



Universidad Central de Venezuela



Facultad de Humanidades y Educación

Escuela de Bibliotecología y Archivología

Servicio de Información en Línea para el Archivo de Recursos Humanos PDVSA Área Metropolitana

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

Tutora:

Profa. Vilma Núñez

Autor:

César Márquez C.I. V 12.087.877

Caracas, julio de 2017

CONTENIDO

Dedicatoria	i
Agradecimientos	ii
Resumen	iii
Introducción	1
CAPÍTULO I	
EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	
1.1. El problema	4
1.2. Objetivos de la Investigación	7
1.2.1. Objetivo General	7
1.2.2. Objetivos Específicos	7
1.3. Justificación	8
1.4. Línea de Investigación	9
1.5. Limitaciones	9
CAPÍTULO II	
MARCO TEÓRICO REFERENCIAL	
2.1. Antecedentes de la Investigación	11
2.2. Reseña Histórica Institucional	15
2.3. Bases Teóricas	19
2.3.1. Archivo	19
2.3.2. Documento	22
2.3.3. Expediente	25
2.3.4. Partes del expediente	25
2.3.5. Tramitación del expediente	27
2.3.6. Clasificación	29
2.3.7. Ordenación	31
2.3.8. Descripción	31

2.3.9. Norma Internacional de Descripción Archivística	
ISAD-G	32
2.3.10. Norma EAD, Descripción codificada de archivos	39
2.3.11. Normas ISO	40
2.3.11.1. Norma ISO 8879:1986	40
2.3.11.2. Norma ISO 15489	41
2.3.11.3. Norma ISO 9001.2008	41
2.3.12. Información	43
2.3.13. Sistema de Información	44
2.3.14. Sistemas de información en el área de Recursos Humanos	46
2.3.15. Servicio de Información	47
2.3.16. Servicio de Información en Línea	48
2.3.17. Casos de Uso	49
2.3.17.1. Actores	50
2.3.17.2. Casos de Uso	51
2.3.17.3. Alternativas	52
2.3.18. Base de Datos	52
2.3.19. Lenguaje SQL	55
2.3.20. Open Database Connectivity (ODBC)	56
2.3.21. Internet	56
2.3.22. Intranet	57
2.3.23. Servidor WEB	57
2.3.24. Arquitectura Cliente Servidor	58
2.3.25. Digitalización	59
2.4. Bases Legales	59
2.4.1. Constitución República Bolivariana de Venezuela	59
2.4.2. Ley de Archivos Nacionales	60

2.4.3. Ley Orgánica de la Administración Pública	61
2.4.4. Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos	62
2.4.5. Decreto con rango, valor y fuerza de Ley de Simplificación de Trámites Administrativos	63
2.4.6. Ley Especial contra Delitos Informáticos	64
2.4.7. Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación	65
CAPÍTULO III	
MARCO METODOLÓGICO	
3.1. Tipo de Investigación	67
3.2. Diseño de Investigación	68
3.3. Población	68
3.4. Muestra	69
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	71
3.6. Análisis de resultados	72
CAPÍTULO IV	
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1. Información General	73
4.2. Diagnóstico del archivo de RRHH PDVSA área metropolitana	74
4.2.1. Identificación del archivo	74
4.2.1.1. Ubicación Geográfica	74
4.2.1.2. Adscripción	74
4.2.1.3. Tipo de Archivo	74
4.2.1.4. Documentos	75
4.2.1.5. Período Cronológico	75
4.2.1.6. Normativa	75
4.2.1.7. Organización del Expediente	76
4.2.2. Operaciones Archivísticas	79

4.2.2.1. Recepción de documentos	79
4.2.2.2. Registro de expedientes	79
4.2.2.3. Conformación de expedientes	80
4.2.2.4. Clasificación de expedientes	80
4.2.2.5. Ordenación de expedientes	80
4.2.2.6. Archivo de documentos	81
4.2.2.7. Préstamo de expedientes	81
4.2.2.8. Transferencia de documentos	81
4.2.2.9. Desincorporación de expedientes	81
4.3. Presentación de los resultados a partir del cuestionario aplicado	
a la población sujeto	82
4.3.1. Departamentos en los que se desenvuelve la población sujeto	82
4.3.2. Documentos que solicitan con mayor frecuencia	
al archivo de RRHH PDVSA área metropolitana	83
4.3.3. Frecuencia con que solicita la información o documentación	84
4.3.4. Tiempo en que el personal del archivo suministra la	
información o documentación	85
4.3.5. Considera beneficiosa la creación de un servicio de	
información en línea	86
4.3.6. Documentos que sugieren sean incorporados al servicio de	
información en línea	87
4.3.7. Un servicio de información en línea contribuye a	88
4.3.8. Tiene la posibilidad de acceso a internet	88
4.3.9. Las estaciones de trabajo cuentan con servicio intranet	89
4.3.10. Está familiarizado con el paquete de software bajo el cual	
se encuentra su estación	90
4.4. Presentación de los resultados a partir del guión de observación	

aplicado a la población objeto	92
4.4.1. Espacio donde reposa el fondo documental del archivo	92
4.4.2. El fondo documental se encuentra ordenado bajo que criterio	92
4.4.3. Material de oficina donde reposa el fondo documental	93
4.4.4. Criterio para la solicitud de información	93
4.4.5. Software usado para la búsqueda de los requerimientos de información	94
4.4.6. El software usado posee un motor de búsqueda acorde a la cantidad de requerimientos de información de tipologías	95
4.4.7. Estado de conservación del fondo documental	95
4.4.8. Los documentos contenidos en los expedientes cumplen con los criterios de conservación para su digitalización	96
4.4.9. Tipologías documentales que se observan en los expedientes	96
4.5. Análisis de los resultados	98

CAPÍTULO V

PROPUESTA DEL SERVICIO DEL DE INFORMACIÓN EN LINEA PARA EL ARCHIVO DE RECURSOS HUMANOS PDVSA AREA METROPOLITANA

5.1. Alcance	102
5.2. Diseño del Servicio de Información en Línea para el Archivo de RRHH PDVSA Área Metropolitana	103
5.2.1. Primera Fase Planificación	103
5.2.2. Segunda Fase Descripción del Diseño	103
5.2.3. Tercera Fase Descripción de la Arquitectura	104
5.3. Casos de Uso	106
5.4. Digitalización de documentos	124
5.5. Descripción de módulos del servicio de información en línea	

para el Archivo de RRHH PDVSA Área Metropolitana	126
5.5.1. Pantalla principal	126
5.5.2. Módulo de registro de información	127
5.5.3. Módulo de consulta de información	128
5.4. Ventajas del servicio	129
CONCLUSIONES	131
RECOMENDACIONES	134
FUENTES CONSULTADAS	135
ANEXOS	
Anexo A Cuestionario aplicado a los líderes de cada unidad de RRHH	139
Anexo B Guión de observación	141

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Gráficos

Gráfico N° 1. Departamentos en los que se desenvuelve la población sujeto	82
Gráfico N° 2. Documentos que solicitan con mayor frecuencia al Archivo de RRHH PDVSA Área Metropolitana	83
Gráfico N° 3. Frecuencia con que solicita la información o documentación	84
Gráfico N° 4. Tiempo en que el personal del Archivo suministra la información	85
Gráfico N° 5. Considera beneficiosa la creación de un Servicio de Información en línea	86
Gráfico N° 6. Documentos que sugieren sean incorporados al Servicio de Información	87
Gráfico N° 7. Un servicio de Información en Línea contribuye a:	88
Gráfico N° 8. Tiene la posibilidad de acceso a Internet	89
Gráfico N° 9. Las estaciones de trabajo cuentan con servicio Intranet	90
Gráfico N° 10. Está familiarizado con el paquete de Software bajo el cual se encuentra su estación	91
Gráfico N° 11. Software usado para la búsqueda de los requerimientos de información	94
Gráfico N° 12. Tipologías documentales que se observan en los expedientes	97

Cuadros

Cuadro N° 1. Espacio donde reposa el fondo documental del archivo de RRHH PDVSA área metropolitana	92
---	----

Cuadro N° 2. El fondo documental se encuentra ordenado bajo que criterio	92
Cuadro N° 3. Material de oficina donde reposa el fondo documental	93
Cuadro N° 4. Criterio para la solicitud de información	93
Cuadro N° 5. Software usado para la búsqueda de los requerimientos de Información	94
Cuadro N° 6. El software usado posee un motor de búsqueda acorde a la cantidad de requerimientos de información de tipologías documentales	95
Cuadro N° 7. Estado de conservación del fondo documental	95
Cuadro N° 8. Los documentos contenidos en los expedientes cumplen con los criterios de conservación para su digitalización	96
Cuadro N° 9. Tipologías documentales que se observan en los expedientes	97
Imágenes	
Imagen N° 1. Diseño de Arquitectura del Servicio de Información	104
Imagen N° 2. Diagrama Casos de Uso del Servicio de Información	110
Imagen N° 3. Modelo de documento escaneado en formato PDF para su incorporación al servicio	124
Imagen N° 4. Carpetas con los documentos escaneados	125
Imagen N° 5. Documentos PDF en la carpeta del empleado	125
Imagen N° 6. Pantalla principal del servicio	126
Imagen N° 7. Pantalla de opciones del servicio	127
Imagen N° 8. Pantalla de opciones de carga de registro del servicio	127
Imagen N° 9. Pantalla para consulta de información del servicio	128
Imagen N° 10. Pantalla con datos de la consulta	129

Dedicatoria

A mi madre, por ser esa persona que ha estado a mi lado durante este camino.

A mi padre, por ser ese apoyo en silencio oportuno y necesario.

A mi hermano, aunque estando tan lejos siempre anda conmigo.

A mi esposa, esa parte de mi que estimula el ingenio con amor.

A mis hijos, que con sus andanzas me transportan a mi niñez.

A mi familia, por los valores y momentos felices brindados en estos años.

A mi abuela, viejita incansable que vive en este mundo moderno.

A Juana, que a días de entregar este trabajo partió hacia ese destino.

A mis abuelos, quienes se adelantaron y desde arriba siguen este evento atentamente.

César Márquez

Agradecimientos

A Dios por su presencia infinita en todos los aspectos de nuestra vida.

A la Universidad Central de Venezuela por dejarme transitar en sus aulas y formar parte de los que vencen las sombras.

A la profesora Vilma Núñez por sus consejos oportunos y necesarios para lograr esta meta.

A la Unidad de Planificación de RRHH PDVSA, quienes con sus palabras, palmadas, regaños, inculcaron organización, disciplina y un poco de orden en la parte final de este viaje.

A todos los que contribuyeron en el desarrollo de este proceso, alentándome a continuar y cerrar este círculo.

Muchas Gracias!

RESUMEN

SERVICIO DE INFORMACIÓN EN LÍNEA PARA EL ARCHIVO DE RECURSOS HUMANOS PDVSA ÁREA METROPOLITANA

Autor: Br. César Márquez

Tutora: Vilma Núñez

Fecha: Julio 2017

Se propone el diseño de un servicio de información en línea para el archivo de RRHH PDVSA área metropolitana, donde están incluidos los trabajadores de casa matriz en los estados de activo, jubilado y retirado. Busca brindar de forma eficiente y oportuna respuesta a los requerimientos de información a las unidades que conforman el tren de trabajo de la Gerencia de Recursos Humanos, de manera que la localización de información contenida en los expedientes sea de forma fluida. Como parte de los objetivos planteados se realizó un diagnóstico de la situación del archivo lo que permitió fijar lineamientos precisos que apoyaron esta investigación, se diseñaron dos instrumentos de recolección de datos, una guía de observación con la que se obtuvo información pertinente sobre las condiciones de la unidad de archivo y un cuestionario dirigido al personal que consulta información cuyas respuestas brindaron información efectiva para alcanzar los objetivos propuestos, además de bibliografía especializada que fortaleció la teoría en la labor investigativa.

Palabras claves: sistema de información, PDVSA, archivos, expediente

INTRODUCCIÓN

Las nuevas tecnologías están incrementando el tiempo en que los seres humanos pasan junto a una computadora, cada día se hace más importante el manejo de herramientas informáticas a un nivel sin precedentes, con el acompañamiento de software amigable con el propósito de obtener resultados inmediatos a los requerimientos de búsqueda.

Tomando como punto de partida esta realidad y llevándolo al tema de estudio referente a servicios de información en línea, es importante que las unidades de información como por ejemplo los archivos consideren implementar métodos apropiados, a partir de los cuales se puedan crear servicios dirigidos a beneficiarios específicos estableciendo así una relación interactiva, que permita la satisfacción informacional de los usuarios potenciales de este tipo de unidades.

En tal sentido, es importante resaltar la gran importancia que poseen los fondos documentales que reposan en los archivos debido al aporte que brindan a la hora de consultar y reconstruir hechos trascendentales en las organizaciones.

En este orden de ideas, el uso de las tecnologías de comunicación e información son el punto de partida para la implementación de servicios documentales que permitirán controlar la información de manera eficaz.

Tomando en consideración lo planteado, la siguiente investigación tiene como objetivo, proponer el diseño de un servicio de información en línea para los expedientes del archivo de recursos humanos PDVSA área metropolitana, con la finalidad de mejorar el flujo de la información, facilitando su manejo y suministro oportuno.

Este trabajo de investigación está estructurado de la siguiente manera:

Capítulo I: El Problema, contempla el planteamiento del problema de la investigación, los objetivos, la justificación, línea de investigación y las limitaciones.

Capítulo II: Marco Teórico Referencial, donde está inmerso los antecedentes de la investigación, la reseña histórica institucional, las bases teóricas así como las bases legales que sustentan la investigación propiamente dicha.

Capítulo III: Marco Metodológico, donde se presentará el tipo de Investigación, el diseño de investigación, la población, la muestra e instrumentos de recolección de datos.

Capítulo IV: Análisis e interpretación de los resultados.

En este capítulo se presentan a través de gráficos un análisis de cada uno de los datos obtenidos a partir de los instrumentos aplicados.

Capítulo V: Propuesta del servicio de información en línea para el Archivo de Recursos Humanos PDVSA Área Metropolitana.

Aquí se presenta de forma detallada los elementos que conforman la propuesta propiamente dicha.

Finalmente se muestran las conclusiones, recomendaciones, fuentes consultadas y anexos.

CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. EL PROBLEMA

Definir una estrategia para gestionar los factores que intervienen en la organización, no sólo se suscribe a la labor de identificarlos, sino que además, requiere el conocimiento de las características de los recursos que van a liderar cada situación. Resulta primordial en toda empresa unificar la realidad técnica con la realidad interpersonal, para conseguir una dinámica capacitada, funcional y motivada, que prepare el recurso humano en el proceso administrativo.

Es por ello, que se debe tener presente las distintas etapas por las que han venido transitando las organizaciones, en la década de los 50 el enfoque gerencial se basó en la Organización (organigrama), en los 60 y 70 la estrategia para mejorar la competencia (Planificación Estratégica), en los 80 se impulsó la Cultura Organizacional (identificación con la organización), finalmente la Calidad Total como mejoramiento del proceso productivo, la reingeniería como replanteamiento de la dinámica y el empoderamiento hacia la facultad (liderazgo) en la toma de decisiones en el propio trabajo.

Ante esta realidad, las organizaciones en la actualidad están apoyadas sobre el uso de la tecnología y de software especializado que facilite las tareas diarias dentro del entorno empresarial con el fin de lograr mantener niveles productivos óptimos. El entorno digital e Internet ofrece la

oportunidad de consultar información de forma remota e interactuar entre dependencias, lo que se espera conducirá a la meta de reducir tiempos de respuesta y agilizar procesos administrativos.

Al hacer un diagnostico acerca de la realidad bajo la cual se desenvuelven las personas en los ambientes organizativos, sobresalen inconvenientes que dificultan el quehacer diario, al aplicarlo a un archivo estos problemas cobran relevancia. La ausencia de un procedimiento que sistematice y automatice la información entorpecerá su recepción, registro y control.

Petróleos de Venezuela S.A. (PDVSA) es una empresa adscrita al Ministerio de Petróleo y Minería (MENPET) siendo la principal industria procesadora de productos hidrocarburos constituyéndose así en el sector más importante del país, contribuyendo al progreso económico de la nación.

Esta empresa usa tecnología para automatizar procesos administrativos y de gestión interna. No obstante, el Archivo de RRHH PDVSA Área Metropolitana carece de una herramienta tecnológica que permita la gestión documental automatizada, afectando el almacenamiento físico de documentos en papel, el acceso fácil y rápido a la información, los tiempos de respuesta, lo que conlleva a grandes volúmenes de papel acumulado, sin el aprovechamiento de su contenido.

La Dirección Ejecutiva de RRHH, a través de la Gerencia de RRHH Metropolitana a la cual está adscrito el archivo, presta apoyo informacional a

las oficinas que la integran, a saber: Planificación y Control de Gestión, Captación Anticipada, Centro de Atención Integral al Trabajador, Centro de Atención Integral al Trabajador Jubilado, Unidad de Educación y Desarrollo Metropolitano, Unidad de Captación y Empleo, Unidad de Seguridad Social y Legal, Calidad de Vida, ese apoyo se traduce en la solicitud constante de información lo que trae consigo una serie de problemas como lo son: dificultad en la búsqueda y localización de documentos, alto número de copias innecesarias, pérdida de documentos y deterioro de las carpetas en las que reposa el expediente.

De acuerdo a este planteamiento, se visualiza un panorama en el que exista un sistema para la optimización de los servicios ofrecidos, en este caso particular, a la solución de la problemática de la dispersión de la documentación, falta de automatización, la ausencia de un mecanismo operativo de registro, control de trámites y recuperación de la información, lo cual conlleve a la toma de decisiones acertadas de la media y alta gerencia así como el apoyo directo en los procesos administrativos, pues se espera que el servicio de información en línea estandarice el contenido de los expedientes bajo elementos establecidos en la Norma Internacional General de Descripción Archivística ISAD – (G).

Sobre la base de lo anteriormente expuesto se plantea la siguiente interrogante: ¿Cómo un sistema de información en línea facilita o agiliza los

procesos administrativos y dan respuestas a las necesidades informacionales de esta organización?

1.2. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.2.1. OBJETIVO GENERAL

Proponer un servicio de información en línea para el Archivo de RRHH PDVSA Área Metropolitana.

1.2.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

.- Diagnosticar la situación actual del Archivo de RRHH PDVSA Área Metropolitana.

.- Identificar los requerimientos técnicos y las estrategias de arquitectura informacional para un servicio de información en línea en el Archivo de RRHH PDVSA Área Metropolitana.

.- Determinar las tipologías documentales que estarán disponibles en el servicio de información en línea del Archivo de RRHH PDVSA Área Metropolitana.

.- Establecer las necesidades de información de los usuarios del Archivo de RRHH PDVSA Área Metropolitana.

1.3. JUSTIFICACIÓN

El desarrollo eficiente de las organizaciones depende en gran manera de la coordinación de los factores humanos y tecnológicos, en la actualidad esta premisa cobra importancia por el avance de las tecnologías aplicadas a la información y su consiguiente beneficio en la administración eficaz de los recursos.

A fin de evitar la constante manipulación, deterioro y extravío de documentos pertenecientes a los expedientes bajo custodia del Archivo de RRHH Área Metropolitana, así como facilitar las labores del personal de las unidades adscritas a la Gerencia de RRHH Área Metropolitana y considerando que el espacio donde funciona el archivo no permite albergar gran cantidad de personas simultáneamente, surge la necesidad de proponer el diseño de un servicio de información en línea, que posea los datos acumulados por los trabajadores durante su trayectoria y que son requeridos por los distintos usuarios potenciales de la empresa PDVSA.

Se propone la implementación de un servicio de información en línea que contendrá información relativa a cada trabajador, facilitando la velocidad de respuesta entre el archivo y las unidades adscritas a RRHH. Además para el manejo electrónico de los documentos, minimizar el tiempo para consultar la información, reducir el uso del expediente, aprovechar el espacio físico destinado a la ubicación de las carpetas, elevar el nivel de servicio, optimizar

la calidad y lograr brindar fluidez a los procesos, favoreciendo el desempeño y rendimiento. Este proyecto se justifica por el esfuerzo en la sistematización de los procesos archivísticos que se llevan a cabo en el Archivo RRHH PDVSA Área Metropolitana y enmarcados dentro de las metas pautadas por la Gerencia de RRHH Área Metropolitana, la importancia académica es la de aportar conocimientos que enriquecen el fondo documental de la Escuela de Bibliotecología y Archivología, constituyéndose en material de consulta de la población estudiantil y docente que hace vida en el campus universitario.

1.4. LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

El presente proyecto se enmarca en la línea número cuatro del Centro de Investigación y Desarrollo en Ciencias de la Información (CIDECI) denominada “Aplicación y uso de las nuevas tecnologías en unidades, sistemas, servicios y producción de información”, por cuanto el estudio a desarrollarse está estrechamente ligado al campo de la información en forma conjunta con el uso de las tecnologías.

1.5. LÍMITACIONES

En cuanto a la aplicación del instrumento a través de un cuestionario en línea el cual fue especificado en el proyecto de este trabajo de licenciatura se indica que el mismo no fue posible aplicarlo de esta manera, pues la red que se utiliza en la empresa PDVSA impide el acceso a correos no institucionales. En tal sentido la encuesta se realizó entregándole el

cuestionario de forma física y directa a cada de las personas señaladas en la muestra de esta investigación.

Para iniciar la prueba del sistema de información en línea para el archivo de RRHH PDVSA área metropolitana se requiere el acceso a ciertos recursos web que están restringidos, durante el desarrollo de esta investigación no se concretó la obtención de los privilegios para acceder a los recursos en línea requeridos para la prueba a nivel de sistema.

Por lo tanto para objeto de este trabajo de grado dicha prueba estuvo limitada a la estación de trabajo del supervisor del archivo de RRHH PDVSA área metropolitana cuyo rol en el sistema es el de administrador.

CAPITULO II. MARCO TEÓRICO REFERENCIAL

En este capítulo se esbozan los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y las bases legales que soportan el estudio realizado.

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

Como resultado de la revisión a varias investigaciones se presentan los siguientes trabajos, como antecedentes a este proyecto, considerando que por su naturaleza, temática y significación guardan relación permitiendo dar un aval académico a la propuesta.

