dos o más años de experiencia en cargos similares.

Funciones:

- Cumplir el cronograma de actividades que elabora el coordinador,
- Prestar el servicio de consulta y préstamo de documentos,
- Llevar estadísticas de consultas,
- Participar en la elaboración de los instrumentos de descripción que aseguren el control, el acceso y la recuperación rápida y eficiente de la información,
- Establecer junto con el coordinador de la unidad criterios y pautas sobre transferencia de documentos, selección y eliminación de documentos, gestión documental así como cualquier otro aspecto del tratamiento de la documentación.

5.12 Recursos tecnológicos

Para que se puedan llevar a cabo todas las funciones que deben cumplir tanto la biblioteca como en el archivo se debe contar con equipos modernos y software como herramienta fundamental de las actividades.

En cuanto a los equipos de computación se recomienda computadoras con las siguientes características, el procesador debe ser Core 2 Duo o superior de 3.00 ghertz, el disco duro: 160 GB y de memoria Ram: 2 GB, se deben adquirir estos equipos tanto para el personal como para la sala de

computación. Asimismo, la adquisición de scanners para la digitalización de los documentos.

En cuanto el software de gestión documental tanto para biblioteca como a el archivo, se recomienda la adquisición del software “documanager” u otro similar el cual permite la catalogación bibliográfica y la descripción archivística de los documentos de acuerdo a su tipología.

Por otro lado, dentro de la intranet de la casa de bolsa deberá existir un modulo especial de para llevar a cabo la gestión electrónica de los documentos, la gerencia de tecnología junto con la gerencia del centro de documentación asignaran las claves de acceso al personal en cuanto el uso del programa.

5.13 Condiciones Ambientales y de Conservación

- **Iluminación**

La iluminación debe ser prevista en función de las actividades que se realizarán en cada espacio. El uso de lámparas fluorescentes es lo más recomendable para garantizar la adecuada visibilidad y lectura de los usuarios, sugiriendo especial atención para el área de servicios al público y sala de lectura, donde se harán las consultas por parte de los usuarios. Además de esto, la iluminación debe estar ubicada encima de los muebles y a una distancia que no deteriore el material documental. Se recomienda no colocar el material en la parte superior de los estantes.

- **Ventilación**

Es importante que los lugares asignados para guardar libros y documentos en cualquier clase de soporte, posean la ventilación adecuada para propiciar las condiciones de humedad y temperatura exigidas para su conservación. Así mismo se debe prevenir y controlar la posible filtración de agua o la entrada de insectos y animales de cualquier clase por los ductos de ventilación.

- **Humedad**

Este es otro de los factores ambientales que afecta las colecciones debido a que una humedad excesiva puede favorecer la aparición de hongos y otros agentes contaminantes. Controlar la humedad se convierte en una necesidad vital para la conservación de los documentos, por lo tanto esta debe oscilar entre los 45 y 50 %. Para el control de la humedad se recomienda el uso de por lo menos dos deshumificadores colocados en forma estratégica (rotativos), mientras que para medir un psicómetro que indicará la temperatura ambiente y la humedad relativa existente.

- **Temperatura**

El promedio de temperatura adecuado para espacios donde se guarden libros y documentos debe oscilar entre 19 y 24 grados centígrados. Las temperaturas extremas afectan las colecciones, se recomienda realizar periódicamente mantenimiento del aire acondicionado.

- **Señalización**

Es necesario establecer algunas señales mínimas para informar acerca de la ubicación de las áreas en que este organizado el centro de documentación, sus departamentos, colecciones, la salida de emergencia, extintores y el baño, entre otros espacios de servicio público para que los usuarios puedan acceder a ellos con facilidad.

- **Medidas de seguridad**

Para la prevención de incendios se recomienda la instalación de detectores de humo en las distintas áreas del centro así como la colocación de extintores de polvo químico en zonas estratégicas. También se debe contemplar el riesgo de inundaciones o roturas de tuberías de agua, ya que representa un gran peligro para la preservación de la documentación, es por ello que se propone ubicar los documentos alejados de las tuberías de agua y desagüe.

5.12 Mobiliario y Equipos

El mobiliario para el centro deberá ser atractivo, cómodo, ergonómico, funcional y de fácil mantenimiento, ya que será la carta de presentación y la mejor invitación a los usuarios para la consulta de información dentro del local.

