



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA  
CARACAS – VENEZUELA.**



**TITULO:**

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS EXPEDIENTES DE  
PERSONAL DE C.A. SUCESORA DE JOSÉ PUIG & CIA.**

Trabajo de licenciatura presentado ante la escuela de Bibliotecología y Archivología de la Universidad Central de Venezuela como requisito parcial para optar al grado de Licenciado en Archivología.

**Autor: Br. Luis Meléndez**

**Tutora: Profa.: Diomara Blanco**

Caracas, febrero 2023

**Meléndez, Luis.**

**Manual de Normas y Procedimientos para los Expedientes de Personal de C.A. Sucesora de José Puig & Cía. / Meléndez, Luis. Tutor Lcda. Prof. <sup>a</sup> Diomara Blanco. 2023. 79 páginas. il.; 30 cm. Trabajo de Licenciatura en Archivología. Universidad Central de Venezuela. 2023.**

**Palabras clave: 1. Manual de Normas y Procedimientos. 2. Transferencia. 3. Registro. 4. Recuperación. 5. Procesos. 6. Expedientes.**

## **DEDICATORIA**

Dedico este trabajo de licenciatura primeramente a Dios, mi padre espiritual, que siempre me acompaña y me bendice. Todo mi esfuerzo y sacrificio es un tributo para el más grande.

A mi madre, que tanto amo, que ha sido mi guía, mi inspiración y el modelo perfecto que siempre me ha impulsado a dar lo mejor de mí, con humildad y fundamento.

A mi padre, que aunque ya no está en este plano espiritual, sé me acompaña y me da su bendición perennemente.

A mi hermana, por ser el timón, quién ha marcado el camino hacia la sabiduría y con su ejemplo, me ha hecho comprender la importancia de ser alguien en la vida, gracias por tu apoyo incondicional.

A mi hermano, a quién amo como un hijo. Gracias por el apoyo, por existir, por ser mi inspiración y mi razón de vivir.

A mi familia: tíos, primos, sobrinos y ahijados. Que es lo mejor y más valioso que Dios me ha dado.

A mi esposa y compañera de vida, quién me alentó y se dedicó con amor y paciencia en ayudarme a retomar este maravilloso camino. Gracias por tu apoyo, comprensión y dedicación.

***Luis Meléndez.***

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente a Dios porque sin su bendición no hubiera sido posible alcanzar ésta meta y a pesar de las adversidades que se presentaron en el camino, pude salir airoso, fue con su gracia divina que me colmó de paciencia, serenidad y entusiasmo para lograr cumplir mi sueño.

A mi querida madre, por inculcarme valores y hacer de mí una buena persona, por enseñarme a que no debo rendirme jamás y que siempre debo dar lo mejor de mí en todo momento. Gracias infinitas madre por todo tu apoyo.

A mis hermanos que siempre me apoyaron en este trayecto, sin pedir nada a cambio y me han impulsado, con su ejemplo y dedicación a lograr este sueño que tanto he anhelado.

A mi tutora, Diomara Blanco, por aceptar ser mi guía y encaminarme de la mejor forma, por ser esa luz que alumbró mi camino en el momento que más lo necesitaba. Con mucha humildad agradezco todo lo que has hecho de corazón por mí.

A mis jurados, profesores Vilma Núñez y Pedro Coronado, por aceptar ser parte de este proceso y aportarme sus conocimientos, experiencias, atención y compromiso.

A mi amada UCV por permitirme ser parte de ella.

A mis profesores, por brindarme sus conocimientos, el cual me han ayudado a formarme profesionalmente.

A mis compañeros de estudios, que siempre han estado presente en esta etapa tan importante de mi vida, siempre recordaré los buenos momentos vividos en nuestro espacio universitario.

A mi jefe, Licenciada Yuraima Suárez, gracias por ayudarme en este proyecto que es tan valioso para mí, por sus consejos, conocimientos brindados y por hacerme crecer profesionalmente y como persona.

### ***AGRADECIMIENTO ESPECIAL***

A quienes fueron mis padres, amigos y ejemplo a seguir, Julio Cesar Borges Dorantes “tío Julio, hijo de Juana”, José Antonio Borges Dorantes, “tío toño” y Rafael Alcides Borges Dorantes “tío fallo”. No conozco a nadie en este mundo a quienes les deba tanto amor y agradecimiento.

A José Gregorio Álvarez Silva y Johan Josué Silva, gracias hermanos míos, por haberme dejado bellos recuerdos, aunque los extraño mucho, sé que me protegen y me bendicen, desde lo más profundo de mi corazón se los dedico con mucho amor.

***Luis Meléndez.***

## CONTENIDO

<b>PORTADA</b> .....	<b>i</b>
<b>FICHA DESCRIPTIVA</b> .....	<b>ii</b>
<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>iii</b>
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	<b>iv</b>
<b>AGRADECIMIENTO ESPECIAL</b> .....	<b>v</b>
<b>CONTENIDO</b> .....	<b>vi</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>ix</b>
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I: EL PROBLEMA</b> .....	<b>3</b>
<b>1.1 Planteamiento del problema</b> .....	<b>3</b>
<b>1.2 Objetivos de la Investigación</b> .....	<b>5</b>
<b>1.2.1 Objetivo General</b> .....	<b>5</b>
<b>1.2.2 Objetivos Específicos</b> .....	<b>5</b>
<b>1.3 Justificación</b> .....	<b>5</b>
<b>1.4 Línea de Investigación</b> .....	<b>6</b>
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL</b> .....	<b>7</b>
<b>2.1 Antecedentes de la Investigación</b> .....	<b>7</b>
<b>2.2 Reseña Histórica Institucional</b> .....	<b>9</b>
<b>2.2.1 Reseña Histórica</b> .....	<b>9</b>
<b>2.2.2 Misión</b> .....	<b>10</b>
<b>2.2.3 Visión</b> .....	<b>11</b>
<b>2.2.4 Valores</b> .....	<b>11</b>
<b>2.2.5 Estructura Organizacional Gerencia de Documentación.</b> .....	<b>11</b>
<b>2.2.6 Bases teóricas.</b> .....	<b>12</b>
<b>2.2.6.1 Manual de Normas y Procedimientos</b> .....	<b>12</b>
<b>2.2.6.2 Archivo.</b> .....	<b>14</b>
<b>2.2.6.3 Tipos de Archivos: Públicos y Privados</b> .....	<b>15</b>
<b>2.2.6.3.1 Archivos Públicos</b> .....	<b>15</b>
<b>2.2.6.3.2 Archivos Privados</b> .....	<b>15</b>
<b>2.2.6.4 Archivo Central</b> .....	<b>16</b>

2.2.6.5 Documento.....	16
2.2.6.6 Expediente .....	17
2.2.6.7 Ordenación .....	18
2.2.6.8 Tipología Documental.....	18
2.2.6.9 Gestión documental.....	19
2.2.6.9.1 Transferencia documental.....	20
2.2.6.9.2 Registro documental.....	21
2.2.6.9.3 Recuperación de información documental .....	22
2.2.6.10 Basamento legal.....	23
<b>CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....</b>	<b>25</b>
3.1 Tipo o Nivel de la Investigación .....	25
3.2 Diseño de la Investigación .....	25
3.2.1Diseño documental .....	25
3.2.2. Diseño de campo.....	26
3.3Población y Muestra .....	26
3.3.1 Población .....	26
3.3.2 Muestra.....	27
3.4 Técnicas o Instrumentos de Recolección de datos .....	27
3.4.1 La Técnica:.....	28
3.4.2 El Instrumento .....	28
3.5. Análisis de los resultados .....	28
<b>CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>29</b>
4.1. Resultados del instrumento aplicado en el Departamento de Talento Humano:.....	29
4.2 Resultados del instrumento aplicado en el Archivo Central .....	31
4.2.1Primera parte: Registro de los Expedientes .....	31
4.2.2 Segunda parte: Recuperación de los Expedientes. ....	34
4.3 Identificación de Fortalezas y Debilidades encontradas en los resultados y análisis de los cuestionarios aplicados .....	36
4.3.1 Debilidades .....	36
4.3.2 Fortalezas.....	37

<b>CAPÍTULO V. PROPUESTA.</b> .....	<b>38</b>
<b>5.1 Clasificación de los expedientes de personal de C.A. Sucesora de José Puig &amp; Cía.</b> .....	<b>40</b>
<b>5.2 Clasificador Estructural de las categorías generales correspondientes a cada separara que conforma el expediente de personal de C.A. Sucesora de José Puig &amp; Cía.</b> .....	<b>42</b>
<b>5.3 PROPÓSITO.</b> .....	<b>38</b>
<b>5.4 DIRIGIDO A:</b> .....	<b>39</b>
<b>5.5 UNIDAD RESPONSABLE.</b> .....	<b>39</b>
<b>5.6 RESPONSABLE Y FRECUENCIA DE LA REVISIÓN DE LA NORMA</b> .....	<b>39</b>
<b>5.7 BASE LEGAL O ADMINISTRATIVA.</b> .....	<b>39</b>
<b>5.8 DOCUMENTOS APLICABLES O ANEXOS:.....</b> ¡Error! Marcador no definido.	
<b>5.9 INSTRUCCIONES GENERALES:</b> .....	<b>39</b>
<b>5.10 PROCEDIMIENTOS - SISTEMA DE GESTIÒN DOCUMENTAL</b> .....	<b>46</b>
<b>5.11 PROCEDIMIENTO DE TRANSFERENCIA</b> .....¡Error! Marcador no definido.	
<b>5.11.1 DIAGRAMA DE FLUJO DE TRANSFERENCIA</b> .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>5.12 PROCEDIMIENTO DE REGISTRO</b> .....	<b>51</b>
<b>5.12.1 DIAGRAMA DE FLUJO DE REGISTRO.</b> .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>5.13 PROCEDIMIENTO DE RECUPERACIÓN</b> .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>5.13.1 DIAGRAMA DE FLUJO DE RECUPERACIÒN DE LA INFORMACIÒN.</b> .....	¡Error! Marcador no definido.
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>65</b>
<b>RECOMENDACIONES</b> .....	<b>67</b>
<b>FUENTES CITADAS</b> .....	<b>69</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>73</b>





**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA  
CARACAS – VENEZUELA.**

**RESUMEN**

**MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS EXPEDIENTES DE  
PERSONAL DE C.A. SUCESORA DE JOSÉ PUIG & CIA.**

**Bachiller: Meléndez Luis**

**Tutora: Profa. Diomara Blanco**

Este trabajo de licenciatura, tuvo como objetivo principal proponer un Manual de Normas y Procedimientos para los expedientes del personal de C.A. Sucesora de José Puig & CÍA, con el fin de normar y establecer lineamientos para regular los procesos de transferencia, registro y recuperación de ésta tipología documental; lo cual se logró a través de una metodología que se enmarcó desde una percepción documental y de campo, analizándose los documentos tipo expedientes. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento aplicado fue un cuestionario de forma directa en el campo de trabajo, lo que conllevó a conocer los procesos de transferencia, registro y recuperación de esta documentación y a partir de allí, proponer la normalización y procedimientos de estos procesos, desde

una concepción cónsona a preceptos enmarcados en el contexto de la Archivología

**Palabras clave:** Manual de Normas y Procedimientos, Transferencia, Registro, Recuperación, Archivos.

## INTRODUCCIÓN

Los archivos representan el ente que resguarda de forma organizada la documentación que da fe de las actividades que le son propias a una organización. En tal sentido, esa documentación se convierten en su activo más importante y debe garantizarse su consulta en el momento que sea requerida, la cual es esencial para la toma de decisiones del conglomerado que le corresponde llevar las riendas de una institución determinada.

Este trabajo de investigación, propone un Manual de Normas y Procedimientos para los expedientes del personal de C.A. Sucesora de José Puig & CÍA, debido a la ausencia de normativas que regulen los procesos de transferencia, registro y recuperación de estas tipologías documentales.

Asimismo, en lo que respecta a los aspectos metodológicos utilizados para el logro de los objetivos de este Trabajo de Licenciatura, quedó concebido un nivel tipo descriptivo dado que se realizó un diagnóstico al fondo documental de la empresa y se describieron sus características y situaciones. En cuanto al diseño de la investigación, se enmarcó desde una percepción documental y de campo analizándose los documentos tipo expedientes. Igualmente, se abordaron a personas involucradas en los procedimientos de transferencia, registro y recuperación documental a través de un instrumento aplicado en el campo de trabajo a una muestra preestablecida.

En relación a la forma como se citaron los autores y la exposición de la lista final de referencias utilizadas, se hizo uso de lo previsto en el Manual de Trabajos de Grado, de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.

En este orden de ideas, se hace saber que esta investigación se encuentra constituida en cuatro capítulos, a saber:

Capítulo I, denominado Planteamiento del Problema, allí se contextualizó lo referente a un nudo crítico archivístico institucional, donde se involucraron aspectos concernientes a la transferencia, registro y recuperación documental. Además, se muestra el objetivo general y objetivos específicos, la justificación y la línea de investigación de este Estudio.

Capítulo II, Marco Teórico Referencial, contiene antecedentes de investigación que guardan similitud con este Trabajo de Licenciatura. Asimismo, se expone aquí, el marco institucional de la empresa donde se refleja una breve reseña histórica de la misma transcribiéndose también, su misión, visión y valores.

Por otra parte, se presentan las bases teóricas que sustentaron el Trabajo en su totalidad, así como el basamento legal que involucra el contexto documental de esta organización.

Capítulo III, Marco Metodológico, está compuesto por el nivel o tipo de la investigación con su respectivo diseño, así como, la población, la muestra y la técnica e instrumentos de recolección de datos que se usaron para alcanzar los objetivos planteados.

Capítulo IV, Presentación y análisis de los resultados. En este apartado, se ilustra a través de gráficos con sus respectivos análisis los resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos empleados.

Capítulo V: La propuesta. En este capítulo se diseñó y desarrolló a través de un Manual de Normas y Procedimientos para los expedientes del personal de C.A. Sucesora de José Puig elementos para normar los procedimientos de transferencia, registro y recuperación documental de esta empresa.

Seguidamente, se presentan las conclusiones y recomendaciones. Finalmente, se detallan las referencias citadas, para cerrar con los anexos que conformaron este Trabajo de Licenciatura.

## **CAPÍTULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del problema**

C.A. Sucesora de José Puig & Cía. fue fundada en el año 1911, es una empresa productora de galletas de reconocida calidad, su distribución y servicio abarca el ámbito nacional. Es importante señalar, que esta compañía, dispone de un personal capacitado en las áreas de producción, comercialización y administración. Esta empresa, es considerada con un elevado nivel de eficiencia, permitiendo alcanzar grandes volúmenes de producción lo que permite ubicarla a la cabeza de los fabricantes de galletas del país.

Ésta compañía dentro de su estructura organizacional, dispone de una Gerencia de Documentación, donde está adscrito el Archivo Central, ente que le corresponde reunir, gestionar y difundir la documentación que le es requerida. Es importante acotar, que dentro de esta unidad de servicio de información reposan los expedientes del personal que hacen vida en esta Institución.

Cabe resaltar, que el autor de esta investigación por formar parte del equipo de trabajo de la empresa C.A. Sucesora de José Puig & Cía., se ha percatado de un sin número de nudos críticos desde la concepción archivística que interfieren en una satisfactoria labor desde el campo de la Archivología, los cuales podrán considerarse como una antesala a la situación existente, referida fundamentalmente a la ausencia de normas y procedimientos para lo concerniente a la transferencia, registro y recuperación de los expedientes del personal de esta institución.

En cuanto a la transferencia, se observa el envío de la documentación sin orientaciones preestablecidas o normadas que indiquen un procedimiento acorde a las exigencias del contexto archivístico.

Asimismo, el registro y recuperación de la documentación una vez transferida, no cuenta con estándares archivísticos que conlleven a la unificación de criterios para ambas acciones, lo que dificulta su debida recuperación.

Esta realidad, limita la acertada toma de decisiones de las diferentes unidades administrativas que hacen vida en esta organización, y que de forma recurrente solicitan información del recurso humano adscrito a C.A Sucesora de José Puig & Cía. Además, esta situación conlleva al desaprovechamiento tecnológico del sistema de información documental denominado "SCAV", donde se ingresa de forma inadecuada información de las distintas tipologías documentales que forman parte de los expedientes.

En este mismo orden de ideas, lo descrito en los párrafos anteriores repercute de forma negativa en la eficiencia, eficacia, efectividad, productividad, desarrollo organizacional, calidad de servicio y posicionamiento de la institución, afectando directamente los parámetros establecidos de acuerdo a la visión y objetivos de ésta organización, debido a la falta de una metodología en los procesos laborales desde la concepción archivística conlleva a que la transferencia, registro y recuperación de los expedientes se haga de forma informal, empírica, desordenada y carente de una estructura implícita en un Manual de Normas y procedimientos que orienten este tipo de proceso.

Ante lo expuesto surge la siguiente interrogante:

¿Qué herramienta de trabajo podría proponerse para orientar la normalización y unificación de criterios archivísticos en los procesos de transferencia, registro y recuperación de los expedientes del personal de la empresa C.A. Sucesora de José Puig & Cía?

## **1.2 Objetivos de la Investigación**

### **1.2.1 Objetivo General**

Proponer un Manual de Normas y Procedimientos para los expedientes del personal de C.A. Sucesora de José Puig & CÍA.

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- ✓ Conocer a través de un diagnóstico los procedimientos de transferencia, registro y recuperación de la información vinculados a los expedientes del personal de C.A. Sucesora de José Puig & CÍA.
- ✓ Normalizar a través de un manual los procedimientos archivísticos referidos a transferencia, registro y recuperación de la información de los expedientes de personal existentes en la empresa C.A. Sucesora de José Puig & CÍA.
- ✓ Estructurar los componentes del manual de normas y procedimientos de expedientes a proponerse en la empresa C.A. Sucesora de José Puig & CÍA.

## **1.3 Justificación**

Los expedientes de personal son requeridos para tomar decisiones que repercuten de forma directa en el talento humano que contribuye al logro de los objetivos, misión y visión de una institución, de allí la importancia de darle un tratamiento que garantice su oportuna consulta en el momento necesitado.

Proponer un Manual de Normas y Procedimientos para la transferencia, registro y recuperación de la información, permitiría estandarizar estos procesos en la C.A. Sucesora de José Puig & CÍA. En tal sentido, se considera que este trabajo se justifica desde tres aspectos fundamentales:

Primer aspecto, se estarían proponiendo ideas desde el conocimiento acumulado en el área de la archivología que vendría a resolver una situación crítica existente en los procesos administrativos de la empresa escogida para esta investigación.

El segundo punto a justificar se centra, en que esta investigación podría servir de eje referencial para futuros estudiantes o investigadores que deseen orientarse en la realización de Trabajos de Licenciaturas similares tanto en la EBA-UCV, como en otra institución con fines similares.