León (2006), en su trabajo para obtener el título de Archivólogo UCV “Propuesta para el diseño de un Servicio de Información en Línea en el Archivo de la División de Recursos Humanos, adscrito a la Universidad de la Fuerza Armada Nacional (UNEFA)”, se planteó como objetivo principal el diseño de un servicio de información en línea que facilitara los procesos en cuanto a la búsqueda de información tomando como base los principios de automatización en el diseño de redes y comunicaciones, así como el desarrollo de sistemas de información a través de varios puntos de vista, diagnosticar la situación del archivo, definir los requerimientos técnicos y elaborar la propuesta del diseño del servicio a fin de optimizar procesos mejorando la calidad de respuesta.

Ríos (2006), en su investigación para la obtención de la Licenciatura en Archivología en la Universidad Central de Venezuela “Propuesta de un

Servicio de Información en línea para el Archivo de Recursos Humanos de la Compañía RC, este trabajo estuvo dirigido a solucionar el acceso de la información del fondo del archivo, además de proponer ciertos lineamientos para dar conocimientos requeridos por los profesionales de la información a fin de enriquecer el área de automatización documental.

Se centró en la forma de beneficiar a los usuarios por medio de las herramientas tecnológicas que les permitiera acceder a la información almacenada en tiempo real, esta investigación se concretó a través de un proyecto factible, documental que aportó nuevos conocimientos del tema.

Piré (2002) en su investigación para obtener el título de Especialista en Gerencia de Unidades de Redes de Información (UCV): Red de información educativa de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador – UPEL: presentó una propuesta operativa cuyo propósito estuvo enmarcado en garantizar a los usuarios el acceso a la información especializada y a los recursos informacionales, apoyado en una red de información educativa mediante el uso de tecnologías de información y comunicación; elevar el nivel de los servicios y de la infraestructura de los centros de documentación institucionales, mediante un trabajo cooperativo que permitiese brindar servicios en el ámbito local y nacional. Fue elaborado siguiendo lo establecido por el FONACIT, para la presentación de proyectos de información. Concluye entre otras cosas, que la consolidación y desarrollo de

esta red mejorase la calidad de los servicios y facilitase la recuperación de la información de una manera más ágil, eficiente y oportuna.

El principal aporte de Piré se traduce en la importancia de una red para obtener información de manera confiable.

Molina (2007) en su trabajo para obtener el título de Especialista en Gerencia de Unidades de Redes de Información: Creación de un Sistema de Información para los Estudios de Postgrado en Información y Comunicación de la Universidad Central de Venezuela. Se planteó como propósito por un lado: crear un Sistema de Información para los Estudios de Postgrado en Información y Comunicación de la Universidad Central de Venezuela, que garantizará el acceso a la información y que contribuyera a la difusión y proyección de los estudios de cuarto nivel tanto en el ámbito nacional como en el internacional, y por otro, diagnosticar la situación actual de la información de los postgrados además de identificar los recursos de información existentes y determinar la necesidad de información que tienen los profesores y estudiantes. Para diseñar un sistema de información, se enmarcó en una investigación de proyecto factible, y llegó a las siguientes conclusiones: a) ofrecer información objetiva, precisa y veraz sobre cursos de postgrados, b) dar a conocer los centros e institutos de investigaciones, c) fomentar el aumento de la matrícula d) aportar más presencia de la UCV en el mundo de la información y la comunicación. La investigación permite analizar el impacto que ofrece un sistema de información.

García y Gutiérrez (2009) en el trabajo para obtener el título de Licenciado en Archivología (UCV): Diseñó de un servicio información en línea para el archivo del departamento de Recursos Humanos de Electrificación del Caroní (EDELCA), evaluó de manera directa el proceso para el servicio de información en línea para un archivo de RRHH tomando en cuenta la naturaleza del fondo documental, diagnosticaron la situación del archivo para determinar qué tipo de información sería cargada en el servicio. Desarrollaron instrumentos que fueron utilizados para complementar la información y que la propuesta de implementación del servicio ofreciera resultados palpables que se tradujeran en la mejora de los procesos laborales.

El aporte de esta investigación estriba en el hecho de que ofrece lineamientos precisos para la implementación del servicio de información en línea específicamente en archivos de recursos humanos.

Mata y Méndez (2014) en su trabajo de grado para la obtención del título de Licenciado en Archivología de la Universidad Central de Venezuela: Diseño de un Servicio de Información en línea para la Dirección de talento humano de la Universidad Experimental de la Seguridad, se propuso el diseño de un servicio de información para atender los requerimientos de búsqueda de información del personal que labora en la UNES, hacerlo de forma rápida manteniendo el control de la documentación.

Se planteó además realizar un diagnóstico sobre la situación del archivo y así determinar las necesidades de los usuarios, lo que apuntó los lineamientos necesarios para la propuesta, tales como las solicitudes recibidas, el registro de expedientes, cimentó las bases de esta investigación.

Apoyado en una metodología para la obtención de datos basados en el trabajo dentro de la propia unidad, bajo observación directa y con una encuesta distribuida entre los usuarios.

El aporte de esta investigación radica en la aplicación de tecnologías 2.0 para lograr implementar servicios informáticos que apoyen los procesos archivísticos facilitando la consulta de expedientes y otra información.

2.2. RESEÑA HISTÓRICA INSTITUCIONAL

A continuación se presenta un resumen de la reseña histórica de PDVSA tomado de forma referencial en la siguiente dirección electrónica: www.pdvsa.com (2005).

Petróleos de Venezuela, S.A. y sus filiales (PDVSA) es una corporación propiedad de la República Bolivariana de Venezuela, creada por el Estado venezolano en el año 1975, en cumplimiento de la Ley Orgánica que Reserva al Estado, la Industria y el Comercio de Hidrocarburos (Ley de Nacionalización). Sus operaciones son supervisadas y controladas por el Ministerio del Poder Popular para la Energía y Petróleo (MENPET).

Desde su inicio quedó organizada bajo una estructura casi idéntica a la preexistente, absorbió las operaciones y activos pertenecientes a la Corporación Venezolana del Petróleo el 02 de noviembre de ese mismo año y asumiendo a partir del 01 de enero de 1976 la planificación, coordinación y supervisión de las operaciones petroleras del país, cada concesionaria privada fue convertida en una filial, con sus respectivos contratos de asistencia técnica y comercialización.

La actividad petrolera en el país quedó bajo la responsabilidad de Petróleos de Venezuela S.A. (PDVSA), como casa matriz y sus 14 filiales, éstas fueron integrándose progresivamente de manera que en 1978 ya sólo quedaban cuatro y reducidas a tres en 1986 (Lagoven, Corpoven y Maraven).

En 1997 se aprobó una nueva reestructuración que eliminó esas filiales y creó tres grandes empresas funcionales de negocios que integraran la corporación: PDVSA Petróleo y Gas; PDVSA Exploración y Producción; PDVSA Manufactura y Mercadeo y PDVSA Servicios, responsables de ejecutar la actividad operativa, inician acción el 1° de enero de 1998.

La Constitución Bolivariana aprobada mediante referéndum popular en diciembre de 1999, y la aprobación del Decreto N° 1.510 con Rango y Fuerza de Ley Orgánica de Hidrocarburos, de fecha 2 de noviembre del año 2001, configuró un nuevo marco jurídico que revirtió el proceso de privatización

gradual a la cual se le expuso en los años noventa y permitió retomar el control de sus recursos energéticos para beneficiar al pueblo venezolano.

Hoy la actuación de PDVSA está subordinada a los grandes lineamientos del Proyecto Nacional Simón Bolívar y el Primer Plan Socialista (PPS) de Desarrollo Económico y Social de la Nación 2007-2013, traducidos en los objetivos estratégicos del Ministerio del Poder Popular para la Energía y Petróleo (MENPET) a saber:

- a.- Motorizar el desarrollo territorial socialista y económico nacional.
- b.- Fortalecer la diversificación de mercado y la integración energética regional.
- c.- Operar y mantener con los mayores estándares de eficiencia de empresas de primer nivel.
- d.- Preservar el ambiente en las operaciones de PDVSA.
- e.- Reimpulsar los valores y principios socialistas en el trabajo cotidiano.

Las principales funciones de PDVSA incluyen planificar, coordinar, supervisar y controlar las actividades de sus empresa tanto en Venezuela como en el exterior; adicionalmente, sus actividades también incluyen la promoción o participación en aquellas, dirigidas a fomentar el desarrollo integral, orgánico y sostenible del país, incluyendo las de carácter agrícola e industrial, elaboración o transformación de bienes y su comercialización, y

prestación de servicios, para lograr una adecuada vinculación de los recursos provenientes de los hidrocarburos con la economía venezolana.

PDVSA es una empresa fortalecida debido a que posee la infraestructura necesaria para la comercialización del petróleo y posee objetivos estratégicos que van más allá de la mera rentabilidad.

Estos objetivos incluyen:

- .- La redistribución de riqueza del petróleo a la sociedad general.
- .- Contribuir con propósitos claves de la política exterior venezolana como el fomento de la cooperación integral con aliados estratégicos y la integración latinoamericana en un contexto de transición hacia la multipolaridad.
- .- Garantizar la seguridad energética, incluyendo el suministro doméstico de combustible.
- .- Fomento del desarrollo socio-económico a través de la industrialización y políticas de equidad social.
- .- Promoción de la soberanía tecnológica y desarrollo de recursos humanos altamente capacitados y motivados.

Aunque los objetivos sin fines de lucro de PDVSA son sumamente importantes para los objetivos nacionales, estos no interfieren con su capacidad de producir en un nivel técnicamente eficiente, maximizando el

valor total que teóricamente podría ser obtenido de sus recursos petroleros. PDVSA.

2.3. BASES TEÓRICAS

2.3.1. Archivo

Arévalo (2003) define el archivo como:

Lugar en el que se guardan documentos. Conjunto de los documentos custodiados. Colección literaria de noticias sobre cierta cosa. Local donde se guardan documentos públicos y privados originales (generalmente no impresos). Conjunto de estos documentos. Servicio de documentación y de biblioteca de una publicación, encargado de reunir y clasificar los materiales de consulta, tanto textuales como gráficos. Jefe de archivo. De futuros. Colección, por orden cronológico, de carpetas que contienen las previsiones de acontecimientos que han de suceder, como simposios, conferencias, congresos, reuniones, etc., libro de fechas, de redacción. Archivo de una publicación periódica. (p. 26).

El autor abarca en este concepto de manera amplia el término que define al archivo, no sólo como el espacio físico que conserva ordenadamente la información producida por una entidad sino que además los clasifica de acuerdo a su función, de esto se desprende lo siguiente:

Administrativos: conocidos como réconds por los ingleses y registratur por los alemanes, estos de igual manera pueden ser archivos corrientes, en formación y de depósito.

Históricos: el objetivo de este tipo es exclusivamente cultural o científico, por lo que sirven como fuentes para la investigación del pasado, alberga

documentos que por su contenido o naturaleza se deban incluir en estos archivos históricos.

Privados: pertenecen a una institución o familia, se compone de, papeles, mapas, fotografías y materiales documentales sin consideración de sus formas, hechos o recibidos por cualquier institución pública o privada en secuencia de sus obligaciones legales o conexión con la transacción de sus propios asuntos, y conservados o apropiados para su conservación por esa institución o su legítimo sucesor, como evidencia de sus funciones, políticas, decisiones, procedimientos, operaciones y otras actividades, o por el valor informativo de los datos que contengan.

Activo: el que contiene expedientes en trámite.

Alfabético: este toma en consideración el nombre de la persona, empresa o materia a que los documentos se refieren, ordenándolos conforme a la secuencia natural de las letras del alfabeto o abecedario común.

Por asuntos: significa la colocación de todo lo relativo a un mismo asunto en un solo lugar, ya sea en una carpeta separada, es decir, se clasifican los documentos por la clase o materia del asunto que traten sin tomar en cuenta personas o lugar de origen.

Central: conservan expedientes de asuntos terminados o piezas de archivos que concentran los archivos de trámite.

Confidenciales: son aquellos que conservan documentos que por su índole, sólo determinadas personas pueden consultarlos.

Convencionales: son los que ordenan las unidades de expedientes con la combinación de varios métodos.

De datos: kárdex, árboles giratorios, microfilme, material de computación electrónica, cintotecas, diapositivas, fotografías, entre otros.

De asuntos terminados en conservación permanente: están formados por expedientes personales, de obras, libros de contabilidad con sus estados y balances y de documentos y piezas de archivo que, a juicio de las dependencias, por su trascendencia así lo acreditan.

De asuntos terminados en conservación temporal: son los denominados centrales o generales que conservan expedientes de asuntos terminados durante un período de transferencia.

De concentración: son los que se integran con expedientes depurados y de los que habrá de seleccionarse el material que pasará a formar parte del acervo del archivo histórico y aquel que deba ser eliminado a dado de baja.

Eclesiásticos y parroquiales: son los que conservan documentos exclusivamente de asuntos eclesiásticos y constancias que tienen relación con el Registro Civil, como actas de bautismo, matrimonio, etc. la importancia

radica en que en ocasiones acreditan la personalidad jurídica de las personas registradas.

Históricos: son los formados con documentos procedentes de las fuentes obligatorias o potestativas, tanto del sector privado como del sector público, que por su contenido o naturaleza se deban incluir en archivos históricos.

Oficiales: aquellos en los que se custodia la documentación de las instituciones públicas. Los que se forman en dependencias de los gobiernos: federal, que se subdivide en sector centralizado y paraestatal, estatales y municipales.

De gestión: también llamado de oficina, contiene los documentos que según la edad de los mismos dentro del ciclo vital corresponden a la primera etapa o edad donde son denominados documentos corrientes que se corresponden con el ejercicio del valor primario o de gestión de éstos.

2.3.2. Documento

Según Vásquez (2004) un documento “es cualquier soporte, de cualquier índole que contiene información de interés para una determinada materia. Es la acepción más amplia posible de la palabra documento”. (p. 30).

Constituye la materia prima de la Diplomática, de la Archivología y de las Ciencias de la Documentación, cualquier símbolo convencional escrito o dibujado que puede servir para suministrar o conservar información.

Según Arevalo (2003.) “los documentos pueden ser, bibliográficos (libros, folletos, etc.), elementos que sustituyen a los anteriores (diapositivas, películas, discos, etc.), registrales (correspondencia, notas, informes, actas, etc.), o reproducciones de un original (fotografías)”. (p. 96)

El documento de archivo es el soporte que contiene un texto que es el resultado de una actividad administrativa de una entidad, efectuada en cumplimiento de sus objetivos y finalidades. Incluyen tanto los jurídicos como los administrativos distinguiéndose de otras acepciones documentales por su génesis, por cuanto se estiman como tales los producidos o recibidos por una persona o institución durante el curso de su gestión o actividad para el cumplimiento de sus fines y conservados como prueba e información.

Los documentos de archivo se producen uno a uno y con el paso del tiempo constituyen series, este carácter seriado es el resultado de acciones repetitivas determinadas por una o muchas funciones específicas.

El documento es la combinación de un soporte y la información registrada en él, que puede ser utilizado como prueba o para consulta, se caracteriza por los siguientes elementos:

- El soporte que le confiere corporeidad física, desde una tablilla de barro hasta un disco óptico.

- La información, la noticia que transmite.

.- El registro se refiere a la fijación de la información en el soporte, ya sea mediante tinta, impulsos electromagnéticos.

Sin embargo el documento de archivo engloba ciertos elementos diferenciadores:

El carácter seriado: los documentos se producen uno a uno y con el paso del tiempo constituyen series.

La génesis: se producen dentro de un proceso natural de actividad surgiendo como producto de las tareas de su productor, no son algo ajeno a él.

La exclusividad: la información que contiene rara vez se encuentra en otro documento con idéntica extensión e intensidad, por lo tanto es exclusiva.

La interrelación: como principio general las piezas aisladas no tienen sentido o tienen muy poco, su razón de ser viene dada por su pertenencia a un conjunto y por las relaciones establecidas entre sí.

El pilar que sostiene el entramado de los sistemas de archivo es el documento, su importancia radica en la conservación y ordenación de estos en el proceso archivístico documental.

Los valores del documento están relacionados con el ciclo de vida documental y a su vez, con las etapas del archivo, dado que son aspectos

simultáneos, desempeñando un papel fundamental en el proceso de valoración de los documentos previo a la selección y expurgo.

2.3.3. Expediente.

Arévalo (2003) indica sobre el expediente que:

“es 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. Adicionalmente serie de los servicios prestados y de las incidencias en la carrera de un empleado”. (p. 114).

Los expedientes se forman mediante agregación sucesiva de cuantos documentos, pruebas, dictámenes, decretos, acuerdos, notificaciones y demás diligencias que deban integrarlos, y sus hojas útiles serán rubricadas y foliadas por los funcionarios encargados de su tramitación.

En este caso de estudio el expediente de recursos humanos se conforma por la información relativa a la trayectoria del personal dentro de la institución a la que presta servicio.

2.3.4. Partes del Expediente.

Los componentes estructurales del expediente son:

Los documentos: que se producen e insertan de manera sucesiva, en el transcurso de la tramitación y están unidos por una relación de causa-efecto,

de ahí se deriva que deban estar ordenados de acuerdo a ese ritmo. Los documentos constituyen son el soporte de:

- .- La información: sirve como referencia y antecedente para fundamentar la resolución.

- .- La resolución administrativa: es la determinación fija y decisiva adoptada respecto al asunto planteado en el expediente.

- .- La ejecución: las actuaciones encaminadas a cumplir los efectos de la resolución adoptada.

Ahora se pueden diferenciar los documentos de un expediente en función de su tradición y su contenido.

Por su tradición:

- .- Documentos originales: en principio no han sido elaborados en la oficina, sino que provienen del exterior.

- .- Documentos no originales: corresponden a la oficina tramitante y se conservan a efectos de referencia.

- .- Documentos marginales: son aquellos como diligencias, notas, documentos de ayuda a la tramitación, etc.

Por su contenido:

.- Documentos esenciales: informes, dictámenes, resoluciones, estos recogen información mas cualificada del procedimiento administrativo.

.- Documentos de enlace: oficios de remisión, notas internas, estos funcionan como nexo y dejan constancia de los trámites realizados.

La carpetilla o guarda exterior: contiene y agrupa los documentos, adicionalmente contiene información referencial del expediente, como nombre de la oficina, fecha de iniciación, resumen del asunto, o sea el tipo de información que ayuda a clasificar el expediente de forma clara.

El extracto o resumen: aquí se sintetiza el contenido, el asunto de referencia, es elaborado por la oficina que la ha tramitado.

La relación de contenido: es una descripción breve de cada documento e incluye la fecha y número de orden. Sirve para conocer fácilmente la tramitación seguida y localizar los documentos sustanciales.

2.3.5. Tramitación del Expediente.

A pesar de que los expedientes sean distintos entre si por diferentes razones, todos deben seguir un procedimiento regulado por las leyes en sus aspectos básicos, esto se denomina el procedimiento administrativo común.

Básicamente se compone de las siguientes partes:

Iniciación: los procedimientos pueden iniciarse de oficio o a solicitud de la persona interesada.

.- De oficio: se inician por necesidades internas de la Administración, mediante acuerdo del órgano competente, por petición razonada de otros órganos o por denuncia.

.- Por solicitud de la persona interesada: cuando la acción es emprendida desde fuera, por instancia de la parte mediante una solicitud razonada.

Procedimiento: los interesados en cualquier momento del procedimiento anterior al trámite de audiencia, además de los hechos relevantes solicitados por la administración pueden aducir alegaciones y aportar documentos u otros elementos de juicio que serán tenidos en cuenta por el órgano competente al redactar la correspondiente propuesta de resolución.

Instruidos los procedimientos, e inmediatamente antes de redactar la propuesta de resolución, se da audiencia a los interesados para que puedan alegar y presentar los documentos y justificaciones que estimen pertinentes. Hecho esto, el órgano competente puede acordar un periodo de información pública cuando así sea requerido.

Durante este proceso los interesados pueden alegar defectos de tramitación, lo que podrá dar lugar a la exigencia de responsabilidad disciplinaria.

Finalización: existen cuatro medios para finalizar el procedimiento.

.- Resolución: mediante decisión motivada, expresando además, los recursos que contra la misma procedan, órgano ante el cual haya de presentarse y plazo para interponerlos.

.- Desistimiento: todo interesado puede desistir de su solicitud.

.- Renuncia: todo interesado puede renunciar a sus derechos cuando no esté prohibido por el ordenamiento jurídico.

.- Caducidad: en los procedimientos iniciados a solicitud de la persona interesada, transcurridos tres meses de su paralización por causa imputable a la parte solicitante.

Ejecución: la ejecución de los actos es inmediata y cuenta con plazos para su cumplimiento.

2.3.6. Clasificación

Cruz (1994) dice respecto a clasificar que consiste en “agrupar jerárquicamente los documentos de un fondo mediante agregados o clases, desde los más amplios a los más específicos, de acuerdo a los principios de procedencia y orden original”. (p. 239).

Tomando en cuenta lo anterior los agregados documentales vienen dados por los propios creadores, las personas, las oficinas y divisiones administrativas que tramitan los documentos en el desempeño de sus funciones, por lo que la clasificación está implícita en su origen.

Se deben aplicar ciertos criterios para que este proceso se apegue verdaderamente a los fines que se persiguen, estos son:

Las acciones: toda organización es creada con unos fines, para lo cual se dota de unas competencias suficientes como para lograr los fines. Cada competencia se descompone en distintas atribuciones, por ejemplo la gestión de recursos humanos implicará la contratación, el control de su actividad, las relaciones laborales, entre otros, este conjunto de aspectos es uno de los elementos que debe ser tenido en cuenta al clasificar documentos.

La estructura orgánica: toda entidad necesita asimismo una organización para lograr sus fines, por lo tanto una estructura organizativa que permita su funcionamiento. El ente se dividirá en niveles jerárquicos especializados, precisamente es dicha organización otro aspecto a ser considerado al momento de clasificar.

Los asuntos o materias: este elemento no deriva directamente de la entidad sino de la percepción que se tenga de la misma, es consecuencia de los tópicos que cada cual crea observar en sus actividades como en su organización.

En los archivos de recursos humanos se plantea una clasificación que va acorde al estatus del personal dentro de la organización, personal fijo, personal contratado, pasantes, jubilados entre otros, en este caso debe estar

dirigida con el objeto de unificar criterios que permitan la recuperación de la información eficazmente.

