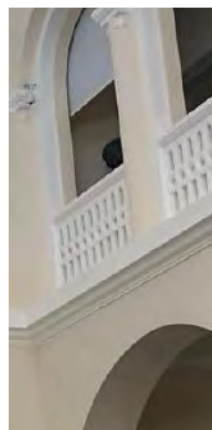
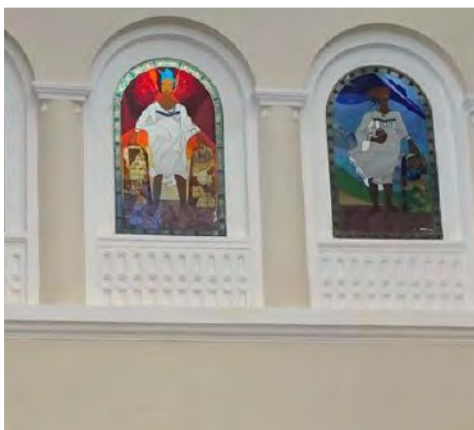


CÓDIC@S

Revista de Ciencias de la información, Bibliotecología y Archivística

Códices | Bogotá D.C., Colombia
Vol. 15 N° 1 – 2; pp. 1-159
enero – diciembre del 2019
ISSN 1794-9815
ISSN-e 2389-881X



Bartolomé Calvo
Cartagena de Indias, Colombia



Consejo Nacional
de Bibliotecología
NIT 800063155-5

CÓDICOS

ISSN: 1794-9815 ISSN-e: 2389-881X

© Volumen 15, números 1 y 2, enero-diciembre del 2019

Periodicidad de la revista: semestral

revista-codices@cnb.gov.co

<http://cnb.gov.co/codices/>

Revista indexada en el Índice Nacional de Publicaciones Seriadas Científicas y Tecnológicas (Publindex), Categoría C, Dialnet, E-Lis (E-prints in Library and Information Science), CLASE, Latindex y EBSCO.

En portada: Fotografía Vitrales Biblioteca Bartolomé Calvo (Cartagena)

Tomada por: Claudia Virginia Becerra Márquez



Carlos Arturo Montoya
Control Interno
Delegado Asociación de Egresados
de Bibliotecología Antioquia - ASEIBI

Claudia Virginia Becerra Márquez
Presidenta
Delegada de la Asociación Colombiana
de Bibliotecología – ASCOLBI

Myriam Marín Pedraza
Consejera
Ministerio de Cultura

Nelson Javier Pulido Daza
Vicepresidente
Delegado de Escuelas y Facultades
de Bibliotecología

Raquel Miranda Avendaño
Consejera
Delegada - ASOUNIESCA

Claudia Fernanda Villalba Castro
Secretaria
Delegada Asociación colombiana
de bibliotecología- ASCOLBI

Carlos Alberto Núñez Soriano
Consejero
Ministerio de Tecnología
y Comunicaciones

CÓDICOS

Producción editorial

Claudia Virginia Becerra Márquez
Editora

Camilo Mariño
Corrección de estilo

Camilo Mariño
Diagramación



Editora
Claudia Virginia Becerra Márquez
revista-codices@cnb.gov.co

Pares evaluadores

Adriana Margarita Plazas Salamanca Universidad Jorge Tadeo Lozano	José Antonio Torres Reyes Universidad Autónoma de Nuevo León
Angélica María Ramírez Agudelo Universidad del Quindío	José Fernando Modesto da Silva Universidade de São Paulo
Brenda Cabral Vargas Universidad Nacional Autónoma de México	Juana Guadalupe Peña Mejía Universidad Autónoma del Estado de México
Cibele Araújo Camargo Marques dos Santos Universidade de São Paulo	Magda Cecilia Sandi Universidad de Costa Rica
Cristian Berrío-Zapata Universidade Federal do Paraná	Manuel David García Masquita Pontificia Universidad Javeriana
Dorys Liliana Henao Henao Universidad de Antioquia	Rosalía Quiroz Papa de García Universidad Nacional Mayor de San Marcos
Elizabeth Huisa Veria Universidad Nacional Mayor de San Marcos	William Alexander Muñoz Universidad de la Sabana
Guillermo Aliro Toro Araneda Universidad Tecnológica Metropolitana	Zulma Monica Abril Vargas Banco de la Republica - Luis Ángel Arango

Consejo Nacional de Bibliotecología

Calle 26 A No. 13-97 Oficina 2404. Edificio Bulevar Tequendama

Bogotá D.C., Colombia

Fijo (+60 1) 805 7648. Celular 3133164640

<https://cnb.gov.co/ojs/index.php/Codices>

Códices es una revista sobre Sistemas de Información y Documentación, Archivística y Bibliotecología en el ámbito nacional e internacional.