El Instituto Autónomo Biblioteca Nacional (1.999) recomienda “para las áreas de lectura destinadas a los usuarios debe disponerse de mesas de 4 a 6 sillas para permitir la consulta de materiales, la estantería debe ser de tamaño normalizado en metal o madera (altura máxima 2,10 m, altura corriente 1,80 m a 1,90, con una distancia de unos 0,30 m de un entrepaño al otro)” (p. 19)

El espacio con el que actualmente cuenta la biblioteca y el archivo deberá ser ampliado de manera que haya espacio para el mobiliario completo que debe adquirir la casa de bolsa, se deben adquirir archimóviles y estanterías para colocar los documentos y el material bibliográfico en el espacio que corresponda.

5.14 Infraestructura Física

El área a ser destinada para el centro de documentación debe estar orientada a condiciones ambientales óptimas y una buena distribución del espacio acorde a las necesidades planteadas para ello. En esta propuesta el local destinado al funcionamiento del centro, es donde actualmente se encuentra el centro de copiado, el cual deberá ser ampliado y adaptado a excelentes condiciones, este actualmente dispone entre otras cosas de lámparas fluorescentes, aire acondicionado, pocas estanterías y mobiliario en buen estado, conexiones telefónicas y extinguidores entre otros.

Para el diseño de la infraestructura del centro de documentación, la casa de bolsa deberá contratar la accesoria de un arquitecto, el cual debe plantear los espacios con los que debe contar cada unidad del centro, además cuanto espacio tomará la ampliación del local con el que actualmente cuenta, así como el costo de todo el diseño.

5.15 Beneficios e Impactos Esperados

Los beneficios que va a generar la creación del centro a la comunidad de investigadores, directivos, empleados y el público en general de la casa de bolsa serán muy numerosos, ya que el propósito principal del mismo, es constituirse en un servicio proactivo de información especializado en el mercado de capitales, que sirva de apoyo a todos los empleados de la casa de bolsa así como al público en general.

El centro tendrá un impacto debido a que mejorará la calidad y disponibilidad de la información, que permitirá satisfacer las necesidades de información de usuarios de otros organismos e instituciones, lo que producirá un efecto positivo en los niveles de conocimiento de la casa de bolsa porque podrá mantenerse al día en los progresos científicos y tecnológicos.

CONCLUSIONES

La creación de un Centro de Documentación en U21 Casa de Bolsa, permitirá tanto a empleados como al público general conocer más acerca del mercado de capitales, así como también profundizar sus conocimientos en el mundo financiero no solamente en Venezuela sino también a nivel mundial, por otro lado se podrá controlar, organizar y disponer de los documentos que se generan en la organización y de igual manera difundir el conocimiento que se produzca en ella.

El fondo bibliográfico que se encuentra en U21, brinda poca información a los usuarios, es por ello la necesidad imperante de contar con una UI que organice esta colección y esta se encuentre a disposición de los usuarios, asimismo el fondo documental requiere con urgencia del tratamiento archivístico de manera que los documentos sean gestionados de manera oportuna para el personal de la casa de bolsa.

Con la creación del centro de documentación especializado será posible ayudar a los directivos, estudiantes y a los clientes de la casa de bolsa en el proceso de transformación de la información en conocimiento, al ofrecerles productos y servicios con valor agregado. De la misma forma, esta UI será un instrumento de apoyo a las actividades de investigación llevadas a cabo por los directivos y empleados de la casa de bolsa.

En el desarrollo de esta investigación se reflejó la preferencia de los usuarios por los servicios que faciliten la transmisión de la información y el acceso a información remota, ya que de las opciones de servicios ofrecidos en el instrumento utilizado para la recolección de datos hubo mayor predilección por la sala de computación y el servicio en línea, este hecho debe ser tomado en cuenta al momento de la creación del centro.

RECOMENDACIONES

Presentar ante la junta directiva de U21 casa de bolsa, la propuesta de creación del centro de documentación con el propósito de lograr su aprobación e implantación en el menor tiempo posible.

Es indispensable que el personal a ser contratado reúna los requisitos expresados en la propuesta.