2.3.7. Ordenación

La organización de un fondo no termina en la clasificación, debe ser complementada con la disposición de los distintos elementos.

Cruz (1994) dice que “la ordenación se aplica sobre diversos elementos o en diferentes niveles: los documentos, los expedientes, las series, entre otros”. (p. 250).

Los expedientes se ordenan dentro de las series de acuerdo a la misma lógica, los métodos de ordenación dependen del criterio establecido: pueden ser letras del abecedario, las fechas de los documentos, la secuencia de los números o la combinación de varios de ellos.

2.3.8. Descripción

Cruz (ob. cit.) dice en cuanto a la descripción que “son un canon de comunicación entre creadores de documentos, gestores de información y usuarios, cuyo desarrollo facilitará la comprensión de los instrumentos, la naturaleza de los documentos y su contenido” (p. 257).

Es aquella destinada a la elaboración de los instrumentos de consulta para facilitar el conocimiento, consulta de los fondos documentales y colecciones de archivos, esta constituye parte fundamental del trabajo archivístico debido

a que permite recoger los datos más importantes requeridos por los usuarios de un documento o sobre alguna agrupación documental.

La finalidad de realizar la descripción es hacer accesible los fondos documentales del archivo, además la misma debe revelar el contenido y el carácter de los documentos así como facilitar su localización.

2.3.9. Norma Internacional General de Descripción Archivística

ISAD - G

Heredia (2007) la define como “un conjunto de reglas generales que parten de un proceso que busca facilitar la integración de las descripciones de diferentes archivos en un sistema unificado de información”. (p. 35).

Se origina en una reunión de expertos sobre Normas de Descripción en Ottawa (Canadá) en 1988, luego de un proceso de revisión en 1993 se presenta la primera versión en inglés y en el año 2000 en español.

Brinda especificaciones básicas para la elaboración de descripciones archivísticas compatibles a nivel nacional e internacional, las cuales se aplican con independencia de la tipología documental o soporte físico de los documentos de archivo, excepto para documentos especiales (sellos, mapas o registros sonoros).

La norma ISAD - G está planteada como un sistema de descripción multinivel que abarca el fondo y sus partes, de acuerdo con la jerarquía establecida.

Se rige por las siguientes reglas:

1.- Descripción de lo general a lo específico.

Objetivos: proporcionar información sobre el contexto y la estructura jerárquica del fondo y sus partes.

Regla: en el primer nivel de descripción se debe dar información sobre el fondo como un todo. En el próximo y siguientes niveles se debe dar información sobre las partes que se describen. Las descripciones resultantes se presentarán en una relación jerárquica de parte-todo que va del nivel más amplio al más específico.

2.- Información pertinente al nivel de descripción.

Objetivos: describir de forma precisa el contexto y contenido de la unidad de descripción.

Regla: se proporcionará sólo la información que sea adecuada al nivel que se está describiendo. Por ejemplo, no debe proporcionarse información detallada del contenido de un expediente si la unidad de descripción es un fondo, ni una historia administrativa de un departamento entero si el productor de la unidad de descripción es una división o rama del mismo.

3.- Interconexión de descripciones.

Objetivos: dejar clara la posición de la unidad de descripción en la jerarquía.

Regla: se relacionará cada descripción con la unidad de descripción inmediatamente superior, en su caso, y se identificará el nivel de descripción.

4.- Repetición de información.

Objetivos: evitar redundancia.

Regla: la información común a todas las partes se incluirá en el nivel más alto que sea adecuado. No se repetirá en un nivel más bajo de descripción la información que se haya dado en un nivel más alto.

Los elementos de descripción agrupados por áreas son los siguientes:

Área de Identificación.

Código de referencia: identifica de un modo único la unidad de descripción. Se debe incluir el código del país de acuerdo con la norma ISO 3166, seguido del código del archivo de acuerdo a la norma nacional acompañado de la signatura local.

Título: este identifica la unidad de descripción transcribiendo su nombre, en cuyo caso deberá ser breve e incluir el nombre del productor, un término

que indique el tipo documental y una frase que refleje la función, actividad, asunto, localización o tema.

Fechas de producción: estas se deben expresar como una fecha simple o como un período cronológico indicando las fechas extremas, según los casos. Inclusive se pueden señalar fechas predominantes y algunas significativas.

Nivel de descripción: aquí se indica el nivel organización de la unidad:

Fondo

Subfondo

Serie

Sub serie

Unidad documental compuesta (expediente)

Unidad documental simple (documento)

Volumen de la unidad de descripción: se debe especificar el volumen de las unidades en cifras arábigas y la denominación específica del soporte documental.

Área de Contexto.

Nombre de los productores: se identifica el nombre de los productores de la unidad de descripción, se debe consignar el nombre de las entidades o personas responsables de la producción y conservación de los documentos.

Historia administrativa-biográfica: brinda la historia sobre el productor de la unidad de descripción para colocar los documentos en su contexto y hacer que sean mejor entendidos, anotando concisamente cualquier información relevante.

Historia archivística: proporciona información sobre la historia de la unidad de descripción que sea significativa.

Formas de ingreso: identifica la forma de adquisición o transferencia, se registra el origen desde el cual se remitió la unidad de descripción así como la fecha de adquisición.

Área de contenido y estructura.

Alcance y contenido: da información referencial sobre el valor de la unidad de descripción.

Valoración, selección y eliminación: posee cualquier información acerca de las acciones de valoración, selección y eliminación que hayan sido efectuadas.

Nuevos ingresos: informa sobre los ingresos previstos relacionados a la unidad de descripción.

Organización: brinda detalles sobre la estructura interna, la ordenación y el sistema de clasificación de la unidad de descripción, se especifica la estructura interna, la ordenación y el sistema de clasificación, así como los tratamientos realizados por el archivero, en el caso de archivos electrónicos, proporcionar información sobre la arquitectura del sistema.

Área de Condiciones de acceso y utilización.

Condiciones de acceso: proporciona información sobre la situación jurídica o cualquier otra normativa que afecte el acceso a la unidad de descripción.

Condiciones de reproducción: identifica cualquier tipo de restricción relativa a la reproducción de la unidad de descripción.

Lengua escrita de los documentos: se indica la lengua escrita de los documentos que forman la unidad de descripción.

Características físicas y requisitos técnicos: indica cualquier característica física importante, requisitos de conservación preventiva, además cualquier tipo software para acceder a la unidad de descripción.

Instrumentos de descripción: proporciona datos sobre cualquier instrumento de descripción que se encuentre en poder del archivo, que

brinde información relacionada al contexto y contenido de la unidad de descripción.

Área de documentación asociada.

Existencia y localización de documentos originales: si la unidad de descripción está formada por copias, indica la existencia, localización, disponibilidad, eliminación de originales.

Existencia y localización de copias: indica la existencia, localización y disponibilidad de copias de la unidad de descripción.

Unidades de descripción relacionadas: determina si existen unidades de descripción que se encuentran en el mismo archivo.

Nota de publicaciones: proporciona cualquier tipo de publicación que trate o esté basada en el uso, de la unidad de descripción. Se deben incluir las referencias de las transcripciones o ediciones publicadas.

Área de Notas.

Notas: aporta información que no haya podido ser incluida en otra área.

Área de Control de la descripción.

Nota del archivero: se especifican las fuentes consultadas para preparar la descripción y quien la elaboró.

Reglas o normas: suministra las normas y reglas internacionales, nacionales y locales utilizadas en la descripción.

Fecha de la descripción: se registran las fechas en las que se ha preparado la descripción.

2.3.10. Norma EAD, Descripción Codificada de Archivos

Peis y Ruiz-Rodríguez (2004) señalan que la norma “es una estructura de datos normalizada que reproduce en formato digital los instrumentos de descripción archivística”. Eduardo Peis y Antonio A. Ruiz-Rodríguez. *EAD (Encoded Archival Description): Desarrollo, estructura, uso y aplicaciones* [en línea]. "Hipertext.net", núm. 2, 2004. <http://www.hipertext.net>. Obtenido el 25 de Enero de 2017.

Esta normativa basada en un metalenguaje SGML (ISO 1986) es un medio para describir formalmente un lenguaje de codificación etiquetado, es un sistema descriptivo que se sirve de códigos que ofrecen nombres para categorizar e identificar partes de un documento.

Es un proyecto iniciado en 1993 por Pitti en la Biblioteca de la Universidad de Berkeley, que define un instrumento de descripción que en términos generales, consta de una página de título opcional, la descripción del material archivístico y unos apéndices también opcionales.

Sin embargo, las primeras versiones de EAD basadas en SGML redujeron las posibilidades de aprovechamiento de las capacidades Web, por lo que se

pudo haber usado HTML, no obstante este lenguaje genérico especifica muy poco sobre la estructura del documento, por lo que la solución estribó en usar lenguaje XML, este vocabulario posibilitó su uso en la Web.

2.3.11. Normas ISO

Las siglas ISO se refieren a la International Standardization Organization la cual “es una entidad internacional encargada de favorecer normas de fabricación, comercio y comunicación en todo el mundo”. International Organization for Standardization ISO [En línea] <https://www.iso.org/about-us.html> Obtenido el 25 de Enero de 2017.

Su sede es Ginebra y es una federación de organismos nacionales, que trabajan en consenso para lograr normalización de los procesos de producción, servicios, sistemas, para asegurar la calidad seguridad y eficiencia.

2.3.11.1. Norma ISO 8879:1986

Esta normativa se refiere al proceso de estandarizar los lenguajes para el manejo de la información, en inglés se denomina Information processing, Text and Office Systems, Standard Generalized Markup Language (SGML), se considera el lenguaje estándar para mantener los depósitos centrales de la estructura documental.

Se trata de un lenguaje para marcar y describir documentos con independencia total del hardware y software usados.

2.3.11.2. Norma ISO 15489

Publicada en el año 2001 bajo el título Information and Documentation: Records Management, fue presentada en España luego de un difícil proceso de traducción, como la norma UNE-ISO 15489-1:2005 Información y Documentación: Gestión de Documentos.

Esta norma proporciona una guía sobre cómo gestionar o administrar los documentos y su relación con los sistemas electrónicos para la conservación de archivos en diferentes soportes. El objetivo es normalizar las políticas, procedimientos y prácticas de la gestión de documentos de archivo con el fin de asegurar su adecuada atención y protección, y permitir que la evidencia y la información que contienen puedan recuperarse de un modo más eficiente y eficaz.

2.3.11.3. Norma ISO 9001.2008

Esta normativa determina los requisitos para un Sistema de Gestión de Calidad (SGC) que se usan para su aplicación en las organizaciones sin tomar en cuenta los productos que ella brinda, su naturaleza, su tamaño, entre otras.

Para este trabajo de investigación se apegan a las siguientes especificaciones:

Objeto y campo de aplicación

La norma describe los fundamentos de los sistemas de gestión de la calidad, los cuales constituyen el objeto de la familia de Normas ISO 9000 así como definir los términos relacionados a los mismos.

Esta norma es aplicable a:

- .- Organizaciones que buscan ventajas por medio de la implementación de un sistema de gestión de la calidad.

- .- Organizaciones que buscan la confianza de sus proveedores en que sus requisitos para los productos serán satisfechos.

- .- Los usuarios de los productos.

- .- Los interesados en el entendimiento mutuo de la terminología usada en la gestión de la calidad.

- .- Todos aquellos que pertenezcan o no a la organización, evalúan o auditan el sistema de gestión de la calidad para determinar su conformidad con los requisitos de la Norma ISO 9001 (auditores, entes reguladores, entre otros).

.- Todos aquellos que pertenezcan o no a la organización, asesoran o dan formación sobre el sistema de gestión de la calidad.

.- Los que desarrollan normas relacionadas.

2.3.12. Información

Arévalo (2003) indica que “la información es un proceso consecuencia de la documentación, que condiciona de una manera consciente las actividades del intelecto humano y que repercute en el desarrollo de la humanidad, tanto en su aspecto científico, técnico o artístico”. (p. 143).

En una estructura organizada y de interacción entre sistemas, la información es un bien social que lleva al desarrollo pero que como tal condiciona de una manera consciente la relación.

La información tiene un impacto en las relaciones entre diferentes individuos, entonces, la actitud de cada individuo frente a los otros se puede ver modificada en función de qué clase de información se tiene de él. Por ello el estudio social de la información se refiere a los aspectos relacionados con la variación de la conducta en posesión de diferentes informaciones.

Los datos que constituyen la información deben estar contextualizados para que puedan cumplir con ese fin, sin un contexto dado por la función que debe cumplirse, las estructuras de datos por lo general no son capaces de brindar información.

2.3.13. Sistema de Información

Como dice Bunge (1979) “un sistema es una totalidad organizada, hecha de elementos solidarios que pueden ser definidos más que los unos con relación a los otros en función de su lugar en esa totalidad”. (p. 58).

Por lo tanto, los sistemas de información incluyen datos automáticos y manuales que permiten el intercambio y el flujo de la información, facilitando así el manejo, búsqueda y recuperación de la misma.

Los sistemas de información están estructurados como una red de centros de información asociados a las unidades funcionales de la organización, los mismos están interconectados por medio de canales donde fluyen datos e información. Cada centro de información captura y procesa datos originados por las transacciones del centro de actividad de la unidad funcional correspondiente.

Cada nivel organizacional tiene una o más unidades funcionales, cada una está integrada por un centro de actividad, un centro de decisión y un centro de información. De acuerdo al flujo de datos e información se arma una red que conecta los centros de información a las diferentes unidades funcionales de la organización, esta constituye la estructura del sistema de información.

Dentro de las funciones de un sistema de información se encuentran:

.- Procesamiento de transacciones: esta consiste en recolectar, clasificar, ordenar, calcular, resumir y almacenar los datos originados por las transacciones que tiene lugar durante la realización de actividades en la organización.

.- Definición de archivos: esta función radica en almacenar los datos capturados por el procesamiento de transacciones, de acuerdo a una estructura u organización de almacenamiento adecuada (base de datos), un método que facilite su almacenamiento y acceso, así como, un dispositivo apropiado de almacenamiento.

.- Mantenimiento de archivos: los archivos del sistema deben mantenerse actualizados, las operaciones básicas de mantenimiento son la inserción, la modificación y eliminación de datos en los medios de almacenamiento.

.- Generación de reportes: la consecución de esta función es esencial para el sistema de información, esta se encarga de producir la información requerida y transmitirla a los puntos de información que la soliciten.

.- Procesamiento de consultas: esta es llevada a cabo generalmente por los subsistemas de administración de datos, facilitando el acceso a los mismos y transformándolos en información. Los sistemas de manejo de base de datos poseen una herramienta que facilita la ejecución de esta función, llamada lenguaje de consulta.

.- Mantenimiento de la integridad de los datos: los datos mantenidos por el sistema de información deben ser confiables y veraces por lo que una de sus funciones debe garantizar su robustez y protegerlos contra accesos indebidos, no autorizados o modificaciones intencionadas.

2.3.14. Sistemas de Información en el Área de Recursos Humanos

Este es conocido como aquel que ha de proveer las bases para la toma de decisiones actuales y futuras, estos sistemas son instaurados para la mejora del funcionamiento en las organizaciones.

De acuerdo a Walker (1982) los sistemas de información para la administración del talento humano se definen como “un procedimiento sistemático para reunir, almacenar, mantener, combinar y validar datos necesarios para la organización con relación a sus recursos humanos y a sus respectivas actividades, además de las características de las unidades de la organización” (p. 40).

Estos sistemas tienen dos objetivos primordiales:

.- Reducir costos en el procesamiento de la información del trabajador como de la empresa.

.- Ofrecer en el momento indicado los requerimientos necesarios que apoyen la toma de decisiones del personal involucrado en el proceso.

La implementación de estos sistemas contempla una serie de pasos los cuales son:

- 1.- Plantación estratégica del talento humano.
- 2.- Formulación de objetivos y programas de acción en recursos humanos.
- 3.- Registro y controles de personal.
- 4.- Informes sobre beneficios propios del personal.
- 5.- Informes sobre cargos y secciones.

La gestión del talento humano, tiene necesidades de información especial debido al tipo de documento que se maneja debido a que refleja la trayectoria del trabajador en la organización, estas deben ser atendidas de manera oportuna para alcanzar esa meta es imprescindible definir el tipo de información que genera y recibe la administración.

2.3.15. Servicio de Información

Lancaster (1983) dice sobre el servicio de información lo siguiente:

El servicio directo implica la ayuda individual a los usuarios por el personal de la biblioteca e incluye la respuesta a preguntas de tipo objetivo, orientación en las búsquedas de información y guía a los usuarios en el uso de los recursos bibliotecarios. (p. 85). Como se cita en: Ríos (2004) La evaluación del servicio de consulta ¿calidad o cantidad? (p. 16).

Es decir, comprende las diferentes formas de brindar acceso a la información, variando sus atributos en dependencia de la ubicación relativa

del proveedor con respecto al consumidor, y de las tecnologías y fuentes de información utilizadas.

En los últimos tiempos, se observan diversos tipos de servicios de información, fruto de las nuevas tecnologías y una clara tendencia a aumentar la velocidad con que se obtiene la información buscada y su transmisión final al usuario. En esta etapa se presenta una amplia gama de servicios de bases de datos en línea basadas en la red de redes.

Arévalo (2003) dice adicionalmente sobre el servicio que se debe tomar en cuenta “las actividades que supone el suministro de información acerca o procedente del fondo, incluyendo el hacer que los fondos estén disponibles para su consulta”. (p. 214).

El servicio de información, queda conformado de acuerdo a lo dicho con anterioridad por aquellos métodos que permitan el acceso remoto o en el sitio de la información contenida en el archivo, fondo, cuyo fin es el de facilitar el proceso de consulta al usuario.

2.3.16. Servicio de Información en Línea

“Es un servicio que se presta a través de cualquier tipo de red que, el trabajo que preste una persona a través de Internet, correo electrónico, foros de discusión, los buscadores y las empresas que se contratan pagas o gratuitas” Diccionario de informática y tecnología. Servicio de información online

[En Línea] Caracas 2014 <http://www.alegsa.com.ar/Diccionario/Cat/7.php>. Obtenido el 25 de Enero de 2017.

2.3.17. Casos de Uso

Los casos de uso son una técnica para especificar el comportamiento de un sistema, se compone de una secuencia de interacciones entre el sistema y alguien que usa alguno de sus servicios, “Actúa como foco en la descripción de los requisitos del usuario, en él se describen las relaciones entre los requisitos, los usuarios y los componentes principales”. Diagramas de casos de uso de UML: Referencia. [En línea] <https://msdn.microsoft.com/es-es/library/dd409427.aspx>. Obtenido el 25 de enero de 2017.

Todo software ofrece a los usuarios una serie de servicios, un caso de uso es una forma de expresar cómo alguien externo lo utiliza.

Estos fueron introducidos en 1992 por Jacobson como una manera de especificar un sistema a partir de su interacción con el entorno. Los casos de uso combinan el concepto de evento del análisis estructurado con otra técnica de especificación de requerimientos bastante poco difundida: aquella que dice que una buena forma de expresar los requerimientos de un sistema es escribir su manual de usuario antes construirlo.

Esta técnica se basa en un concepto de interés: al definir requerimientos, es importante describir al sistema desde el punto de vista de aquél que lo va a usar, y no desde el punto de vista del que lo va a construir, así, es más fácil

validar que los requerimientos documentados son los verdaderos requerimientos de los usuarios, ya que éstos comprenderán fácilmente la forma en la que están expresados.

Los casos de uso permiten estructurar la forma como se comporta el software ante los requerimientos efectuados por los usuarios, indicando las etapas necesarias para completar cierta tarea acorde con el nivel de acceso que posea cada actor en el sistema.

2.3.17.1. Actores

Un actor es una agrupación de personas, sistemas o máquinas que interactúan con el sistema que se construye, estos son externos al sistema que se va a desarrollar. Entonces al identificarlos se empieza a delimitar el sistema y a definir su alcance. Al definir el alcance el proyecto puede alcanzar sus objetivos, sin este paso es difícil lograrlos.

Identificar a los actores es el primer paso para usar la técnica de casos de uso, tomando en consideración se puede decir que:

- 1.- El grupo de usuarios que ingrese al sistema será un actor.
- 2.- El grupo de usuarios que haga operaciones inherentes al sistema, como eliminar registros, autorizarlos, entre otros será un actor.
- 3.- Todo grupo de usuarios que reciba informes del sistema, será un actor.

Todos los actores participan de los casos de uso, es lógico que existan intersecciones entre lo que hacen los distintos actores, por lo que se hace necesario especificar el comportamiento entre ellos para evitar redundancia.

2.3.17.2. Casos de Uso

Estos son una secuencia de interacciones entre un sistema y alguien o algo, un caso de uso es iniciado por un actor. A partir de ese momento ese actor junto con otros intercambian datos o control con el sistema, siendo participe de ese caso de uso.

Estos se caracterizan por:

- 1.- Están expresados desde el punto de vista del actor.
- 2.- Se documentan con texto informal.
- 3.- Describen tanto lo que hace el actor como lo que hace el sistema cuando interactúa con él, aunque el énfasis está puesto en la interacción.
- 4.- Son iniciados por un único actor.
- 5.- Están acotados al uso de una determinada funcionalidad totalmente diferenciada del sistema.

Al hacer uso de cualquier sistema informático que simplifique procesos y nos complemente cualquier actividad que se está por emprender, se hace

necesario estructurarlo a partir de los casos de uso, allí radica su importancia.

2.3.17.3 Alternativas

Durante la ejecución de un caso de uso, suelen aparecer errores o excepciones, por ejemplo, solicitar un registro que está desactualizado, entonces el sistema deberá informar esta situación al usuario. Estas desviaciones del curso normal del caso de uso se llaman alternativas, esta tienen las siguientes características:

- 1.- Representan un error o excepción en el curso normal del caso de uso.
- 2.- No tienen sentido por sí mismas, fuera del contexto del caso de uso en el que ocurren.

Por lo que las alternativas están ligadas al caso de uso bajo el cual se da el error, indicando que la solicitud no puede ser completada debido a una ruptura en la continuidad del proceso y debe mostrar al usuario que opción tiene para reanudarlo.