El Consejo Nacional de Bibliotecología y la Revista *Códices* no se hacen responsables de las ideas y conceptos emitidos por los autores de los diferentes trabajos realizados.

Contenido

Editorial **5**

BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA

Medición de la satisfacción del cliente interno como estrategia para la mejora en la calidad del servicio en la Biblioteca de la Universidad de la Costa. **9**

Julysa Tibisay Contreras Muñoz

Buenas Prácticas Archivísticas: Retos y Oportunidades en la Sociedad de la Información y el Conocimiento. **26**

Adela del Pilar Díaz Acuña

De-construyendo paradigmas en la implementación de la normativa RDA en unidades de información: caso colombiano. **42**

*Rosario Valencia de Pinzón
Linamaria Pinzón Valencia*

Lectura y escritura académica: análisis de dos cursos sobre redacción de los estudiantes del área de Bibliotecología y de Gestión de la información. **70**

*Adriana Mata Puente
Rosa María Martínez Rider
Eduardo Oliva Cruz*

BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVÍSTICA

Importancia de los lineamientos en la dirección
de proyectos archivísticos. **93**

*Nelson Javier Pulido Daza
Andrea Buitrago Rodríguez
Luis Jorge Muñoz Gualteros*

Buenas prácticas para la administración:
caso de estudio gobernación del valle del cauca. **119**

*Nelson Javier Pulido Daza
Elizabeth Padilla Pérez*

Editorial

“Quien tiene la información tiene el poder”

Esta frase célebre atribuida a David Hume parece adquirir un cierto significado dentro del paradigma de la Sociedad de la información y del conocimiento; puesto que brinda especial relieve a la creación, distribución y manipulación de la información, y su papel en las actividades sociales, culturales y económicas que tienen por centro a la persona “integrada y orientada al desarrollo”.

Hasta hace muy poco se entendía una sociedad desarrollada como un conglomerado humano que gozaba de mejores niveles de bienestar y expectativa de éxito, debido a la acumulación de conocimientos, bienes y servicios; incluso los indicadores más resaltantes eran el nivel de renta y el Producto Interno Bruto (PIB), paralelamente también se puede inferir que el desarrollo se vincula con la posesión, acumulación y manejo de conocimiento e información. En contraste se produjo el advenimiento de un modelo en el cual se aborda el desarrollo en relación con aspectos como “economía del bienestar” y la “elección social” (Sen, 1997), con el cual pareciese que las cosas se pusieran al servicio de la persona.

No obstante, no se puede negar que el modelo de sociedad basada en la información y el conocimiento, es un marco de referencia que permea toda actividad humana, desde la más simple hasta aquella de mayor grado de complejidad. De esta forma, todo ejercicio profesional que desee tener éxito y expandir sus potencialidades, debe hacerlo, sin duda, dentro de estos parámetros, y con el uso de la información como *conditio sine quanon*.

En el panorama contemporáneo, se ubican disciplinas como la Bibliotecología, la cual de acuerdo con el organismo colegiado presupone la existencia de un ser humano con crecientes necesidades de información para construir su proyecto de vida (Consejo Nacional de Bibliotecología –en adelante CNB, 2016. Art. 2); por lo que se infiere que es el ser humano el punto de partida tanto de la actividad teórica como de la práctica de esta disciplina.

Cabe aquí la pregunta por el aporte que disciplinas como ésta hacen a la evolución social y cultural de los pueblos, toda vez que existe un marcado sesgo sobre el retorno en bienestar que pueden tener profesiones como ésta, y su vínculo con la generación de condiciones de bienestar y seguridad.

En el caso específico de Colombia, un país que se adentra en el siglo XXI con un panorama muy interesante con respecto a las expectativas de desarrollo nacional; luego de dos gobiernos que gozaron de dos períodos presidenciales cada uno, con marcados planteamientos ideológicos inscritos en sus planes de desarrollo: Seguridad Democrática y consolidación de la paz. El gobierno actual hunde sus proyecciones en la concreción de una cultura de innovación y emprendimiento tecnológico, en donde el manejo adecuado y oportuno de la información es fundamental para el fin de crear “espacios de coordinación que permiten sumar esfuerzos, remar para el mismo lado y generar de esta manera el verdadero cambio social, dinamizar el crecimiento económico y alcanzar el mayor desarrollo del país y de sus regiones” (Departamento Nacional de Planeación, 2019).