El Tercer aspecto, se observa desde lo social y jurídico, debido a que en la medida en que una organización esté alineada a normalizar sus procesos, estaría convirtiéndose en una institución modelo a ser considerada bajo estándares idóneos en cuanto a normas y procedimientos archivísticos se refiere.

#### **1.4 Línea de Investigación**

Este Trabajo de investigación se encuentra en la línea Nro. 5 del Centro de Investigación de Desarrollo de las Ciencias de la Información de la Escuela de Archivología y Bibliotecología (CIDICE) denominada: "Procesamiento de información", en el entendido que está enfocado en el procesamiento y la recuperación de la información documental.



## **CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO REFERENCIAL**

A continuación se presenta el marco teórico referencial de este Trabajo de Licenciatura, con la finalidad de sustentar teóricamente el tema planteado. El mismo, está compuesto por los antecedentes investigativos relacionados con este estudio, así como la reseña histórica institucional del ente a quien va dirigida la propuesta. Igualmente contiene las bases teóricas y legales que sustentaron la investigación de forma integral.

### **2.1 Antecedentes de la Investigación**

Seguidamente, se muestran Trabajos de Investigación que se relacionan de forma directa con el estudio desarrollado.

Primeramente, se encontró una investigación titulada *Manual de Normas y Procedimientos para el Archivo Histórico del Ministerio Público* (2017), el cual fue un Trabajo de Licenciatura para optar al título de Licenciado en Archivología, Universidad Central de Venezuela, Caracas, *cuyos autores fueron* Cedeño, Norys y Espinoza, Francisco, el mismo versó sobre un estudio realizado en el Archivo Histórico del Ministerio Público (AHMP), ellos realizaron un diagnóstico donde se evidenció, la carencia de un instrumento de referencia que normara los pasos a seguir en los procesos administrativos relacionados con la recepción, almacenamiento, utilización y preservación de la documentación, siendo el producto un Manual de Normas y Procedimientos Archivísticos para la tramitación de documentación y expedientes administrativos y judiciales, que sirviese como normativa en la metodología a seguir durante el procedimiento de recibimiento, incorporación, uso, resguardo y protección del acervo documental.

Asimismo, se consultó el trabajo de investigación que tiene por nombre: *Manual de Normas y Procedimientos de Gestión Documental para los Servicios de Salud de Seguros Constitución* (2016), Trabajo de Licenciatura para optar al título de Licenciado en Archivología, su autor Guerrero, Néstor, tuvo como fin, establecer adecuados procesos archivísticos en el Archivo de Servicios de Salud y

las áreas relacionadas con la trazabilidad de la documentación. Su elaboración fue sustentada en las fases para el diseño de sistemas de gestión de documentos contempladas en la Norma ISO 15489. Las técnicas utilizadas fueron la observación participante de tipo libre o no estructurada y la entrevista estructurada. El nivel de investigación fue descriptivo, con diseños de tipo campo y documental. Este Manual de Normas y Procedimientos persiguió una organización de los documentos sobre la base de un procesamiento técnico, transferencia y préstamo en el que se involucra a los usuarios de la Gerencia Nacional de Personas de Seguros Constitución.

De igual forma, se presenta otra investigación denominada *Creación de un Manual de Normas y Procedimientos para la Gestión Documental del Consejo Nacional Electoral (2014)*, por Figueroa, Daisy, Trabajo de Licenciatura para optar al título de Licenciado en Archivología, Universidad Central de Venezuela, Caracas. Esta investigación fue de campo realizado en las instalaciones del CNE, cuya técnica utilizada consistió en la observación en las 5 Rectorías de la Institución, percibiéndose una problemática en cuanto a la acumulación de documentos y propagandas electorales, deterioro y extravío de la documentación, ausencia de técnicas archivísticas, como por ejemplo las tablas de retención documental, cuadros de clasificación, entre otros.

La Creación de este Manual fue con la finalidad de crear un instrumento de consulta a ser utilizado como guía y apoyo para los funcionarios, en el mismo se explica cada uno de los pasos que deben ser cumplidos durante el proceso y ejecución de las técnicas de organización, en relación con el flujo documental, permitiendo normar la recepción, envío, clasificación, ordenación, eliminación y préstamo de documentos de las distintas dependencias.

Finalmente, se presenta la siguiente investigación: *Elaboración de un Manual de Normas y Procedimientos para la Tramitación de Expedientes Judiciales del Tribunal de Instancia en lo Marítimo con Competencia Nacional*

(2006), por Capriles, Ana, Trabajo de Licenciatura para optar al título de Licenciado en Archivología, Universidad Central de Venezuela, Caracas, se basó en la elaboración de un Manual de Normas y Procedimientos archivísticos para la tramitación de expedientes judiciales, cuya finalidad fue estandarizar el proceso de ingreso y transferencia de los expedientes, tanto de causas nuevas como expedientes transferidos desde o hacia otros tribunales. Esta propuesta surgió luego de la realización de un diagnóstico en el flujo de ingreso y transferencia de los expedientes judiciales, en el que se determinó, la carencia de un instrumento de referencia, resultando conveniente la implementación de un manual de normas y procedimientos que serviría para controlar y estandarizar los parámetros a seguir en el ingreso y transferencia de expedientes, disminuyendo posibles errores, contribuyendo al resguardo y vigilancia de la tipología documental tipo expediente.

Cada uno de los antecedentes sirvió de referencia y guía para ampliar las bases teóricas de esta investigación. Asimismo, su estudio permitió orientar sobre la escogencia y elaboración de los instrumentos aplicados, contribuyendo además de orientación fundamental para determinar la forma como se analizaron los resultados y se abordó la propuesta planteada en el capítulo cinco.

## **2.2 Reseña Histórica Institucional**

A continuación, se esboza información resumida de la historia, misión, visión y valores de la empresa en estudio, la cual fue tomada de la página web oficial de C.A. Sucesora de José Puig & CÍA. (<https://galletaspuig.com>).

### **2.2.1 Reseña Histórica**

Don Juan Puig Canals nace en Mallorca, España, en el año 1885. De joven edad se residencia en América y en poco tiempo funda su primera fábrica de galletas en México, en la región que hoy en día es llamada Tabasco.

Luego, en el siglo XX, decide partir a Puerto Rico, donde conoce a Juana Marques y se casan. Posteriormente, visita Venezuela donde se estableció.

En 1911, a los 26 años, Don Juan Puig Canals funda la fábrica de galletas en Caracas, en un local ubicado entre las esquinas de Pajaritos y La Palma. La Compañía Juan Puig Canals inicia sus operaciones con aproximadamente 30 empleados; sin embargo, comienza con un variado portafolio, donde nacen dos de los productos emblema de calidad y tradición de la producción nacional, como son las galletas María Puig y Soda Puig.

En 1917 muere Don Juan Puig Canals, dejando un interesante número de empresas ya establecidas y rumbo al éxito, como es el caso de Galletas Puig. Más tarde, en 1919 registran bajo la figura de comandita José Puig & Cía., donde figuraban como socios José Puig, Juana Marques de Puig e hijos, entre otros socios inversionistas.

En el año de 1946, la empresa pasa de comandita a la figura de compañía anónima bajo el nombre de: C.A. Sucesora de José Puig & Cía. En 1969 se abren operaciones en la planta de Los Cortijos. En esta sede se contaba con un equipo de ventas propio, y en el interior del país con distribuidores que para ese momento eran llamados viajeros. En 1973 se inaugura el primer depósito en Maracaibo y con él se abrió la puerta hacia la distribución directa en el interior y de ahí en adelante se crearon depósitos en casi todo el país.

Manteniendo la tradición, la familia Puig, hoy por hoy, los hijos de Don José Puig Marques se encuentran al frente de C.A. Sucesora de José Puig & Cía. Actualmente, esta empresa ofrece productos de gustos variados que abarcan más de 7 líneas de galletas.

### **2.2.2 Misión**

“Somos una empresa productora de galletas de alta calidad, distribución y servicio; trabajamos en beneficio de nuestros consumidores, trabajadores, proveedores, clientes y accionistas”.

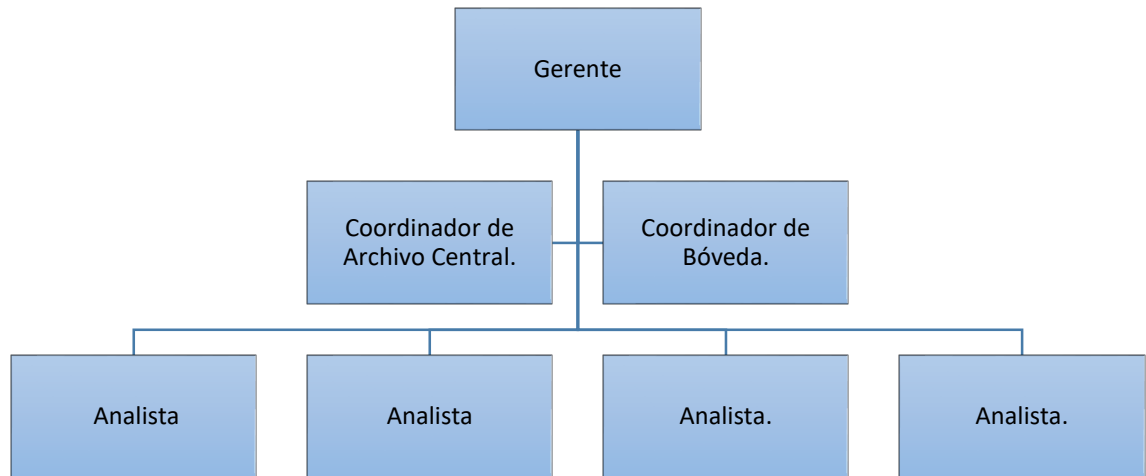
### 2.2.3 Visión

“Esforzarnos por mantener la excelencia, combinando los mejores ingredientes con la mejor tecnología, para ofrecer productos de alta calidad, accesibles al consumidor brindando un mejor servicio, que permitan un crecimiento sostenido y rentable en el mercado, de la mano de un equipo humano comprometido con nuestros objetivos y valores”.

### 2.2.4 Valores

“Calidad, servicios, aprendizaje constante, responsabilidad, trabajo en equipo, competitividad, imagen, tradición, responsabilidad social.

### 2.2.5 Estructura Organizacional Gerencia de Documentación.



## **2.2.6 Bases teóricas.**

### **2.2.6.1 Manual de Normas y Procedimientos**

Desde tiempos remotos, el ser humano ha tenido la necesidad de adoptar manuales de normas y procedimientos, para llevar a cabo una tarea o actividad en particular, con el fin de alcanzar una meta u objetivos planteados. El uso de manuales data de los años de la segunda guerra mundial, éstos pasaron a formar parte de una herramienta que brindaba estrategias y orientación de carácter militar, mediante los manuales se instruían a los soldados en las actividades que debían desarrollar en campaña militar.

En este sentido, el autor Kellog (1962; pág. 1) explica que:

(...) Podría decirse que cada individuo que trabajaba en las oficinas del ejército estaba familiarizado con manuales. Ésta herramienta resolvía problemas de adiestramiento, especialmente a larga distancia, así como de supervisión. Se lograba al mismo tiempo la uniformidad en la ejecución de tareas de manera óptima, tan importantes en el ejército. Es innegable que los manuales fueron de gran utilidad en el adiestramiento de nuevo personal cuyo trabajo se había realizado de otra manera, estancada por la escasez de supervisores preparados.

De igual manera, los manuales de normas y procedimientos establecen un conjunto de directrices para guiar la forma de hacer una o varias actividades dentro de una organización, y son considerados como herramientas técnicas-administrativas orientadoras por excelencia, de allí su importancia en el ámbito de las instituciones.

Asimismo, los manuales de normas y procedimientos son soportes reglamentarios organizacionales, pues, describen de forma rigurosa actividades ajustadas del quehacer administrativo. En el caso del contexto archivístico, permiten ilustrar y describir actividades propias de la gestión documental – producir, registrar, clasificar, ordenar, instalar, valorar, transferir, describir,

recuperar, entre otras- bajo normas preestablecidas y desde la concepción teórica del área.

Por lo tanto, los manuales de normas y procedimientos pueden percibirse como una producción intelectual de quien los elabora, y responden a necesidades particulares de una organización. Los mismos, contienen flujos de procesos, formatos, formularios, con explicaciones de cada procedimiento a normar de forma interrelacionada cuya finalidad es la de orientar, informar o enseñar cómo se realiza en esa institución tareas, actividades o trabajos que forman parte de la cotidianidad laboral.

Franklin, (1998; pág. 148) sostiene que un Manual de Procedimientos:

Constituyen un instrumento técnico que incorpora información sobre la sucesión cronológica y secuencial de operaciones concatenadas entre sí, que se constituyen en una unidad para la realización de una función, actividad o tarea específica en una organización. Todo procedimiento puede incluir la determinación de tiempos de ejecución, el uso de recursos materiales y tecnológicos, y la aplicación de métodos de trabajo y control para obtener el oportuno y eficiente desarrollo de las operaciones. Contar con una descripción de los procedimientos permite comprender mejor el desarrollo de las actividades de rutina en todos los niveles jerárquicos, lo que propicia la disminución de fallas u omisiones y el incremento de la productividad.

Por otra parte, Rodríguez, (2002; pág. 61) define el Manual de Procedimientos como:

Un documento en el que se encuentran de manera sistemática las instrucciones, bases o procedimientos para ejecutar una actividad. Un manual es un instrumento de control sobre la actuación del personal, pero también es algo más, ya que ofrece la posibilidad de dar forma más definida a la estructura organizacional de la empresa, que de esta manera pierde su carácter nebuloso y abstracto para convertirse en una serie de normas definidas.

De acuerdo a lo anterior, podría decirse que un Manual de Normas y Procedimientos representa relevancia, pues proporciona conocimientos previos sobre las diversas actividades que son asignadas a los empleados que hacen vida

laboral dentro de la organización. Asimismo, es una herramienta o instrumento que garantiza una mayor eficiencia y eficacia en los procesos establecidos.

En este sentido, los manuales deben ser estructurados de manera clara y detallada, dando énfasis a la información de los procesos y procedimientos administrativos, permitiendo la unificación de criterios y el logro de los objetivos planteados.

#### **2.2.6.2 Archivo.**

Desde el punto de vista archivístico, existen varias definiciones de archivo. Vázquez (2008, pág. 82) sostiene sobre archivo lo siguiente:

La institución o el órgano de una institución que conduce la política de la gestión y guarda de los documentos y su servicio a los usuarios como recursos y patrimonio de sus creadores, de los ciudadanos y de las comunidades municipal, provincial o nacional, según su jurisdicción.

Del mismo modo, Cruz (1994, pág. 92), señala que un archivo:

Es un conjunto de documentos, sin importar su fecha, su forma o soporte material. Generados por cualquier persona física o jurídica, familia organismo público o privado, mediante el ejercicio de la actividad, para la gestión administrativa en el desarrollo de su gestión.

De igual manera, Heredia (1991, pág. 89), define archivo de la siguiente manera:

Uno o más conjuntos de documentos sea cual sea su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada en el transcurso de su gestión, conservados, respetando aquel orden para servir como testimonio e información para la persona o institución que los produce, para los ciudadanos o para servir de fuentes de historia.

En tal sentido, un archivo puede entenderse como una unidad de servicio de información que tiene bajo su responsabilidad un fondo documental debidamente organizado y controlado con la finalidad de garantizar el acceso de la información que está plasmada en la diversidad de tipologías documentales allí existentes.



### **2.2.6.3 Tipos de Archivos: Públicos y Privados**

#### **2.2.6.3.1 Archivos Públicos**

Caro (2007; pág. 84), sobre estos tipos de archivos dice:

Tienen como principal función el apoyo al desarrollo de las actividades propias de cada institución. Son también los encargados de salvaguardar aquella documentación que enmarca acontecimientos históricos y que de acuerdo con la misión de las entidades a las que pertenecen, sus acervos documentales se convierten en el patrimonio documental del país. Conscientes de la responsabilidad que esto representa ante la sociedad, este tipo de unidades debe ejercer sus tareas de manera homogénea en cuanto a los aspectos básicos y de acuerdo a lineamientos específicos relacionados con el sector productivo que los ocupe.

Los archivos públicos son entes fundamentales para las organizaciones de los países, en ellos reposan los documentos de archivo, los cuales son determinantes para la sociedad de forma global, En los documentos de los archivos públicos, queda plasmada la gestión de quienes les corresponden llevar las riendas de una institución.

#### **2.2.6.3.2 Archivos Privados**

Las organizaciones privadas desde tiempos remotos, producen una variada tipología documental que requiere estar organizada para su recuperación oportuna en el momento de la toma de decisiones. La documentación que se produce en las organizaciones privadas es de interés institucional y podría serlo para la sociedad. No obstante, es de considerarse que aunque un archivo sea de carácter privado está sujeto a regirse a procesos y cumplimiento que le exige el Estado donde funciona.

Sobre los archivos privados, que es el caso que ocupa esta investigación, Mastropierro (2007; pág. 1), señala que:

Son una colección organizada de documentos valiosos producidos o recibidos por la persona jurídica privada o entidad privada que los obtiene, utilizado por sus creadores, pero desconocido para la sociedad y se rige por las normas del derecho privado como toda propiedad privada sin

procedencia gubernamental. Ayuda a construir una memoria equilibrada y completa del conjunto de la sociedad, como real patrimonio documental y archivístico.

#### **2.2.6.4 Archivo Central.**

En relación al Archivo Central, Cruz (2003, pág. 97) explica lo siguiente:

Ahora la documentación ha perdido prácticamente la utilidad por la cual había sido creada: la gestión. Las grandes administraciones la transfieren desde sus archivos administrativos a éste, caracterizado por asegurar la instalación masiva de documentos a bajo coste. Durante otros quince años más, es decir hasta los treinta de antigüedad, se procede a la valoración, selección y expurgo, a fin de conservar lo pertinente.

En este orden de ideas, un Archivo Central es una unidad responsable de planificar, organizar, dirigir, normar, coordinar, ejecutar y controlar las actividades archivísticas a nivel institucional, así como, de la administración, custodia, conservación, eliminación y difusión de la documentación proveniente de los archivos de gestión que operan en los distintos departamentos que conforman la estructura organizacional de la empresa.

#### **2.2.6.5 Documento.**

En lo que respecta Cruz (2006; pág. 99) señala que el documento es:

La combinación de un soporte y la información registrada en él, que puede ser utilizado como prueba o para consulta. Los elementos que lo caracterizan son: o El soporte que le confiere corporeidad física, y puede ser desde una tablilla de barro hasta un disco óptico. O la información, es decir, la noticia que transmite. O el registro, o sea, la fijación de la información en el soporte, ya sea mediante tinta, impulsos electromagnéticos.