Se debe diseñar un sistema de información en plataforma Web, digitalización de documentos, creación y actualización constante de las bases de datos del centro y de la difusión de información electrónica.

Asimismo conviene elaborar una política institucional para la organización del fondo documental y de coordinación y transferencia de la información.

Evaluar periódicamente el funcionamiento de los diferentes servicios del centro con el propósito de medir la efectividad y mejorar aquellos que de acuerdo a los resultados presentan deficiencias.

Crear un manual de normas y procedimientos que este acorde con las actividades y gestiones a realizarse.

El centro deberá poseer dos deshumificadores que serán colocados en sitios estratégicos a fin de preservar la colección y mantenerla en óptimas condiciones.

FUENTES CONSULTADAS

Amat Noguera, Nuria (1989). **Documentación científica y nuevas tecnologías de la información**. Madrid: Pirámide.

Archivo General de La Nación de Colombia. (1997). **Hacia un Diccionario de Terminología Archivística**. Bogota: Autor

Archivo General de La Nación de Colombia. (2001). **Archivos de historias laborales-seminario**. Bogota, Colombia.

Archivo General de la Nación de Colombia. (2003). **Mini/Manual N° 4 Tablas de retención y transferencias documentales**. Bogota: Autor

Archivo General de la Nación de Colombia. **Pautas para Diagnóstico**. (2003). Bogota: Autor

Arias G. Fidia. (1999). **El proyecto de Investigación: Guía para su elaboración**. (3ª ed.), Caracas, Venezuela. Editorial Episteme.

Arias, F. (2004). **El proyecto de investigación** (5ª ed.). Caracas, Venezuela: Episteme.

Arias, Fidas (1999). **El proyecto de investigación: guía para su elaboración**. 3ª. ed. Caracas: Episteme.

Atherton, Pauline (1978). **Manual para Sistemas y Servicios de Información**. París: UNESCO.

Balestrini, M. (2002). **Como se elabora el proyecto de investigación** (6ª ed.). Caracas: BL Consultores Asociados. Servicio Editorial.

Balestrini, M. (2003). **Estudios documentales, teóricos, análisis de discurso y las historias de vida: una propuesta metodológica para la elaboración de sus proyectos** (2ª ed.). Caracas: BL Consultores Asociados. Servicio Editorial.

Balestrini, Miriam (2002). **Como se elabora el proyecto de investigación: para los estudios formulativos o exploratorios, descriptivos, diagnósticos, evaluativos, formulación de hipótesis causales, experimentales y los proyectos factibles.** Caracas: BL Consultores Asociados.

Betancourt, Lorena (1987). **Arquitectura bibliotecaria: las bibliotecas públicas y sus aspectos físico ambientales.** Tesis de grado para optar al Título de Licenciado en Bibliotecología, Universidad Central de Venezuela, Caracas.

Blanco Medina, Ely Dayne Meza Avellaneda, Bernarda (2002). **Proyecto de creación de un sistema de archivo para la Vicepresidencia de Fideicomiso de Banesco-Banco Universal.** Trabajo de Grado de Licenciatura no publicado. Universidad Central de Venezuela.

BRINATI Rosana, AYLLON Virginia (2001). **Guía para la organización de centros de documentación: guía para la organización de unidades informativas especializadas en ciencias sociales.** La Paz: Fundación PIEB, 2001.

Bryson, Jo (1990). **Effective Library and Information Centre Management.** Inglaterra: Gower.

Camacaro, M. y Ramírez, M. (2006). **Propuesta técnico-organizativa para el Archivo de la unidad de servicio médico de la Procuraduría General de la República.** Tesis de grado. No publicada. Universidad Central de Venezuela, Caracas.

Carrión, M. (2002). **Manual de Bibliotecas.** (2ª ed), 4ª reimp. Madrid, España: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

Chiavenato, Adalberto (1999). **Administración de Recursos Humanos.** 5a ed. Bogotá: McGraw-Hill.

Chirinos, Víctor (1968). **Introducción a la Teoría de la Documentación.** Maracaibo: Universidad del Zulia.

Coll-Vinent, Roberto (1978). ***Teoría y práctica de la documentación***. 2ª ed. Barcelona, España: ATE.

