

## **Las tecnologías de información y comunicación en el proceso de gestión documental\***

**Bertha Cambar \*\*, Evelin Graterol\*\*\* y Silenis Añez\*\*\*\***

### **Resumen**

El objetivo de este artículo es determinar la aplicación de las tecnologías de información y comunicación (TIC) como apoyo al proceso de gestión documental, en unidades de información de LUZ. Se consultaron los fundamentos teóricos de Melinkoff (1990), Cruz (2003), De Marco (2003), Durante (2004) Chávez (2006) y Ponjuan (2004), entre otros. El estudio es de tipo descriptivo, no experimental. Se aplicó un cuestionario a diez unidades de información adscritas a la Facultad de Humanidades y Educación de LUZ. Los resultados permitieron definir el uso que estas unidades les dan a las TIC en el proceso de Gestión documental y establecer su relación. Se evidenció la ausencia de normas, políticas, manuales de procedimientos y lineamientos específicos que permitan articular el uso de las TIC con los procesos documentales. Se concluye que la aplicación de las TIC para la automatización de tareas, procesos y actividades no se realiza de manera sistemática e integrada con los recursos, infraestructura y actividades de la Facultad. Se recomienda el desarrollo del proceso de gestión documental en forma sostenida e integral para posibilitar las mejoras sustanciales con la utilización de las tecnologías.

**Palabras clave:** Tecnologías de información y comunicación, proceso de gestión documental, unidades de información, gestión de la información, políticas de información.

\* El artículo es una versión revisada de la ponencia presentada en el VII Congreso de Archivología del MERCOSUR, Viña del Mar-Chile, del 21-24 de noviembre de 2007.

\*\* Dra. en Ciencias Gerenciales, profesora investigadora de la FHE de LUZ.  
Correo electrónico: ncambar@hotmail.com

\*\*\* MSc. en Ciencias de la Comunicación, profesora investigadora de la FHE de LUZ.  
Correo electrónico: gevelin@cantv.net

\*\*\*\* Dra. en Ciencias Gerenciales, profesora investigadora de la FCES de LUZ.  
Correo electrónico: silenisa@yahoo.es.

## *Information and Communication Technologies in the Process of Documentary Management*

### **Abstract**

The purpose of this article is to determinate the application of Information and Communication Technologies (ICT) as support of the process of documentary management, in information units of LUZ. The theoretical foundations of Melinkoff (1990), Cruz (2003), De Marco (2003), Durante (2004) Chávez (2006) and Ponjuan (2004), among others, have been consulted for this research. It is based on descriptive and nonexperimental methodology. A questionnaire has been designed and applied to ten information center assigned to the Faculty of Humanities and Education of LUZ. The results allowed the definition of the use of ICT in the process and its relationship with the documentary Management. However, the absence of rules, policies and procedures' manual, as well as of specific guidelines that let the articulation of the use of the ICT in the documentary processes. In conclusion, the ICT application for the automatization of processes and activities is not done systematically way and integrated with the resources, infrastructure and activities of the Faculty. A development of the documentary management process in maintained integral way is recommended to make possible the substantial improvements with the use of the technologies.

**Key words:** Information and communication technologies, process of documentary management, units of information, management of the information, policies of information.

### **1. Introducción**

Las instituciones educativas, especialmente las universidades, que manejan diariamente grandes volúmenes de información y conocimiento, están llamadas a lograr su mayor eficiencia, a través del uso adecuado de las tecnologías de información y comunicación (TIC) para facilitar el proceso de toma de decisiones y de esta manera contribuir con el desarrollo científico, económico y social del país.

Con el desarrollo de las tecnologías, las universidades tienen que prepararse para asumir un nuevo paradigma: la gestión del conocimiento, que implica cambios, no sólo en la gestión académica y administrativa, sino en algo más relevante, en las formas de crear, difundir y transferir el conocimiento Portillo y Ferrer (2007). Uno de los más grandes aportes de la tecnología es su capacidad para respaldar modos de trabajo que no nada operativos con métodos manuales.

La aplicación de las tecnologías de información y comunicación debe hacerse con una visión integral y globalizante en todas las actividades y procesos de la organización, para alcanzar la eficiencia, eficacia y efectividad. Al respecto Barnes (2002) expresa la necesidad de ali-

near estas tecnologías a una estrategia global cuyos aportes sean de carácter estratégico.