Por otro lado, Alberch (2003; pág. 79), define documento como:

Toda expresión textual, gráfica, sonora o en imágenes, en lenguaje oral o escrito –natural o codificado- presentada en cualquier tipo de soporte material (papel, pergamino, tela, cartulina, disco, película, cliché, ficha perforada, cinta, disco magnético y óptico, videodisco) que constituya un testimonio

de las funciones y actividades individuales y colectivos de la humanidad.

Asimismo, el Grupo Iberoamericano de Tratamiento de Archivos Administrativos (GITAA) (1997; pág. 51), afirma que un documento es: “Toda expresión en lenguaje natural o convencional y cualquier otra expresión gráfica, sonora o en imagen, recogidas en cualquier tipo de soporte material, incluso los soportes informáticos”.

En este orden de ideas, podría decirse que documento de archivo es aquella información que está plasmada en un soporte, la cual tiene una intención desde el momento que se genera, y es producto de la diversidad de funciones propias de la institución donde se originan.

#### **2.2.6.6 Expediente**

De las distintas tipologías documentales existentes, se conceptualizará la referida a expedientes, por ser el tipo de documento en el que se centró este Trabajo de Licenciatura. Al respecto Cruz (Ob.cit.; 2006, pág. 16) afirma que los expedientes son una:

Unidad organizada de documentos reunidos por el ente productor para su uso corriente, bien durante el proceso de organización archivística, porque se refiere al mismo tema, actividad o asunto. El expediente es generalmente la unidad básica de la serie.

Del mismo modo Arévalo (2003; pág. 114), conceptualiza el término expediente como:

El Conjunto de todas las tramitaciones llevadas a cabo en una oficina sobre un asunto, conjunto de todos los documentos que se van produciendo en esas tramitaciones, así como series de los servicios prestados y de las incidencias ocurridas en la carrera de un empleado, series semejantes de las calificaciones obtenidas o incidencias ocurridas en la carrera de un estudiante. También dependencia o negocio que se sigue sin juicio contradictorio en los tribunales, a solicitud de un interesado o de oficio.

En tal sentido, los expedientes son el conjunto de los documentos que se van generando en un procedimiento administrativo, el cual deben estar debidamente ordenado, clasificado y puesto a la orden para ser consultado en algún momento dado.

#### **2.2.6.7 Ordenación**

En referencia a la ordenación, Ardila y Triana (2012, pág. 38), sostienen qué:

Es la forma como al interior de cada grupo documental establecido se van a conservar los documentos dentro de las carpetas. Obedecerá necesariamente a uno de los sistemas de ordenación conocidos universalmente. (Alfabético, numérico y cronológico) de acuerdo a las características de los documentos. Aquí se aplica el principio archivístico de orden original. El cual establece que los documentos deben archivarse en el orden en que fueron generados”.

También, Martos, Desongles, Santos y Carrillo (2005, pág. 515), definen la ordenación como:

La segunda operación archivística (...) Consiste básicamente en unir los elementos (documentos) dentro de un conjunto (la serie documental) de acuerdo a una unidad-orden establecida de antemano. La ordenación relaciona los documentos entre si y proporciona a cada uno de ellos una situación determinada un número de orden dentro de las unidades de instalación, es decir dentro de los legajos, libros o cajas que contienen documentos.

Por tanto, la Ordenación es el proceso en el que se agrupan y relacionan los documentos consecutivos de cada serie documental de acuerdo con un criterio preestablecido, estos son conocidos universalmente como alfabéticos, numéricos y cronológicos.

#### **2.2.6.8 Tipología Documental**

En cuanto a tipología documental vale destacar lo que dice el autor Vázquez (2008; pág. 31):

Es el carácter o atributo (de un documento de archivo), que: se origina en la función y actividad administrativa para la que nació el documento; se manifiesta en una diagramación,

formato y contenido distintivos; sirve para ordenarlo, describirlo y, en general procesarlo.

En este mismo contexto, Heredia (1991; pág. 135) sostiene que las tipologías documentales son aquellas que:

Derivan de los testimonios de las diversas actividades del hombre encuadrados dentro de las también variadas instituciones donde se producen. Hay actividades muy generales que se plasman a través de una tipología que se repite hasta el infinito y podemos encontrar en cualquier archivo.

#### **2.2.6.9 Gestión documental**

La gestión documental contiene inmersa las distintas operaciones archivológicas y archivísticas que se realizan de forma sistémica en las organizaciones y se perciben como un proceso conjunto de actividades que engloban técnicas y métodos conducentes a un acertado trabajo documental.

Cruz, (Ob.cit; 2006, pág. 17) define la gestión documental como: “El conjunto de tareas y procedimientos orientados a lograr una mayor eficacia y economía en la explotación de los documentos por parte de las organizaciones”.

Para Duchein (1997, pág. 97), la gestión documental es:

Un sistema que pretende organizar y racionalizar la gestión de los fondos desde el mismo momento de la producción de los documentos hasta su ingreso a los archivos nacionales, interviniendo tanto en el trabajo de las oficinas y en los servicios administrativos en las distintas etapas del tratamiento de los fondos.

De acuerdo a la norma ISO 15489-1(2001) “La gestión documental consiste en controlar de un modo eficiente y sistemático la creación, la recepción, el mantenimiento, la utilización y la disposición de los documentos”.

El trabajo de gestión documental enmarca, la producción, clasificación, ordenación, descripción, valoración, eliminación, transferencia, registro, control, recuperación de información documental, entre otras.

Por ser el caso que ocupa a esta investigación, se hará mención solo a las operaciones archivísticas referidas a transferencia, registro y recuperación de información documental.

#### **2.2.6.9.1 Transferencia documental**

Se entiende como el envío controlado de un fondo documental o parte del mismo, desde los archivos de gestión al archivo general o central respectivo, y desde este último al archivo histórico correspondiente.

Cuando se hace una transferencia documental se cede la custodia total de lo transferido al archivo que recibe esos documentos. Asimismo, el transferir documentos es un proceso sistemático que requiere de un análisis previo y la preparación bajo lineamientos preestablecidos de los documentos a transferir.

Ahora bien, Heredia (1991, pág.182) considera a la transferencia como:

El paso de los documentos del archivo administrativo al archivo histórico y tiene lugar después de un plazo más o menos largo, una vez concluida la vigencia administrativa y haber sido valorados y seleccionados, en el archivo central o en el intermedio, para conservación permanente y utilidad científica. Son también transferencia las remesas habituales de los archivos de oficina a los centrales.

Por otra parte, Conde (1992, pág.126) explica que la transferencia:

Es, por tanto, uno de los procesos de ingreso de documentos en un archivo, el más habitual y consiste en el traspaso regulado y periódico de documentos y de la responsabilidad sobre ellos, pasando de un archivo a otro dentro del sistema o red de archivos, o de una oficina productora o unidad remitente al archivo. Este proceso se inicia a medida que va disminuyendo la frecuencia de su consulta por parte de las oficinas productoras, como consecuencia de la pérdida paulatina de sus valores administrativos, y se hace siguiendo las normas y plazos establecidos.

En este sentido, es de suma importancia, la implementación de un Manual en el área de Archivo, donde se puedan normar los procedimientos de la transferencia, con el fin, de garantizar el registro, custodia y futura recuperación del fondo documental, que es trasladado, en este caso, desde un archivo de gestión, al archivo central.

De esta forma, se evitará la aglomeración de documentos en los diferentes centros o unidades administrativas u operativas, la reducción en el riesgo de pérdida de documentos, así como, la mejora en las condiciones de almacenamiento, permitiendo la conservación de los documentos durante un tiempo determinado.

#### **2.2.6.9.2 Registro documental**

Es la acción que se realiza a través de formatos o instrumentos de esencial uso en el contexto archivístico. Este instrumento, permite llevar de forma rigurosa y controlada el ingreso de las distintas tipologías documentales en las unidades de servicio de información tipo archivo.

Los formatos o instrumentos para el registro documental, son diseñados con antelación desde los requerimientos institucionales, pudiendo ser plantillas o libros físicos, así como formatos diseñados a través del uso de tecnologías.

De acuerdo a la norma ISO 15489-1(2001), el registro documental:

Consiste en la introducción de una breve información descriptiva o de metadatos sobre el documento y la asignación de un identificador único dentro del sistema. El registro formaliza la incorporación del documento al sistema. El objetivo del proceso de registro de un documento de archivo es dar testimonio de su incorporación y registro al sistema de gestión, además de agregar información del mismo, en resumen la información que se incluye en este proceso son: identificador del sistema, fecha y hora del registro, título o descripción, autor, remitente o destinatario,

contexto, contenido, estructura, documentos relacionados, plazos de conservación, software que se utilizó para la incorporación y el sistema desde donde se incorporó.

### **2.2.6.9.3 Recuperación de información documental**

Debe ser entendida como las distintas formas que se emplean para localizar un documento debidamente procesado desde los preceptos archivológicos y archivísticos. En el proceso de recuperación documental se emplean descriptores, palabras clave o códigos que insertan o relacionan la búsqueda con el documento requerido.

Según Blázquez (2012, pág. 9) la recuperación de información documental:

Es el proceso por el cual las demandas informativas y documentales del usuario son resueltas en un sistema de información, compuesto por un corpus documental de volumen variable, cuyo tratamiento de indexación y almacenamiento hacen posible su estructuración, interrogación y representación por medio del empleo de algoritmos matemáticos, estadísticos y semánticos.

Por otro lado, la norma ISO 15489-1(2001) establece que, “Los sistemas de gestión deben garantizar la continuidad de los procesos de negocio y facilitar la recuperación de los documentos para cumplir con los requisitos de rendición de cuentas, además de llevar una pista de todos los movimientos”.

En este mismo orden de ideas, Ferrán (2011, pág. 26) sostiene que la recuperación de información documental:

Es un proceso articulado y en muchas ocasiones retroalimentado; que se inicia cuando una persona tiene un problema que quiere resolver mediante la obtención de cierta información: que termina cuando la persona resuelve éste problema con la información obtenida y que se implementa a través de la identificación y localización de los documentos que contienen esta información que es pertinente para satisfacer la necesidad de información de la persona.

En síntesis, la recuperación de información documental, es un proceso que debe ser expedito con el fin de dar respuestas satisfactorias a los usuarios que



tienen como objetivo resolver necesidades informacionales de la institución u organización.

#### **2.2.6.10 Basamento legal**

En Venezuela existen disposiciones legales dirigidas al contexto de los archivos dentro de las organizaciones, las cuales conciernen tanto a las instituciones públicas como privadas, en tal sentido, es de interés mostrar las siguientes:

Ley- Código- Decreto	Gaceta	Fecha	Artículos	Tema
<b>Constitución de La República Bolivariana de Venezuela</b>	Gaceta Oficial Extraordinaria N° 5.453	24/03/2000	28, 108, 110, 143	Acceso a la información, derecho a estar informado.
<b>Ley de Archivos Nacionales.</b>	Gaceta Oficial N° 6.714	26/07/2022	1,2	Utilidad pública de los documentos históricos de la República. Incluye Entidades políticas, eclesiásticas, culturales o personas privadas.
<b>Código Penal</b>	Gaceta Oficial N° 5.768	13/04/2005	134, 136, 205, 230, 316, 327, 331, 442, 444, 457	Alteración, Falsedad o eliminación de documentos.
<b>Código Orgánico Tributario de Venezuela</b>	Gaceta Oficial Extraordinaria N° 37.305	17/10/2001	102, 104, 128, 141, 155 181, 192 268, 301, 309	Registro, conservación, custodia y transferencias de documentos
<b>Decreto Con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Reforma N° 1.411 de la Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación.</b>	Gaceta Oficial N° 6.151	18/11/2014	8, 14, 30, 40, 47, 58	Desarrollo de nuevas tecnologías
<b>Ley Contra La Corrupción</b>	Gaceta Oficial N° 5.637 Extraordinario	07/04/2003	78	Sanción contra la alteración de documentos y destrucción de los mismos.
<b>Ley de Impuesto sobre la Renta</b>	Gaceta Oficial N° 38.628	16/02/2007	1,82,87,169	Declaración de impuestos, anticipos de impuestos, conservación de documentación

Tomado de Hidalgo y Ojeda (2018) Tabla de Retención Documental para el Archivo Central de la Gerencia de Información Conocimiento y Talento (GICT) de la Universidad Central de Venezuela. Trabajo de Licenciatura en Archivología. (Adaptación Meléndez, L. 2022)

## **CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO**

### **3.1 Tipo o Nivel de la Investigación**

La ausencia de un instrumento técnico-administrativo-archivístico para normalizar los procedimientos de transferencia, registro y recuperación de la información inmersa en los expedientes del personal de la empresa C.A. Sucesora de José Puig & CÍA, condujo a ubicar este estudio en un nivel de investigación descriptivo, representado en un Manual de Normas y Procedimientos, con miras a lograr los objetivos planteados.

El tipo o nivel de la investigación fue descriptivo permitiendo conocer y detallar la forma cómo se realizan los procedimientos de transferencia, registro y recuperación de la información de la tipología documental, tipo expedientes del personal de la empresa en estudio.

En este orden de ideas, se expone lo que sostiene Arias (2012; pág.24) sobre este tipo o nivel investigativo:

La investigación descriptiva consiste en la caracterización de un hecho, fenómeno, individuo o grupo, con el fin de establecer su estructura o comportamiento. Los resultados de este tipo de investigación se ubican en un nivel intermedio en cuanto a la profundidad de los conocimientos se refiere.

### **3.2 Diseño de la Investigación**

El diseño de esta investigación fue documental y de campo.

#### **3.2.1Diseño documental**

Se dice que es un estudio documental, motivado a que se revisaron trabajos previos o antecedentes de investigaciones enfocadas en manuales archivísticos para estructurar y fundamentar de forma sustentada el producto final de esta investigación.

A manera de respaldar lo escrito anteriormente, se esboza lo que dice en el Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (2012; pág.20) donde explica que el diseño documental es:

El estudio de problemas con el propósito de ampliar y profundizar el conocimiento de la naturaleza, con apoyo, principalmente, en trabajos previos, información y datos divulgados por medios impresos, audiovisuales o electrónicos. La originalidad del estudio se refleja en el enfoque, criterios, conceptualizaciones, reflexiones, conclusiones, recomendaciones y, en general, en el pensamiento del autor

### **3.2.2. Diseño de campo**

Asimismo, este trabajo se enmarcó en un diseño de campo motivado a que se analizaron los procedimientos de transferencia, registro y recuperación de la información de los expedientes del personal de la empresa C.A. Sucesora de José Puig & CÍA, involucrando al personal donde ocurren los hechos, tomando en consideración que los mismos laboran directamente con este tipo de actividad técnico-archivística-administrativa.

Con respecto al diseño de la investigación de campo, conviene destacar lo previsto en el Manual de Trabajos de Grado-UPEL (ob.cit. pág. 31):

La investigación de campo es aquella que consiste en la recolección de datos directamente de los sujetos investigados, o de la realidad donde ocurren los hechos (datos primarios), sin manipular o controlar variables alguna, es decir, el investigador obtiene la información pero no altera las condiciones existentes.

## **3.3 Población y Muestra**

### **3.3.1 Población**

La población es entendida como la totalidad de un conjunto de elementos que poseen características comunes para ser sometidas a un estudio.

Arias (2006; pág. 81) precisa con respecto a la población lo siguiente: “(...) conjunto finito o infinito de elementos con características comunes, para

los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación. Esta queda limitada por el problema y por los objetivos del estudio”.

Por su parte, Tamayo (1997; pág.114) manifiesta que población es: “la totalidad del fenómeno a estudiar, donde las unidades poseen una característica común, que se estudia y da origen a los datos de la investigación”.

Tomando en consideración lo expresado sobre población por estos dos autores (Arias y Tamayo) la misma quedó constituida de la siguiente manera: 9 personas, 3 personas están ubicadas en el Departamento de Talento Humano y 6 pertenecen a la Gerencia de Documentación, pues, estas dos dependencias con la cantidad de trabajadores especificados tienen un vínculo directo con los objetivos planteados en esta investigación.

### **3.3.2 Muestra**

La muestra es entendida como un sub conjunto de la población. Con relación a este tópico, Dávila (2008; pág. 75) hace saber que la muestra es un: “conjunto de unidades, una porción del total, que nos representa la conducta del universo total (...)”.

No obstante, para este estudio, motivado a que la población es considera pequeña y conocida, pudiéndose identificar a cada uno de sus integrantes, se tomó la totalidad de la población como muestra (9 personas).

En este orden de ideas, la muestra fue intencional, entendida como aquella donde: “(...) el investigador selecciona los elementos que a su juicio son representativos, lo cual exige un conocimiento previo de la población que se investiga (...)”. (Dávila. Ob.cit; pág. 77).

### **3.4 Técnicas o Instrumentos de Recolección de datos**

Las técnicas e instrumentos de la recolección de datos en las investigaciones, permiten orientar el proceso de recopilación de información necesaria para el logro de los objetivos.

### **3.4.1 La Técnica:**

Con respecto a la técnica, Palella y Martins (2004; pág. 103), afirman que la misma representan “las distintas formas o maneras de obtener información. Para el acopio de los datos se utilizan técnicas como (...) encuestas, entre otros”.

En atención a lo expuesto, la técnica que se utilizó fue la encuesta.

### **3.4.2 El Instrumento**

El instrumento según Arias (Ob.cit. 2006; pág. 80) es: “Un formato que contiene una serie de preguntas en función de la información que se desea obtener, y que se responde por escrito”

En este sentido, el instrumento utilizado fue el cuestionario. Ahora bien, en esta investigación se elaboraron dos instrumentos (anexo 1 y 2). El primero se aplicó a los trabajadores del Departamento de Talento Humano, y el segundo a los trabajadores del Archivo Central, con el propósito de alcanzar de forma satisfactoria los objetivos planteados.

Por consiguiente, el cuestionario debe entenderse según Palella y Martins (Ob.cit; pág. 119) como: “Un instrumento de investigación que forma parte de la técnica encuesta”.

### **3.5. Análisis de los resultados**

En referencia al análisis de los resultados, se examinaron los datos arrojados en los dos cuestionarios quedando ilustrado su contenido en gráficos con sus respectivos análisis.

Este proceso permitió identificar la tendencia general de cómo se vienen realizando los procesos de transferencia, registro y recuperación de la información documental concernientes a este estudio, lo cual fue fundamental para el contenido y estructuración del Manual de Normas y Procedimientos propuesto.