Consejo Nacional de Investigaciones Científicas y Tecnológicas (1983). ***Guía práctica para la creación y desarrollo de Unidades de Documentación***. Caracas: CONICIT.

Cruz M., J. (2006). ***La Gestión de Documentos en las Organizaciones***. Madrid, España: Piramide.

Curras, Emilia (1982). ***Las ciencias de la documentación: bibliotecología, archivología, documentación e información***. Barcelona, España: Editorial Mitre.

De Sousa, Anabel (2001). ***Diseño de un centro de documentación e información especializado en Hidrología y Meteorología en el departamento de Ingeniería Civil de la Universidad Central de Venezuela***. Tesis de grado para optar al Título de Licenciado en Bibliotecología, Universidad Central de Venezuela, Caracas.

Duplá, A. (2004). ***Manual de archivos de oficina para gestores***. Madrid, España: Marcial Pons, ediciones jurídicas y sociales, S.A.

Fernández, P. (1999). ***Manual de organización de archivos de gestión en las oficinas municipales*** (2ª ed.). Granada: Adhara S.L.

Garelli, Zabdi (2003). ***Creación de un centro de documentación e información para la Facultad de Ciencias de la Universidad Central de Venezuela***. Tesis de grado para optar al Título de Licenciado en Bibliotecología, Universidad Central de Venezuela, Caracas.

Gaviria, W. y otros (1993). ***Manual para la elaboración, presentación y evaluación del trabajo de licenciatura***. Manuscrito no publicado, Escuela de Bibliotecología y Archivología, Facultad de Humanidades y Educación, Universidad Central de Venezuela, Caracas.

Godoy de Lozano, J. (2001). ***Cartilla de Clasificación Documental***. Bogota, Colombia: Editores gráficos Colombia LTD.

Hammer, M. y Champy, J. (1994). **Reingeniería: olvide lo que usted sabe sobre cómo debe funcionar una empresa: ¡casi todo está errado!**. Bogotá, Colombia: Norma.

Heredia, A. (2007). **¿Qué es un archivo?**. España: Trea, S. L.

Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista P. (s.f.). **Metodología de la investigación**. Caracas Venezuela: McGRAWHILL.

Hernández, Roberto y otros (1998). **Metodología de la investigación**. 2ª. ed. México: McGraw-Hill.

Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y de Servicios de Bibliotecas. Coordinación de Normalización y Asistencia Técnica (1999). **Recomendaciones para la creación de una Unidad de Información Especializada**. Caracas: El Instituto.

Instituto Autónomo Biblioteca Nacional y de Servicios de Bibliotecas. Coordinación de Normalización y Asistencia Técnica (1992). **Indicadores de capacidad y tamaño de infraestructura del Sistema Nacional de Bibliotecas Públicas / IABNSB, División de Arquitectura**. Caracas: El Instituto.

Javita, Karen (1998). **Estudio de usuarios en la biblioteca central de la UCAB: propuesta para el desarrollo y reorganización de sus servicios**. Tesis de grado para optar al Título de Licenciado en Bibliotecología, Universidad Central de Venezuela, Caracas.

Jiménez, G. (2003). **Ordenación documental**. Colombia: Archivo General de la Nación.

La Torre M., J.; Palomino M. y Benito. (2000). **Metodología para la identificación y valoración de fondos documentales**. Madrid: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte - Secretariado General de Información y Publicaciones, D.L.

Lara D Yulenis; Córdoba Hilda (2004). **Propuesta para la creación de un centro de documentación e información para el servicio autónomo de la propiedad intelectual (SAPI) adscrito al Ministerio de la producción y**

comercio de la República Bolivariana de Venezuela. Trabajo de Grado de Licenciatura no publicado. Universidad Central de Venezuela, Caracas.

Lara, Yulenis (2004). **Propuesta para la creación de un centro de documentación e información para el Servicio Autónomo de la Propiedad Intelectual (SAPI), adscrito al Ministerio de la producción y comercio de la República Bolivariana de Venezuela.** Tesis de grado para optar al Título de Licenciado en Bibliotecología, Universidad Central de Venezuela, Caracas.

Linares, Emma (1976). **Guía práctica para organizar un servicio de documentación en formación profesional.** Montevideo: Oficina Internacional del Trabajo.