Desde la perspectiva de las instituciones universitarias, la incorporación de las tecnologías de información y comunicación debería verse como herramientas que permiten producir servicios a bajos costos y que posibilitan una mejor comunicación con los usuarios finales de esos servicios. En ambos casos se ha subrayado el carácter instrumental; es decir, ayudan a un proceso que se quiere mejorar, pero no hacen por sí mismas que un proceso sea mejor. De Marco (2003), expresa que en un entorno de competencia, se vende la herramienta no la solución.

Las tecnologías son una herramienta y su utilidad depende de la aplicación que se le dé, por ello es necesario que sea empleada correctamente para lograr una mayor eficiencia en la organización. En este sentido, Gerstein (1998) asegura que el uso eficaz de las TIC depende de una correcta planificación, administración y políticas bien definidas, lo que garantiza una buena gestión.

Vista desde este punto, las tecnologías de información y comunicación deberían mejorar los procesos ya diagnosticados, incidir en aspectos bien estudiados y satisfacer las expectativas de mejora de servicio. Constituyéndose en un elemento indispensable para acercarse al ciudadano desde un planteamiento global de optimización de los recursos con que cuenta la organización.

Este argumento es justamente lo que sustenta el propósito de esta investigación, ya que se buscó determinar el uso de las tecnologías de información y comunicación, como apoyo al proceso de gestión documental en las unidades de información de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad del Zulia y formular políticas que orienten a una verdadera gestión del proceso documental.

## **2. Precisiones conceptuales**

La archivología, bibliotecología y documentación, son definidas ciencias de la información y se están enfrentando a transformaciones relacionadas con el ejercicio profesional, específicamente con los modos de almacenamiento, procesamiento, divulgación de la información y la relación con los usuarios.

Para algunos profesionales la gestión del conocimiento, la información y la documentación, son términos que hacen referencia a la aplicación de las TIC en el quehacer diario del profesional de las ciencias de la información. Considerando esta premisa a continuación se explica los alcances de cada tipo de gestión, con base en conceptos propuestos por especialistas en el área.

### **2.1. Gestión del conocimiento**

La gestión del conocimiento es una corriente centrada en los sistemas de información y las tecnologías. Constituye un conjunto de activi-

dades realizadas con el fin de utilizar, compartir y desarrollar los conocimientos de una organización y de los individuos que en ella trabajan, encaminándolos a la mejor consecución de sus objetivos". Bustelo y Amarilla (2001); también es definida como el proceso que permite planificar, organizar, integrar y controlar el acceso y uso oportuno del conocimiento, el cual reside en la infraestructura informacional (conocimiento explícito) de la organización para desarrollar activos de conocimiento, incremento de la efectividad y eficiencia, innovaciones en los productos y servicios y el aumento de la productividad Portillo (2001).

La gestión del conocimiento es un modelo en el que intervienen procesos y personas con el fin de obtener mayores beneficios económicos, en este sentido Bustelo y Amarilla (2001), aclaran que la integración de procesos y personas es una de las diferencias principales entre la gestión del conocimiento y la gestión de la información. En este caso, se restringe al campo de la información manejada por la organización, separándola de otros aspectos como el talento humano y la medición de los activos intangibles.

De estos conceptos se deduce que la gestión del conocimiento consiste en la integración de diversos elementos físicos y abstractos con el fin de realizar un eficiente manejo de los conocimientos disponibles de una organización y de facilitar el trabajo de sus miembros en forma cooperativa, orientándolos a la consecución de los objetivos propuestos por la institución.

Las organizaciones requieren de herramientas para tratar la información y el conocimiento, una de ellas son los sistemas para la gestión del conocimiento soportados en una infraestructura y en un desarrollo sistémico, que facilite la codificación, recopilación, integración y diseminación del conocimiento organizacional Alavi y Leidenr (1999).

## **2.2. Gestión de la información**

Es una de las vertientes más importantes de la gestión del conocimiento, abarca todos los procesos y actividades vinculadas a la generación, procesamiento, uso y transformación de los datos como fuentes de información y posterior conocimiento, es importante señalar que sin una adecuada gestión de la información es imposible llegar a la gerencia del conocimiento Landa (2003).

Desde una perspectiva amplia Páez (1989), define la gestión de la información como el manejo de la inteligencia corporativa a objeto de incrementar sus niveles de eficacia, eficiencia y efectividad en el cumplimiento de su misión social. Para Ponjuán (1998), dicho proceso abarca todo lo relacionado con la obtención pertinente de la información, vale decir, en la forma correcta, para el individuo específico, al costo adecuado, ofrecida oportunamente en cuanto a tiempo y lugar, para tomar la acción precisa.