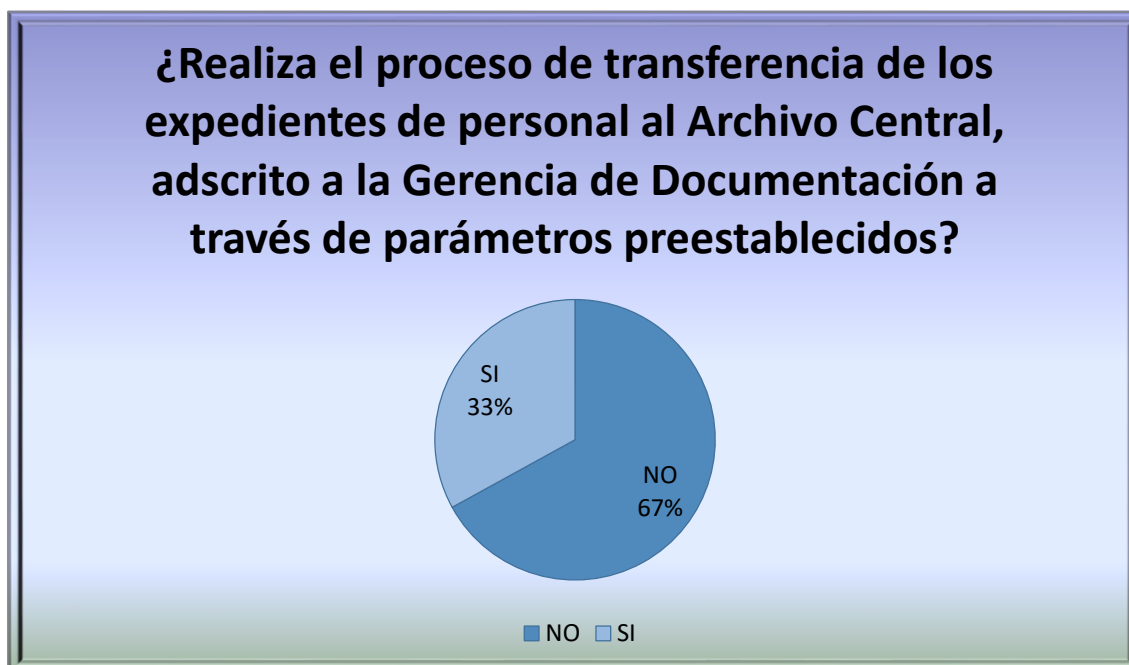
## CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

En este capítulo se presentan y analizan los resultados obtenidos a través de los procedimientos y aplicación de los instrumentos elaborados, lo cual se detalló en el marco metodológico expuesto en el capítulo anterior, lográndose así los objetivos planteados en este Trabajo de Licenciatura.

Asimismo, una vez recogida la información que se obtuvo por medio de los instrumentos aplicados en el departamento de Talento Humano y en el Archivo Central, se constató que en efecto es necesario contar con un Manual de Normas y Procedimientos para las transferencias, registro y recuperación de los expedientes de personal.

### 4.1. Resultados del instrumento aplicado en el Departamento de Talento Humano:

Gráfico Nro. 1:

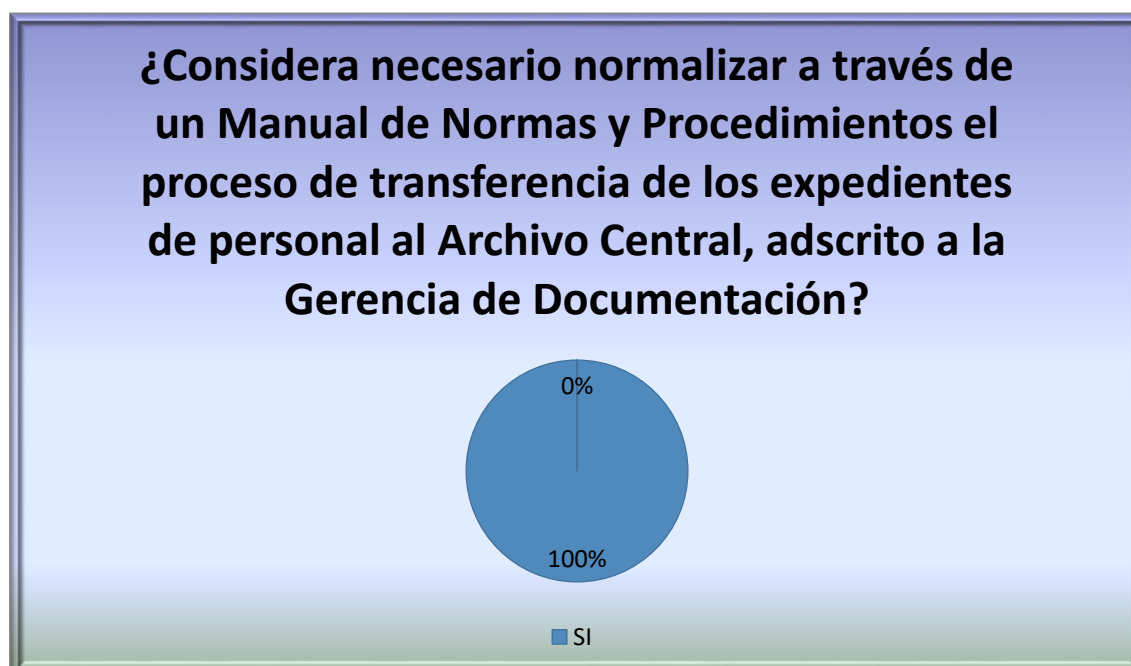


Elaboración propia

**Análisis:** La información reflejada a través del gráfico, permite evidenciar que un 33% de los encuestados afirman realizar el procedimiento de transferencia de expedientes de personal al Archivo Central adscrito a la Gerencia de Documentación mediante parámetros verbales que no han sido establecidos

formalmente. Por otra parte, el 67% dice realizar ésta tarea de acuerdo a sus experiencias, costumbres y criterios, puesto que no han recibido lineamientos formal en este proceso, lo que denota la ausencia de un Manual que los pueda orientar en ésta actividad archivística, cabe destacar, que el personal que hace vida laboral en esta unidad, tiene antigüedad de más de cinco años, por consiguiente ven necesario contar con un manual que establezca los parámetros para la transferencia de expedientes de personal.

**Gráfico Nro. 2:**



Elaboración propia

**Análisis:** El 100% de los encuestados respondió que sí es necesario un Manual de Normas y Procedimientos para la transferencia de expedientes de personal al Archivo Central, ya que así podrán contar con lineamientos que permitan orientar al personal para las transferencias de expedientes. Por consiguiente, sería una herramienta de gran utilidad para esta institución y sus usuarios.



## 4.2 Resultados del instrumento aplicado en el Archivo Central

### 4.2.1 Primera parte: Registro de los Expedientes

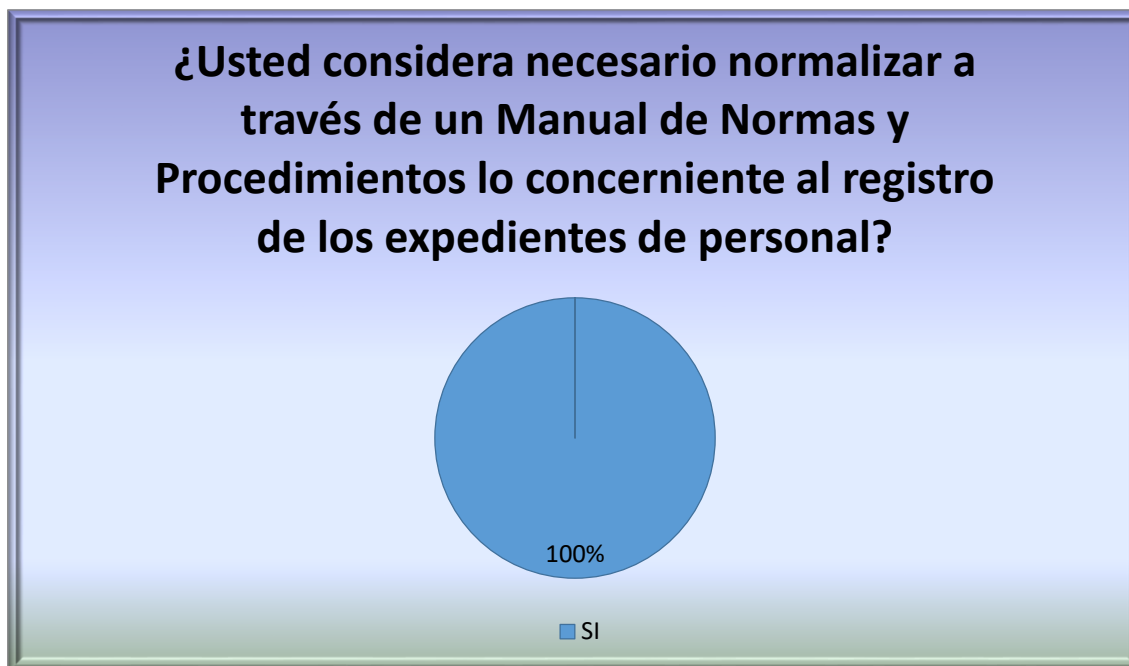
Gráfico Nro. 3



Elaboración propia

**Análisis:** El 77% del personal encuestado no cuenta con lineamientos en cuanto al registro de expedientes de personal, por tanto, realizan dicho procedimiento de manera empírica según sus experiencias. En tal sentido, se considera una debilidad para el Archivo Central no contar con un manual que norme el proceso de registro de expedientes. En contra parte, el 23% asume que el hecho de verificar que la documentación se encuentre completa para procesar en el aplicativo de Scav, con datos referentes del empleado y luego proceder a digitalizar dichos documentos bajo directrices de los encargados de éste departamento, lo consideran parámetros preestablecidos. Sin embargo, admiten, que estos procesos, son parámetros que se realizan en este archivo central pero no están normados en un Manual de Normas y Procedimientos como tal.

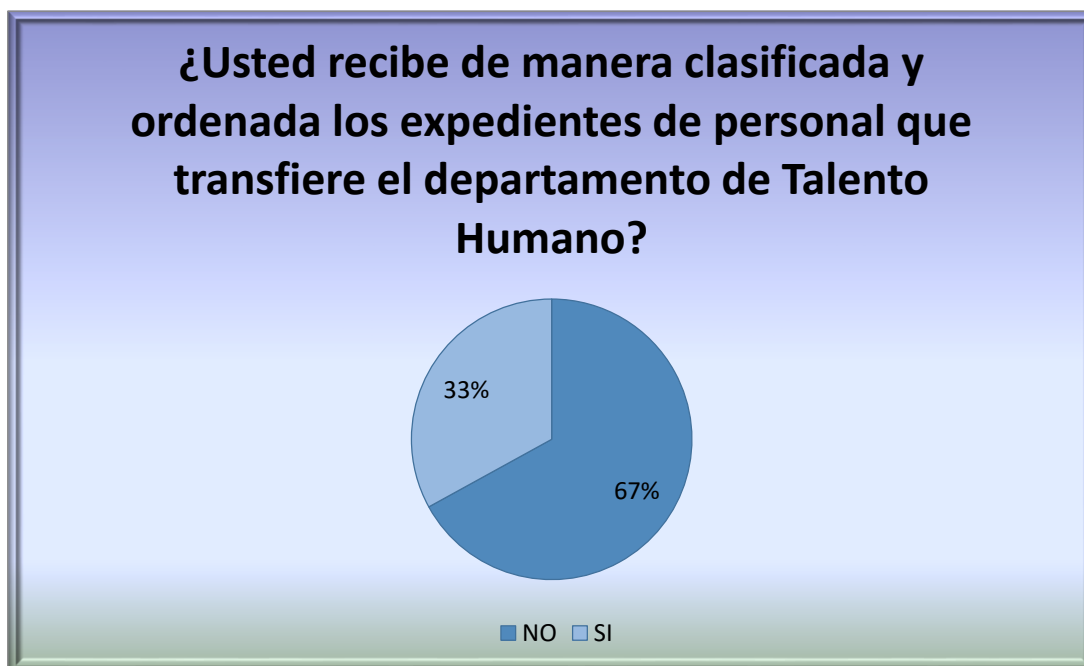
Gráfico Nro. 4



Elaboración propia

**Análisis:** El 100% de los encuestados coinciden en normalizar a través de un Manual de Normas y Procedimientos lo relacionado al registro de los expedientes de personal, por cuanto es importante contar con una herramienta que ayude a unificar criterios en el proceso de registro, lo que conllevaría a facilitar la futura recuperación de la información procesada.

Gráfico Nro. 5

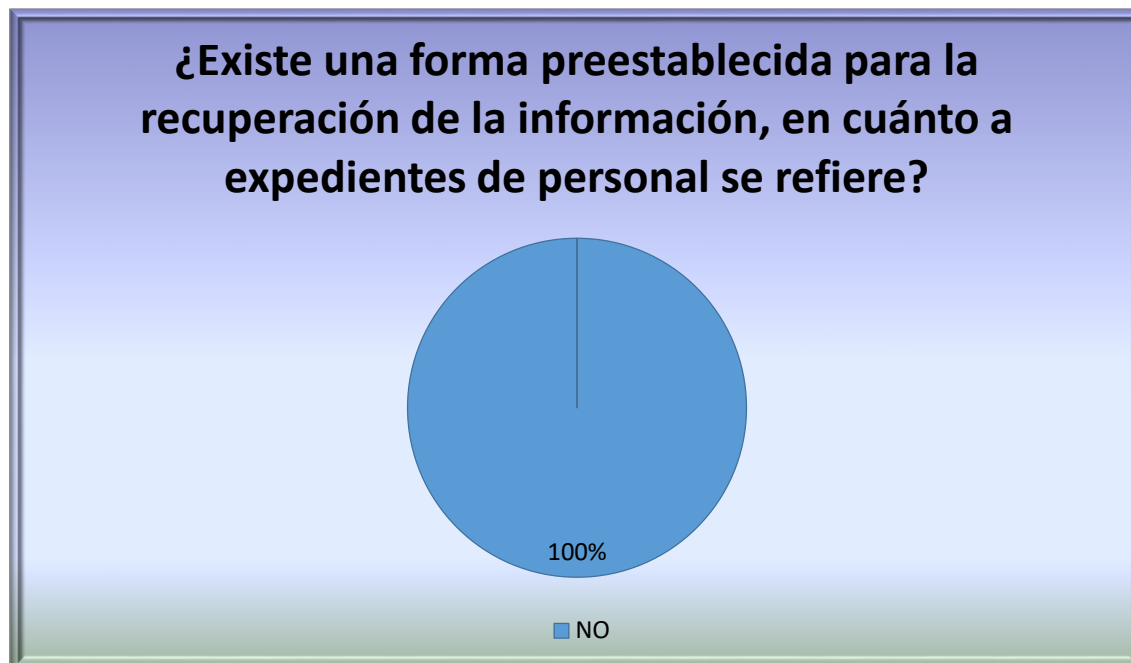


Elaboración propia

**Análisis:** El 33% de los encuestados afirmaron que reciben de manera clasificada y ordenada los expedientes de personal que transfiere el Departamento de Talento Humano, sin embargo, se debe resaltar desde la experiencia y vivencia del investigador que el personal recibe esta documentación o estos ingresos de parte de la Coordinadora del área, quien es la que ordena todo lo concerniente a los expedientes de personal, según su criterio. Por otra parte, El 67% niega recibir los expedientes de personal clasificado y ordenados, esto conlleva a que cada analista que labora en el área realice este procedimiento a criterio personal.

#### 4.2.2 Segunda parte: Recuperación de los Expedientes.

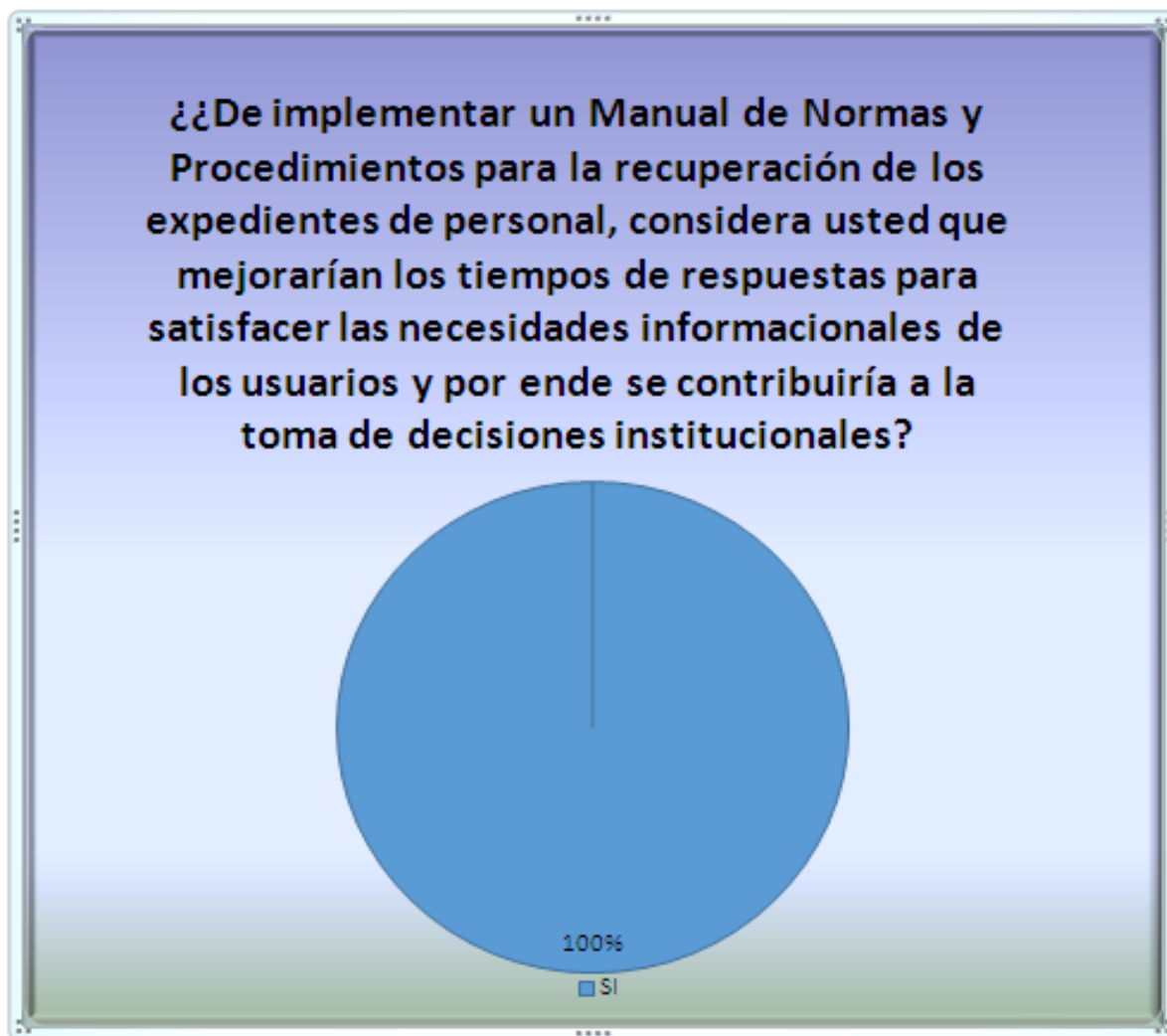
Grafico Nro. 6



Elaboración propia

**Análisis:** La totalidad de los encuestados no cuenta con una forma preestablecida para la recuperación de la información, en lo relacionado a la solicitud en calidad de préstamos de los expedientes de personal, debido a la inexistencia de un manual de normas y procedimientos que establezca lineamientos para la recuperación de la información. En consecuencia, no existe unificación de criterio en cuanto a la búsqueda de la información solicitada por los usuarios.