López Y., José (1993). **¿Qué es documentación? Teoría e historia del concepto en España.** Madrid: Síntesis.

López Y., José (Coord.) (1996). **Manual de información y documentación.** Madrid: Pirámide.

López Yopez (2002). **Manual de Ciencias de la Documentación. Madrid;** Ediciones Pirámide.

Marcano, A. (1994). **El organigrama y la organización.** Caracas: Fondo Editorial Tropykos.

Martínez Comeche, Juan Antonio (1995). **La difusión documental.** En: *Teoría de la información documental y de las instituciones documentales.* Madrid : Síntesis.

Martínez de Sousa, José (1989). **Diccionario de Bibliología y Ciencias Afines.** Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, Pirámide.

Martínez, Juan (1995). **Teoría de la información documental y de las instituciones documentales.** Madrid: Síntesis.

Mastropierro, M. (2008). **Archivos Públicos.** Buenos Aires, Argentina: Alfagrama.

Matute, O. y Sanoja M. (2000). **Propuesta para la creación del Archivo de personal de la zona educativa del Distrito Federal del Ministerio de Educación, Cultura y Deporte**, Tesis de grado. No publicada. Universidad Central de Venezuela, Caracas.

Melinkoff, Ramón (1995) **La estructura de la organización: los organigramas**. Caracas: Panapo.

Mill, Edward (1992). **La gestión del proyecto en arquitectura**. Barcelona: Editorial Gustavo Gili.

Ministerio de la Cultura – Colombia (2000). **Manual para la organización de centros de documentación artística**. Bogotá: Ministerio de la Cultura. Dirección de Artes.

Ministerio de la Cultura. (1992). **Diccionario de Terminología Archivística**. Madrid. Autor.

Northeast Document Conservation Center. (1998). **El manual de preservación de bibliotecas y archivos del Northeast Document Conservation**. Andover, Massachussets: Autor.

Orera, Orera, Luisa (1997). **Manual de Biblioteconomía**. Madrid: Síntesis.

Pantoja, Mirliana (2000). **Propuesta para la creación de un centro de documentación e información referencial del grupo Editorial Producto**. Tesis de grado para optar al Título de Licenciado en Archivología, Universidad Central de Venezuela, Caracas.

Peón, Jaime (1994). **Principios para la organización y gestión de bibliotecas y centros de documentación**. Madrid: ANABAD.

Pereira, Maria C. (2001). **Propuesta de creación y desarrollo de un centro de información y documentación especializado en Hidráulica y Mecánica de Fluidos para el Laboratorio Nacional de Hidráulica “Ernesto León D.”** Tesis de grado para optar al Título de Licenciado en Bibliotecología, Universidad Central de Venezuela, Caracas.

Pinto Molina, M. (1991) **Análisis documental: fundamentos y procedimientos**. Madrid : EudemA.

Ponjuán Dante, Gloria (1998). **Gestión de información en las organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones**. Chile: CECAPI.

Ponjuan, G. (1998). **Gestión de información en las organizaciones: principios, conceptos y aplicaciones**. Santiago de Chile: imprenta universitaria.

Ramírez, Tulio (1998). **Como hacer un proyecto de investigación: guía práctica**. Caracas: Panapo.

Romero Yamileth (2006). **Propuesta para la creación de un centro de documentación para el Instituto de Materiales y Modelos Estructurales de la Facultad de Ingeniería de la Universidad Central de Venezuela**. Trabajo de Grado de Licenciatura no publicado. Universidad Central de Venezuela.

Ros, Juan (1996). **Políticas de información y documentación**. Madrid: Síntesis.

Sabino, Carlos (2000). **El proceso de investigación: una introducción teórica-práctica**. Caracas: Panapo.

Sabor, Josefa (1984). **Manual de Bibliotecología**. México: Editorial Kapeluz Mexicana.

Sanz Casado, Elías (1994). **Manual de estudios de usuarios**. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez, Pirámide.

Sos Peña, Rosa(1996). **Técnicas de documentación científica: teoría y práctica**. Valencia : Promolibro

Sousa C., Maribel de ; Manrique R., Starlys A ; Torres G., Jelitza F Polanco de López, María Magdalena (2002) **Propuesta para la creación del Archivo General de la Universidad Católica Andrés Bello (UCAB)**. Trabajo de Grado de Licenciatura no publicado. Universidad Central de Venezuela.

Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2006). **Manual de trabajos de grado de especialización y maestrías y tesis doctorales**. (6^{ta} ed.). Caracas: FEDUPEL.

Valle Gastanimza, Félix del (1996). **Difusión de la información. Metodología y descripción de los instrumentos informativos**. En: *Manual de Información y Documentación*. Madrid: Pirámide.

Vásquez, M. (2004). **Administración de Documentos y Archivos: Planteados para el siglo XXI**. Buenos Aires: Afalgrama.

Fuentes en Línea

_____ (S.F). **El proceso de información documental**. [Documento en línea]. Disponible en: http://descargas.cervantesvirtual.com/servlet/SirveObras/03693950899136039754480/002080_4.pdf [Consulta:2008 octubre 20]

Asensio Baca, G., y Cortés Montalvo, J. (2007). **Bibliotecas, centros de información y medios de comunicación en la sociedad de la información**. *Revista Latina de Comunicación Social*, 62. [Documento en línea]. Disponible: <http://www.ull.es/publicaciones/latina/200710BacayCortes.htm> [Consulta: 2009, junio 10]

Barbadillo Alonso, Javier (2007). **Apuntes de clasificación archivística**. En Legajos. Cuadernos de Investigación Archivística y Gestión Documental N° 10. Publicación del Archivo Municipal de Priego de Córdoba [Documento en línea]. Disponible: <http://www.diputaciolleida.es/c/links/arxius/barbadillo.pdf> [Consulta, 2009 octubre 17]

Bertolesi Marcel (2004). **Creación de un centro de documentación multilingüe especializado en Derechos Humanos**. Proyecto presentado en el 1er. Foro Social de Información, Documentación y Bibliotecas. Programas de acción alternativa desde Latinoamérica para la Sociedad del conocimiento Buenos Aires, Argentina. [Documento en Línea]. Disponible en:

<http://www.inforosocial.net/ponencias/eje04/19.pdf> [Consulta: 2008, octubre 15]

Biblioteca Nacional de Venezuela (2009) [Página Web en línea]. Disponible: www.bnv.gob.ve/ [Consulta: 2009, agosto 10]

Bolsa de Valores de Caracas (2009) [Página Web en línea]. Disponible: <http://www.bolsadecaracas.com/esp/index.jsp> [Consulta: 2009, enero 16]

Caldera, J. y Rodríguez, E. (2005). **Propuesta de un Sistema de Información Documental para las televisiones locales**. *Anales de Documentación*, (8), 21-36. [Documentos en Línea]. Disponible en: <http://www.um.es/fccd/anales/ad08/ad0802.pdf> [Consulta: 2006, febrero 28]

Casanovas, Inés (2007). **Gestión de documentos electrónicos** [Libro en línea]. Buenos Aires: Editorial Alfagrama. Disponible: http://books.google.co.ve/books?id=cw6FUHuPwqsC&pg=PA71&lpg=PA71&dq=gestion+documental+electronica&source=bl&ots=436m15WI0B&sig=IGyiwqvjeps3gkMFT9PeIkKvLU4&hl=es&ei=NpahSvaGKp-x8QbTYX2Dw&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=2#v=onepage&q=&f=false [Consulta: 2009, septiembre, 04]

Castillo Lourdes (2005). **Los Centros de Documentación**. [Documento en Línea] Disponible en: <http://www.uv.es/macas/T1.pdf> [Consulta: 2008 octubre 15]

Comisión Nacional de Valores (2009) [Página Web en Línea]. Disponible: <http://www.cnv.gob.ve/site/index.php> [Consulta: 2009, enero 16]

Federación Internacional de Asociaciones de Bibliotecarios y Bibliotecas Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura IFLA/UNESCO (2001). **Directrices IFLA/UNESCO para el desarrollo del servicio de bibliotecas públicas** [Documento en línea]. Disponible: http://portal.unesco.org/culture/es/ev.phpURL_ID=36889&URL_DO=DO_TO PIC&URL_SECTION=201.html [Consulta: 2009, julio 10]