Bustelo y Amarilla (2001: 226-230), la definen "como el conjunto de actividades realizadas con el fin de controlar, almacenar y recuperar adecuadamente la información producida, recibida por la organización en el desarrollo de sus actividades".

En cualquiera de los casos, señala Mariña (2000), la gestión de la información se dirige hacia el máximo aprovechamiento de este bien intangible, con propósitos concretos de elevar la capacidad de las organizaciones, ya que éstas constituyen en si mismas un sistema de decisiones fundamentado en información, y permiten responder con excelencia a las demandas de sus clientes y del contexto.

Cabe resaltar que en el centro de la gestión de la información se encuentra la gestión de la documentación delimitando su acción al conocimiento explícito de la organización formulado en diversos formatos.

### **2.3. Gestión documental o de documentos**

Es un proceso imprescindible en la praxis de las organizaciones al ocuparse de manera específica del tratamiento de los documentos. El proceso de gestión documental se estructura, en primer lugar, por una correcta identificación de las series que conforman el fondo, control de ingreso, aplicación de los principios de clasificación y ordenación, planificación de la descripción para un acceso rápido y eficiente a la información, la valoración que determinará la conservación o eliminación de los documentos y finalmente con la ordenación se garantizará una adecuada instalación de unidades o cajas de instalación a partir de una numeración currens Heredia (2007).

La gestión documental es parte del sistema de información de la empresa desarrollado para almacenar y recuperar documentos, debe estar diseñado para coordinar y controlar las funciones y actividades que afectan la creación, recepción, almacenamiento, acceso y preservación de los documentos, salvaguardando sus características estructurales, contextuales y garantizando su autenticidad y veracidad García-Morales (2005).

En la actualidad la gestión documental es entendida como un proceso global, corporativo e integral. Por esta razón es más acertado hablar de sistemas de gestión integrada de documentos, los cuales controlan la producción, circulación, el almacenamiento y la recuperación de cualquier tipo de información García y Martín (2005). Esto es lo que permite sentar las bases para que los documentos sean un conjunto coherente que de respuesta a las necesidades de la organización.

En la gestión documental los procesos constituyen una serie de acciones u operaciones que se realizan de acuerdo con unas normas, principios, leyes y reglas. Melinkoff (1990), sostiene que el proceso de mayor significación en la actividad creadora de los hombres es el proceso productivo, que engloba la producción de bienes materiales y los procesos administrativos se ubican dentro de éste.

Estos procesos son un instrumento por excelencia para alcanzar los fines, objetivos y metas de toda organización, es por ello que todo objetivo debe ser trazado estableciendo bases racionales de instrumentación, que significa crear compatibilidad entre los objetivos y los instrumentos, de los cuales son los procesos uno de los más importantes, como

también lo son los instrumentos de trabajo, que sirven para actuar sobre los objetos que han de ser transformados.

#### **2.4. Participación de las TIC en la Gestión documental**

Con la intervención de las tecnologías en los procesos de gestión documental la sistematización de las fases de la documentación ha permitido que las actuaciones técnicas se produzcan en el momento adecuado y con la secuencia apropiada, así se ha avanzado en la sistematización de las transferencias de documentos de las oficinas productoras y en la formalización del registro de entradas de documentos, de modo de garantizar fondos completos y continuos Alberch (2003).

La amplia expansión de la informática en el contexto administrativo facilita sobremanera la automatización del archivo desde sus inicios. Cruz (2003), señala que tan pronto la entrada de un documento es registrada por medio del computador conectado en red, se puede realizar el seguimiento del documento o expediente a lo largo de su tramitación, clasificarlo y describirlo incluyendo su indización, lo cual es factible mediante un programa de gestión integral de documentos que funcione conectado a todas las unidades administrativas de la institución.

Se observa, que las tecnologías de información y comunicación cumplen un rol importante en la gestión de documentos. Herranz y Sánchez (2003), plantean que los documentos en formato papel o electrónico, impulsan y ayudan a desarrollar los procesos básicos de cualquier organización, ya que tienen un efecto directo en la productividad, competitividad y crecimiento empresarial, así mismo, señalan que el proceso de gestión documental comprende:

- a) Elaboración/creación de la información.
- b) Captura de la información/documentación.
- c) Almacenamiento de la información/ documentación.
- d) Análisis y tratamiento de la información/documentación.
- e) Gestión de la información/documentación.
- f) Publicación y difusión de la información/documentación.
- g) Transferencia de la información/documentación.