2.3.18. Base de Datos

De acuerdo a Sierra (2009) una base de datos “es un sistema informático a modo de almacén en donde se guardan grandes volúmenes de información, la misma es de gran volumen de tamaño, se habla de veinte o treinta datos multiplicados por miles de millones”. Manuel, Sierra. ¿Qué es una

base de datos y cuáles son los principales tipos? ejemplos: mysql, sqlserver, oracle, postgresql, informix... (dv00204a). [En Línea]. Caracas 2013 http://www.aprenderaprogramar.com/index.php?option=com_attachments&task=download&id=500. Obtenido el 25 de enero de 2017.

Antiguamente la gestión de datos se basaba en archivos informáticos, pero las necesidades actuales requieren sistemas más perfeccionados que son precisamente lo que se denomina sistemas de base de datos, por lo tanto son necesarias para automatizar el acceso a la información y poder acceder a ella de manera rápida aplicando cambios de una manera más eficiente.

Las bases de datos complementan los sistemas de información, por lo que conforman los datos operativos a los que acceden los programas de aplicación destinados para tal fin. La automatización facilita las actividades y funciones de un archivo, en atención al tipo de procesamiento de datos, las tareas archivísticas basadas en ordenadores permitan la realización de la gestión documental, transferencia, catalogación, indización, gestión de usuarios así como establecer nuevos mecanismos de recuperación de información.

Las bases de datos poseen una serie de características tales como:

- .- **Seguridad**, sólo personas autorizadas podrán acceder a la información.
- .- **Integridad**, la información se mantendrá sin pérdidas de datos.

.- Independencia, una buena base de datos deberá ser independiente del sistema operativo o programas que interactúen con ella.

.- Consistencia, la información será almacenada sin duplicidad y de manera correcta.

Los sistemas de base de datos permiten el manejo correcto de transacciones, esto significa que se pueden efectuar varias operaciones sobre ella para ser tratadas como una sola. Es decir, si en el conjunto de las operaciones de una transacción se genera un error, entonces se deshacen las operaciones realizadas anteriormente y se cancela la misma.

Existe otro elemento importante en las bases de datos el cual es el tiempo de respuesta, este debe ser lo más rápido posible para devolver o anotar las informaciones, debido a que el sistema puede estar enviando y guardando información de miles de personas conectadas a la red, entonces si la velocidad no es aceptable el software se bloqueará.

Actualmente gracias al desarrollo tecnológico de la informática y la electrónica las bases de datos ofrecen un amplio rango de soluciones al almacenamiento de información. En este sentido, internet tiene un rol fundamental en el desarrollo y ejecución de las tareas de una organización.

2.3.19. Lenguaje SQL

Los inicios de las bases de datos modernas se deben al desarrollo hecho por el inglés Edgar Frank Codd, que propuso el primer modelo teórico relacional bajo el cual se debían relacionar los datos pertenecientes a una base de datos. IBM por su parte desarrolló la primera definición de lenguaje para base de datos llamado SEQUEL, luego éste terminaría convirtiéndose en el lenguaje más utilizado hoy en día con bases de datos, el SQL.

El SQL se ha convertido en un lenguaje estándar para todas las bases de datos, es usado hoy en día prácticamente por todos los sistemas existentes, han existido mejoras y nuevas versiones a través del tiempo, pero aunque cada versión tenga sus propias particularidades comparten muchas características comunes.

Dentro de SQL hay dos grandes áreas denominadas a saber:

.- DDL Data Definition Language, es la parte del lenguaje que permite la definición de datos, es decir son funciones que definen como van a ser los datos.

.- DML Data Manipulation Language, es la función que permite manipular la información y se compone de las instrucciones:

Select: función que permite solicitar que se devuelva un dato o serie de datos.

Insert: función para insertar nuevas filas de información en una tabla.

Update: función para modificar una o varias filas ya existentes previamente.

Delete: función que borra una fila o un conjunto de filas de una tabla.

2.3.20. Open Database Connectivity (ODBC)

Es una interfase de la compañía Microsoft que permite establecer la conectividad entre una base de datos y un manejador, para lograr acceder a los datos de esta lo que permite operar de forma conjunta. Los usuarios pueden añadir componentes llamados drivers entre esta aplicación y el software específico logrando adaptarlo a las necesidades de cada tarea.

2.3.21. Internet

Se compone de un conjunto de redes de comunicación interconectadas que usan los protocolos TCP/IP, lo que le brinda solidez debido a que las redes físicas heterogéneas que la componen forman una red lógica de alcance mundial, es “Una interconexión de Redes Informáticas que permite a las computadoras comunicarse directamente”. Internet. [En línea] <https://www.ecured.cu/index.php/Internet>. Obtenido el 25 de Enero de 2017.

Sus orígenes se remontan a 1969 cuando quedó establecida la primera conexión de computadoras conocida como ARPANET entre las universidades en California.

El servicio más exitoso que se deriva de esta interconectividad es la World Wide Web (www), la cual es un conjunto de protocolos que permite de una manera sencilla la consulta de archivos de hipertexto, su desarrollo fue posterior a 1990 y usa precisamente a internet como medio de transmisión.

2.3.22. Intranet

La intranet “es una red privada que la tecnología Internet usó como arquitectura elemental, una red interna que se construye usando los protocolos TCP/IP para comunicación de Internet, que pueden ejecutarse en muchas plataformas de hardware y en proyectos por cable” Intranet [En línea] <https://www.ecured.cu/Intranet> Obtenido el 25 de Enero de 2017.

Esta red informática utiliza la tecnología del protocolo de internet (TCP/IP) para compartir información, servicios informáticos, sistemas operativos, datos, entre otros dentro de una organización, por lo que por definición propia solo los miembros de dicho ente tienen acceso a este sistema.

2.3.23. Servidor Web

El servidor web “es un programa que gestiona cualquier aplicación del lado del servidor realizando conexiones bidireccionales, unidireccionales, sincrónicas o asincrónicas con el cliente generando una respuesta”. Servidor Web [En línea] https://www.ecured.cu/Servidor_Web Obtenido el 25 de Enero de 2017.

Aloja sitios, aplicaciones, las cuales son accedidas por los clientes usando un navegador que se comunica con el servidor a través del protocolo http (Hyper Text Transfer Protocol), este servidor posee un intérprete http el cual se mantiene a la espera de las peticiones de clientes y le responde con el contenido según sea solicitado, luego se recibe el código y es exhibido en pantalla.

2.3.24. Arquitectura Cliente-Servidor

Es aquella arquitectura que permite a los usuarios finales obtener acceso a la información en forma transparente aún en entornos multiplataforma.

Referente a este concepto tenemos que “aunque esta idea se puede aplicar a programas que se ejecutan sobre una sola computadora es más ventajosa en un sistema operativo multiusuario distribuido en una red de computadoras”. Arquitectura Cliente Servidor [En línea]

https://www.ecured.cu/index.php/Arquitectura_Cliente_Servidor Obtenido el 25 de Enero de 2017.

Es este modelo el cliente envía un mensaje solicitando un determinado servicio a un servidor (petición) y este responde (brinda el servicio), según la arquitectura cada máquina puede cumplir el rol de servidor para algunas tareas y el rol de cliente para otras.

2.3.25. Digitalización

Arevalo (2003) indica que es el “proceso mediante el cual se convierte una imagen real o analógica es transformada en una secuencia de cifras que pueden ser manipuladas por un ordenador”. (p. 92).

Es la conversión de documentos a formato digital mediante la captura, tratamiento y almacenamiento, para preservar, conservar y difundir la información contenida en ellos.

2.4. BASES LEGALES

A continuación se enumeran las bases legales que son de interés para el desarrollo de esta investigación:

2.4.1. Constitución de la República Bolivariana de Venezuela

Máxima carta que rige los destinos de los venezolanos, organizando los derechos y deberes de cada ciudadano y los entes que integran el estado venezolano, a continuación se mencionan los artículos 141 y 143.

Artículo 141: la Administración Pública está al servicio de los ciudadanos y ciudadanas y se fundamenta en los principios de honestidad, participación, celeridad, eficacia, eficiencia, transparencia, rendición de cuentas y responsabilidad en el ejercicio de la función pública, con sometimiento pleno a la ley y al derecho.

Artículo 143: Los ciudadanos y ciudadanas tienen derecho a ser informados e informadas oportuna y verazmente por la administración pública, sobre el estado de las actuaciones en que estén directamente interesados e interesadas y, a conocer las resoluciones definitivas que se adopten sobre el particular. Así mismo tienen acceso a los archivos y registros administrativos, sin perjuicio de los límites aceptables dentro de una sociedad democrática en materias relativas a seguridad interior y exterior, a investigación criminal y a la intimidad de la vida privada, de conformidad con la ley que regule la materia de clasificación de los documentos de contenido confidencial o secreto. No se permitirá censura alguna a los funcionarios públicos o funcionarias públicas que informen sobre asuntos bajo su responsabilidad.

2.4.2. Ley de Archivos Nacionales

Este texto legal regulariza las funciones de los archivos dentro del territorio venezolano, delimitando su función y aplicando el peso que le corresponde dentro de la cotidianidad de la nación, de este texto legal se mencionan los artículos 1, 2 y 3.

Artículo 1: Se declara de utilidad pública la guarda, conservación y estudio de los documentos y archivos históricos de la República.

Artículo 2: Los archivos y documentos a que se refiere el artículo anterior, pertenecen a las entidades políticas, eclesiásticas, culturales o personas

privadas a quienes correspondan según la naturaleza de ellos o porque los hayan adquirido legítimamente.

Artículo 3: La nación propenderá a la mejor organización de todos los archivos del país, por medio de los organismos y funcionario competentes que al efecto se crearen en esta Ley y en los Reglamentos que dictare el Ejecutivo Federal.

2.4.3. Ley Orgánica de la Administración Pública

De las Empresas del Estado.

Artículo 102: Las empresas del estado son personas jurídicas de derecho público, constituidas de acuerdo a las normas de derecho privado, en las cuales la República, los estados, los distritos metropolitanos, y los municipios, o algunos de los entes descentralizados funcionalmente a los que se refiere el presente Decreto con rango, valor y fuerza de ley orgánica, solos o conjuntamente, tengan una participación mayor al cincuenta por ciento del capital social.

Artículo 142: Todos los órganos y entes de la Administración Pública mantendrán permanentemente actualizado y a disposición de las personas, en las unidades de información correspondientes, el esquema de su organización y la de los órganos dependientes, o entes adscritos, así como guías informativas sobre los procedimientos administrativos, servicios y prestaciones aplicables en el ámbito de su competencia.

Artículo 147: El Archivo General de la Nación es el órgano de la Administración Pública Nacional, responsable de la creación, orientación y coordinación del sistema nacional de archivos y tendrá bajo su responsabilidad la homogenización y normalización de los procesos de archivos, promover el desarrollo de centros de información, la salvaguarda del patrimonio documental y la supervisión de la gestión archivística en todo el territorio nacional.

Artículo 151: Los órganos y entes de la Administración Pública podrán incorporar tecnologías y emplear cualquier medio electrónico, informático, óptico o telemáticos para el cumplimiento de sus fines. Los documentos reproducidos por los citados medios gozarán de la misma validez y eficacia del documento original siempre que se cumplan los requisitos exigidos por ley y se garantice la autenticidad, integridad e inalterabilidad de la información.

2.4.4. Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos

Esta ley consagra en los artículos 143, 146 y 151 lo referente al sistema nacional de archivo y su modernización:

Artículo 143: A los efectos del presente Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica se entiende por órgano de archivo, al ente o unidad administrativa del Estado que tiene bajo su responsabilidad la custodia,

organización, conservación, valoración, desincorporación y transferencia de documentos oficiales sea cual fuere su fecha, forma y soporte material, pertenecientes al Estado o aquellos que se derivan de la prestación de un servicio público.

Artículo 146: El Estado creará, organizará, preservará y ejercerá el control de sus archivos y propiciará su modernización y equipamiento para que cumplan la función probatoria, supletoria, verificadora, técnica y testimonial.

Artículo 151: Los órganos y entes de la Administración Pública podrán incorporar tecnologías y emplear cualquier medio electrónico, informático, óptico o telemático para el cumplimiento de sus fines. Los documentos reproducidos por los citados medios gozarán de la misma validez y eficacia del documento original, siempre que se cumplan los requisitos exigidos por ley y se garantice la autenticidad, integridad e inalterabilidad de la información.

2.4.5. Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Simplificación de Trámites Administrativos

Artículo 44: Cada órgano o ente de la Administración Pública, creará un sistema de información centralizada, automatizada, ágil y de fácil acceso que sirva de apoyo al funcionamiento de los servicios de atención al público, disponible para éste, para el personal asignado a los mismos y, en general, para cualquier funcionaria o funcionario de otros órganos y entes a los fines

de integrar y compartir la información, propiciando la coordinación y cooperación entre ellos, de acuerdo con el principio de la unidad orgánica.

Asimismo, deberán habilitar sistemas de transmisión electrónica de datos con el objeto que las personas interesadas envíen o reciban la información requerida en sus actuaciones frente a la Administración Pública, por una parte, y por la otra, que dichos datos puedan ser compartidos con otros órganos y entes de la Administración Pública, de acuerdo con el referido principio.

2.4.6. Ley Especial contra delitos Informáticos

Ley sancionada para la protección integral de los sistemas que usen tecnologías de información, en sus artículos 20 y 22 se lee:

Artículo 20: Violación de la privacidad de la data o información de carácter personal. El que por cualquier medio se apodere, utilice, modifique o elimine, sin el consentimiento de su dueño, la data o información personales de otro o sobre las cuales tenga interés legítimo, que estén incorporadas en un computador o sistema que utilice tecnologías de información, será penado con prisión de dos a seis años y multa de doscientas a seiscientas unidades tributarias.

La pena se incrementará de un tercio a la mitad si como consecuencia de los hechos anteriores resultare un perjuicio para el titular de la data o información o para un tercero.

Artículo 22: Revelación indebida de data o información de carácter personal. El que revele, difunda o ceda, en todo o en parte, los hechos descubiertos, las imágenes, el audio o en general, la data o información obtenidos por alguno de los medios indicados en los artículos precedentes, aún cuando el autor no hubiese tomado parte en la comisión de dichos delitos, será sancionado con prisión de dos a seis años y multa de doscientas a seiscientas unidades tributarias.

Si la revelación, difusión o cesión se hubieren realizado con un fin de lucro o si resultare algún perjuicio para otro, la pena se aumentará de un tercio a la mitad.

2.4.7. Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación

Esta ley tiene objeto dirigir la generación de la ciencia, tecnología, innovación y sus aplicaciones, el artículo 18 reza lo siguiente:

Artículo 18: Tecnologías de información, la autoridad nacional con competencia en materia de ciencia, tecnología, innovación y sus aplicaciones, ejercerá la dirección en el área de tecnologías de información. En tal sentido, deberá:

1. Establecer políticas sobre la generación de contenidos en la red, respetando la diversidad, así como el carácter multiétnico y pluricultural de nuestra sociedad.

2. Resguardar la inviolabilidad del carácter confidencial de los datos electrónicos obtenidos en el ejercicio de los órganos y entes públicos.
3. Democratizar el acceso a las tecnologías de información.

CAPÍTULO III. MARCO METODOLÓGICO

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Arias (1999) señala que, “el nivel de investigación se refiere al grado de profundidad con que se aborda un fenómeno u objeto desconocido” (p.19).

El tipo de investigación hace referencia a la clase de estudio, la finalidad del mismo, y a la forma de recoger las informaciones. En este sentido, la investigación corresponde al tipo descriptivo por cuanto éste permite el análisis sistemático de problemas en la realidad con el propósito bien sea de describirlos o interpretarlos, se trata de investigaciones a partir de datos originales o primarios acorde a este tipo de estudio.

Arias (2006) dice que: “la investigación debe estar presente cuando se pretende arribar a un diagnóstico de necesidades, o cuando el objetivo es probar la efectividad del plan, programa o proyecto”. (p. 3).

Este proyecto estuvo orientado hacia una investigación de tipo descriptiva, por cuanto la problemática objeto de estudio fue descrita y analizada en su totalidad, de manera que aportó soluciones que dejen un valor agregado en la propuesta propiamente dicha.

3.2. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Según Hurtado (2012) el diseño de investigación es el “Conjunto de decisiones, pasos, esquema y actividades a realizar en el curso de la investigación”. (p.35)

La investigación se desarrolló en un lapso determinado, aportando una perspectiva temporal y transeccional.

En este orden de ideas, el proyecto estuvo basado en una investigación de tipo documental, ya que se hizo análisis crítico, búsqueda, recuperación de información a través de bibliografía especializada y de campo ya que se recogió la información en un lugar determinado, donde se emplearon recursos para la comprensión de la problemática existente lo que condujo a alcanzar los objetivos.

3.3. POBLACIÓN

Para Balestrini (2006) la población es “un conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación, ésta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio” (p.81).

En cuanto a la población se estimaron dos: una población objeto y otra población sujeto.

La población objeto estuvo conformada por la totalidad de expedientes que reposan en el Archivo de RRHH PDVSA Área Metropolitana ubicado en el Complejo MenPet PDVSA La Campiña, Torre Este, nivel sub sótano, compuesto por 5500 expedientes de personal activo, 2000 expedientes de personal jubilado y 1500 expedientes de personal retirado, totalizando 9000 expedientes.

La población sujeto, fue la totalidad de personas (usuarios) previstos a ser atendidos, conformadas por 80 personas adscritas a la fuerza laboral de la Dirección Ejecutiva de RRHH Área Metropolitana.

3.4. MUESTRA

La muestra es una representación significativa de las características de una población, para ser estudiadas en un conjunto poblacional mucho menor que la población global.

Tomando en cuenta lo planteado se definió la muestra de estudio, en este sentido el autor se identifica en lo plasmado por Hurtado (2012) “el muestreo no es un requisito indispensable de toda investigación, eso depende de los propósitos del investigador, el contexto y las características de sus unidades de estudio”. (p.148).

Asimismo, Hurtado (ob.cit.), agrega:

No hace falta hacer un muestreo cuando:

La población es conocida y se puede identificar a cada uno de sus integrantes (por ejemplo, todos los estudiantes de una institución, todos los profesionales inscritos en una sociedad...).

La población, además de ser conocida es accesible, es decir, es posible ubicar a todos los miembros. No vale la pena hacer un muestreo para poblaciones de menos de 100 integrantes... (p. 148).

Para la muestra sujeto se tomaron tres funcionarios por cada unidad, un líder y dos analistas pues ellos son los responsables de elaborar los planes, trazar estrategias y desarrollar las políticas de la oficina en la que laboran. Estas unidades son: Planificación y Control de Gestión, Captación Anticipada, Centro de Atención Integral al Trabajador, Centro de Atención Integral al trabajador Jubilado, Unidad de Educación y Desarrollo, Unidad de Captación y Empleo, Unidad de Seguridad Social y Legal, Calidad de Vida.

La muestra objeto de estudio estuvo conformada por 55 expedientes de personal activo, 20 expedientes de personal jubilado y 15 expedientes de personal retirado, extraídos de la población total. Esta muestra fue suficiente para el logro de los objetivos planteados en esta investigación, pues permitió determinar las características generales del servicio de información propuesto.

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Según Arias (1999) las técnicas de recolección de datos son “las distintas formas o maneras de obtener información” (p.25).

Para efectos de este estudio la técnica usada sido la encuesta, que según García (1992) es “una investigación realizada sobre una muestra de sujetos representativa de un colectivo mas amplio, utilizando procedimientos estandarizados de interrogación con intención de obtener mediciones cuantitativas de una gran variedad de características objetivas y subjetivas de la población” (p. 123).

El instrumento fue la herramienta que permitió formular inquietudes para obtener información de utilidad en esta investigación, este se aplicó a través de un cuestionario (anexo A), que de acuerdo a García (ob.cit.) es un “listado de preguntas idénticas para todos los encuestados, que los coloca en idéntica situación sicológica, debe estandarizar la obtención de datos para así hacerlos comparables” (p. 123), dirigido a atender las necesidades de un sistema de información para las unidades de RRHH PDVSA Área Metropolitana.

De igual manera, se aplicó la técnica de la observación directa que de acuerdo a Palella y Martins (2003) es “observar con un objetivo claro y preciso el investigador lo que desea notar, lo cual implica una preparación previa al proceso de observación”. (p. 103), por medio de un guión de

observación (anexo B) que es un instrumento que se basa en una lista de indicadores que pueden redactarse ya sea como afirmaciones o bien como preguntas que orientan el trabajo de observación, señalando los aspectos que son relevantes al observar. Con la finalidad de estudiar los aspectos relacionados con la situación actual del Archivo de RRHH PDVSA Área Metropolitana.

3.6. ANÁLISIS DE RESULTADOS

Para el análisis de los resultados se tomó en cuenta la frecuencia de respuestas del cuestionario, para seguidamente analizar y presentar los resultados gráficamente.

De igual manera con los resultados adquiridos luego de la aplicación del guión de observación, se logró tener una vista general de la situación actual del archivo lo que condujo a reforzar los elementos que llevaron al origen de la propuesta del servicio de información en línea.

CAPITULO IV: ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. INFORMACIÓN GENERAL

El estudio de necesidades para la creación de un servicio de información en línea para el archivo de Recursos Humanos de PDVSA Área Metropolitana, se realizó aplicando un cuestionario estructurado con preguntas abiertas y cerradas, con el objetivo de conocer como la población sujeto de estudio hace uso de la información y documentación que le proporciona el archivo de RRHH.

En el caso de la población objeto se aplicó un guión de observación para detectar la situación del área de archivo tomando en cuenta las variables de infraestructura, sistema de organización, organización, material para archivar, brindó una forma efectiva de diagnosticar las fortalezas y fallas en la unidad archivística.

Para cumplir con el diagnóstico de la situación del archivo se hizo primero la identificación y descripción de las instalaciones, procesos, además del fondo documental lo que permitió ubicar dentro de contexto las actividades desarrolladas para este trabajo de investigación.

4.2. DIAGNÓSTICO DEL ARCHIVO DE RRHH PDVSA ÁREA METROPOLITANA

4.2.1. IDENTIFICACIÓN DEL ARCHIVO

4.2.1.1 Ubicación Geográfica

El Archivo de RRHH PDVSA Área Metropolitana se encuentra ubicado en la Avenida Libertador, con Calle El Empalme, complejo PDVSA MenPet, torre Este, nivel semi sótano, Municipio Libertador, Distrito Capital, Venezuela.