Fernández Bajón, María Teresa (s.f). **Modelos de sistemas de información documental** [Documento en línea]. Disponible: <http://www.bibliociencias.cu/gsd/collect/eventos/index/assoc/HASHbcc5.dir/doc.pdf> [Consulta: 2009, julio 20]

Fuentes, Juan José (2001). **Planificación de centros documentarios**. *Revista General de Información y Documentación* [Documento en línea]. Disponible: <http://revistas.ucm.es/byd/11321873/articulos/RGID0101120049A.PDF> [Consulta: 2009, marzo 23]

Fuentes, Juan José (2007). **La perspectiva sistémica en la gestión de centros documentarios**. *Anales de Documentación* N°10 [Documento en línea]. Disponible: [http://dialnet.unirioja.es/servlet/oaiart?codigo=2340414\(Revista\) ISSN 1575-2437](http://dialnet.unirioja.es/servlet/oaiart?codigo=2340414(Revista) ISSN 1575-2437) [Consulta: 2008, julio 12]

Fuentes, Juan José (s.f). **Biblioteca y sociedad: La biblioteca en la sociedad de la información** [Documento en línea]. Disponible: <http://www.anabad.org/archivo/docdow.php?id=206> [Consulta: 2009 abril 10]
Jiménez, V. (s.f.). **Automatización de archivos en Internet** [libro en línea]. Disponible: <http://www.vicentgimenez.net/curs/descrip.htm> [Consulta: 2008, enero 16]

Juárez, Miguel (1993). **Trabajo social e investigación. Temas y perspectivas** [Libro en línea]. Disponible: http://books.google.co.ve/books?id=KamXJdr4wSMC&pg=PA127&lpg=PA127&dq=juarez+miguel+el+proceso+documental&source=bl&ots=ix-7git4G4&sig=geEVTEghWyB7ZfUeGoJ9ttMjgRY&hl=es&ei=NmX3SuanMlaX8AbSqZDzCQ&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=1&ved=0CAgQ6AEwAA#v=onepage&q=&f=false [Consulta: 2009, agosto 10]

García Marco, Francisco Javier (1.995). **Fundamentos de organización y representación documental: aportaciones de la archivística**. *Revista General de Información y Documentación* Vol. 5 N° 2 Servicios de Publicaciones Universidad Complutense, Madrid [Documento en línea]. Disponible: <http://revistas.ucm.es/byd/11321873/articulos/RGID9595220091A.PDF> [Consulta, 2009 octubre 17]

Lafuente, R. (2.001). **Sobre el análisis y representación de documentos.** *Investigación bibliotecológica*, 15 (30), 164-193 [Documento en Línea]. Disponible en: <http://www.ejournal.unam.mx/iibiblio/vol15-30/IBI03009.pdf> [Consulta: 2008, enero 30].

Lopez de Prado, Rosario (2.000). **Proyecto para la creación de un centro de documentación de Museos** [Página Web en línea]. Disponible: www.geocities.com/museos2000/cdm/index.htm [Consulta: 2009, enero 20]

Manifiesto de Alejandría sobre Bibliotecas: **La Sociedad de la Información en Acción**, Adoptado en Alejandría, Egipto, en la Biblioteca Alejandrina, el 11 de Noviembre de 2005. [Documento en línea] Disponible: <http://archive.ifa.org/III/wsis/AlexandriaManifiesto-es.html> [Consulta: 2009, julio 20]

Martínez José Ángel (2007). **Nuevas Tecnologías para nuevas bibliotecas: desarrollo de servicios de información electrónica** [Libro en línea]. Buenos Aires: Editorial Alfagrama. Disponible: http://books.google.co.ve/books?id=zvi0Q246ZGIC&pg=PA109&lpg=PA109&dq=gestion+electronica+de+documentos&source=bl&ots=Ro6TXYqWJ3&sig=5KIRozPI58N9yGXBYaV6J4FKbSg&hl=es&ei=lmhSor2FJXtlAfLnJDTDA&sa=X&oi=book_result&ct=result&resnum=3#v=onepage&q=&f=false [Consulta: 2009, septiembre, 04]