**Grafico Nro. 7**



**Elaboración propia**

**Análisis:** El 100% de los encuestados coinciden en la importancia de contar con un Manual de Normas y Procedimientos para la recuperación de expedientes de personal, en consecuencia, podría decirse que un Manual de Normas y Procedimientos, sería de ayuda directa para lo concerniente a la recuperación de la información como labor continua del personal que allí labora, y de aquel que ingrese a ejercer funciones en esta unidad.

#### **4.3 Identificación de Debilidades y Fortalezas encontradas en los resultados y análisis de los cuestionarios aplicados**

Con respecto a los resultados y análisis del instrumento aplicado tanto en el departamento de Talento Humano como en el Archivo Central, fue de gran importancia ya que a partir de las respuestas suministradas se pudo identificar las fortalezas y debilidades de este estudio, en relación a la inexistencia de procedimientos de transferencia, registro y recuperación de los expedientes de personal de C.A. Sucesora de José Puig & Cía.

##### **4.3.1 Debilidades**

Se demuestra mediante el análisis realizado, que las áreas involucradas en los procedimientos de transferencia, registro y recuperación no poseen un manual de normas y procedimientos, que establezca lineamientos en referencia a las actividades y responsabilidades de cada individuo.

Como producto del instrumento aplicado y su análisis, quedó en evidencia que la Gerencia de Talento Humano tiene una deficiencia en cuanto a la apertura, clasificación y ordenación de los expedientes del personal.

Igualmente se pudo conocer que cada analista realiza su labor bajo su propio criterio, de acuerdo a sus experiencias y conocimientos, como consecuencia, se genera errores y fallas en los procedimientos de transferencia, registro y recuperación documental y los resultados obtenidos no son los más óptimos.

Se pudo demostrar que no todos conocen los datos que deben suministrar para la recuperación de la información de los expedientes de personal de C.A. Sucesora José Puig & Cía., esto implica que el personal encargado de proveer la información deba ampliar la búsqueda y con frecuencia se invierta más tiempo en la recuperación de la información.

Es una gran debilidad que la Gerencia de Talento Humano no disponga de una unidad interna con un profesional en el área de la Archivología, que se encargue exclusivamente de realizar los procedimientos de apertura, clasificación y ordenación de expedientes de personal.

#### **4.3.2 Fortalezas**

El Manual de Normas y Procedimientos brinda la oportunidad de proporcionar una guía con miras a la unificación de criterios, para que el personal de Talento Humano y Documentación, laboren bajo lineamientos metodológicos preestablecidos, que garanticen ejecutar los procedimientos de transferencia, registro y recuperación de los expedientes de personal desde una visión archivística.

Por otra parte, el Archivo Central, cuenta con una Gerencia de Documentación, que respalda y orienta la toma de decisiones, en virtud de solucionar los nudos críticos que puedan presentarse en los procesos de transferencia, registro y recuperación de los expedientes de personal.

Otra fortaleza, se observa en la Gerencia de Documentación, la cual cuenta con un sistema y equipos tecnológicos apropiados que facilitarán llevar a cabo las actividades enmarcadas en los procedimientos de transferencia, registro y recuperación, además de contar con un personal profesional y capacitado en el área de la Archivología, el cual permitirá de forma efectiva el cumplimiento de las actividades asignadas, a través de los lineamientos contentivos del Manual de Normas y Procedimientos.



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS EXPEDIENTES DE PERSONAL

---

### CAPÍTULO V. PROPUESTA.

#### **Manual de Normas y Procedimientos para los Expedientes de Personal de C.A. Sucesora de José Puig & Cía.**

Esta propuesta, tiene como objetivo principal normar y establecer lineamientos archivísticos para el personal tanto del departamento de Talento Humano como el de la Gerencia de Documentación, en relación a los procedimientos de transferencia, registro y recuperación de los expedientes de personal de C.A. Sucesora de José Puig & Cía.

En este sentido, se espera ofrecer una herramienta orientada a la forma de realizar los procesos que tienen relación con la gestión documental, en cuanto a los expedientes de personal se refiere, con el fin de normalizar las actividades y la unificación de criterios, así como facilitar el manejo de los mismos y brindar un servicio de calidad que responda a las necesidades informacionales de sus usuarios.

Es importante mencionar que a pesar que este Manual se enfocó en los procedimientos de gestión documental referentes a transferencia, registro y recuperación de los expedientes de personal, y como valor agregado se tomó en consideración adicionalmente los procedimientos de apertura, clasificación y ordenación de los mismos.

#### **5.1 PROPÓSITO.**

Establecer las acciones y lineamientos a seguir por las gerencias de Talento Humano y Gerencia de Documentación para realizar la Apertura, Clasificación, Ordenación, Transferencia, Registro y Recuperación de los Expedientes de Personal de C.A. Sucesora de José Puig & Cía.





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS EXPEDIENTES DE PERSONAL

---

### 5.2 DIRIGIDO A:

- ✓ Personal de la Gerencia de Talento Humano
- ✓ Personal de la Gerencia de Documentación - Archivo Central.

### 5.3 UNIDAD RESPONSABLE.

- ✓ Gerencia de Talento Humano
- ✓ Gerencia de Documentación

### 5.4 RESPONSABLE Y FRECUENCIA DE LA REVISIÓN DE LA NORMA

El responsable de editar, revisar y actualizar la presente norma será la Gerencia de Documentación en conjunto con la Gerencia de Talento Humano y deberá revisarse por lo menos una vez cada dos (2) años o antes si hubiere modificaciones en el sistema administrativo u operativo de la organización.

### 5.5 BASE LEGAL O ADMINISTRATIVA.

- ✓ Ley de Archivos Nacionales.
- ✓ Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación.
- ✓ Ley Orgánica del Trabajo, las Trabajadoras y los Trabajadores.
- ✓ Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo.

### 5.6 INSTRUCCIONES ESPECÍFICAS:

- a) Como parte de esta propuesta, se recomienda que el personal a desempeñar estas labores, sean profesionales de la Archivología, ya que éste cuenta con conocimientos, técnicas y metodologías específicas para el tratamiento de la gestión y los procesos archivísticos.



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS EXPEDIENTES DE PERSONAL

---

- b) El Archivo Central es un área restringida, sólo tiene acceso el personal que allí labora y aquellas personas que se encuentren debidamente autorizadas por la Gerencia o Coordinación de Archivo Central.
  
- c) El horario establecido para la entrega de expedientes de personal a la Gerencia de Documentación, para su posterior proceso de transferencia, registro y recuperación de expedientes de personal, es el siguiente: martes y jueves de 8:10 am a 11:50 m a 1:10 pm a 4.50 pm

### **5.7 Apertura, clasificación y ordenación de los expedientes de personal de C.A. Sucesora de José Puig & Cía.**

#### **5.7.1 Apertura**

Es responsabilidad de la Gerencia de Talento Humano dar apertura a los expedientes de personal y realizar lo concerniente a la clasificación y ordenación de los documentos, que se incorporarán en el interior de los expedientes, para su posterior transferencia a la Gerencia de Documentación.

Es necesario, para la apertura de un expediente de personal que la Gerencia de Documentación, garantice la existencia y dotación de carpetas especiales, diseñadas para la conformación del mismo, éstas deben ser de fibra, con separatas y de tamaño oficio. En tal sentido, el analista de Talento Humano remite correo a la coordinación de Archivo Central solicitando la cantidad de carpetas necesarias para la apertura de expedientes.

Para lo cual, la Coordinación de Documentación recibe el correo y verifica vía telefónica con los analistas de Archivo Central la disponibilidad de carpetas especiales. En caso de haber disponibilidad de carpetas, autoriza al



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS EXPEDIENTES DE PERSONAL

---

analista la entrega de las carpetas solicitadas; de no haber disponibilidad de carpetas, informa a Talento Humano vía correo la falta de disponibilidad.

Los expedientes de personal, serán aperturados por el personal de Talento Humano y transferido a la Gerencia de Documentación, una vez se consolide su conformación.

El horario establecido para la solicitud de carpetas especiales a la Gerencia de Documentación, es el siguiente: lunes a viernes de 8:10 am a 11:50 m y de 8:10 am a 11:50 m

### **5.7.2 Clasificación**

La clasificación documental consiste en llevar a cabo una serie de acciones o actividades técnicas y administrativas, que permiten agrupar los documentos relacionados de acuerdo a un clasificador estructural.

En este sentido, los expedientes deben ser sometidos a un estudio que conlleve a establecer la forma en que serán separados. Así mismo, la clasificación debe ser vista como una actividad minuciosa y compleja, para identificar de manera clara y detallada la ubicación del documento a ser incorporado al expediente.

De igual manera, los expedientes deben ser clasificados tomando como guía el clasificador estructural que se propone, el cual es un aporte intelectual que correlaciona diversas piezas documentales, y en su conjunto forman una agrupación compleja de diversas tipologías documentales. Por lo cual, la clasificación de los expedientes se hará con el siguiente clasificador estructural, emanado de las distintas tipologías documentales que emergen de la actuación administrativa de cada trabajador, tal como se detalla a continuación:



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS EXPEDIENTES DE PERSONAL

---

### 5.7.2.1 Clasificador Estructural de las categorías generales correspondientes a los expedientes de personal de C.A. Sucesora de José Puig & Cía.

#### **Separata 1.**

Denominación de la categoría: **Documentos de Ingresos.**

Tipología Documental:

- ✓ Requisición de Personal
- ✓ Foto Carnet Vigente
- ✓ Solicitud de Empleo
- ✓ Síntesis Curricular
- ✓ Cédula de Identidad (Ampliada)
- ✓ Cédula de Identidad y Partida de Nacimiento (Familiares dependientes: padres, cónyuges e hijos)
- ✓ Acta de Matrimonio o Concubinato
- ✓ Manipulación de Alimentos (Original y Copia)
- ✓ RIF
- ✓ Inscripción Militar (Copia)
- ✓ Carta de Buena Conducta
- ✓ Carta de Residencia
- ✓ Referencias Personales
- ✓ N° Cuenta Bancaria (Copia-Información Bancaria)
- ✓ Título (s) y Notas Certificadas
- ✓ Certificado de Cursos, Seminarios y otros
- ✓ Constancia de Trabajos Anteriores

#### **Separata 2**

Denominación de la categoría: **Documentos de Contratación.**

Tipología Documental:



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS EXPEDIENTES DE PERSONAL

---

- ✓ Constancia de Realización de Exámenes
- ✓ Oferta Salarial (Administrativos)
- ✓ Autorización para generar Aporte de Prestaciones Sociales y/o Depósito de Garantía
- ✓ Autorización de Manejo Fideicomiso
- ✓ Contrato de Trabajo (Firmado)
- ✓ Descripción de Cargo (Firmado)
- ✓ Constancia de Ingreso (14-02)
- ✓ Carta de Transferencia
- ✓ Planilla de Afiliación Seguro de Vida (Copia)
- ✓ Pre-Empleo-Exámenes Médico

### **Separata 3**

Denominación de la categoría: **Documentos de Egreso.**

Tipología Documental:

- ✓ Carta de Renuncia
- ✓ Constancia de Egreso (14-03)
- ✓ Liquidación

### **Separata 4**

Denominación de la categoría: **Control y Pagos.**

Tipología Documental:

- ✓ Vacaciones
- ✓ Utilidades
- ✓ Retenciones AR-I
- ✓ Reportes de Intereses y Prestaciones Sociales
- ✓ Anticipo de Prestaciones Sociales



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS EXPEDIENTES DE PERSONAL

---

- ✓ Bonificaciones Especiales
- ✓ Préstamo al Personal.
- ✓ Guardería (Solicitud de Pago)

### Separata 5

Denominación de la categoría: **Notificaciones Internas.**

Tipología Documental:

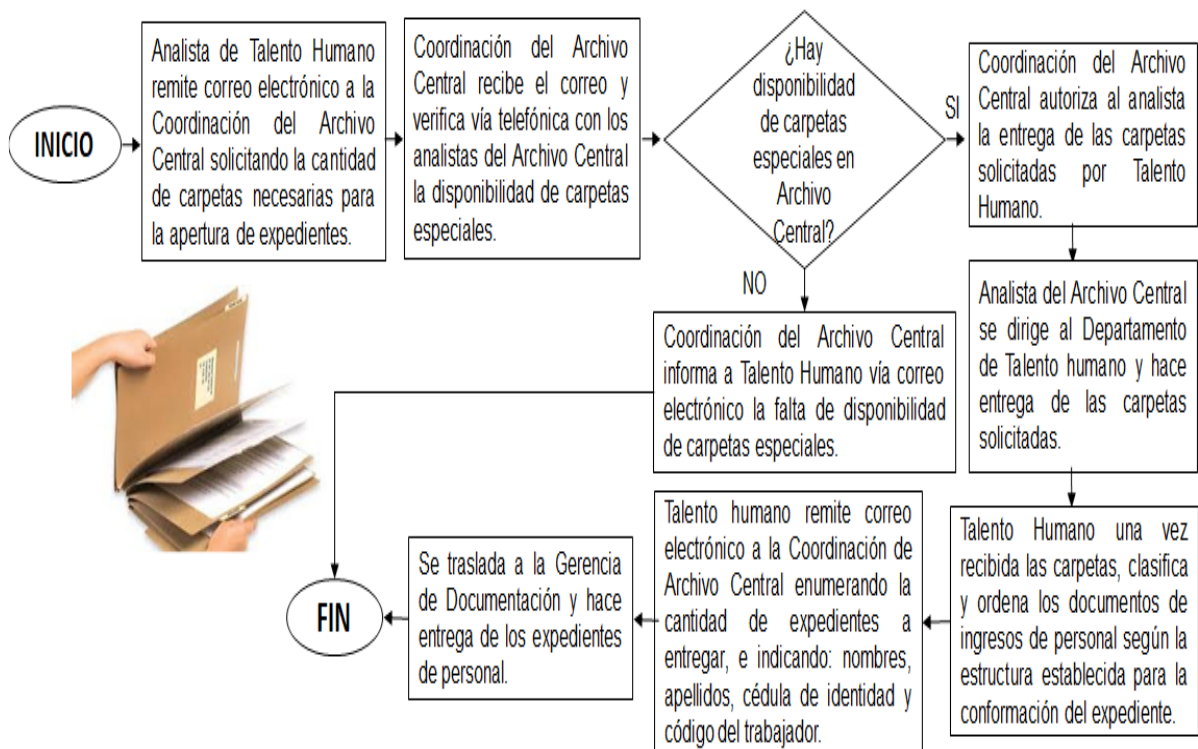
- ✓ Permisos.
- ✓ Ajuste y/o Aumento de Sueldo, Promoción de Cargo.
- ✓ Amonestaciones y Llamado de Atención.

### 5.7.3 Ordenación

En cuanto a la ordenación de las tipologías documentales que conforman el expediente, estará referida a un sistema concebido de tipo cronológico (día, mes, año) y se debe colocar de manera descendiente, es decir, el año más reciente de primero y el más antiguo de último. Asimismo, en cuanto a la ubicación ordenada de cada expediente de personal dentro del archivador rodante respectivo, se hará a través de un sistema de ordenación numérica, tomando en consideración el número de cédula de cada trabajador.

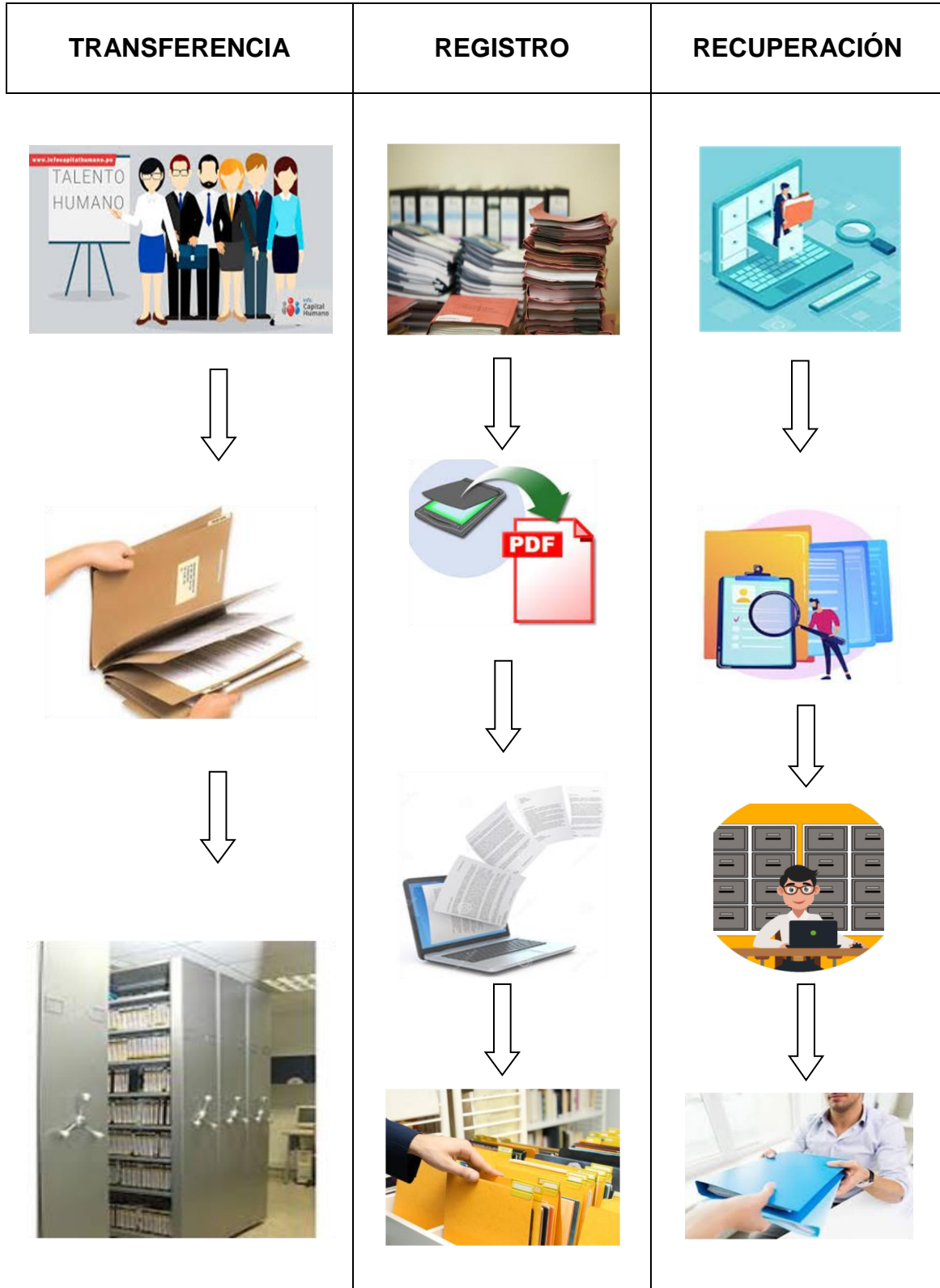
A continuación se presenta de forma ilustrada a través de un diagrama de flujo lo relativo a la apertura, clasificación y ordenación de expedientes de personal de C.A. Sucesora de José Puig & Cía. (figura 1):

**Figura 1 – Diagrama de flujo de los procedimientos de apertura, clasificación y ordenación de los expedientes de personal de C.A. Sucesora de José Puig & Cía.**



Los procesos centrales de este manual están referidos fundamentalmente en transferencia, registro y recuperación, los cuales se desarrollaran a continuación, (figura 2)

Figura 2 - PROCEDIMIENTOS - SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL







## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS EXPEDIENTES DE PERSONAL

### 5.8 Procedimiento de transferencia.

Una vez aperturado, clasificado y ordenado los expedientes de personal, de nuevo ingreso, se envía un correo electrónico a la Gerencia de Documentación, con copia a la Coordinación de Archivo Central y se detalla la cantidad de expedientes a entregar, indicando: nombres, apellidos, cédula de identidad y código del trabajador según formato de transferencia o listado de control checklist (figura 3).