4.2.1.2. Adscripción

Se encuentra adscrito a la Gerencia de Recursos Humanos PDVSA Área Metropolitana, esta a su vez reporta a la Dirección Ejecutiva de Recursos Humanos Área Metropolitana.

4.2.1.3. Tipo de Archivo

De acuerdo al sistema es un archivo de gestión debido a que este inicia el proceso de conformación del expediente y resguarda la trayectoria del personal desde el ingreso hasta su egreso de la empresa.

Además por los documentos bajo custodia es un archivo especializado ya que solo resguarda las historias laborales del personal de PDVSA área metropolitana.

4.2.1.4. Documentos

Los documentos contenidos en los expedientes son: documentos personales, ficha técnica, contrato, planillas de seguro, vacaciones, reposos, cursos, evaluaciones, avisos de cambio, amonestaciones, entre otros.

Estos documentos son de carácter probatorio y facilitativos porque son usados en los procesos administrativos de la industria. Adicionalmente son confidenciales porque solo son consultados por el personal autorizado.

4.2.1.5. Período cronológico

Los expedientes contenidos en el este archivo datan de la década de los años 1960.

4.2.1.6. Normativa

El funcionamiento del Archivo de RRHH Área Metropolitana está regulado por el Manual de Normas y Procedimientos del Archivo de Personal Área Metropolitana, este instrumento se redactó conjuntamente entre la unidad de Archivo, la Gerencia de RRHH Área Metropolitana y la Dirección Ejecutiva de RRHH en el año 2013.

Presenta de manera concreta los lineamientos a seguir para organizar el archivo físico de los expedientes, define los elementos básicos relativos a la gestión documental, además de brindar orientaciones respecto a la estandarización de los procesos.

4.2.1.7. Organización del expediente

Los expedientes están organizados en carpetas con separadores diseñados para albergar cada documento según su categoría, las mismas están clasificadas así:

Separador I – Documentos Personales

- .- Análisis salarial
- .- Condiciones de salud del aspirante
- .- Constancias de trabajo
- .- Contrato de servicios
- .- Currículum
- .- Documentos personales
- .- Nombramiento
- .- Norma sobre conflicto de intereses
- .- Oferta de servicios
- .- Perfil del cargo
- .- Requisición de personal
- .- Resultado de verificación de persona natural

.- Resultados de entrevistas

.- Solicitud de ingreso

Separador II – Formación Académica / Adiestramiento

.- Certificados de asistencia a cursos/talleres

.- Notas certificadas

.- Títulos académicos

Separador III – Seguros y Beneficios

.- Carta de confirmación de beneficios

.- Formas de seguros social

.- Inscripción del beneficio de guardería

.- Inscripción en el Instituto Fondo de Ahorro (IFA)

.- Inscripción en planes de salud/vida y accidentes

.- Planilla de extensión del beneficio de tarjeta de alimentación TEA

Separador IV – Pagos Préstamos

.- Amortización de préstamos cinco salarios y nuevo empleado

.- Pago de bonos de matrimonio/nacimiento

.- Pago de guardería

.- Pago de matrícula escolar y transporte escolar a personal asignado

.- Pago de reintegro educativo

.- Pago de sustitución

.- Pago de útiles escolares

.- Pago funerario

.- Préstamo micro

.- Préstamo nuevo empleado

.- Otros pagos

Separador V – Ayuda de Alquiler / P.A.A.V.

Separador VI –Ausencia con pago / sin pago

.- Acompañamiento familiar

.- Lactancia

.- Reposos médicos

Separador VII – Vacaciones

Separador VIII – Becas Contractuales

Separador IX – Correspondencia

.- Amonestaciones

- .- Avisos de cambio
- .- Cartas
- .- Declaración Jurada de Patrimonio
- .- Dictámenes / Resoluciones
- .- Liquidación de prestaciones
- .- Reconocimientos

4.2.2. Operaciones Archivísticas

Las operaciones realizadas en el archivo que permiten normalizar los procesos y actividades que son neurales en la organización.

4.2.2.1. Recepción de documentos

Los documentos se remiten al archivo acompañados de un memorándum que será sellado como acuse de recibo del original, este último reposará en el archivo.

4.2.2.2. Registro de expedientes

Este es automatizado y estará constituido por los datos siguientes: nombres y apellidos, código SAP, cédula de identidad, gerencia y ubicación geográfica, este proceso es de estricta observancia.

4.2.2.3. Conformación de expedientes

Se debe resguardar los documentos en una carpeta con separadores identificada con el logo de PDVSA y la denominación “Gerencia de Recursos Humanos”, cada separador posee una leyenda como guía a fin de que sea fácil su identificación.

4.2.2.4. Clasificación de expedientes

Los expedientes se clasificarán de acuerdo al estado del personal:

Activo: son aquellos expedientes de los efectivos permanentes en todas las nóminas, prestan servicio en todas las áreas operacionales o filiales de PDVSA.

Jubilado: son los expedientes de ex trabajadores de la industria en condición de jubilados.

Retirado: constituido por expedientes de ex trabajadores retirados por motivo de renuncia, despido (todos los causales previstos en la ley) así como muerte (activos y jubilados).

4.2.2.5. Ordenación de expedientes

Los expedientes serán ordenados de acuerdo al número de cédula del trabajador.

4.2.2.6. Archivo de documentos

Estos se archivan de acuerdo a las separaciones por serie documental establecida siguiendo un orden cronológico.

4.2.2.7. Préstamo de expedientes

El acceso a los expedientes está restringido a los trabajadores adscritos a la gerencia de RRHH área metropolitana, las solicitudes deben hacerse vía correo electrónico, cualquier fotocopia de documentos debe estar autorizada por el supervisor encargado, se debe firmar un control de préstamos como constancia de la salida del expediente del archivo.

4.2.2.8. Transferencia de documentos

Para el envío de documentos, expedientes, entre otros, se deben utilizar sobres de manila identificados con los datos del remitente y del destinatario, sellados de forma que no se pueda ver su contenido. Este proceso debe quedar respaldado en formato físico como electrónico.

4.2.2.9. Desincorporación de expedientes

Los expedientes de personal no se someterán a procesos de selección para su Desincorporación del fondo documental, debido a que se consideran fuente de información primaria, histórica y de valor probatorio, que hace constar la trayectoria de los trabajadores de la industria durante la prestación de sus servicios.

4.3. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS A PARTIR DEL CUESTIONARIO APLICADO A LA POBLACIÓN SUJETO

La población sujeto, se encuentra representada por 8 líderes y 2 analistas de los diferentes departamentos de la Dirección de Recursos Humanos Área Metropolitana, esta muestra estuvo conformada por 24 personas a las que se le aplicó el cuestionario que estuvo diseñado con datos manejados por ellos, de manera que las respuestas sean concisas acorde a la información que se requiere en cada caso.

4.3.1. Departamentos en los que se desenvuelve la población sujeto

Los diferentes departamentos coordinados por la población sujeto son:

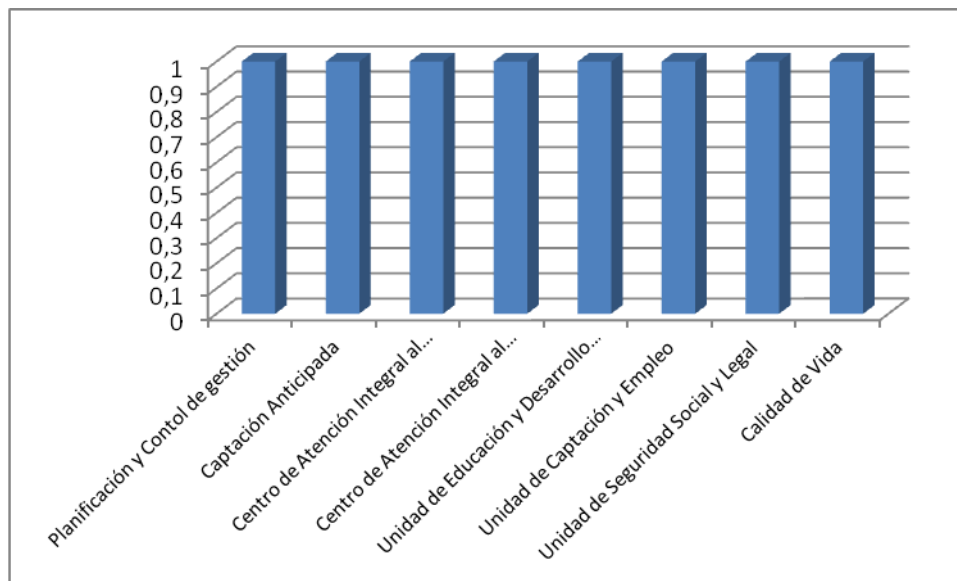


Gráfico N° 1. Departamentos en los que se desenvuelve la población sujeto

Se observa graficamente la totalidad de la población sujeto, estas son las unidades operativas de la gerencia de recursos humanos metropolitano y los

usuarios potenciales comprendido por los líderes además de los analistas quienes hacen uso de los servicios del archivo, la propuesta va dirigida a ellos.

4.3.2. Documentos que se solicitan con mayor frecuencia, al Archivo de RRHH PDVSA Área Metropolitana.

Los documentos solicitados con mayor frecuencia son: planilla de seguro de vida, documentos personales de los trabajadores activos, jubilados y la ficha técnica, de las respuestas dadas se evidencia que cada uno representa el 18%, seguido del Plan de Vivienda, Liberación de Hipoteca y Avisos de cambio, cada una representa el 9%.

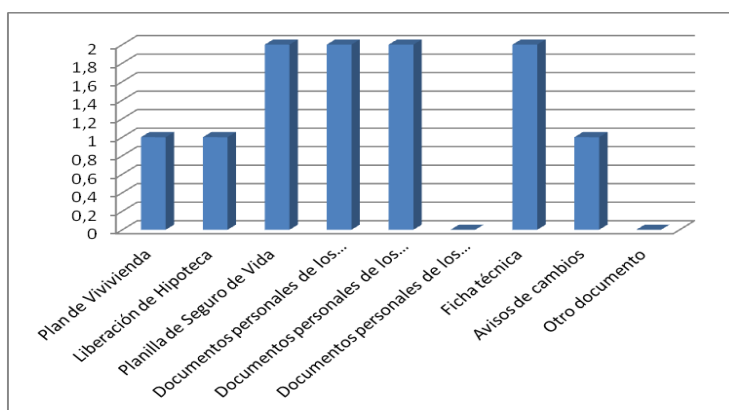


Gráfico N° 2. Documentos que se solicitan con mayor frecuencia, al Archivo de RRHH PDVSA Área Metropolitana.

Los documentos referentes a los beneficios contractuales del personal, documentos de identificación personal, la ficha técnica (resumen curricular corporativo), son los requeridos con mayor frecuencia por los

analistas de las unidades. Con esta respuesta se pudo determinar que tipología documental es la mas visualizada.

4.3.3. Frecuencia con que solicita la información o documentación

La población encuestada en su mayoría señaló que solicitan información de 3 a 4 veces por semana representando un 46%, un 35% de las respuestas indicó que lo hace de 0 a 2 veces por semana y el 19% restante señaló que lo solicitan más de 5 veces por semana.

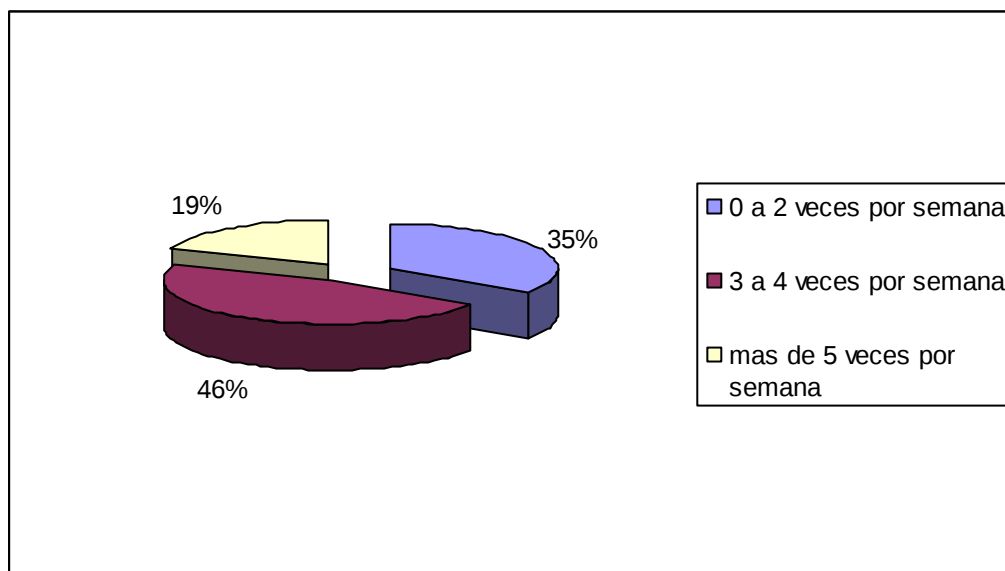


Gráfico N° 3 Frecuencia con que solicita la información o documentación

El gráfico anterior permite visualizar que la mayoría de la muestra hace uso frecuente de los servicios del archivo brindando base a la propuesta del servicio de información en línea, debido a que la frecuencia de las consultas influye en el tiempo que el personal debe ausentarse de sus puestos colocarlas vía web reduciría estos lapsos.

4.3.4. Tiempo en que el personal del Archivo suministra la información

El 62% de las respuestas brindadas señaló que el personal del archivo brinda información entre las próximas 3 horas de hecha la consulta, entre 4 horas y 1 día un 17%, al 13% dijo que iba desde 1 día a 8 días y el 8% restante indicó que la respuesta se tardó mas de 8 días.

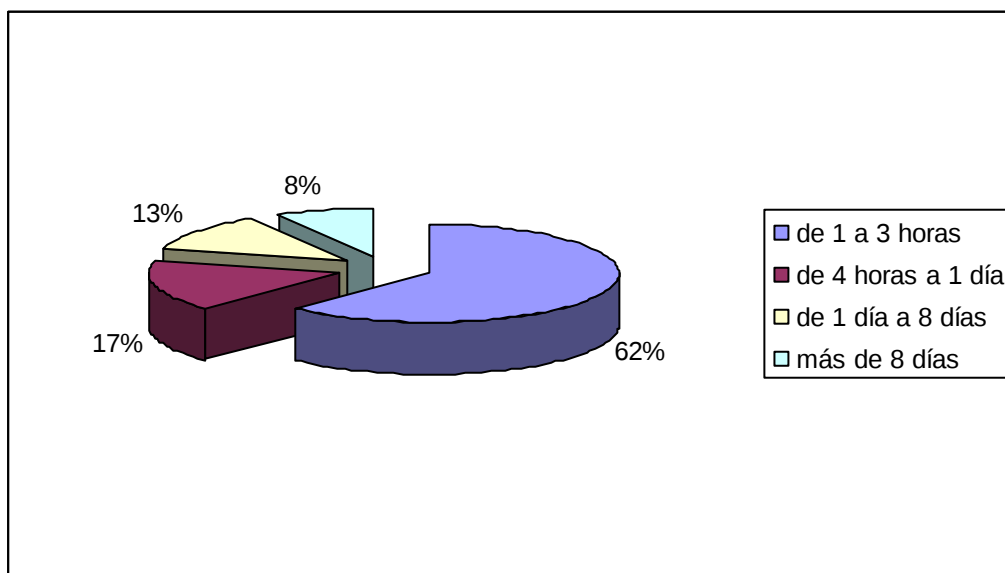


Gráfico N° 4. Tiempo en que el personal del Archivo suministra la información

Con el tiempo de respuesta del personal del archivo se buscó medir el nivel de compromiso que existe para efectuar las búsquedas. Se pudo observar que el tiempo de repuesta es oportuna esta varía de acuerdo al grado de dificultad que represente, el aporte de la propuesta es mejorar este tiempo si se atiende conjuntamente con el servicio de información en línea.

4.3.5. Considera beneficiosa la creación de un Servicio de Información en línea

El 87% de la población encuestada afirmó que sería un beneficio la creación del un Servicio de Información en línea, el 13% de las respuestas emitidas señaló que no.

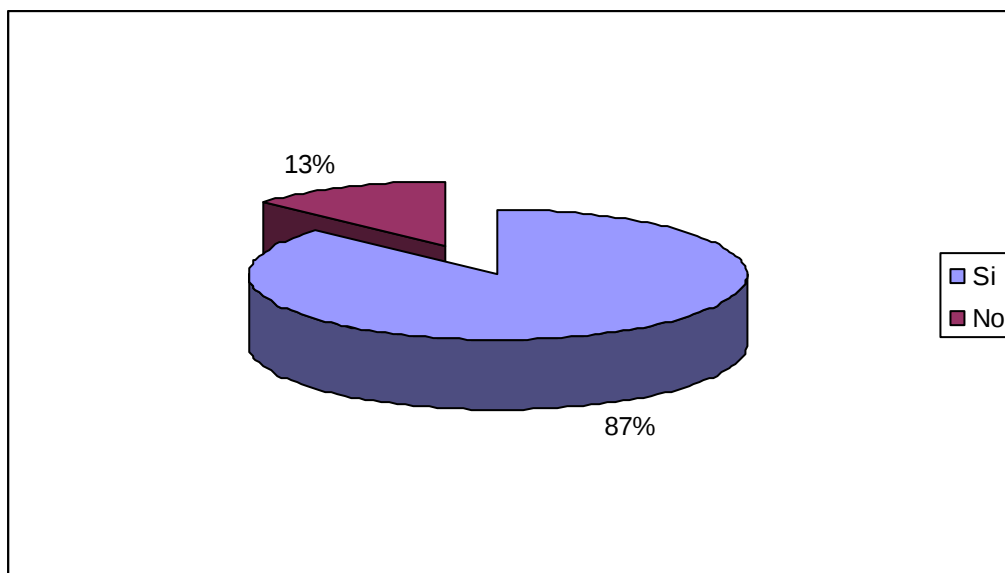


Gráfico N° 5. Considera beneficiosa la creación de un Servicio de Información en línea

Esta pregunta abordó el hecho de considerar beneficioso la creación de un servicio de información en línea, la respuesta de la mayoría de los usuarios potenciales fue la de su creación tomando en cuenta las ventajas que esto brinda a la atención de las oficinas lo que a la final cumple el objetivo de mejorar la situación en cuanto al tiempo de respuesta.

4.3.6. Documentos que sugieren sean incorporados al Servicio de Información

De las respuestas dadas, el 50% señaló el Curriculum Vitae de los trabajadores como el principal, seguido de la cédula de identidad, constancias de estudios, títulos obtenidos, beneficiarios del seguro así como el expediente del trabajador, cada una representa el 10%.

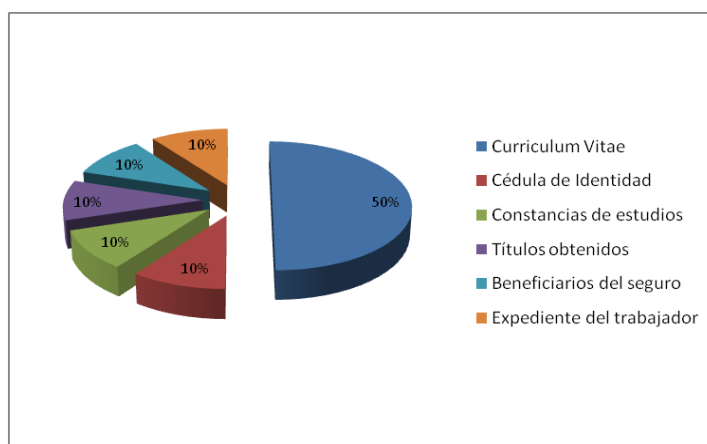


Gráfico N° 6. Documentos que sugieren sean incorporados al Servicio de Información

Cada documento constituye parte primordial del expediente porque representan la trayectoria del empleado dentro de la industria, cada tipología lo engrosa, el gráfico anterior brinda una imagen en cuanto a los documentos que deberían incorporarse al servicio de acuerdo a la sugerencia de los usuarios, siendo el Curriculum Vitae el que obtuvo mayor peso se puede decir entonces que es escogido por ser el que resume la vida profesional del individuo de forma compacta.

4.3.7. Un Servicio de Información en Línea, contribuye a:

Las respuestas dadas señalan en un 30% que un servicio de información contribuye a agilizar procesos, así como a facilitar la investigación y todas las opciones en igual porcentaje, sólo un 10% señaló otro indicando específicamente que pueden tener acceso personas no autorizadas.

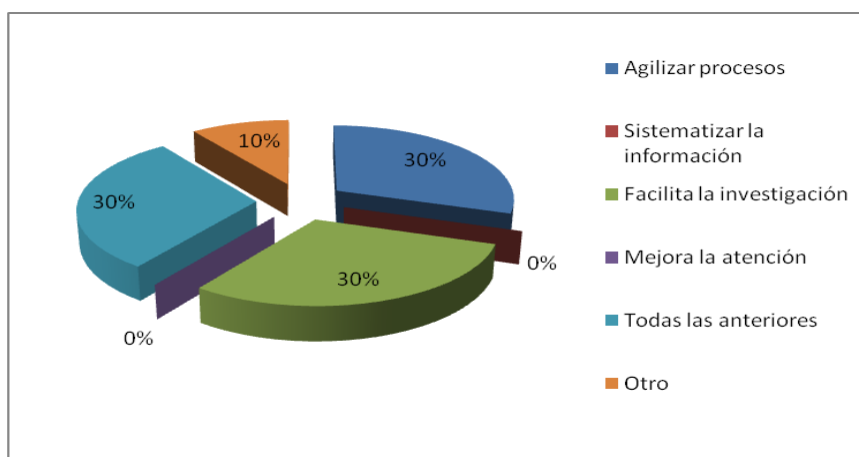


Gráfico N° 7. Un Servicio de Información en Línea, contribuye a:

El conjunto de soluciones que brinda el servicio de información en línea como un todo es el lineamiento principal dentro de la propuesta por lo que es indudablemente la mejora del servicio, las respuestas a la pregunta anterior engloban precisamente lo que el usuario pronostica como contribución con la implementación del mismo, siendo “todas las anteriores” la respuesta que encerró todas las opciones.

4.3.8. Tiene la posibilidad de acceso a Internet

Los 24 encuestados lo que representa el 100% de la población, señalan que tienen la posibilidad de acceso a Internet.