Los pasos que comprende el proceso de gestión documental deben ser considerados en forma universal y aplicados en todo tipo de archivos, sean estos en papel, electrónicos o cualquier otro soporte.

Es importante destacar que a pesar de haber transcurrido cuarenta años de la llegada de las tecnologías de información y comunicación a los archivos para mejorar los procesos documentales, se observa que en las instituciones universitarias la mayoría de los procesos se realiza en forma manual.

### **2.5. Beneficios que aporta la gestión integral de documentos**

La utilización de un sistema de gestión integral de documentos permite controlar la producción, circulación, almacenamiento y recuperación de cualquier tipo de información, para esto se requiere normar todos los procesos, desde la unidad productora hasta el archivo general o histórico.

Las características principales del sistema de gestión integral son: García y Martín (2005):

1. Responden de forma corporativa a las necesidades y problemas de la gestión de la información dentro de las organizaciones.
2. Tienen un carácter abierto y dinámico, evolucionando junto a la trayectoria de la organización.
3. Aportan soluciones que incluyen todo el ciclo vital de los documentos.
4. Contemplan y gestionan los diferentes soportes documentales existentes en la organización.
5. La gestión documental se incluye dentro de la gestión de la calidad total de la organización.

Entre los beneficios principales de la gestión integral de documentos se encuentran los siguientes: El aumento en la rapidez de la atención al cliente, la mejora del servicio y la reducción de los costos de casi todas las actividades asociadas a esta función. Otro valor a destacar sería el aumento de la seguridad del acceso a la información, garantizando en todo momento la confidencialidad sin tener que destinar recursos adicionales a esta función.

Así lo demuestra el estudio realizado por el grupo empresarial Español Baratz, en el año 2007, según éste la disminución de los tiempos de localización y recuperación de los documentos se ha estimado entre un 10% y un 20% del tiempo de cualquier empleado, lo que equivale a 0'60 céntimos por documento; la disminución del espacio físico de almacenamiento de la información, al archivar únicamente en papel la documentación con valor legal y eliminar archivos duplicados, es otro valor fundamental. Se calcula que entorno al 20% de los documentos almacenados son copias, con un costo de 0'50 céntimos por documento al año.

### **2.6. La gestión de los documentos electrónicos**

Aunque estén relacionadas y tiendan a ser utilizadas como sinónimos, no es lo mismo la gestión electrónica de documentos, que la gestión de documentos electrónicos. La primera enfatiza en la aplicación de las tecnologías para la administración de documentos en cualquier formato. Mientras que la segunda pone el énfasis en la naturaleza de los documentos, creados, utilizados y conservados en entornos tecnológicos.

Cruz (2003), expresa que desde el punto de vista archivístico la gestión de los documentos electrónicos es un aspecto más de la gestión de los documentos, entendida como una función archivística global que la

íntegra. Dado el estado de desatención que afecta a los documentos electrónicos, se debe plantear como horizonte la ocupación de este espacio.

La situación actual de la gestión de los documentos electrónicos se caracteriza por la transición del papel al electrónico, es habitual que los documentos relativos a un mismo procedimiento se presenten en diversos soportes y formatos: papeles, correos electrónicos, archivos de procesador de texto, hojas de cálculo, etc. Estos sistemas mixtos plantean la necesidad de mantener vinculados documentos y sistemas en la secuencia lógica (legal o de negocio) para lo cual han sido creados, y que es imprescindible para evidenciar y probar las actividades que recogen. La guía publicada por el Comité de Documentos Electrónicos del Consejo Internacional de Archivos (1997) señala que el documento electrónico es susceptible de ser manipulado, transmitido o procesado por un computador.

Así como los documentos en papel que componen un expediente administrativo son fáciles de vincular, siguiendo la cadena de tramitación, y de mantenerlos unidos en la unidad de instalación. Sin embargo, la gestión de los documentos electrónicos no concluye en este momento de transición, sino que continua con el gran reto que representan los sistemas íntegramente electrónicos.

La gestión documental, a raíz de este nuevo entorno, está cambiando de una simple decisión táctica orientada a la mejora de la rentabilidad para convertirse en un verdadero componente empresarial en este contexto de generación e intercambio de información (García, 2005).