**Figura 3 FORMATO DE TRANSFERENCIA O LISTADO DE CONTROL (CHECKLIST)**

RECURSOS HUMANOS Check List					Fecha de Ingreso
Apellidos y Nombres		Cédula de Identidad	Cargo		
Unidad Administrativa		Codigo del Trabajador	Motivo		
Tiempo de Contrato	Tipo de Contrato	Correlativo de Empleado	Desde	Hasta	
	<input type="checkbox"/> Fijo <input type="checkbox"/> Contratado				
PROCEDIMIENTOS DE SELECCIÓN					
Documentación					
<input checked="" type="checkbox"/> Planilla de Solicitud de Empleo					
<input checked="" type="checkbox"/> Inducción					
<input checked="" type="checkbox"/> Examen Pre-Empleo					
<input checked="" type="checkbox"/> Formulario Requisición de Personal					
<input checked="" type="checkbox"/> Pruebas Psicológicas					
<input checked="" type="checkbox"/> Oferta Salarial					
<input checked="" type="checkbox"/> Entrevista Selección					
<input checked="" type="checkbox"/> Entrevista Telefónica					
Entrevistado <input checked="" type="checkbox"/> Si <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/> Turno _____					
DOCUMENTOS CONSIGNADOS A LA GERENCIA			DOCUMENTACIÓN DE CONTRATACIÓN		
<input checked="" type="checkbox"/> Síntesis Curricular	<input checked="" type="checkbox"/> Copia de Cedula de Identidad Titular	<input checked="" type="checkbox"/> R.I.F	<input checked="" type="checkbox"/> Contrato	<input type="checkbox"/> Apertura de Cuenta	<input checked="" type="checkbox"/> Recorrido habitual del Empleado
<input type="checkbox"/> Original y copia del Carnet de inscripción Militar	<input type="checkbox"/> Constancias de trabajos anteriores (En caso de haber laborado)	<input checked="" type="checkbox"/> Constancias de Estudios (En caso de estudiar actualmente)	<input checked="" type="checkbox"/> Bienvenida via Correo Electronico	<input checked="" type="checkbox"/> Descripción de Cargo	<input type="checkbox"/> Constancia de Registro de Trabajador (I.V.S.S.)
<input checked="" type="checkbox"/> Original y Fondo negro de títulos Académicos Obtenidos	<input checked="" type="checkbox"/> Copia de Cursos realizados	<input type="checkbox"/> Foto Tamaño Carnet	<input checked="" type="checkbox"/> Políticas y Normativas Generales de Seguridad	<input checked="" type="checkbox"/> Planilla de Actualización de datos	<input checked="" type="checkbox"/> Carta de Prestaciones Sociales
<input checked="" type="checkbox"/> Copia de Partida de Nacimiento, cedula de Convivencia y descendientes (hijos)	<input type="checkbox"/> Copia de Acta de Matrimonio o Concubinato	<input checked="" type="checkbox"/> Dos referencias Personales debidamente firmadas por quien la emite con su respectiva cedula	<input checked="" type="checkbox"/> Chequeo de Referencias Laborales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Carta de residencia	<input type="checkbox"/> Carta de Buena Conducta	<input type="checkbox"/> Original y Copia del Certificado de Salud Vigente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<input type="checkbox"/> Original y Copia del Certificado de Manipulación de Alimentos	<input checked="" type="checkbox"/> Soporte de Cuenta Bancaria		<b>FORMATOS PARA LAS PÓLIZAS</b>		
			<input checked="" type="checkbox"/> Planilla de Inclusion Seguro de Vida	<input checked="" type="checkbox"/> Copia de Cedula del Titular y Beneficiario	
SOLICITUDES PARA EL DÍA DE INGRESO					
<input checked="" type="checkbox"/> Carnet					
<input checked="" type="checkbox"/> Uniforme					
<input checked="" type="checkbox"/> Handpunch 3000					
<input checked="" type="checkbox"/> BioStar					
Procesado Por: _____					
<b>Observaciones</b>					

El uso de este Formulario es de carácter Obligatorio para el procedimiento establecido  
Información Propiedad de Sucesora de Jose Puig  
Todos los Derechos Reservados.



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS EXPEDIENTES DE PERSONAL

---

Este Formato ha sido diseñado con la finalidad de transferir formalmente y de manera detallada los documentos que conforman el expediente de personal de C.A. Sucesora de José Puig & Cía., es de uso obligatorio por parte de la Gerencia de Talento Humano para tal procedimiento, por tanto, una vez armado y estructurado el expediente, se procede a rellenar los campos del formato con la información solicitada, luego se imprime y se adhiere al dorso de la carpeta, lado izquierdo, lo cual servirá como relación de los documentos consignados.

Es importante, rellenar todos los campos solicitados en el formato y tildar los documentos que están consignados en el interior del expediente, por otra parte, el analista debe emitir un correo electrónico dirigido a la Gerencia de Documentación, y detallar los expedientes a transferir, indicando: nombres, apellidos, cédula de identidad y código del empleado, éste último dato, lo asigna la Gerencia de Documentación a cada trabajador que ingresa a la empresa y también debe verse reflejado en el formato aquí establecido.

En cuanto a la transferencia, una vez que Talento humano haya entregado los expedientes de personal a la Gerencia de Documentación, clasificado y ordenados, queda de parte de la Coordinación de Documentación, revisar y verificar que la información relacionada en el correo enviado por la Gerencia de Talento Humano sea igual a la recibida de forma física; de estar conforme, informa a Talento Humano mediante el correo electrónico la conformidad de los expedientes recibidos en la Gerencia de Documentación.

Seguidamente, el personal encargado de coordinar la unidad de Archivo Central, envía un correo electrónico a los analistas de esa unidad, con la información pertinente de los expedientes a ser transferidos para su debido registro, procediéndose así a dar por finalizado el procedimiento de transferencia a la unidad de Archivo Central.



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS EXPEDIENTES DE PERSONAL

---

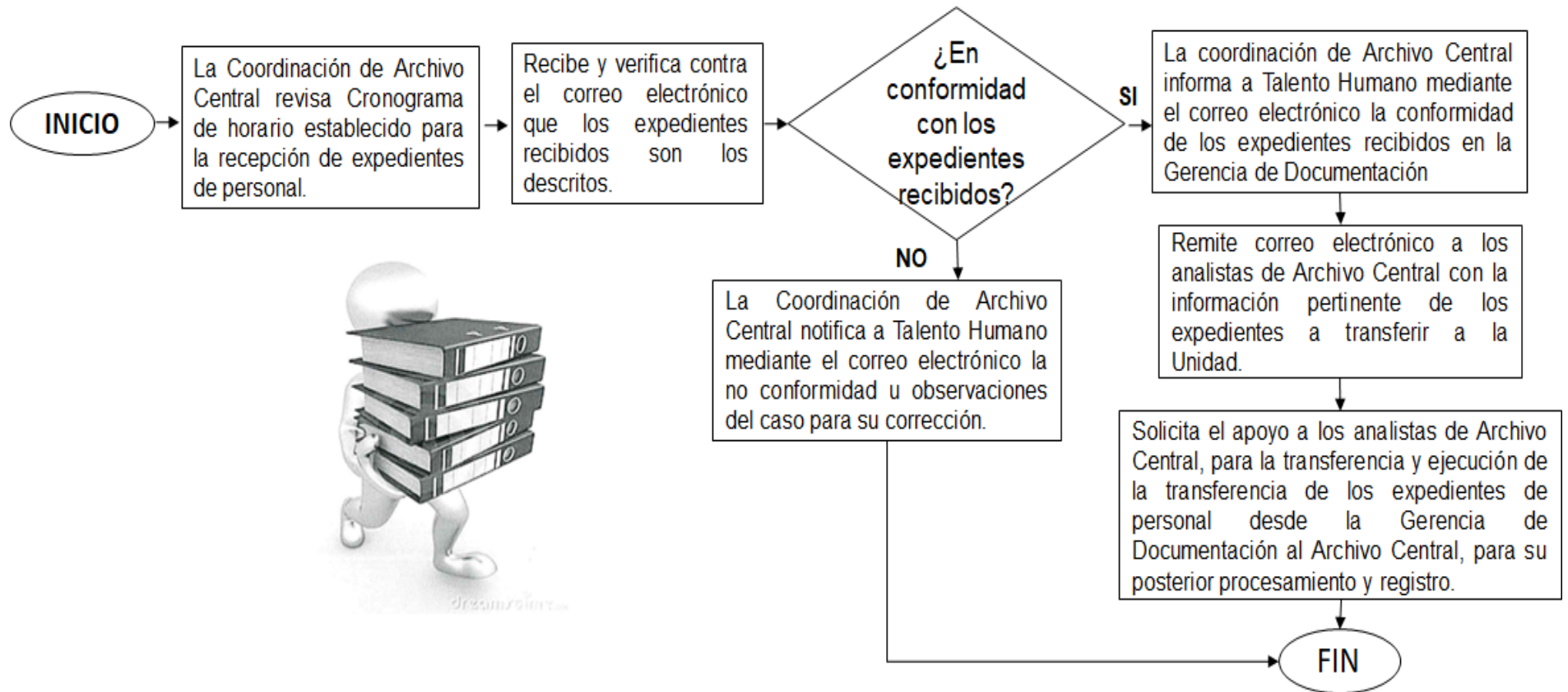
Ahora bien, de haber discrepancia en lo plasmado en el correo electrónico con respecto a lo recibido en físico, se hace la observación vía correo y se procede a la devolución de los expedientes para las correcciones a que diere lugar.

A continuación se ilustra a través de un diagrama de proceso lo descrito anteriormente (figura 4).



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS EXPEDIENTES DE PERSONAL

Figura 4 - Diagrama de flujo del procedimiento de transferencia de los expedientes de personal de C.A. Sucesora de José Puig & Cía.





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS EXPEDIENTES DE PERSONAL

---

### 5.9 Procedimiento de registro.

Una vez que los expedientes de personal han sido transferidos, es responsabilidad del analista del Archivo Central, constatar que la documentación que conforma el expediente esté en sintonía con lo relacionado en el formato de transferencia o listado de control Checklist. Así mismo, queda bajo su responsabilidad escanear y salvaguardar mediante un archivo electrónico (pdf), la documentación recibida. En el Archivo Central se registrará y etiquetará los expedientes de personal, de acuerdo a lo establecido en el presente manual.

Igualmente, debe realizar el registro en el sistema SCAV (Sistema Computarizado de Archivo Vigente), (figuras 5, 6, 7, 8, 9, 10) herramienta que está a disposición de la Gerencia de Documentación. Este sistema está desarrollado a través de un software especializado para la gestión documental, su uso, conlleva al acceso, amigable y robusto, permitiendo llevar los registros de documentos, rellenado los campos previstos y agregando a cada registro las imágenes digitalizadas, entre otros.


Se debe hacer énfasis, que bajo ningún concepto, los expedientes recibidos, podrán ser prestados a otra Gerencia, sin haber realizado el registro o identificación de los expedientes.

A continuación se presentan figuras del sistema SCAV; con la finalidad de ilustrar la labor que se hace dentro de éste sistema:



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS EXPEDIENTES DE PERSONAL

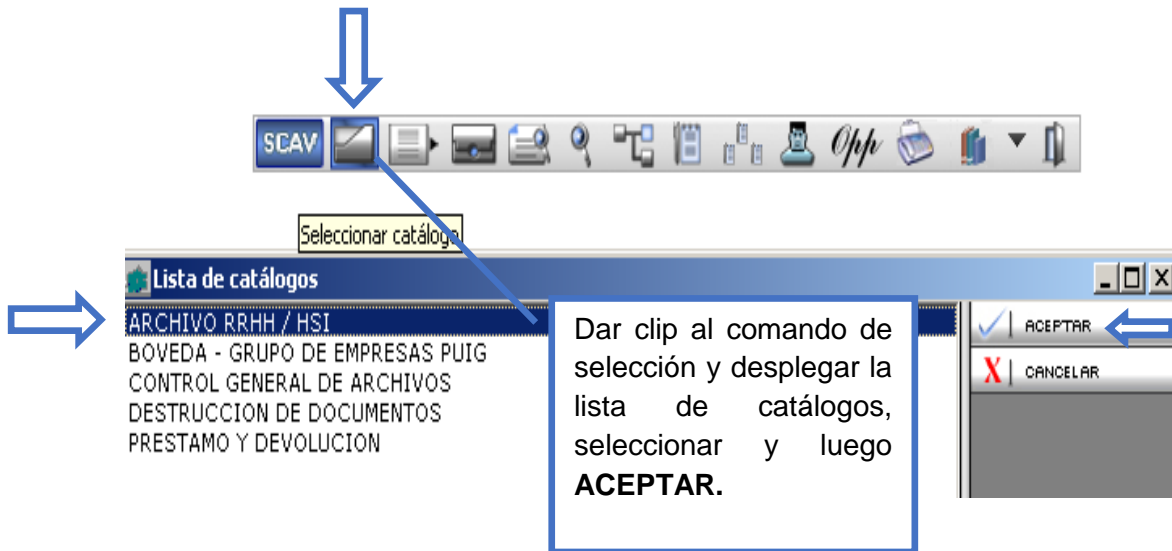
Figura 5 - Pantalla de Ingreso al Sistema Computarizado de Archivo Vigente (SCAV)

USUARIO: LMELENDEZ      CONTRASEÑA:             [¿OLVIDÓ SU CONTRASEÑA?](#)

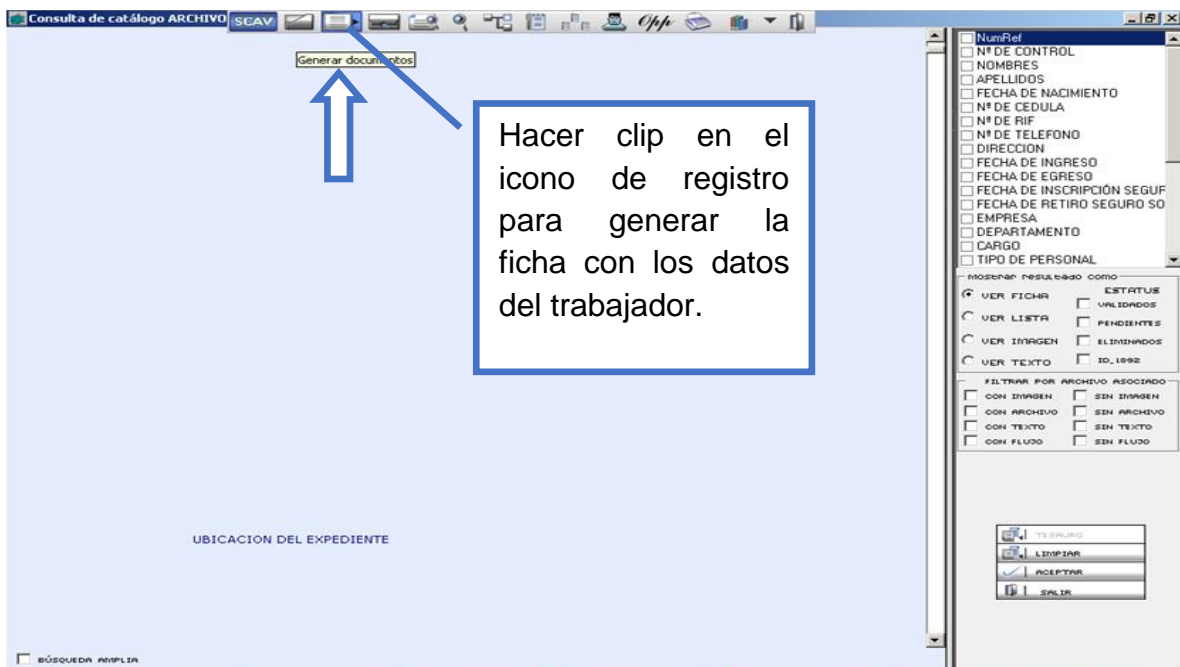
scav      FECHA DE LA ACTUALIZACIÓN

Para ingresar al sistema escriba su **USUARIO** y **CONTRASEÑA**, luego pulse en la flecha para su ingreso al sistema.

**Figura 6 - Consulta y Selección del Catálogo de SCAV.**



**Figura 7- Selección de la ficha para generar el Registro del trabajador.**





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS EXPEDIENTES DE PERSONAL

Figura 8 - Ficha de SCAV para el registro de los Expedientes de Personal.