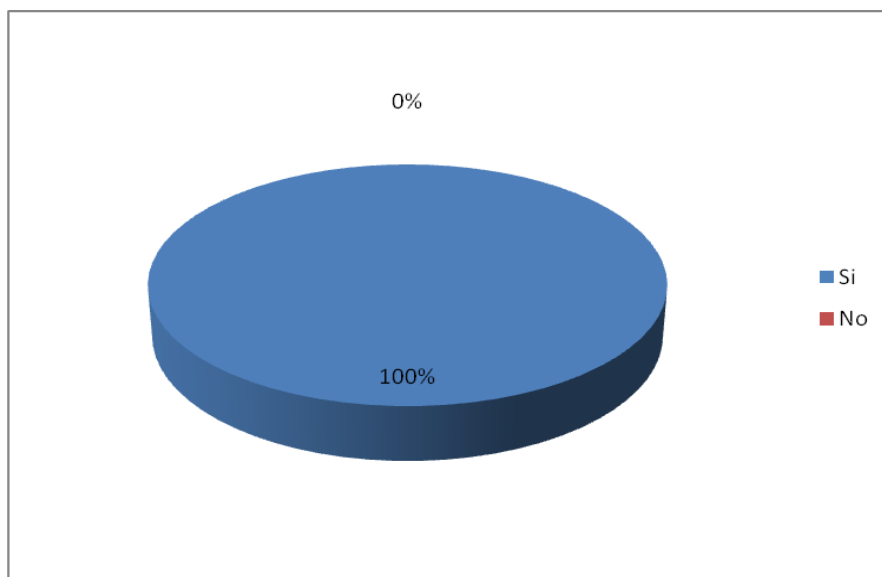


Gráfico N° 8. Tiene la posibilidad de acceso a Internet

Las estaciones de trabajo en todas las unidades de RRHH poseen acceso a Internet, esta plataforma puede ser aprovechada de manera significativa para la propuesta.

Aunque se posee acceso a Internet, es necesario contar con la permisología necesaria para acceder a la red mundial, por lo tanto existen niveles de acceso y no todas las estaciones están autorizadas a ingresar a el total de páginas disponibles.

4.3.9. Las estaciones de trabajo cuentan con servicio Intranet

El 100% de la población señala que la institución cuenta con el servicio de Intranet.

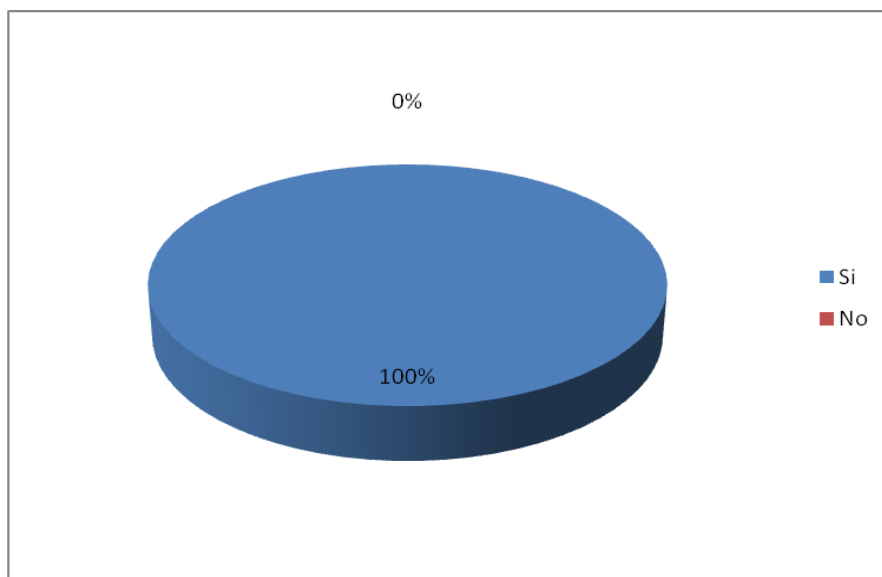


Gráfico N° 9. La institución cuenta con Intranet

Adicionalmente las unidades cuentan con servicio de intranet otro punto para ser tomado en cuenta para la propuesta, sin embargo, existe la necesidad de proveer de los permisos necesarios para acceder a las herramientas que brindan los servicios 2.0 conjuntamente con la gerencia encargada del tema tecnológico.

4.3.10. Está familiarizado con el paquete de Software bajo el cual se encuentra su estación.

El 100% de la población encuestada, señala que si está familiarizado con el paquete de Software bajo el cual se encuentra su estación.

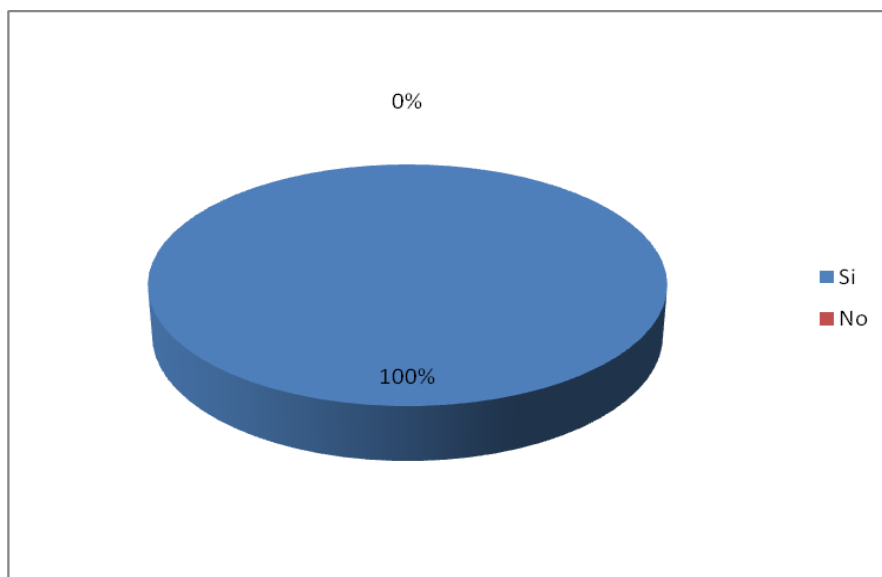


Gráfico N° 10. Está familiarizado con el paquete de Software bajo el cual se encuentra su estación

Las estaciones de trabajo poseen instalado Windows XP de Microsoft si bien no es el sistema operativo con las actualizaciones de ultima generación, es el mas conocido a nivel general, la sencillez y fácil manejo que posee es una de las ventajas que impulsa la propuesta del servicio.

4.4. PRESENTACIÓN DE LOS RESULTADOS A PARTIR DEL GUIÓN DE OBSERVACIÓN APLICADO A LA POBLACIÓN OBJETO.

A continuación se observan los resultados luego de la aplicación del Guión de Observación de acuerdo a cada elemento evaluado.

4.4.1. Espacio donde reposa el fondo documental del archivo de RRHH PDVSA área metropolitana

En este aspecto se evaluó el área física de la que dispone el archivo, observándose que el espacio si está acorde con el tipo de fondo que se maneja dentro de la organización.

Alternativa	Número	Porcentaje
Suficiente	1	100
No suficiente	0	0
Total	1	100

Cuadro N° 1. Espacio donde reposa el fondo documental del archivo de RRHH PDVSA área metropolitana

4.4.2. El fondo documental se encuentra ordenado bajo qué criterio

Para la comprensión de la organización bajo la cual se rige el archivo se formuló esta cuestión, este se encuentra organizado bajo el criterio numérico.

Alternativa	Número	Porcentaje
Alfabético	0	0
Numérico	1	100
Total	1	100

Cuadro N° 2. El fondo documental se encuentra ordenado bajo qué criterio

4.4.3. Material de oficina donde reposa el fondo documental

Aquí se aborda lo relativo al tipo de material sobre la que reposan los documentos contenidos en los expedientes, de las opciones disponibles las carpetas colgantes fueron las observadas debido a que éstas se adaptan al tipo de archivador del que se dispone el cual es rodante.

Alternativa	Número	Porcentaje
Carpetas colgantes	1	100
Cajas	0	0
Carpetas binder	0	0
Total	1	100

Cuadro N° 3. Material de oficina donde reposa el fondo documental

4.4.4. Criterio para la solicitud de información

De acuerdo a la interrogante se buscó detectar la debilidad o fortaleza del sistema usado para dar respuesta a las solicitudes, aquí se determinó que las mismas son de forma automática.

Alternativa	Número	Porcentaje
Manualmente	0	0
Automáticamente	1	100
Total	1	100

Cuadro N° 4. Criterio para la solicitud de información

4.4.5. Software usado para la búsqueda de los requerimientos de información

Se refirió al tipo de programas que son utilizados en el archivo para completar las búsquedas de información, se determinó que esta labor se comparte entre dos programas disponible en las estaciones de trabajo: Hojas de Cálculo Microsoft Excel y sistema de personal SAP.

Alternativa	Número	Porcentaje
Software propio	0	0
Excel	1	50
SAP	1	50
Total	2	100

Cuadro N° 5. Software usado para la búsqueda de los requerimientos de información

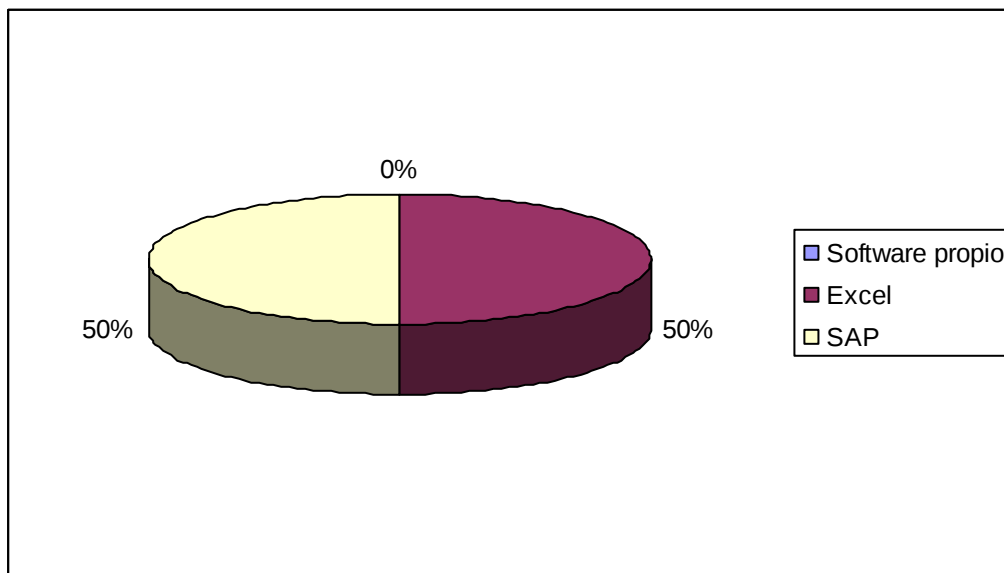


Gráfico N° 11. Software usado para la búsqueda de los requerimientos de información.

De acuerdo al gráfico anterior se observó el uso entre los dos programas que se complementan para culminar las búsquedas de información dentro del fondo documental, hay ausencia de un programa propio el cual puede ser ocupado por la propuesta del servicio.

4.4.6. El software usado posee un motor de búsqueda acorde a la cantidad de requerimientos de información de tipologías documentales

Aquí se indagó sobre la capacidad de los programas usados para devolver respuestas oportunas y así brindar el servicio adecuado a los usuarios finales la que se complementa con el servicio de información, se obtuvo una respuesta afirmativa.

Alternativa	Número	Porcentaje
Si	1	100
No	0	0
Total	1	100

Cuadro N° 6. El software usado posee un motor de búsqueda acorde a la cantidad de requerimientos de información de tipologías documentales

4.4.7. Estado de conservación del fondo documental

Se determinó con este aspecto que los expedientes son conservados de manera adecuada evitando así su deterioro a pesar de las consultas manuales por parte de los usuarios del archivo.

Alternativa	Número	Porcentaje
Buen estado	1	100
Regular	0	0
Deteriorado	0	0
Total	1	100

Cuadro N° 7. Estado de conservación del fondo documental

4.4.8. Los documentos contenidos en los expedientes cumplen con los criterios de conservación para su digitalización

Con este apartado se indagó en lo referente a la calidad de conservación que mantienen los expedientes para el proceso de digitalización, propia de los servicios en línea, se observó que si poseen esta cualidad.

Alternativa	Número	Porcentaje
Si	1	100
No	0	0
Total	1	100

Cuadro N° 8. Los documentos contenidos en los expedientes cumplen con los criterios de conservación para su digitalización

4.4.9. Tipologías documentales que se observan en los expedientes

Cuando se realizó la observación de los expedientes se consideró el estatus laboral del sujeto dentro de la institución.

El resultado arrojó que el personal activo por su condición es el que generó mayor cantidad de documentos, precisamente por tener participación activa los planes y beneficios engrosan sus expedientes.

El personal jubilado posee la segunda marca debido a que al ya no pertenecer a la fuerza activa de la industria, disminuye drásticamente la frecuencia con la que envían documentos a sus expedientes, finalmente el personal retirado quedó de última posición debido que al terminar la relación laboral finaliza el envío de documentos a los expedientes.

TIPO DE EXPEDIENTE	TIPOLOGÍA DOCUMENTALES								
	DOCUMEN- TOS PERSONA- LES	FORMA- CIÓN ACADÉ- MICA	SEGUR- OS Y BENEFI- CIOS	PAGOS / PRÉSTA- MOS	PLAN DE VIVIE- NDA	REPO- SOS MÉDIC- OS	VACACI- ONES	BEC- AS	CORRESPON- DENCIA
Personal Activo	26	29	23	29	32	29	29	26	29
Personal Jubilado	10	11	10	8	10	11	10	11	9
Personal Retirado	8	6	8	7	6	9	7	7	7

Cuadro N° 9. Tipologías documentales que se observan en los expedientes

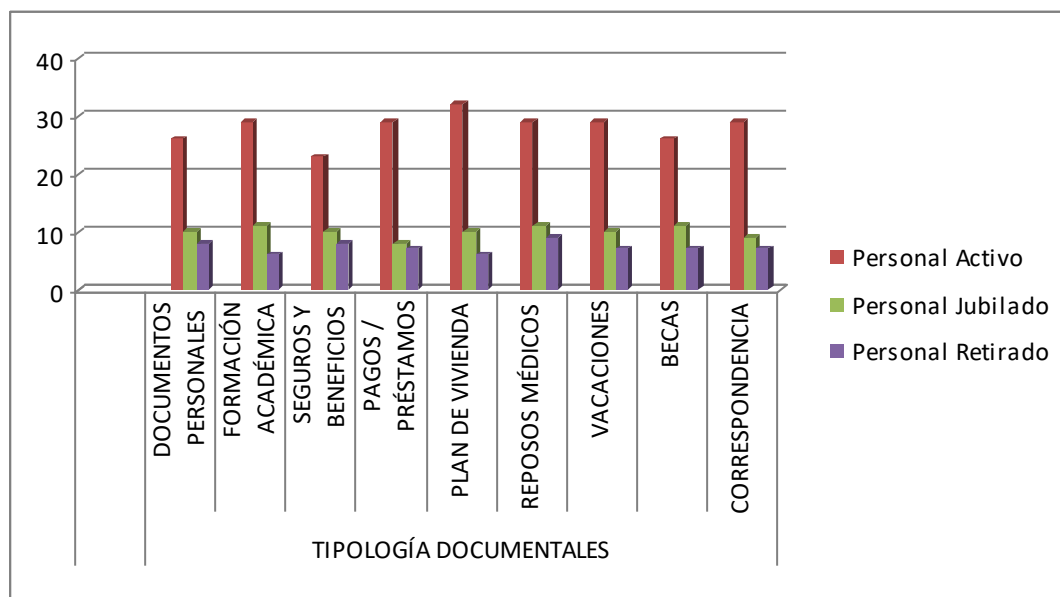


Gráfico N° 12. Tipologías documentales que se observan en los expedientes

4.5. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS.

La aplicación conjunta de ambos instrumentos trajo como consecuencia que se diera el diagnóstico de la situación del archivo, se pudo conocer desde el punto de vista archivístico, desde la óptica de los usuarios y observando directamente los problemas propios de una oficina de este tipo.

Luego de la obtención de los resultados se obtuvo una panorámica de hacia donde debe apuntar la propuesta, para cumplir con los objetivos propuestos en esta investigación.

Se observaron los resultados luego de aplicación de ambos instrumentos lo que permitió hacer el diagnóstico de la situación de acuerdo a la tendencia de cada respuesta obtenida, del estado bajo el que se encuentra el archivo de RRHH PDVSA área metropolitana al momento en que se hizo este trabajo.

El cuestionario dirigido a los jefes de las unidades que hacen vida dentro de la Gerencia de Recursos Humanos Metropolitano ayudó a determinar las directrices bajo las cuales se debe regir el servicio, brindando las pautas para la propuesta en asuntos como las tipologías documentales, tiempos de respuesta, frecuencia de consulta, estos tópicos facilitaron la tarea de alcanzar el objetivo.

Se pudo observar que la mayoría está de acuerdo con la creación de un servicio de información que les permita hacer las solicitudes de forma

remota, este punto permite decir que el tiempo que se ahorra el personal en traslados hacia el archivo representa una ventaja considerable.

En general los lapsos que transcurren desde el momento de hacer las solicitudes hasta obtener la respuesta son cortos de acuerdo a las respuestas obtenidas, esta atención puede ser mejorada al incorporarse el sistema en línea, por el hecho de la inmediatez que este brinda.

Lo ideal es que todos los documentos sean agregados al servicio de información, sin embargo, hubo unos en especial que son de mayor consulta, debido a esta alta frecuencia y para efectos de esta investigación son de prioridad por lo tanto estarán entre los primeros en ser incluidos basados en los resultados del cuestionario.

La plataforma tecnológica de las estaciones necesita ser actualizada puesto que las computadoras aun están bajo sistemas operativos antiguos que ya dejaron de recibir actualizaciones. Una de las ventajas de ello es que forman parte de un sistema estructurado y robusto, sin embargo las limitaciones encontradas en cuanto a los recursos de red truncó en gran manera la funcionalidad del servicio y su prueba a gran escala.

Se diseñó un guión de observación compuesto por diez ítems en los que se abordó aspectos relacionados a las condiciones bajo las cuales están archivados los expedientes, la infraestructura que alberga el archivo, software usado para las búsquedas, criterio de organización, estado de los

expedientes, permitió de primera mano observar los puntos resaltantes y las deficiencias que adolece la unidad.

Los espacios que albergan las oficinas del archivo de RRHH PDVSA área metropolitana cumplen con las expectativas, la infraestructura está organizada y diseñada de manera que el material rodante que almacena los expedientes permite su localización de forma oportuna. Por lo tanto es idóneo para contener todos los expedientes del personal de casa matriz.

El fondo documental está conservado de buena manera a pesar del sistema de préstamos físicos que se usa en la actualidad, existe un compromiso entre los usuarios quienes son los beneficiarios del servicio con el objeto de conservar las carpetas en sus condiciones originales. Así mismo este estado permite que al ser escaneados conserven todas sus características y sean de fácil consulta.

Finalmente se observó que de acuerdo a la condición del trabajador dentro de la industria determina que tipo de documentos se mantienen en su expediente, a medida que se cumple el ciclo de vida dentro de la industria disminuye la cantidad de tipologías que son conservadas en las carpetas.

La unidad de archivo brinda un servicio acorde a las necesidades de los usuarios que conforman la gerencia de RRHH, se mantiene dentro de los lineamientos fijados por la dirección ejecutiva al momento de la aplicación de los instrumentos de este estudio.

La respuesta a las solicitudes viene dada por la capacidad de su personal y el uso adecuado del software disponible además de la disposición oportuna de los elementos archivísticos, allí radica la importancia de la ordenación y clasificación ya que sin estos elementos las búsquedas serían infructuosas y ralentizaría la respuesta.

Se encuentra un sistema de atención directa en donde las solicitudes se realizan al supervisor del área quien delega al personal la localización del expediente y posterior respuesta, la persona se dirige al archivo y retira los documentos requeridos, se asienta el préstamo y se espera la devolución. En este punto es donde el servicio de información cobra importancia precisamente en la reducción de ese tiempo siendo que la persona no tenga la necesidad de asistir físicamente al archivo.

En el archivo se cumplen las condiciones para brindar un servicio eficiente acorde con las características del mismo, adicionalmente la propuesta brinda mayor efectividad a esta actividad lo que redundaría en beneficios tangibles para esta oficina.

CAPITULO V: PROPUESTA DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN EN LÍNEA PARA EL ARCHIVO DE RECURSOS HUMANOS PDVSA ÁREA METROPOLITANA

5.1 Alcance

Para la propuesta se diseñó un servicio de información en línea con la finalidad de que funcione como herramienta de apoyo para la realización de las actividades de archivo apegándose a los elementos descriptivos de la norma ISAD-G, logrando así simplificar los procesos del trabajo de documentación.

Se aspira que la gestión del archivo de RRHH PDVSA área metropolitana ofrezca servicios mejorados para los usuarios potenciales del servicio, por lo que su implementación contribuirá de manera concreta a la corrección de las fallas detectadas en el proceso de esta investigación.

Se requiere diseñar un servicio de información en línea para el archivo de RRHH PDVSA área metropolitana, a través de este servicio de información se pretende:

- Facilitar la gestión de los expedientes.
- Incorporar la norma ISAD-G para acelerar la búsqueda y descripción de los expedientes del personal incluidos en el servicio.

- Desplegar interfaces amigables e intuitivas que permitan el manejo rápido de la herramienta.
- Permitir sesiones multiusuario para acceder y hacer consultas al mismo tiempo.

5.2 Diseño del Servicio de Información en Línea para el Archivo de RRHH PDVSA Área Metropolitana

Para el diseño del servicio es necesario seccionarlo en fases a fin de estructurarlo de acuerdo a las condiciones presentes en el archivo, además se tomarán las acciones necesarias para el desarrollo de la propuesta.

5.2.1 Primera Fase Planificación: aquí se evaluaron las acciones necesarias para el logro de la propuesta, se identificó a las personas que interactúan en el servicio de información así como el modelo necesario para la estructura del mismo, tomando en consideración el hardware disponible para la prueba del servicio.