Por otro lado, la Public Record Office (1999) al elaborar las directrices para la gestión documental estableció los componentes del documento electrónico: a) contenido, referido a la materia o asunto. b) estructura, relacionada con el uso de encabezamientos y otros dispositivos para identificar y etiquetar las partes, y la utilización de tipografías especiales (cursiva, negrita) para destacar lo esencial o significativo del contenido. c) contexto, tiene que ver con el entorno y la red de relaciones en los que el documento ha sido creado y utilizado.

Todos estos elementos ayudan al usuario a entender el valor del documento, y la ausencia de cualquiera de ellos puede conducir a una interpretación errónea de la naturaleza del documento pretendida por su creador.

Durante (2001) hace mención a los componentes del documento electrónico

- Medio (portador físico del mensaje).
- Contenido (mensaje que el documento trata de comunicar).
- Forma física e intelectual (reglas de representación tenidas en cuenta para la comunicación del mensaje).
- Acción (el ejercicio de voluntad que da origen al documento).
- Cuatro personas (las entidades actuantes por medio del documento: autor, destinatario, redactor, creador).



- Vínculo archivístico (la relación que vincula cada documento con el anterior y con el siguiente).
- Contexto (el marco jurídico, administrativo, procedimental y documental en el que es creado el documento).

### **2.7. Diferencias entre documento convencional y documento electrónico**

El documento electrónico puede ser definido por los elementos característicos. El Comité de Documentos Electrónicos del Consejo Internacional de Archivos (1997) lo hizo a partir de las diferencias con el documento tradicional:

- Registro y uso de símbolos: mientras que el contenido de un documento tradicional está recogido en un medio y a través de símbolos que lo hacen directamente accesible para el ser humano, en cambio, el documento electrónico está recogido en un medio y a través de símbolos que deben ser decodificados para hacerlo accesible al ser humano. Por ello el medio (hardware) y los símbolos (software) son condiciones de posibilidad del documento electrónico.
- Conexión entre contenido y medio: mientras que el contenido de un documento tradicional es inseparable del medio (soporte) que lo recoge, el de un documento electrónico puede ser separado del medio original y transferido a otro u otros soportes. Ello aumenta las posibilidades de corrupción y es un factor crítico para asegurar la autenticidad y la fiabilidad.
- Características de la estructura física y lógica: mientras que la estructura es una parte integral y aparente del documento tradicional, y uno de los principales criterios para valorar su autenticidad, la del documento electrónico no es tan aparente, sino que depende de hardware y del software, hasta el punto de cambiar cuando se pasa de un medio a otro, por lo que no puede tener el mismo valor que en el tradicional. La estructura lógica, por otra parte, lo identifica y representa los elementos de su estructura interna, la que le ha dado su creador. Para considerarlo completo y auténtico debe conservar esta estructura originaria.
- Metadatos: se definen como datos sobre los datos y hacen que el documento pueda ser utilizado y comprendido.

El documento electrónico carece de los elementos que en uno tradicional permiten establecer su contexto funcional y administrativo; esa función la cumplen los metadatos, que describen cómo se ha registrado la información y cuándo se ha utilizado. Bearman (1997) define el documento como un objeto encapsulado en metadatos y establece que éstos son necesarios para cumplir los requisitos funcionales archivísticos los cuales pueden organizarse en siete capas o niveles:

- Registro: información relativa a la captura del documento, Términos y condiciones: para saber si está disponible para su lectura, por parte de quién, bajo qué condiciones.
- Estructura: informa sobre la dependencia del software necesario para su representación y las posibilidades de interoperabilidad con otros sistemas en función de las normas seguidas en su diseño.
- Contexto: son los metadatos que preceden al contenido y cumplen la función de demostrar la procedencia, el entorno en el que el documento ha sido creado.
- Contenido: son los datos y pueden tener cualquier forma.
- Historia del uso: para conocer cuándo, cómo y de qué manera ha sido archivado, clasificado, valorado, seleccionado y utilizado.
- Identificación: que no puede hacerse por los medios tradicionales, sino a través de los metadatos.
- Conservación: que no depende sólo de las condiciones de almacenamiento, sino de la rápida obsolescencia de los sistemas.