Generar documentos - Catálogo ARCHIVO RRHH / HSI

CONTROLADOS / NO CONTROLADOS /  CERRAR VENTANA AL ENVIAR

PARA: [ ]  
O.O.: [ ]  
O.O.O.: [ ]

FLUJO DE TRABAJO: [ ]  DOCUMENTO CONFIDENCIAL

NumRef	ESTADO DEL TRABAJADOR	Nº DE CONTROL	TIPO DE PERSONAL
[ ]	[ ]	[ ]	[ ]

APELLIDOS: [ ]  
NOMBRES: [ ]

FECHA DE NACIMIENTO: [ ]  
Nº DE CEDULA: [ ]  
VENCIMIENTO CEDULA: [ ]

Nº DE TELEFONO: [ ]  
Nº DE RIF: [ ]  
VENCIMIENTO RIF: [ ]

DIRECCION: [ ]

EMPRESA: [ ]  
DEPARTAMENTO: [ ]

CARGO: [ ]

FECHA DE INGRESO: [ ]  
FECHA DE EGRESO: [ ]

FECHA DE INSCRIPCIÓN SEGURO SOCIAL (1402): [ ]  
FECHA DE RETIRO SEGURO SOCIAL -1403: [ ]

ACEPTAR  / CANCELAR

SDH REGISTROS  / NO REFRESAR





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS EXPEDIENTES DE PERSONAL

Figura 9 - Asociar documentos a la ficha de los registros del trabajador.

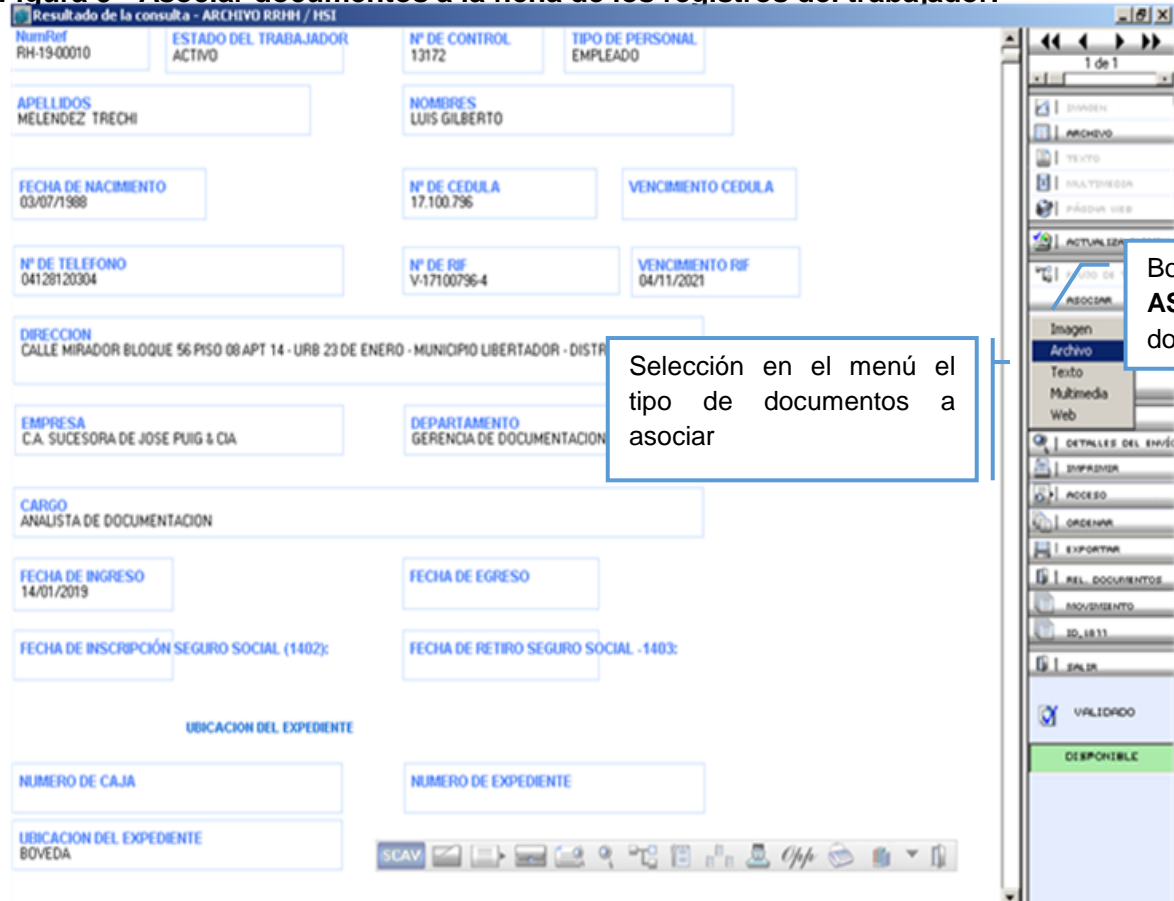
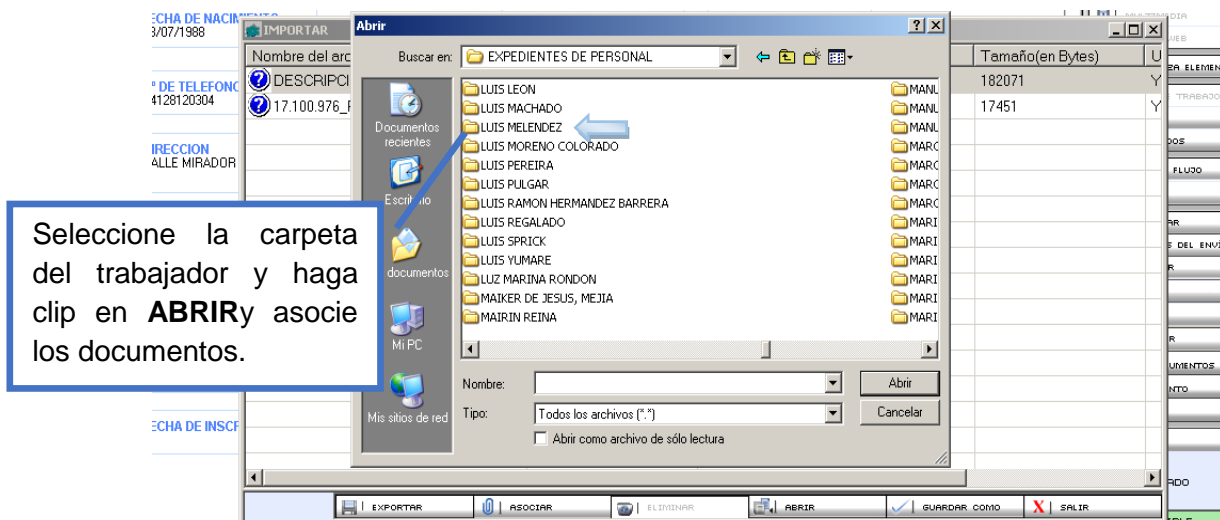


Figura 10 – Seleccione carpeta virtual del trabajador y seleccione los documentos a asociar.





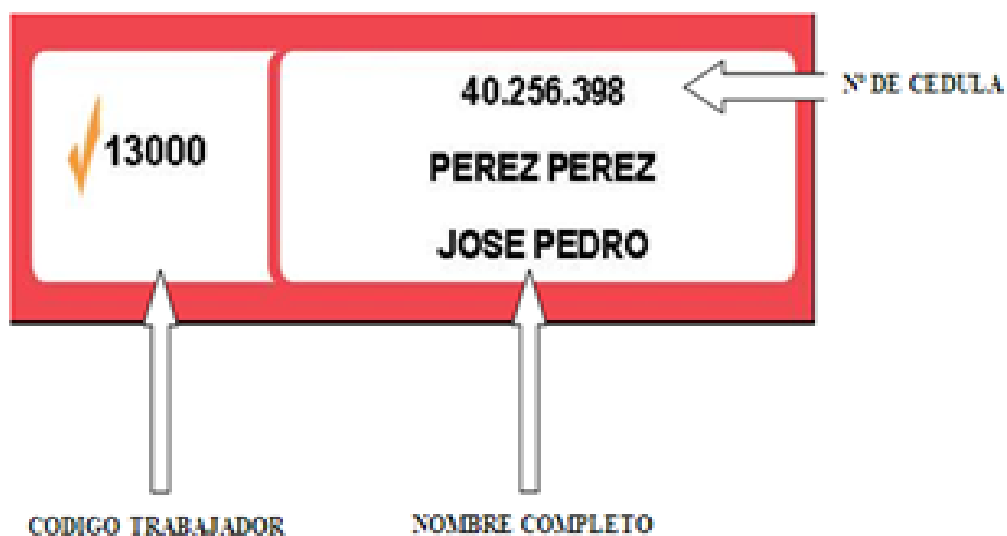
## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS EXPEDIENTES DE PERSONAL

### 5.9.1 Etiquetado de los expedientes de personal de C.A. Sucesora de José Puig & Cía.

El etiquetado es un componente del proceso de registro, bajo la responsabilidad de un analista del Archivo Central, quien es el encargado de etiquetar los expedientes de personal, indicando: nombres, apellidos, cédula de identidad y código del empleado.

Cabe señalar, que el código del empleado lo suministra la Gerencia de Talento Humano, a través de una nomenclatura designada por un sistema interno especializado para el reclutamiento de personal de C.A. Sucesora de José Puig y Cía., tal como se especifica a continuación: (figura 11 y 12).

Figura 11. Etiquetado

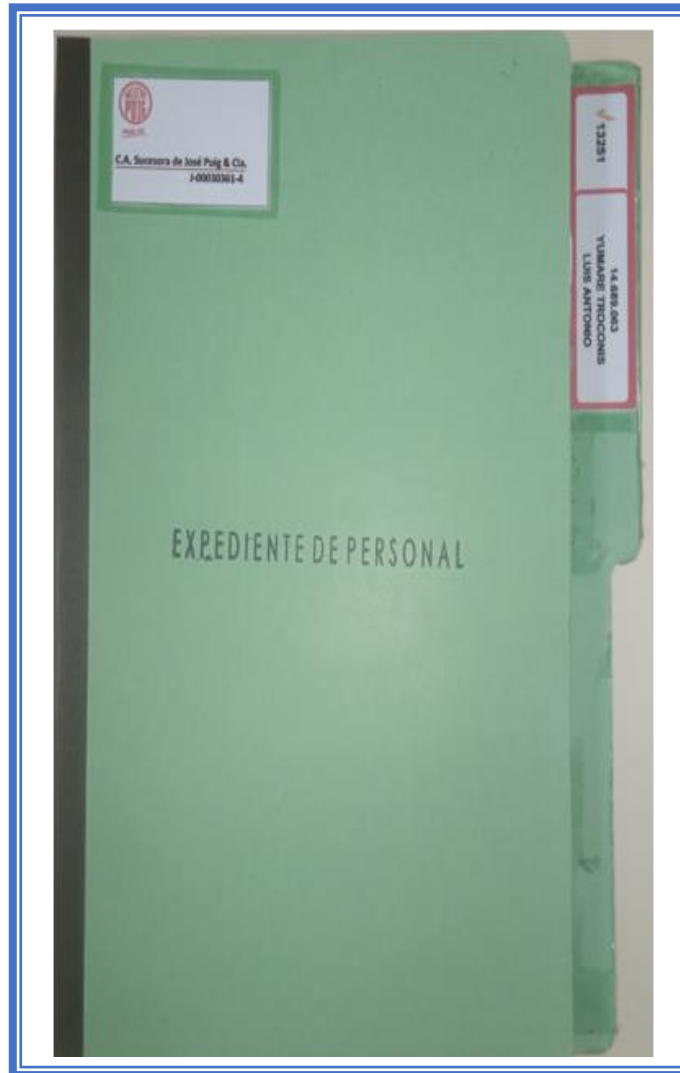




## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS EXPEDIENTES DE PERSONAL

---

Figura 12. Modelo de carpeta etiquetada



Seguidamente se presenta un diagrama de flujo de proceso de registro de expedientes de personal:



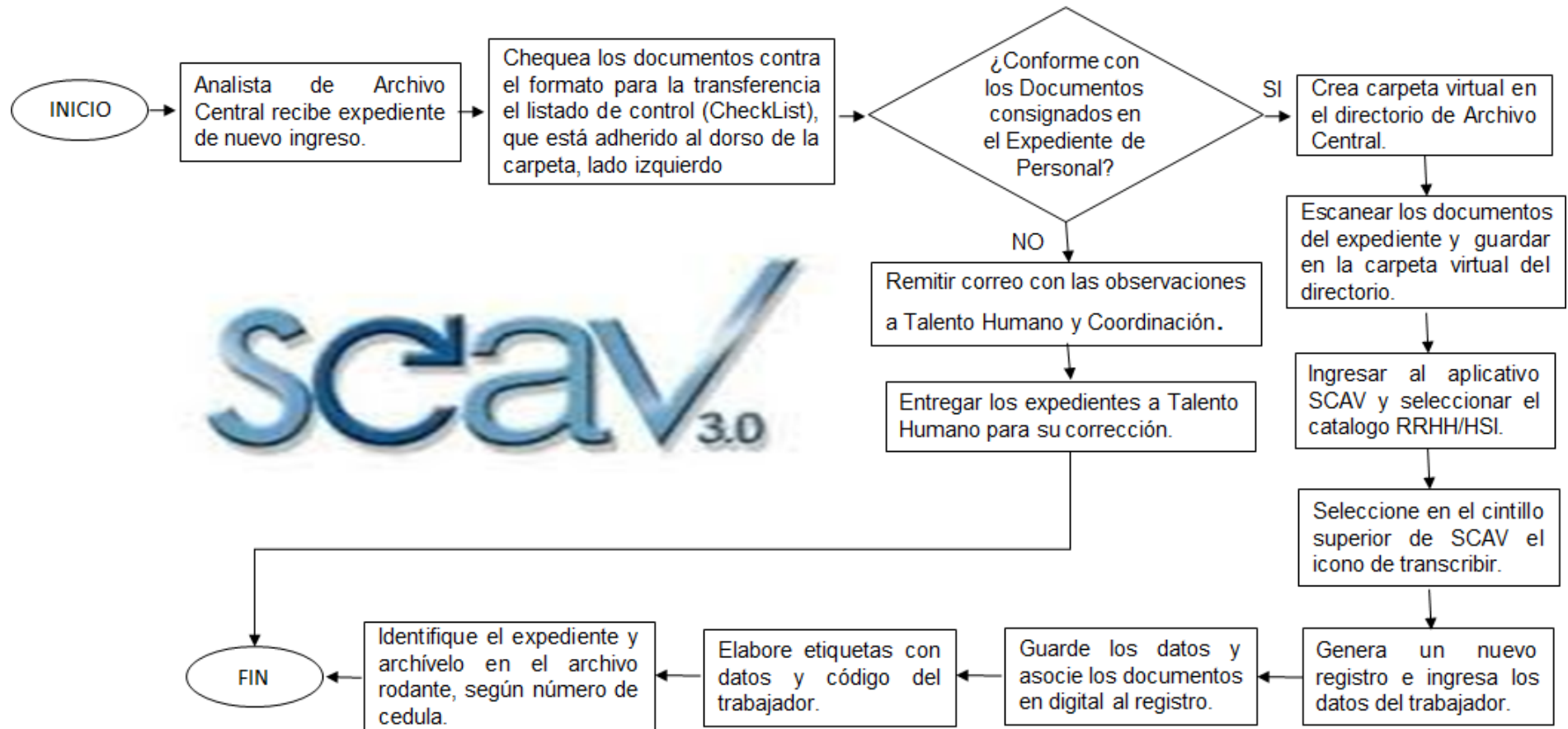
## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS EXPEDIENTES DE PERSONAL

---

Figura 13 Diagrama del flujo de procedimiento de registro de los expedientes de personal de C.A. Sucesora de José Puig & Cía.



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS EXPEDIENTES DE PERSONAL





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS EXPEDIENTES DE PERSONAL

---

### 5.10 Procedimiento de Recuperación

En cuanto al proceso de recuperación, cuando un usuario necesite un expediente lo deberá solicitar vía correo electrónico o telefónicamente, ante la coordinación de Archivo Central, indicando datos del trabajador tales como: nombres, apellidos, número de cedula o código del mismo.

Posteriormente, la coordinación de Archivo Central informa a la Gerencia de Talento Humano la disponibilidad o no del expediente solicitado, explicando si el mismo está en calidad de préstamo. En caso de que el expediente esté disponible se registra en el catálogo de préstamos del sistema SCAV.

Seguidamente, se comunica telefónicamente al personal de Talento Humano para que retire el expediente disponible en calidad de préstamo, debiendo firmar la planilla de control de préstamo de expedientes.

La gerencia de Talento Humano, después de un máximo de cinco (05) días de préstamo deberá devolver el o los expedientes dirigiéndose a la coordinación de Archivo Central.

La coordinación de Archivo Central registrará en el catálogo de préstamos del sistema SCAV la devolución de los expedientes consultados y procederá a ubicarlos en el archivador rodante de acuerdo a una ordenación numérica tomando como referencia única el número de cédula de cada trabajador.

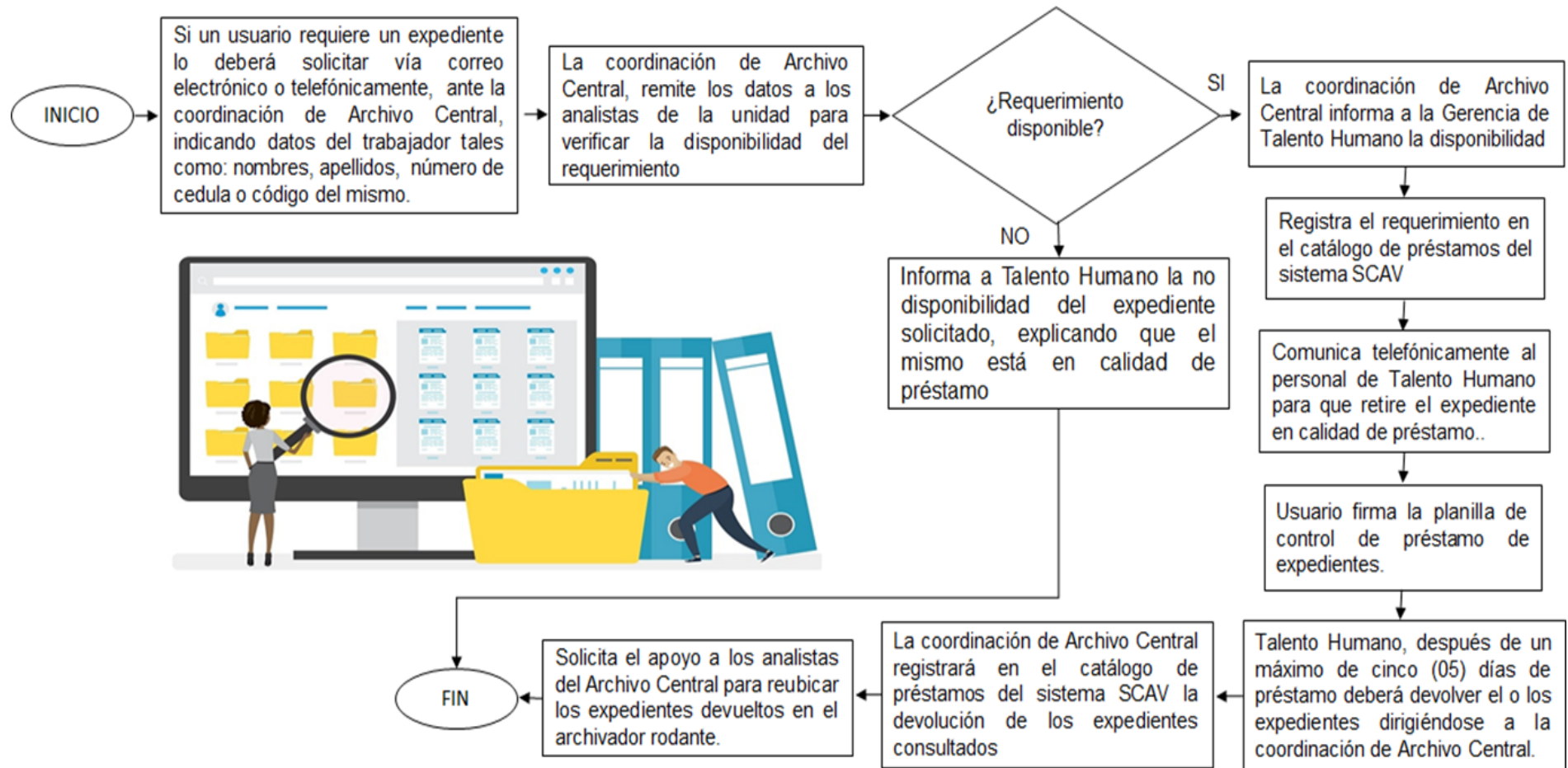
Con la finalidad de ilustrar lo reseñado anteriormente se muestra a continuación el flujo de procedimiento para la recuperación de los expedientes



## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS EXPEDIENTES DE PERSONAL

---

Figura 14 – Diagrama de flujo de procedimiento para la recuperación de expedientes de personal de C.A. Sucesora de José Puig & Cía.