Millán, María Carmen (2003). **Las bibliotecas especializadas y los centros de documentación: situación en el Sistema Andaluz de Bibliotecas y Centros de Documentación.** *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, N°73 [Documento en línea]. Disponible: <http://www.aab.es/pdfs/baab73/73f1.pdf> [Consulta: 2009, agosto 12]

Molina Pinto, María (1999). **Recursos informativos sobre gestión de calidad en bibliotecas y centros de documentación.** *Revista General de Información y Documentación* [Documento en línea]. Disponible: revistas.ucm.es/byd/11321873/articulos/RGID9999120217A.PDF [Consulta: 2008, octubre 10]

Moreiro González, José (1995). **Los sistemas de información documental: consideraciones sobre sus características, concepto y funciones.** *Departamento de de Biblioteconomía y Documentación Universidad Carlos III*

de Madrid [Documento en línea]. Disponible: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/oaiart?codigo=1458844>

(Revista) ISSN 0211-2140 [Consulta: 2008, noviembre 4]

National Archives and Records Administration (2009) [Página Web en línea].

Disponible: <http://www.archives.gov/> [Consulta: 2009, agosto 10]

National Archives of Australia (2009) [Página Web en línea]. Disponible:

<http://www.naa.gov.au/> [Consulta: 2009, agosto 15]

Peón, Jaime Luis (s.f). **La financiación de bibliotecas y centros de documentación: la gestión presupuestaria** [Documento en línea]. Disponible: dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=969156 [Consulta; 2009 marzo 20]

Pérez, José Ramón (s.f). **Los centros de documentación en la sociedad de la información** [Documento en línea]. Disponible:

dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=51186 [Consulta: 2009 mayo 15]

Sánchez Jiménez, Rodrigo (2003). **Tratamiento de la documentación audio-visual en el entorno digital: iniciativas de metadatos y lenguajes de descripción multimedia.** [Documento en línea]. Disponible:

<http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2003/noviembre/3.pdf> [Consulta: 2009 mayo 12]

Ros García, Juan (1998). **El centro de documentación como dinamizador de la empresa.** *Revista General de información y Documentación Vol.8 N°2*

[Documento en línea]. Disponible:

<http://revistas.ucm.es/byd/11321873/articulos/RGID9898220165A.PDF>

[Consulta: 2009 abril 9]

Sánchez Jiménez Rodrigo (2008). **EL centro de Documentación: Generalidades.** [Documento en Línea]. Disponible en:

http://multidoc.rediris.es/rodrigosj/index2.php?option=com_content&do_pdf=1&id=21 [Consulta: 2008, octubre 29]

Santaella, Rita Dolores (2006). **La documentación como ciencia integradora. Acercamiento sistémico a las unidades documentales.**

Facultad de Biblioteconomía y Documentación. Universidad de Granada,

Anales de Documentación N° 9 [Documento en línea]. Disponible:

revistas.um.es/analesdoc/article/view/1321/1371 [Consulta: 2009, abril 14]

Seminario sobre Información y Documentación en Centros de Documentación de ENP/MA (2002). **Que hay que tener en cuenta para gestionar un centro de documentación.** [Documento en línea]. Disponible: http://www.mma.es/secciones/formacion_educacion/grupos_ceneam/documentacion_espacios/pdf/pautas.pdf [Consulta: 2009, enero 10]

U21 Casa de Bolsa (2008) [Página Web en línea]. Disponible: <http://www.u21.com.ve/> [Consulta: 2008, mayo 10]

Stueart, Robert y Morán, Barbara (1.998) **Gestión de bibliotecas y centros de información.** [Documento en línea]. Disponible: <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/506/560> [Consulta: 2009, junio 25]

Urbi, Garay (2005) **Los mercados de capitales con aplicaciones al mercado venezolano** [Documento en línea]. Instituto de Estudios Superiores de Administración (IESA). Disponible: <http://servicios.iesa.edu.ve/portal/NotasEstudio/MercadodeCapitales.pdf> [Consulta: 2009, julio 12]

Vellosillo Gonzalez, Inmaculada (2003) **El estudio de las bibliotecas públicas y bibliotecas escolares en los planes de estudio de Biblioteconomía y Documentación** [Documento en línea]. Disponible: <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=722247> [Consulta: 2009, julio 10]

ANEXOS