### **2.8. Políticas para la gestión del proceso documental**

Melinkoff (1990) define las políticas como guías para orientar la acción y lineamientos generales en la toma de decisiones, sobre algún problema que se repite una y otra vez dentro de una organización. En este sentido, las políticas son criterios generales en la ejecución que contribuyen al logro de los objetivos y facilitan la implementación de las estrategias, éstas se clasifican en: a) estratégicas o generales: son las que se formulan a nivel de la alta gerencia, su función es establecer y emitir lineamientos que guíen a la empresa como una unidad integrada, b) tácticas o departamentales que son lineamientos específicos que se refieren a cada departamento y c) operativas o específicas las cuales se aplican principalmente en las decisiones que tienen que ejecutarse en cada una de las unidades de las que consta un departamento.

Las políticas deben estar interrelacionadas y contribuir a lograr las aspiraciones de la empresa; asimismo, su redacción debe ser clara, accesible y de contenido realista, de tal forma que su interpretación sea uniforme. En cuanto a su origen, las políticas pueden ser: externas o internas las primeras se originan por factores externos a la empresa; como la competencia, el gobierno, los sindicatos, los proveedores, los clientes, entre otros, las segundas se originan dentro de la empresa u organización y pueden influir en el logro de los propósitos.

En las actividades diarias de una empresa, el personal se enfrenta a situaciones de decisión en donde no existe una política previamente establecida, lo que genera ciertos lineamientos que sin estar escritos, se aceptan por costumbre en la organización.

En cuanto a la importancia de las políticas, se considera que facilitan la delegación de autoridad, motivan y estimulan al personal, contribuyen a lograr los objetivos de la empresa, proporcionan uniformidad y estabilidad en las decisiones, e indican al personal cómo debe actuar en sus operaciones.

En el contexto de las unidades de información es importante la definición de políticas claras que orienten la gestión informacional tales como:

- Establecer el control y monitoreo del sistema de los documentos convencionales y virtuales, mediante la identificación del contexto en el que fue producido, su jerarquía dentro de la estructura administrativa-institucional y su contenido informativo, todo ello en aras de su protección y control a fin de propiciar su acceso a todo aquel que tenga el derecho de consultarlos.
- Organizar y describir los documentos electrónicos dentro de su contexto archivístico e histórico con el fin de otorgarles su carácter y sentido único, mediante la aplicación de la metodología archivística, como son el principio de procedencia y orden original y, la descripción multinivel.
- Garantizar la validez, integridad, autenticidad y fiabilidad de la información contenida en los documentos de archivo.

### **3. Aspectos metodológicos**

La investigación es de tipo descriptiva, ya que permitió el conocimiento y análisis sistemático de la utilización de las TIC, a través de la aplicación de técnicas tales como la observación y la entrevista con preguntas relacionadas con las categorías expuestas por diferentes autores. El estudio descriptivo según Méndez (1993), identifica características, señala formas de conducta y actitudes del universo investigado, que establece comportamientos concretos, descubre y comprueba la asociación entre variables. Así mismo, este estudio permitió especificar los fundamentos teóricos, hacer un análisis y descripción de las situaciones, costumbres, tendencias, actitudes y reacciones del personal responsable de las unidades de información acerca de la aplicación de las tecnologías de información y comunicación como apoyo al proceso de gestión documental (PGD) de la Facultad de Humanidades y Educación (FHE).

La población estuvo constituida por diez de las unidades de información (archivos de gestión) que conforman la Facultad de Humanidades y Educación de LUZ: cinco Escuelas (Educación, Comunicación Social, Bibliotecología y Archivología, Letras y Filosofía), dos Divisiones: (Estudios para Graduados y Extensión), el Consejo de la Facultad, el Decanato y la Dirección de Administración. La muestra en este estudio es del tipo censal, es decir, la población en su totalidad, se consultó y analizó en relación con la variable objeto de estudio Balestrini (1997).

*Para la recolección de información se utilizó la técnica de la entrevista y la observación, a través del método descriptivo se recopilaron los datos e información necesarios en relación con la aplicación de las tecnologías de información y comunicación en el PGD. La investigación se desarrolló de la siguiente manera: revisión bibliográfica, revisión documental, entrevista no estructurada a los responsables de las unidades de información y análisis de los datos.*

Una vez recolectada la información, a través de un cuestionario diseñado para tal fin, se procedió al procesamiento de los datos y los resultados se obtuvieron mediante el uso de la estadística y análisis descriptivo de los mismos.

#### **4. Resultados**

El análisis de los instrumentos aplicados en la totalidad de la muestra seleccionada permite afirmar que el 100% de las unidades de información de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad del Zulia poseen tecnología de información y comunicación, sin embargo, la población consultada señaló que éstas se aplican únicamente para los procesos fundamentales como la recuperación, transferencia, inventario y control de fondos, entre otros.