Las imágenes que a continuación se muestran tienen como objetivo ilustrar el procedimiento de recuperación a través del sistema SCAV (figura 15, 16, 17 y 18)

Figura 15- Selección del Catálogo de SCAV.

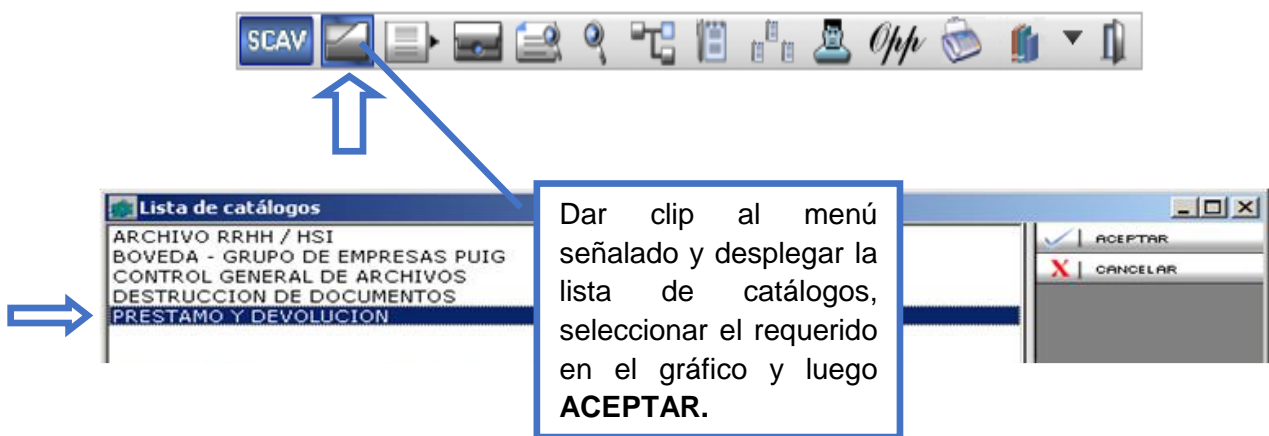
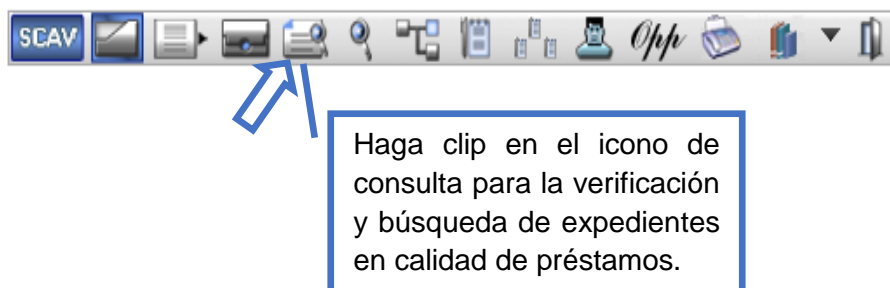


Figura 16 - Motor de verificación y búsqueda en SCAV para préstamos de expedientes de personal.





## MANUAL DE NORMAS Y PROCEDIMIENTOS PARA LOS EXPEDIENTES DE PERSONAL

Figura 17 – Selección de ítems o puntos de acceso.

Seleccione los ítems según la información suministrada, llene los campos y presione el botón de **ACEPTAR**.

Figura 18 - Ficha de SCAV para el registro de préstamos de los Expedientes de Personal.

Seleccione el icono **GENERAR DOCUMENTOS** y proceda a rellenar los campos, y pulse el icono de **ACEPTAR** para finalizar el registro.

## CONCLUSIONES

Esta investigación, permitió proponer un Manual de Normas y Procedimientos para los expedientes del personal de C.A. Sucesora de José Puig & CÍA, para lo cual fue necesario conocer a través de un diagnóstico los procesos de transferencia, registro y recuperación de la información vinculados a los expedientes del personal.

Una vez efectuado el diagnóstico, se pudo proponer normalizar y estructurar a través de un manual, procedimientos archivísticos referidos a transferencia, registro y recuperación de la información de los expedientes de personal de C.A. Sucesora de José Puig & CÍA, siendo necesario agregar procesos archivísticos que son previos a los mencionados, tales como, apertura de expediente, clasificación y ordenación.

Dichos procesos previos, pueden considerarse como un valor agregado a esta investigación en el entendido que los mismos no estaban contemplados en los objetivos establecidos en este Trabajo de Licenciatura.

Para el estudio realizado se recurrió a una investigación en un nivel descriptivo, representado en un Manual de Normas y Procedimientos, con miras a lograr los objetivos planteados, permitiendo conocer y detallar la forma cómo se realizan los procesos de transferencia, registro y recuperación de la información plasmada en las tipologías documentales que conforman los expedientes del personal.

En referencia a la metodología utilizada fue descriptiva y de campo, usándose dos instrumentos que fueron aplicados a una muestra escogida de forma intencional. Los resultados obtenidos a través de la aplicación de estos instrumentos dio como resultado un diagnóstico de la forma como se hacen los procesos de transferencia, registro y recuperación pudiéndose detectar fortalezas y debilidades en cuanto a este tipo de procesos archivísticos en esta organización.

Finalmente, se estableció el Manual de Normas y Procedimientos para los expedientes del personal de C.A. Sucesora de José Puig & CÍA, acorde a la misión y propósito de la empresa, estructurando adecuadamente el contenido y calidad de trabajo de los diversos departamentos que podrían hacer uso de este manual, delimitando y clarificando las responsabilidades de cada uno de los encargados de llevar a cabo los procedimientos de transferencias, registros y recuperación de la información, el cual permitirá el desarrollo y cumplimiento de los objetivos planteados en esta investigación.

## RECOMENDACIONES

Las recomendaciones aquí expuestas buscan guiar la forma de realizar los procesos de transferencia, registro y recuperación de los expedientes de personal de C.A. Sucesora de José Puig & Cía., que se lleva a cabo en el departamento de Archivo Central, adscrito a la Gerencia de Documentación. En tal sentido se sugiere:

- ✓ Someter a consideración por parte de la Empresa C.A. Sucesora de José Puig & Cía., la posibilidad de poner en práctica esta propuesta de Manual de Normas y Procedimientos para la transferencia, registro y recuperación de los expedientes de personal. Así como, el proceso de apertura, clasificación y ordenación de los expedientes de personal.
- ✓ Dotar al departamento de Archivo Central, de equipos e insumos o herramientas tecnológicas (actualización de software) pertinentes, con la finalidad de mejorar y desarrollar una labor archivística acorde a los lineamientos y exigencias de los cambios tecnológicos que han surgido en la actualidad.
- ✓ Diseñar un plan de capacitación dirigido al personal de Talento Humano, así como al personal de Archivo Central, para el conocimiento y manejo del Manual propuesto.
- ✓ Elaborar un plan de seguimiento y acompañamiento para monitorear el uso de este Manual, y así garantizar que estos procesos se lleven a cabo de manera correcta y bajo los lineamientos planteados.
- ✓ Conformar un equipo especializado que analice periódicamente el Manual de Normas y Procedimientos, y de ser necesario, actualizarlo según las modificaciones o cambios legales, tecnológicos, administrativos y operativos que vayan surgiendo.

- ✓ Crear un Archivo Histórico que permita conservar la memoria institucional, la cual data de más de 110 años de existencia, cuya producción documental es significativa para esta organización.

## FUENTES CITADAS

**Alberch, R.** (2003). Los archivos: entre la memoria histórica y la sociedad del conocimiento. Barcelona: Editorial UOC.

**Arévalo, V.** (2003). Diccionario de términos archivísticos. Tercera edición. Ediciones del sur, Buenos Aires.

**Arias, F.** (2006). El Proyecto de Investigación. (5ª ed.) Caracas: Episteme

**Arias, F.** (2012) El proyecto de investigación: guía para su elaboración. Caracas: Episteme.

**Blázquez, M.** (2012). Técnicas avanzadas de recuperación de información: procesos, técnicas y métodos. Madrid: Monografías Electrónicas; Libros y Manuales de la Documentación.

**C.A. Sucesora de José Puig y CÍA.** [Documento en línea]. Disponible en: <https://galletaspuig.com>). Consultado: 05/11/2021.

**Capriles, A.** (2006) Manual de Normas y Procedimientos, Tramitación de Expedientes Judiciales del Tribunal de Instancia en lo Marítimo con Competencia Nacional. Universidad Central de Venezuela, Facultad de Humanidades y Educación, Escuela de Bibliotecología y Archivología. Trabajo de Licenciatura.

**Caro, S.** (2007) Estudio de caracterización ocupacional en archivos públicos de Colombia: archivos de la administración central - nivel nacional. Revista Códice: Vol. 3 N° 1: 83-91(ene. – jun.)

**Cedeño, N. Espinoza, F.** (20017) Manual de Normas y Procedimientos para el Archivo Histórico del Ministerio Público. Universidad Central de Venezuela, Facultad de Humanidades y Educación, Escuela de Bibliotecología y Archivología. Trabajo de Licenciatura.

**Guerrero, N.** (2016) Manual de Normas y Procedimientos de Gestión Documental para los Servicios de Salud de Seguros Constitución. Facultad de Humanidades y Educación, Escuela de Bibliotecología y Archivología. Trabajo de Licenciatura.

**CIDECI** (Centro de Investigación de Desarrollo de las Ciencias de la Información de la Escuela de Archivología y Bibliotecología). Líneas de Investigación (Actual).

**Código de Comercio.** (1955). [Documento en línea]. Disponible en: <http://www.finanzas.usb.ve/sites/default/files/C%C3%B3digo%20de%20Comercio.pdf>. Consultado: 01/12/2021.

**Código Orgánico Tributario de Venezuela (2001).** Gaceta Oficial Extraordinaria N° 37.305.

**Código Penal** (2005). Gaceta Oficial N° 5.768

**Conde, M.**(1992). Manual de tratamiento de archivos administrativos. Madrid: Dirección de Archivos Estatales. Normas técnicas de la Dirección de Archivos Estatales.

**Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.** (2000). [Documento en línea]. Disponible en: <http://pdba.georgetown.edu/Parties/Venezuela/Leyes/constitucion.pdf>. Consultado: 01/11/2021.

**Cruz, J.** (1994) Manual de Archivística. 2da. Edición. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

**Cruz, J.** (2006) Manual de Archivística. 5ta. Edición. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez



**Dávila, G.** (2008). Glosario de términos en metodología de la investigación. Caracas: Universidad Pedagógica Experimental Libertador.

**Ferrán, N.** (2011); Búsqueda y Recuperación de la Información. Editorial UOC. Barcelona

**Figuroa, D.** (2014) Manual de Normas y Procedimientos para la Gestión Documental del Consejo Nacional Electoral. Universidad Central de Venezuela. Facultad de Humanidades y Educación, Escuela de Bibliotecología y Archivología. Trabajo de Licenciatura.

**Franklin, B.** (1998), ORGANIZACION DE EMPRESAS Análisis, diseño y estructura. Editorial McGraw-Hill. México

**Grupo Iberoamericano de Tratamiento de Archivos Administrativos.** (1997). Hacia un diccionario de terminología archivística / GITAA. Santafé de Bogotá. Archivo General de la Nación

**Heredia, A.** (1991) Archivística General, Teoría y Práctica. Editorial Diputación Provincial de Sevilla, Cuarta edición. Sevilla.

**Hidalgo, J. y Ojeda, M.** (2018) Tabla de Retención Documental para el Archivo Central de la Gerencia de Información Conocimiento y Talento (GICT) de la Universidad Central de Venezuela). Universidad Central de Venezuela. Facultad de Humanidades y Educación, Escuela de Bibliotecología y Archivología. Trabajo de Licenciatura.

**Kellog, G.** (1962); Preparación del manual de oficinas, Reverté, México.

**Ley de Archivos Nacionales** (1945) [Documento en línea]. Disponible en: <http://venezuela.justia.com/federales/leyes/ley-de-archivos-nacionales/gdoc/>. Consultado: 07/11/2021. Gaceta Oficial N° 21.760.

**Ley Contra la Corrupción** (2003). [Documento en línea]. Disponible en: [http://www.ucv.ve/fileadmin/user\\_upload/asesoria\\_juridica/Ley\\_Contra\\_La\\_Corruccion\\_-\\_5.637\\_E.pdf](http://www.ucv.ve/fileadmin/user_upload/asesoria_juridica/Ley_Contra_La_Corruccion_-_5.637_E.pdf). Consultado: 10/12/2021.

**Ley de Impuestos sobre la Renta** (2007). Gaceta Oficial Nro. 38628.

**Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación** (2014). Gaceta Oficial N° 6.151

**Mastropierro, M.** (2007) El porqué de los archivos privados. Buenos Aires: Alfagrama ediciones.

**Norma ISO/TR 15489-1.** Informe técnico ISO/TR 15489-1: Información y documentación. Gestión de documentos (2006)

**Palella, S. y Martins, F.** (2004). Metodología de la investigación cuantitativa. Caracas: FEDUPEL

**Rodríguez, J.** (2002), Cómo elaborar y usar los manuales administrativos, Editorial Ecafsa – Thomson Learning. México.

**Tamayo, M.** (1997) El Proceso de la Investigación científica. Editorial Limusa S.A., México.

**Universidad Pedagógica Experimental Libertador** (2012). Manual de trabajos de grado de especialización y maestría y tesis doctorales.

**Vásquez, M.** (2008). Administración de Documentos y Archivos: Planteos para el siglo XXI, 3era. Edición. Ediciones Alfagrama.

## **ANEXOS**

## **Anexo 1: Instrumento aplicado en el Departamento de Talento Humano**



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

### **CUESTIONARIO**

El presente instrumento es de carácter anónimo y solo tiene fines académicos, las respuestas de su contenido serán utilizadas para una investigación conducente para optar al título de Licenciado en Archivología en la Universidad Central de Venezuela, por lo que les agradezco su valiosa colaboración.

Autor: Luis Meléndez.

Caracas, junio 2022

**Título de la Investigación: Manual de Normas y Procedimientos para los Expedientes de Personal de C.A. Sucesora de José Puig y Cía.**

1) ¿Usted realiza el proceso de transferencia de los expedientes de personal al Archivo Central adscrito a la Gerencia de Documentación a través de parámetros preestablecidos? Si\_\_\_ No\_\_\_\_\_

2) ¿Usted considera necesario normalizar a través de un Manual de Normas y Procedimientos el proceso de transferencia de los expedientes de personal al Archivo Central adscrito a la Gerencia de Documentación?: Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_ ¿Por què?\_\_\_\_\_

---

---

---

---

## **Anexo 2: Instrumento aplicado en el Archivo Central**



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

### **CUESTIONARIO**

El presente instrumento es de carácter anónimo y solo tiene fines académicos, las respuestas de su contenido serán utilizadas para una investigación conducente para optar al título de Licenciado en Archivología en la Universidad Central de Venezuela, por lo que les agradezco su valiosa colaboración.

Autor: Luis Meléndez.

Caracas, junio 2022

**Título de la Investigación: Manual de Normas y Procedimientos para los Expedientes de Personal de C.A. Sucesora de José Puig y Cía.**

**Primera Parte: Registro de los expedientes:**

1) ¿Usted realiza el proceso de registro de los expedientes de personal a través de parámetros preestablecidos? Si\_\_\_ No\_\_\_

De ser afirmativa su respuesta comente en qué consiste esos parámetros:\_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

De ser negativa su respuesta comente los criterios que utiliza para registrar los expedientes de personal\_\_\_\_\_

---

---

---

---

---

2) ¿Usted considera necesario normalizar a través de un Manual de Normas y Procedimientos lo concerniente al registro de los expedientes de personal?: Si\_\_\_ No\_\_\_

3) ¿Usted recibe de manera clasificada y ordenada los expedientes de personal que transfiere el Departamento de Talento Humano?: Si\_\_\_\_\_  
No\_\_\_\_\_, si su respuesta es negativa explique:

---

---

---

---

---

---

---

**Segunda Parte: Recuperación de los expedientes:**

4) ¿Existe una forma preestablecida para la recuperación de la información en cuanto a expedientes de personal se refiere? Si\_\_\_\_\_ No\_\_\_\_\_

De ser positiva la respuesta anterior indique: ¿Cómo es el proceso? ¿Es Manual?\_\_\_\_\_

Explique:\_\_\_\_\_

---

---

---

¿Es Automatzada?\_\_\_\_\_ Explique:

---

---

---

---

5) ¿De implementar un Manual de Normas y Procedimientos para la recuperación de los expedientes de personal, considera usted que mejorarían los tiempos de respuestas para satisfacer las necesidades informacionales de los usuarios y por ende se contribuiría a la toma de decisiones institucionales?: Si\_\_\_\_\_ ¿Por qué?\_\_\_\_\_

---

---

---



No\_\_\_\_\_

Por

qué

---

---

---