5.2.2 Segunda Fase Descripción del Diseño: se evaluó el modelo de la arquitectura del sistema, que el mismo sea flexible a las modificaciones, amigable para el usuario final, de fácil implementación, con el fin de que esté acorde al sistema operativo presente en las computadoras usadas por el personal, todo esto ligado al apoyo de la gestión de archivos de la gerencia de RRHH PDVSA área metropolitana.

5.2.3 Tercera Fase Descripción de la Arquitectura: la arquitectura fue cliente-servidor, en este tipo de red las comunicaciones están conectadas a un servidor en el que se centralizan los diversos recursos y aplicaciones, además de ponerlos a disposición de los usuarios cada vez que son requeridos, las gestiones realizadas se concentran en el servidor.

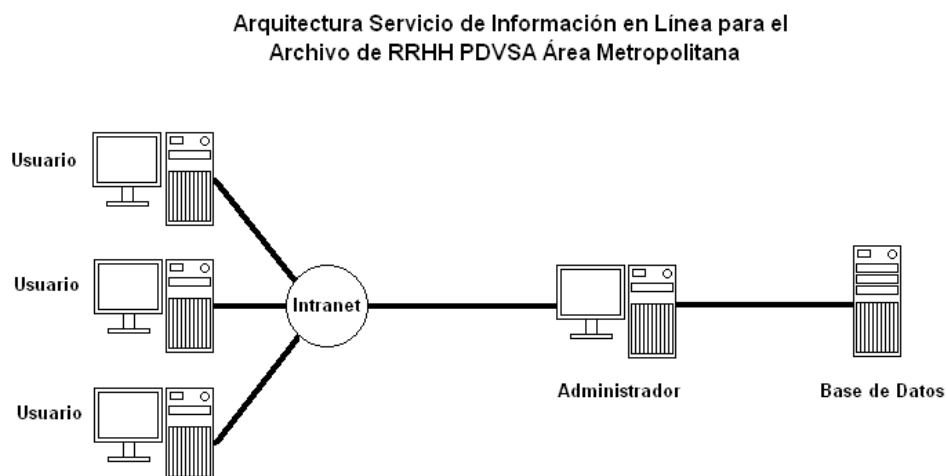


Imagen N° 1. Diseño de Arquitectura del Servicio de Información

Fuente: Arquitectura Cliente Servidor [En línea]
http://www.ecured.cu/index.php/Arquitectura_Cliente_Servidor. Obtenido el 25 de enero de 2017.

Base de Datos: se usó la base de datos MySQL junto a la aplicación MS Access tomando en consideración las características de la infraestructura y necesidades de este trabajo, la conexión entre estos software se estableció con un driver ODBC (Open Database Connectivity) esto tomando en cuenta

que las estaciones de trabajo están bajo ambiente Windows XP, con las aplicaciones mencionadas se desarrollaron las tablas que conforman la base de datos del servicio de información.

La base de datos posee la función de servidor, tiene un rol pasivo en la comunicación, tras recibir la solicitud la procesa y envía la respuesta al usuario.

Las características del servidor son:

1.- El cliente y el servidor pueden estar en plataformas separadas o en la misma plataforma.

2.- Los cambios hechos en las plataformas de clientes o servidores por actualización o reemplazo tecnológico, se realizan de forma transparente para el usuario final.

3.- Al iniciarse éste espera a que lleguen solicitudes por lo que actúa como un dispositivo esclavo.

Servidor de aplicaciones: el lenguaje PHP que es un estándar dentro del mundo web se encuentra del lado del servidor, está diseñado para el desarrollo de contenido dinámico, por medio de este software se genera el código HTML que es lo que ve el usuario final en los navegadores.

Sin embargo como se mencionó en las limitantes el acceso a la red estuvo restringido debido a las normativas vigentes en cuanto a la seguridad de la información, por lo que la prueba se hizo de manera local.

Administrador: el servicio de información contó con la figura del administrador quien es el funcionario del archivo, fue el encargado de realizar todas las operaciones del servicio.

La estación de trabajo del administrador hizo las veces de servidor de aplicaciones, posee la permisología para cargar los registros de los empleados, actualizar el modelo, registrar los datos de los expedientes, crear y eliminar cuentas, es la persona que lleva a cabo las actividades necesarias para lograr que el servicio funcione de manera adecuada.

Estaciones de trabajo: son las computadoras que los usuarios deben emplear para acceder al sistema a través del navegador web, estos son los usuarios finales del sistema de información.

Ellos son los que inician las solicitudes o peticiones, poseen un papel activo en la comunicación, esperan y reciben respuestas del servidor.

5.3 Casos de Uso

Detallan las funcionalidades del software para el servicio de información en línea para el archivo de RRHH PDVSA área metropolitana.

Se especifican los modelos de casos de uso:

Caso de Uso: Registrar Información

Caso de Uso 1: Registrar Información de Expediente
Actor: Administrador
1) Actor selecciona la opción de ingresar registro
2) Sistema muestra pantalla con el formulario
3) Actor ingresa la información, indica grabar la información
4) Sistema da una respuesta satisfactoria del proceso

Caso de Uso: Consulta de Registro

Caso de Uso 2: Consulta de Registro
Actor: Administrador / Usuario
1) Actor selecciona la opción para consultar el registro
2) Sistema muestra formulario con las opciones de búsqueda
3) Actor ingresa palabras clave, ejecuta consulta
4) Sistema muestra el registro con la información que coincide con el requerimiento del usuario

5) Actor visualiza la información

Caso de Uso: Crear Cuenta de Usuario

Caso de Uso 3: Crear Cuenta de Usuario
Actor: Administrador
1) Actor selecciona crear cuenta
2) Sistema muestra el formulario
3) Actor completa datos del formulario
4) Sistema valida información
5) El actor confirma y guarda la información
6) Sistema registra el usuario y da respuesta positiva

Caso de Uso: Eliminar Cuenta de Usuario

Caso de Uso 4: Eliminar Cuenta de Usuario
Actor: Administrador

1) Actor selecciona eliminar cuenta
2) Sistema solicita cuenta a eliminar, muestra pantalla para seleccionar la cuenta
3) Actor escoge y confirma la eliminación de la cuenta
4) Sistema elimina el registro
5) Sistema confirma eliminación
6) Se muestra pantalla mostrando la eliminación

Caso de Uso: Actualizar Registro

Caso de Uso 5: Actualizar Registro
Actor: Administrador
1) Actor selecciona actualizar registro
2) Sistema pide registro a actualizar
3) Actor selecciona el registro
4) Sistema muestra los renglones para actualización
5) Actor modifica el registro, confirma operación

6) Sistema valida, ejecuta operación y guarda información actualizada

Diagrama Casos de Uso

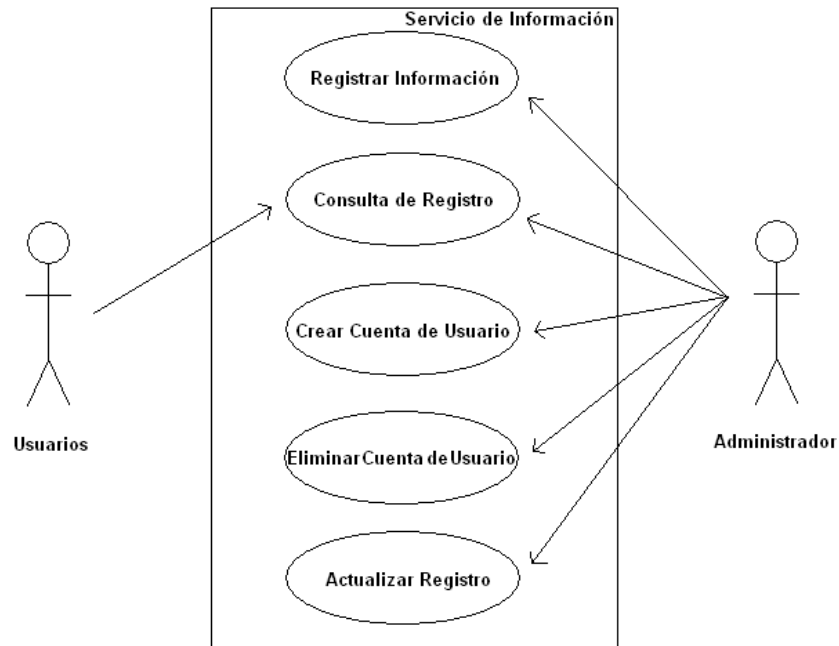


Imagen N° 2. Diagrama Casos de Uso del Servicio de Información

Fuente: Diagramas de casos de uso de UML: Referencia [En línea]

<https://msdn.microsoft.com/es-es/library/dd409427.aspx>. Obtenido el 25 de enero de 2017.

En el sistema intervienen la figura de la Gerencia de RRHH Área Metropolitana bajo la unidad de Archivo RRHH Área Metropolitana, los departamentos relacionados con el proceso: Planificación y Control de Gestión, Captación Anticipada, Centro de Atención Integral al Trabajador, Centro de Atención Integral al Trabajador Jubilado, Unidad de Educación y

Desarrollo Metropolitano, Unidad de Captación y Empleo, Unidad de Seguridad Social y Legal, Calidad de Vida.

Lo que sigue es un manual ideado con la intención de guiar en el proceso de aprendizaje sobre los tópicos funcionales del servicio, dirigido a las personas que intervienen en el proceso de carga de información en el servicio.



Manual para el registro de Información en el Sistema de Información en Línea para el Archivo RRHH PDVSA Área Metropolitana.

El siguiente manual está dirigido al personal del Archivo de RRHH PDVSA Área Metropolitana para explicar detalladamente el proceso a seguir para el registro de la información en el servicio bajo la norma ISAD-G, todas las acciones señaladas aquí deben ser validadas para que sean registradas por el sistema usando las funciones destinadas para tal fin.

1.- Campos del Área de Identificación:

.- Cédula de identidad: se ingresa el número de documento de identidad del trabajador.

.- Apellidos y Nombres: se debe ingresar todos los nombres y apellidos que posea el trabajador.

.- Fecha de ingreso: se agrega la fecha efectiva de ingreso del sujeto a la industria.

.- Nivel de descripción: se debe indicar que es un expediente, detallando el estatus del trabajador (activo, jubilado, retirado).

.- Volumen y soporte de la unidad documental: se señala la cantidad de folios que contiene el expediente, lo que se traduce en la cantidad de hojas en número.

2.- Campos del Área de contexto:

.- Nombre de los productores: se indica el nombre de la Gerencia de RRHH Área Metropolitana.

.- Ingreso: señala la forma en que ingresó el personal a la industria, por lo general este es por el proceso de selección de costumbre.

3.- Campos del Área de Contenido y Estructura:

.- Alcance y contenido: se debe seleccionar la documentación que conforma el expediente, esta conformada por aquella que esta contenida físicamente dentro de la carpeta.

4.- Campos del Área de Condiciones de Acceso y uso:

.- Lengua escrita de los documentos: se debe indicar el idioma en que están escritos los documentos, por defecto el idioma es el español.

.- Características físicas: se refiere a las condiciones de almacenamiento, además indicar si el expediente se encuentra digitalizado para su consulta.

5.- Campos del Área de Documentación asociada:

.- Existencia de copias: sólo aplicable en casos excepcionales, por lo general los expedientes reposan permanentemente en el archivo

6.- Campos del Área de Notas:

.- Notas: se debe registrar cualquier otra información que no se indicó en las áreas anteriores y se considere importante.

7.- Campos del Área de Control de la descripción:

.- Nota del archivero: señalar el nombre del funcionario que hizo la descripción

.- Normas: se indica la norma ISAD-G bajo la cual se hizo la descripción de los expedientes.

.- Fecha de descripción: se indica día, mes y año en que se realizó la descripción



Guía para la descripción Documental bajo la norma ISAD-G Personal Activo.

Ejemplo:

1.- Campos del Área de Identificación:

- .- Cédula de Identidad: V-3.008.031
- .- Apellidos y Nombres: Rangel Jorge
- .- Fecha de ingreso: 09 de septiembre de 2014
- .- Nivel de descripción: unidad documental compuesta, expediente de RRHH, personal fijo
- .- Volumen y soporte de la unidad documental: 121 documentos en soporte papel, 30 centímetros de extensión

2.- Campos del Área de contexto:

- .- Nombre de los productores: Gerencia de Recursos Humanos PDVSA Área Metropolitana.
- .- Ingreso: el expediente ingresa al archivo para su custodia mediante el proceso de contratación de personal rutinario

3.- Campos del Área de Contenido y Estructura:

.- Alcance y contenido: el expediente contiene resumen curricular, educación, contrato de trabajo, cláusula de confidencialidad, evaluaciones de desempeño, ficha técnica, planes de salud, capacitación, pagos, deducciones, vacaciones, préstamos, plan de vivienda, permisos, avisos de cambio

4.- Campos del Área de Condiciones de Acceso y uso:

.- Lengua escrita: español

.- Características físicas: se encuentra almacenado en la carpeta colgante respectiva, para visualizar el expediente escaneado se debe tener acceso al sistema de información en línea como usuario registrado

5.- Campos del Área de Documentación asociada:

.- Existencia de copias: el expediente solo tiene una copia y es la que se encuentra disponible en forma electrónica en el servicio

6.- Campos del Área de notas:

.- Notas: se encuentran respaldos fotográficos del empleado

7.- Campo del Área de Control de la descripción:

.- Nota del archivero: descripción realizada por César Márquez,
Supervisor del Archivo de RRHH PDVSA Área Metropolitana

.- Normas: la descripción se hizo bajo las directrices de la
norma ISAD G

.- Fecha de descripción: 25 de enero de 2017



Guía para la descripción Documental bajo la norma ISAD-G Personal Jubilado.

Ejemplo:

1.- Campos del Área de Identificación:

- .- Cédula de identidad: V-3.274.266
- .- Apellidos y Nombres: Boesi Moro Tito
- .- Fecha de ingreso: 04 de marzo de 1965
- .- Fecha de egreso: enero de 1996 (en este caso se menciona la fecha efectiva de jubilación del empleado para fines informativos).
- .- Nivel de descripción: unidad documental compuesta, expediente de RRHH, personal jubilado
- . .- Volumen y soporte de la unidad documental: 65 documentos en soporte papel, 30 centímetros de extensión

2.- Campos del Área de contexto:

- .- Nombre de los productores: Gerencia de Recursos Humanos
PDVSA Área Metropolitana

.- Ingreso: el expediente ingresa al archivo para su custodia mediante el proceso de contratación de personal rutinario

3.- Campos del Área de Contenido y Estructura:

.- Alcance y contenido: hoja de vida, contrato de trabajo, ficha técnica, planes de salud, constancia de fe de vida, pagos, deducciones, préstamos, plan de vivienda, plan de jubilación

4.- Campos del Área de condiciones de Acceso y uso:

.- Lengua escrita: español

.- Características físicas: se encuentra almacenado en la carpeta colgante respectiva, para visualizar el expediente escaneado se debe tener acceso al sistema de información en línea como usuario registrado

5.- Campos del Área de documentación asociada:

.- Existencia de copias: el expediente solo tiene una copia y es la que se encuentra disponible en forma electrónica en el servicio

6.- Campos del Área de notas:

.- Notas: se encuentran respaldos fotográficos del empleado

7.- Campos del Área de Control de la descripción:

.- Nota del archivero: descripción realizada por César Márquez,
Supervisor del Archivo de RRHH PDVSA Área Metropolitana

.- Normas: la descripción se hizo bajo las directrices de la
norma ISAD G

.- Fecha de descripción: 25 de enero de 2017



Guía para la descripción Documental bajo la norma ISAD-G Personal Retirado.

Ejemplo:

1.- Campos del Área de Identificación:

- .- Cédula de identidad: V-19.205.574
- .- Apellidos y Nombres: Garcia Olimpido Jorge Luis
- .- Fecha de ingreso: 16 de enero de 2016
- .- Fecha de egreso: 16 de enero de 2017 (se incluye la fecha de egreso para fines informativos, en este caso por ser un contrato por tiempo determinado)
- .- Nivel de descripción: unidad documental compuesta, expediente de RRHH, personal retirado
- .- Volumen y soporte de la unidad documental: 35 documentos en soporte papel, 30 centímetros de extensión

2.- Campos del Área de contexto:

- .- Nombre de los productores: Gerencia de Recursos Humanos PDVSA Área Metropolitana

.- Ingreso: el expediente ingresa al archivo para su custodia luego del proceso de contratación y al no concretar con la persona se retira como posible candidato

3.- Campos del Área de Contenido y Estructura:

.- Alcance y contenido: resumen curricular, documentos personales, constancias, contrato de trabajo (si aplica)

4.- Campos del Área de condiciones de Acceso y uso:

.- Lengua escrita: español

.- Características físicas: se encuentra almacenado en la carpeta colgante respectiva, para visualizar el expediente escaneado se debe tener acceso al sistema de información en línea como usuario registrado

5.- Campos del Área de documentación asociada:

.- Existencia de copias: el expediente solo tiene una copia y es la que se encuentra disponible en forma electrónica en el servicio

6.- Campos del Área de notas:

.- Notas: se encuentran respaldos fotográficos del empleado

7.- Campos del Área de Control de la descripción:

.- Nota del archivero: descripción realizada por César Márquez,
Supervisor del Archivo de RRHH PDVSA Área Metropolitana

.- Normas: la descripción se hizo bajo las directrices de la
norma ISAD G

.- Fecha de descripción: 25 de enero de 2017

5.4 Digitalización de documentos

Para la carga de documentos escaneados en el servicio de información se pensó en un proceso que permitió hacerlo de forma sencilla, evitando así caer en las acciones repetitivas que puedan conducir a errores.

The image shows a scanned PDF document titled "Solicitud de Ingreso" (Application for Entry) from PDVSA. The form is filled out with handwritten information. At the top right, there is a small photo of a man. The form includes fields for personal data, contact information, and a declaration of intent. The handwritten text is as follows:

PDVSA
Solicitud de Ingreso

N° Solicitud: 111
(Solo para uso de RRHH)

Importante: Rellene esta solicitud a máquina o letra de molde. No omita ningún dato.

Fecha actual: _____ Lugar: _____

Señale con una X el motivo de la solicitud:
☒ Empleo ☐ Pasantía ☐ Tesis ☐ Becas ☐ Aprendiz Inicia

Datos Generales

Apellidos: MARQUEZ MORA Primer nombre, inicial del segundo: CECILIA C.I. (V o E / Número): V-12.001.824 Grado licencia conducir: 3° y 2°

Sexo: ☒ M ☐ F Edo. Civil: M. CASADO Fecha de nacimiento: 12.09.1985 Lugar de nacimiento: CARACAS País: VENEZUELA Nacionalidad: VENEZOLANO

Dirección actual: AV. OESTE 16 - ESQ. AGUANTE A PASEO ALLENDA - FIDE CENTRO 4 - M. 503 - APT. 3-13 Ciudad: CARACAS Estado: DIST. CAPITAL Teléfono habitación: 0212-4816764 Celular: 0424-132-5530

Persona a notificar en caso de emergencia (Apellido y nombre): ANA MARQUEZ Parentesco: MADRE Teléfono habitación: 0212-4816764 Celular: 0412-6144283

Tipo de ingreso que solicita (Siervá descripción del empleo, pasantía o tesis): APRENDIZ INICIO

Señale con una X en cuál de nuestras áreas operativas está la unidad dispuesta a recibirlo/la:
☒ Centro ☐ Occidente ☐ Oriente ☐ Exterior ☐ Cualquiera

Solo en caso de estar solicitando Pasantía o Tesis deberá llenar los datos a continuación:
Duración: _____ Nombre del coordinador o tutor académico: _____

Teléfono del Instituto: _____

Imagen N° 3. Modelo de documento escaneado en formato PDF para su incorporación al servicio

Por medio de una impresora multifuncional con la función para escanear se envía el documento escaneado en formato PDF a la máquina y desde allí se clasifica en una carpeta de acuerdo al número de cédula del empleado, esto permite tener un orden correlativo acorde a la posición establecida en el archivo.