Los resultados del estudio demostraron la ausencia de una definición de políticas y normas institucionales articuladas, orientadas a una eficiente gestión documental de archivos convencionales o de papel y de archivos o documentos electrónicos, mediante la incorporación de las TIC, como herramienta que permite ofrecer servicios con costos más bajos. Así mismo, se constató la inexistencia de manuales de procedimientos que orienten el proceso de gestión documental.

También se evidenció la falta de mecanismos de control y monitoreo en procesos clave, no jerarquizándose dentro de la estructura orgánica y contenido informativo en aras de su protección y control, a fin de propiciar el acceso a todos a aquellos que tengan el derecho a consultarlos, no teniendo desarrollado sistemas automatizados para el PGD, (bases de datos, estadísticas, entre otros).

En cuanto a la existencia de un sistema automatizado para la recuperación, almacenamiento y transferencia de la información, el 70% de los entrevistados afirman que las actividades relacionadas con el proceso de gestión documental se desarrollan de forma manual, esto permite inferir que existe una sub-utilización de esta herramienta tecnológica, el 30% restante de las unidades de información utiliza un sistema de control de correspondencia automatizado.

En cuanto a las actividades que involucra el proceso de gestión documental los resultados arrojaron que el 10% lleva un inventario manual del fondo documental, el 20% utiliza un sistema de clasificación de documentos de forma manual, estas dos actividades apenas representan una

mínima parte del proceso de gestión documental, lo cual evidencia que no hay una adecuada gestión de la información.

Mediante los datos obtenidos se pudo demostrar la inexistencia de un personal especializado responsable del PGD, es por ello que en el 70% de los casos la responsabilidad del manejo de la documentación recae sobre cada uno de los trabajadores de estas unidades de información, que no poseen estudios ni experiencia en el área.

Por último al consultar a la muestra sobre el acatamiento de políticas o normas para la gestión del proceso documental, establecidas por el sistema de archivos e información de LUZ (SAILUZ), el 90% de las unidades de información entrevistadas respondió en forma negativamente.

## **5. Consideraciones finales**

Actualmente en muchas organizaciones el desarrollo de los procesos documentales queda limitado a un ámbito departamental, por ello, la mayoría de las instituciones disponen de un mapa tecnológico documental heterogéneo que dificulta la búsqueda y el acceso a la información. Para evitar esto, se está evolucionando hacia un entorno corporativo que unifique los criterios de actuación, facilitando el acceso a la información a todos los profesionales.

Para el desarrollo de toda organización es necesario el acatamiento de las normas y políticas establecidas para la gestión documental, sugerencia específica para las unidades administrativas, de la Facultad de Humanidades y Educación de la Universidad del Zulia.

Las unidades de información deben regirse por las políticas, normas y procedimientos establecidos por la institución, para todo el ciclo de vida de los documentos, desde su génesis hasta su almacenamiento y posterior reutilización.

Para establecer un proceso de gestión documental toda organización debe, primero desarrollar un procedimiento conceptual de actuación para posteriormente soportarlo en una herramienta tecnológica, ya que la tecnología de gestión documental por si sola no aporta una solución óptima; solo es una herramienta de integración que permite optimizar los recursos necesarios y así debe ser considerado por la institución.

Se debe tomar en cuenta los beneficios que aporta una eficiente gestión documental traduciéndose en una mejor prestación del servicio, la reducción de los costos de las actividades asociadas a esta función, un incremento en la rapidez de la atención de los usuarios, así como mayor seguridad en el acceso a la información lo cual garantizaría en todo momento la confiabilidad de la información, sin tener que disponer de mayores recursos para tal fin.

Finalmente, con el apoyo de las tecnologías, las instituciones y los organismos están en posibilidades de mejorar sustancialmente los mecanismos tradicionales de gestión y de servicio, lo cual se traduce en be-

neficios reales y tangibles para sus usuarios. Con el uso de la TIC los servicios públicos pueden proporcionarse de forma radicalmente distinta, en lo que respecta a su cantidad, calidad y difusión de la información a mayor escala y en forma más rápida y eficaz.

### **Referencias Bibliográficas**

- ALAVI, Maryan y LRIDNER, Dorothy E. (1999). **Knowledge Management Systems: Emergin Views and Practices from the Field, Proceedings of de 32<sup>nd</sup>** Hawai International Conference on Systems Sciences.
- ALBERCH, Ramón (2003). **El tratamiento técnico de los documentos**. La Universidad Virtual. España. Alianza Editorial.
- Balestrini, Mirian (1997). **Como se elabora el proyecto de investigación**. Caracas. BL Consultores Asociados, Servicio Editorial.
- BARATZ GRUPO EMPRESARIAL (2007). **Soluciones para gestión de archivos**. España. Baratz.
- BARNES, Stuart (2002). **Sistemas de Gestión del Conocimiento**. Teoría y Práctica. España. Thomson Editores.
- BEARMAN, David (1997). **The physical archives and the virtual archives**, en *Archivum*, XLIII, 150-167
- BUSTELO, Carlota y AMARILLA, Raquel (2001). "Gestión del conocimiento y gestión de la información". **Boletín del Instituto Andaluz de Patrimonio Histórico**, año VIII N. 34 (marzo (2001); pp. 226-230. En: <http://www.inforarea.es/Documentos/GC.pdf>
- CIA (1997). Committee on electronic records: Guide for managing electronic records from an archival perspective. Paris. International. Council on archives.
- CRUZ, Jesús (2003). **La gestión de los documentos electrónicos como función archivística**.
- DURANTE, Luciana (2001). "The impact of digital technology on archival science", en **Archival Science**, 1, 1, 39-55.
- GARCÍA-MORALES, Elisa (2005). "Gestión documental y comercio electrónico". **Boletín de la Sociedad Española de Documentación e Información Científica**. España.
- GARCÍA, Ricardo y MARTÍN Bonifacio (2005). **Herramientas para la gestión de los documentos electrónicos en los nuevos servicios de información y documentación** En: <http://www.inforarea.es/Documentos/GC.pdf>
- GERSTEIN, Marc (1998). **Encuentro con la tecnología. Estrategias y cambios en la era de la información**. México. Addison-Wesley Iberoamericana.

- HEREDIA, Antonia (2007). **Gestión documental y calidad**. Ponencia presentada en el VII Congreso de Archivología del MERCOSUR. Archivos: Patrimonio Documental del Futuro. 21 al 24 de noviembre de 2007. Chile.
- HERRANZ, Paloma y Sánchez, Esperanza (2003). **Nuevas Estrategias de Gestión Documental**. En [http://www.soluziona.es/htdocs/global/de\\_interes/revistas/articulos\\_voice2/articulo5.pdf](http://www.soluziona.es/htdocs/global/de_interes/revistas/articulos_voice2/articulo5.pdf)
- LANDA, Luz (2003). "Gestión de documentos: El caso del Consorcio SMS". **Revista de Biblioteconomía y documentación**. Universidad de Murcia. Vol. 1.
- MARIÑA, M. (2000). "Reflexiones sobre la Gerencia en el tercer milenio". **Revista UNESR Gerencia** 2000, 1, 140-145.
- MELINKOFF, Ramón (1990). **Los procesos administrativos**. Caracas. Editorial Panapo.
- MENDEZ, C. (1993). **Metodología**. Guía para elaborar diseños de investigación en ciencias económicas, contables, administrativas, Mc Graw Hill, Colombia.
- PÁEZ, Iraset (1989). **La gestión de la información y su importancia para el incremento de la efectividad de las organizaciones públicas y privadas en el tercer mundo**. Caracas: Universidad Simón Bolívar.
- PONJUÁN, Gloria (1998). **Gestión de la información en las organizaciones: Principios, conceptos y aplicaciones**. Chile: Centro de Capacitación en Información (CECAI).
- PORTILLO, Ruby y FERRER, Lilia (2007). "Sistema de Información para la Gestión del Conocimiento Científico en LUZ". En: **Revista Quórum Académico**. Vol. 4, N°.1. Enero-Junio de 2007. Universidad del Zulia. Facultad de Humanidades y Educación.
- PORTILLO, Ruby (2001). **La gestión del conocimiento en unidades de investigación universitarias**, tesis doctoral presentada para optar al título de doctora en ciencias gerenciales. Universidad Rafael Belloso Chacín, Decanato de Investigación y Postgrado. Venezuela.
- PUBLIC RECORD OFFICE: Functional Requeriments for Electronic Records Management Systems. Londres. Public Record Office. 1999, 58 p. (<http://www.pro.gov.uca/recordsmanagement/records/1999reqs/1999requeriments.pdf>)