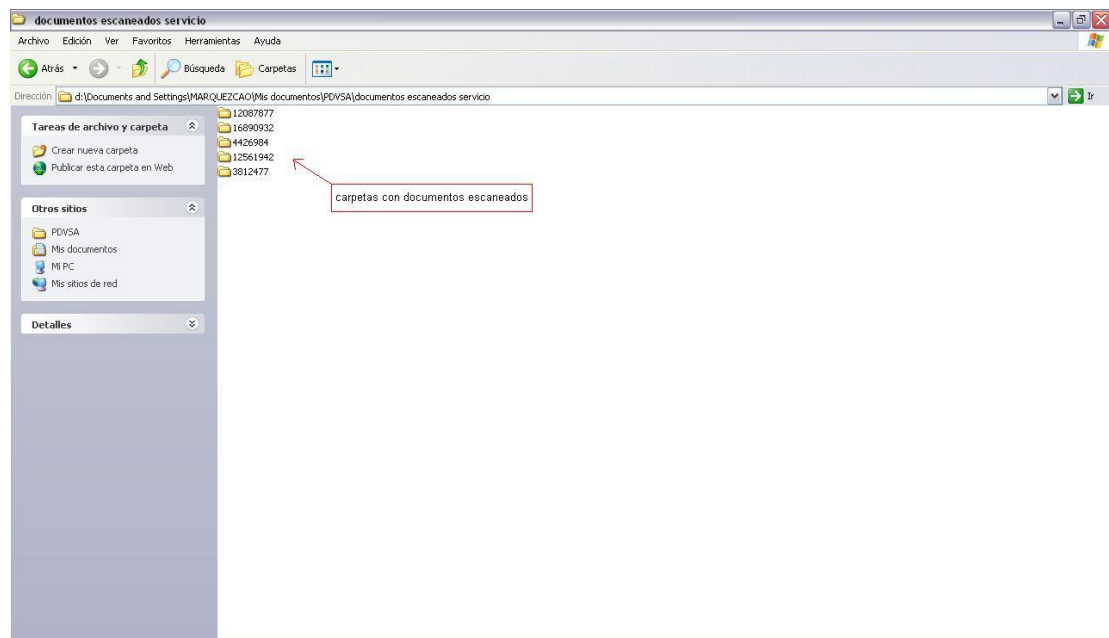


Imagen N° 4. Carpetas con los documentos escaneados

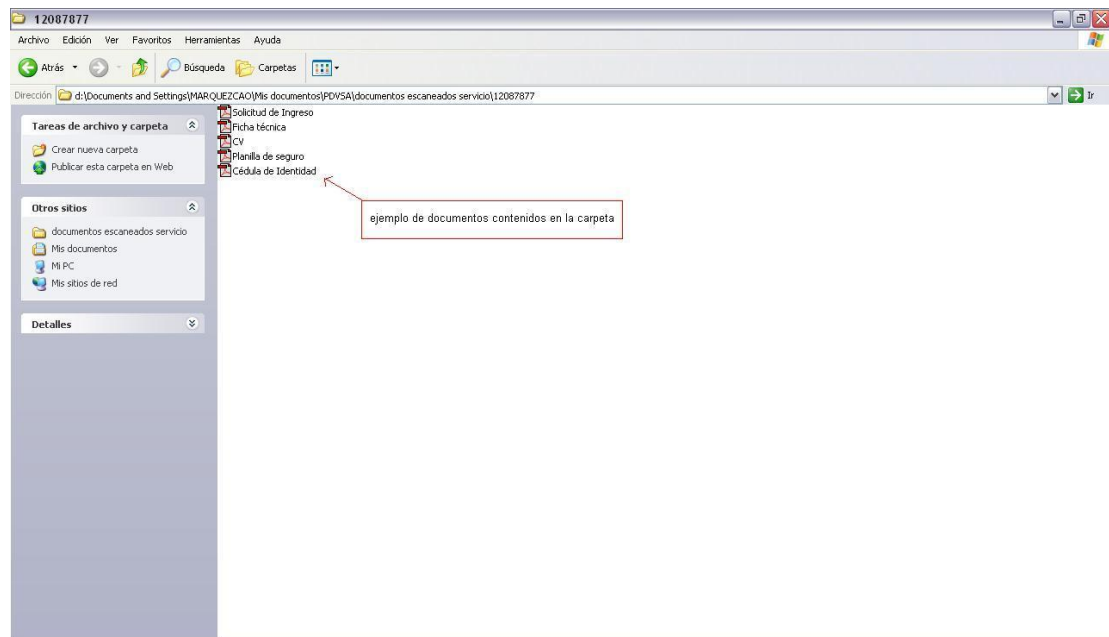


Imagen N° 5. Documentos PDF en la carpeta del empleado

5.5 Descripción de Módulos del Sistema de Información en línea para el Archivo de RRHH PDVSA Área Metropolitana

5.5.1 Pantalla principal

Ofrece la bienvenida al usuario del sistema, presentando los campos para la autenticación del usuario autorizado.

Permite suministrar el usuario y clave asignado al usuario para poder acceder al servicio, en caso de no estar autorizado no se puede continuar a la próxima pantalla.



The screenshot shows the main login interface. At the top, there is a header bar containing the PDVSA logo on the left and the text "SERVICIO DE INFORMACIÓN EN LÍNEA" and "Archivo de Recursos Humanos Área Metropolitana" on the right. Below the header, the word "BIENVENIDO" is centered in red. Underneath, there are two input fields: the first is labeled "Usuario" and the second is labeled "Clave", both in red. At the bottom, a red instruction reads "identifiquese para acceder al servicio, oprima enter para continuar".

Imagen N° 6. Pantalla principal del servicio

Al ingresar al servicio se reflejan las secciones que operan en el servicio.


SERVICIO DE INFORMACIÓN EN LÍNEA
 Archivo de Recursos Humanos Área Metropolitana

MENÚ PRINCIPAL

Usuarios

Registro

Consulta

Imagen N° 7. Pantalla de opciones del servicio

5.5.2 Módulo de registro de información

Muestra los campos disponibles para el ingreso de información.


SERVICIO DE INFORMACIÓN EN LÍNEA
 Archivo de Recursos Humanos Área Metropolitana

Identificación contexto contenido y estructura acceso y utilización documentación asociada notas control descripción

Cédula
 Nombre
 Apellido
 Estado ☐ Activo
 ☐ Jubilado
 ☐ Retirado
 Fecha de ingreso
 Fecha de egreso
 Nivel de descripción
 Volumen y soporte de la unidad documental

ingrese los campos requeridos, presiones F5 para guardar, F6 para continuar, ESC para regresar

Imagen N° 8. Pantalla de opciones de carga de registro del servicio

Permite bajo los parámetros de la norma ISAD-G en lo referente al Área de Identificación incluir los datos que identifican al trabajador de casa matriz.

Existe información que está por defecto en el servicio, en cuanto al área de contexto, área de condiciones de acceso y uso, área de documentación asociada, área de control de descripción, debido que los expedientes pertenecen a un fondo único (metropolitano), presentan las mismas características y la carga la realizó el mismo personal asignado en el modelo.

5.5.3 Modulo consulta de información

En este punto se usa un sistema que permite localizar los datos almacenados de acuerdo a los requerimientos de búsqueda.



The screenshot displays a web interface for the PDVSA online information service. At the top, there is a header section containing the PDVSA logo and the text "SERVICIO DE INFORMACIÓN EN LÍNEA" and "Archivo de Recursos Humanos Área Metropolitana". Below the header, the main content area is titled "MENÚ CONSULTA". It features a search form with a label "Cédula de Identidad" followed by a text input field and a "CONSULTAR" button. At the bottom of the main content area, there is a red instruction: "Introduzca los datos de búsqueda, presiones ENTER para continuar, ESC para regresar".

Imagen N° 9. Pantalla para consulta de información del servicio

La cédula del empleado es requerida para completar la acción de visualizar el documento almacenado.

La próxima pantalla muestra los datos iniciales de la consulta realizada, al oprimir la tecla correspondiente se puede acceder a las diferentes pestañas adicionalmente se muestran los links que muestran los documentos que se encuentran escaneados para ese registro.



The screenshot displays the PDVSA online information service interface. At the top, the PDVSA logo is on the left, and the text "SERVICIO DE INFORMACIÓN EN LÍNEA" and "Archivo de Recursos Humanos Área Metropolitana" is on the right. Below this, a "CONSULTA" tab is active. A table shows employee information for César Márquez, including his ID (12.087.877), status (Activo), and start date (11/08/2014). Below the table, a section titled "Nivel de Descripción" and "Volumen y Soporte de la Unidad Documental" shows "Unidad Documental Compuesta" with a volume of 5 and support of "papel". At the bottom, a list of documents is provided with links to PDF files: "Cedula de Identidad.pdf", "Ficha Tecnica.pdf", "Solicitud de Ingreso.pdf", "Planilla de Seguro.pdf", and "Titulo.pdf".

Cédula	Nombre	Apellido	Estado	Fecha de Ingreso	Fecha de Egreso
12.087.877	César	Márquez	Activo	11/08/2014	

Nivel de Descripción	Volumen y Soporte de la Unidad Documental
Unidad Documental Compuesta	5 papel

Documentos

- [Documentos Escaneados\12087877\Cedula de Identidad.pdf](#)
- [Documentos Escaneados\12087877\Ficha Tecnica.pdf](#)
- [Documentos Escaneados\12087877\Solicitud de Ingreso.pdf](#)
- [Documentos Escaneados\12087877\Planilla de Seguro.pdf](#)
- [Documentos Escaneados\12087877\Titulo.pdf](#)

Imagen N° 10. Pantalla con datos de la consulta

5.4 Ventajas del Servicio

La propuesta del servicio de información en línea para el archivo de RRHH PDVSA área metropolitana demostró que es posible la puesta en funcionamiento de este sistema a nivel metropolitano e incluso llevarlo a las áreas productivas dentro de la industria.

Tener la posibilidad de concentrar en un banco de datos los documentos de los expedientes del personal de la empresa representa una gran ventaja al momento de comparar los tiempos que se invierten en dar respuesta a las solicitudes de las oficinas.

Como ventajas se pueden mencionar:

- .- Agilizar los procesos de consulta de los expedientes.
- .- Protege del deterioro físico a los documentos.
- .- Facilita la carga de empleados en el servicio.
- .- Permite ordenar la información del archivo.
- .- Mejora el servicio al público.
- .- Acceder rápidamente a información.

Esta serie de beneficios van orientados a la mejora de la capacidad de respuesta que ofrece el archivo de RRHH PDVSA área metropolitana para las oficinas y para los empleados que hacen vida en casa matriz, significa un avance en cuanto a la atención que esperan recibir de esa área medular.

CONCLUSIONES

Al finalizar el trabajo de investigación se observa que los procesos archivísticos en el archivo de RRHH PDVSA área metropolitana necesitan efectivamente del apoyo de una herramienta que permita simplificarlos además de optimizar el tiempo de respuesta de las solicitudes.

El ordenamiento existente en la organización permitió verificar de primera mano que el uso de un sistema automatizado fortalecerá el sistema de atención, tomando en cuenta que las áreas que hacen uso del archivo son oficinas de atención al personal traduciéndose en que los empleados que acudan a éstas no permanecerán más tiempo de lo debido, contribuyendo al ahorro de horas hombre.

Aplicar los estándares de la Norma Internacional General de Descripción Archivística ISAD – G facilitó el proceso de carga de la información en el servicio, la claridad y facilidad con que la información es manejada dejó ver que este sistema de clasificación se debe aplicar en archivos de cualquier índole, por lo tanto se pueden describir los documentos resguardados bajo estos lineamientos aprovechando los ítems que brinda.

Los expedientes que se consultan con mayor frecuencia pertenecen al personal activo que está haciendo vida en la empresa, por aquellas dependencias que tienen que ver directamente con los procesos de bienestar

social. Al momento de ingresar información a la carpeta se requiere su carga en el sistema de información a fin de mantener actualizado la base de datos.

A pesar de no haber contado con los permisos necesarios y que para efectos de este trabajo sólo haya sido posible hacer la prueba en un solo computador, resulta una gran ventaja que se dispusiera la implementación de un sistema de información que abarque todas las etapas del expediente, que permita a los usuarios consultar información sin la necesidad de trasladarse directamente a la oficina del archivo. Evidentemente que el expediente físico siempre será necesario al momento de obtener documentación que se necesite en papel pero el ambiente digital brinda un mundo de posibilidades.

En cuanto al software necesario para la implementación del servicio a escala masiva se requiere software actualizado debido a que las estaciones de trabajo cuentan con Windows XP el cual ha dejado de recibir soporte oficial de Microsoft, evaluar alternativas para ayudar a mejorar la interacción entre los actores y fortalecer el servicio en línea.

La propuesta del Servicio de Información en Línea para el Archivo de Recursos Humanos PDVSA Área Metropolitana constituye una alternativa para mejorar los proceso archivísticos dentro de la Gerencia de RRHH Área Metropolitana incluso puede ser exportada a otras áreas medulares dentro de la industria, por lo que se demostró que es posible estandarizar los procedimientos para la documentación de los expedientes.

Aplicar esta experiencia en otros archivos es posible cuando se cumplan las condiciones de ordenación oportunas que permitan efectivamente documentar cualquier documento y describirlo bajo los parámetros de la norma ISAD-G.

Con la aplicación del cuestionario, el guión de observación, se llegó a la conclusión de que las áreas que ocupa el archivo son aptas para su funcionamiento, sin embargo, amerita aplicar mejoras a nivel de la estructura física debido al deterioro normal por el uso y el paso del tiempo pero finalmente si trabaja acorde a las funciones asignadas y su capacidad, en otra instancia se debe comenzar un proceso de depuración para descongestionar los módulos de los archivos rodantes lo que a futuro permitirá ahorrar espacio necesario para el constante flujo de expedientes.

Finalmente la propuesta para implementar un Servicio de Información en Línea para el Archivo de RRHH PDVSA Área Metropolitana bajo los lineamientos de la norma ISAD-G contribuye al mejoramiento de los tiempos de respuesta, el tiempo invertido en localizar la información, aporta adelantos en cuanto a los procesos de documentación archivística mejorando la situación actual del archivo.

RECOMENDACIONES

.- Actualizar paulatinamente el software utilizado por las estaciones de trabajo, así como expandir la estructura del hardware para agregar robustez al servicio.

.- Acorde a la normativa interna permitir por tiempo determinado los accesos a los recursos web para operar a nivel gerencial.

.- Al momento de prestar los expedientes para visualizar la información orientar al usuario en que se debe respetar el orden que posee el mismo.

.- Digitalizar los documentos que son de consulta frecuente con el fin de evitar el deterioro por exceso de uso.

.- El mantenimiento periódico del material rodante del archivo para evitar atascos que ameriten uso de fuerza que a futuro ocasionen lesiones.

.- Incluir los criterios de la Norma ISAD-G dentro del manual de procedimientos del archivo.

.- Cursos de inducción para el personal encargado de alimentar el servicio, para familiarizarlos con las características del mismo.

FUENTES CONSULTADAS

Arévalo V. (2003). *Diccionario de Términos Archivísticos*. (1ª edición virtual y en papel). Buenos Aires, Argentina: Ediciones del Sur.

Arias, F. (1999). *El Proyecto de Investigación: Guía para su elaboración*. (3ª edición). Caracas, Venezuela: Editorial Episteme.

Arias, F. (2006) *Proyecto de investigación, introducción a la metodología científica*. (5ª ed.). Caracas, Venezuela: Episteme,

Balestrini, M. (2006). *Como se elabora el Proyecto de Investigación*. (7ª edición). Caracas – Venezuela: Consultores Asociados.

Bunge, M. (1979). *La ciencia su método y su filosofía*. Buenos Aires. Siglo Veinte

Constitución de la República Bolivariana de Venezuela. (1999). *Gaceta Oficial de la República*, 5.453. [extraordinaria], Marzo 1, 2000.

Cruz, J. *Manual de Archivística*. (1994)..., Madrid, España. Ediciones Pirámide S.A

Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica de la Administración Pública. *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 5.890. [extraordinaria]. Julio 31, 2008.

Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley de Simplificación de Trámites Administrativos. *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 5.891. [extraordinaria]. Julio 31, 2008.

Ecured. [En línea] https://www.ecured.cu/EcuRed:Enciclopedia_cubana. Consultado el 25 de enero de 2017

García, M. y Gutiérrez, L. (2009). *Diseño de un servicio de información en línea para el archivo del departamento de Recursos Humanos de Electrificación del Caroní (EDELCA)*. Trabajo de Licenciatura, Caracas: Universidad Central de Venezuela, Facultad de Humanidades y Educación.

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

Hurtado de Barrera, J. (2012). *El proyecto de investigación. Comprensión holística de la metodología y la investigación*. Caracas: Sytal. Séptima Edición.

International Standarization Organization. *ISO 8879:1986, Information processing – Text and office Systems – Standard Generalized Markup*

Language (SGML). Consultado el 22 de enero de 2017 en: http://www.iso.org/iso/home/search.htm?qt=iso+8879%3A1986&published=on&active_tab=standards&sort_by=rel

International Standarization Organization. *ISO 15489, Information and documentation – Records management –* Consultado el 22 de enero de 2017 en: http://www.iso.org/iso/home/search.htm?qt=iso+15489&published=on&active_tab=standards&sort_by=rel

Lancaster, F.W. (1983). *Evaluación y medición de los servicios bibliotecarios*. México: UNAM, Dirección General de Bibliotecas.

León, S. (2006). *Propuesta para el diseño de un Servicio de Información en Línea en el Archivo de la División de Recursos Humanos, adscrito a la Universidad de la Fuerza Armada Nacional (UNEFA)*. Trabajo de Licenciatura, Caracas: Universidad Central de Venezuela, Facultad de Humanidades y Educación.

Ley de Archivos Nacionales. (1945). *Gaceta Oficial de los Estados Unidos de Venezuela*, 21.760. Julio 13, 1945.

Ley Especial contra los Delitos Informáticos. *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 37.313. Octubre 30, 2001.

Ley Orgánica de Ciencia, Tecnología e Innovación. *Gaceta Oficial de la República Bolivariana de Venezuela*, 39.575. Diciembre 16, 2010.

Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos. *Gaceta Oficial de la República*, 2.818. Julio 1, 1981.

Mata A. y Mendez L. (2014) *Diseño de un servicio de información en línea en la Dirección de Talento Humano de La Universidad Nacional Experimental de la Seguridad (UNES)*. Trabajo de Licenciatura, Caracas: Universidad Central de Venezuela, Facultad de Humanidades y Educación.

Molina, E. (2007). *Creación de un Sistema de Información para los Estudios de Postgrado en Información y Comunicación de la Universidad Central de Venezuela*. Universidad Central de Venezuela, Facultad de Humanidades y Educación, Área: Bibliotecología y Archivología. Título de Especialista en Gerencia.

Peis E. y Ruiz-Rodríguez A. (2004). *EAD (Encoded Archival Description): Desarrollo, estructura, uso y aplicaciones*. Barcelona: Universitat Pompeu Fabra. [en línea]. Consultado el 25 de enero de 2017 en: <https://www.upf.edu/hipertextnet/numero-2/ead.html>

PDVSA. [En línea]. Consultado el 22 de enero de 2017.
<http://www.pdvsa.com/index.php?lang=es>

Pire, M. (2005). *Red de Información Educativa de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador UPEL: Propuesta para hacerla operativa*. Universidad Central de Venezuela, Facultad de Humanidades y Educación, Área: Bibliotecología y Archivología. Título de Especialista en Gerencia.

Ríos, L. (2004). *La evaluación del servicio de consulta ¿calidad o cantidad?*. México: Biblioteca Universitaria Nueva Época. Enero-junio 2004, vol7, N° 1. [en línea]. Consultado el 22 de enero de 2017 en:
http://eprints.rclis.org/7638/1/Vol7No1_ene.jun2004_p_12-22.pdf

Ríos, Y. (2006). *Propuesta de un Servicio de Información en línea para el Archivo de Recursos Humanos de la compañía RC*. Trabajo de Licenciatura, Caracas: Universidad Central de Venezuela, Facultad de Humanidades y Educación.

Sierra, M. *¿Qué es una base de datos y cuáles son los principales tipos?* ejemplos: mysql, sqlserver, oracle, postgresql, informix... (dv00204a).[En Línea]. Caracas 2013
http://www.aprenderaprogramar.com/index.php?option=com_attachments&task=download&id=500

Vásquez, Murillo M. (2004). *Administración de Documentos y Archivos. Planteos para el Siglo XXI*. Buenos Aires: Alfagrama.

Walker. (1982). *HRIS*. Development, New York. Van Nostrand Reinhold.

ANEXOS

ANEXO A

Cuestionario aplicado a los líderes de cada unidad de RRHH

Universidad Central de Venezuela
Facultad de Humanidades y Educación
Escuela Bibliotecología y Archivología
Proyecto: Servicio de Información en Línea para el Archivo de RRHH PDVSA Área Metropolitana.

Este cuestionario ha sido elaborado con el propósito de conocer cómo se maneja la información en el Archivo de RRHH de PDVSA, con fines académicos.

1. Señale el Dpto. que usted, coordina:
 - ☐ Planificación y Control de Gestión
 - ☐ Captación Anticipada
 - ☐ Centro de Atención Integral al Trabajador
 - ☐ Centro de Atención Integral al Trabajador Jubilado
 - ☐ Unidad de Educación y Desarrollo Metropolitano
 - ☐ Unidad de Captación y Empleo
 - ☐ Unidad de Seguridad Social y Legal
 - ☐ Calidad de Vida
2. Indique que documentos solicita con mayor frecuencia, al Archivo de RRHH PDVSA Área Metropolitana.
 - ☐ Plan de vivienda
 - ☐ Liberación de hipoteca
 - ☐ Planilla de Seguro de Vida
 - ☐ Documentos personales de los trabajadores activos
 - ☐ Documentos personales de los trabajadores jubilados
 - ☐ Documentos personales de los trabajadores retirados
 - ☐ Ficha técnica
 - ☐ Avisos de cambios
 - ☐ Otro documento.

 Especifique: _____
3. Con qué frecuencia solicita la información y/o documentación
 - ☐ 0 a 2 veces por semana
 - ☐ 3 a 4 veces por semana
 - ☐ mas de 5 veces a la semana
4. En cuanto tiempo el personal del Archivo le suministra la información.
 - ☐ de 1 a 3 horas
 - ☐ de 4 horas a 1 día
 - ☐ de 1 día a 8 días
 - ☐ mas de 8 días

5. Considera beneficiosa la creación de un Servicio de Información que le permita consultar en línea los expedientes del Archivo de RRHH

☐ Si
☐ No

6. ¿Que documentos sugiere sean establecidos en el Sistema de Información en Línea?

7. Según su criterio un sistema de información en línea, contribuye a:

☐ Agilizar procesos
☐ Sistematizar la información
☐ Facilita la investigación
☐ Mejora la atención
☐ Todas las anteriores
☐ Otro:

Especifique: _____

8. ¿Usted en su estación de trabajo tiene la posibilidad de acceso a internet?

☐ Si
☐ No

9. ¿Cuenta la institución con servicio de intranet?

☐ Si
☐ No

10. ¿Está usted familiarizado con el paquete de software bajo el cual se encuentra su estación de trabajo?

☐ Si
☐ No

Muchas gracias por su colaboración.

César Márquez

ANEXO B

Guión de observación

GUIÓN DE OBSERVACIÓN ARCHIVO RRHH PDVSA ÁREA METROPOLITANA

ASPECTOS A EVALUAR	ESCALA DE EVALUACIÓN
Espacio donde reposa el fondo documental del archivo de RRHH PDVSA área metropolitana	Suficiente ☐
	No suficiente ☐
El fondo documental se encuentra clasificado bajo que criterio de ordenación	Alfabético ☐
	Númérico ☐
Material de oficina donde reposa el fondo documental	Carpetas colgantes ☐
	Cajas ☐
	Carpetas binder ☐
Criterio para la solicitud de información	Manualmente ☐
	Automáticamente ☐
Software usado para la búsqueda de los requerimientos de información	Software propio ☐
	Excel ☐
	SAP ☐
El software usado posee un motor de búsqueda acorde a la cantidad de requerimientos de información de tipologías documentales	Si ☐
	No ☐
Estado de conservación del fondo documental	Buen estado ☐
	Regular ☐
	Deteriorado ☐
Los documentos contenidos en los expedientes cumplen con los criterios de conservación para su digitalización	Si ☐
	No ☐

Tipologías documentales que se observan en los expedientes	Documentos personales	
	Formación académica	
	Seguros y beneficios	
	Pagos/préstamos	
	Plan de vivienda	
	Reposos médicos	
	Vacaciones	
	Becas	