En este contexto, el bibliotecólogo, de acuerdo con su citado Código de Ética puede aportar de manera decisiva a ubicar y garantizar el criterio de certeza en el proceso de innovación y emprendimiento creativo por cuanto integra

áreas relacionadas con la administración, la organización, dirección y proyección social de sistemas, redes y servicios de bibliotecas y centros de documentación en las que el dominio de los procesos de planeación, dirección, control, generación, recolección, procesamiento, almacenamiento, búsqueda y recuperación, conservación, diseminación y uso de los recursos de información bibliográfica sean necesarios para el desempeño y desarrollo efectivo de la sociedad (CNB, ob.cit.).

Ante lo anterior, es necesario desmontar la asociación del recurso de información bibliográfica al texto exclusivamente escrito; puesto que la información consignada como documento adquiere en la actualidad una diversidad de formatos los cuales son, por analogía, objetos de la actividad bibliotecológica. En ese sentido, el CNB es puntual al considerar la información como el “resultado de la configuración del pensamiento, las ideas, los conceptos, los significados y los sentidos”; y por tanto todo documento es “la objetivación de la información bibliográfica y documental en algún medio físico o simbólico”.

Ahora bien, en el país mucho se ha hablado de la Economía Naranja como estrategia para el desarrollo; se trata entonces de la producción, comer-

cio y divulgación de bienes y servicios creativos, que apunten a incluso a generar valor agregado incluso a los productos “tradicionales”. En ese sentido, uno de los fines del profesional de bibliotecología en Colombia, el cual es la comprensión del sistema de interacción entre el usuario, la información y la documentación respectiva, brinda un marco de referencia muy útil y oportuna para identificar y desarrollar “mentefacturas”, que según Howkins (2013) son la base de los bienes y servicios creativos.

Aquí se infiere que las mentefacturas o mentefactos surgen de la información convenientemente tratada, organizada y divulgada, misma que posteriormente detona otros patrones y formas de comprender el mundo; es decir, se presume que a partir del ejercicio bibliotecológico se muestren otros modos de acercarse a la realidad no solo para comprenderla sino para transformarla.

Asimismo, el respaldo a la Propiedad Intelectual es otro aspecto que no se puede perder de vista, y que valida el aporte de la bibliotecología al desarrollo nacional a través del desarrollo de la industria creativa y su interacción a nivel global; ello debido a que esta disciplina trata el minucioso “registro de la información en el documento bibliográfico en cualquier tipo de soporte físico análogo o digital, el usuario y la Institución informativa documental” (CNB, ob.cit, art. 2). De esta forma la consignación y codificación efectiva de la información sobre el producto intelectual es una garantía del reconocimiento del autor del mismo; lo cual haría del oficio bibliotecológico no solo una actividad de cronista o relator, sino de testigo de la verdad, y colaborador de la fe pública.

En concordancia con lo anterior, otro aporte del ejercicio del bibliotecólogo en este contexto se relaciona con la divulgación del mentefacto a través del correspondiente objeto documental, es decir, el documento suficientemente elaborado facilita el acceso (virtual o físico) al mentefacto, al igual que coadyuva a establecer contacto entre audiencias, contenidos, creativos, emprendedores y tecnología; retomando las palabras de Buitrago & Duque (2013) se trata de que el ejercicio documental aporte al “Acceso y contacto son los catalizadores fundamentales para generar la innovación que se deriva de la fertilización cruzada de ideas, usos, interpretaciones, costumbres”.

Destacados entonces, estos presupuestos, valdría la pena abrir la discusión interna del gremio, no solo sobre su perfil ocupacional sino sobre la oportunidad que se tiene para vincular y revalidar los aportes a sectores en

áreas derivadas de las industrias creativas, es el caso de la seguridad y el tratamiento de datos, las bases de información y su conservación, y la documentación eficiente y de consulta eficiente de la ingente información, que se produce minuto a minuto en las redes virtuales, nuevos escenarios de la construcción documental.

¡Volvámonos naranjas!

Isabel Forero de Moreno
Presidente Honorario
CNB

Medición de la satisfacción del cliente interno como estrategia para la mejora en la calidad del servicio en la Biblioteca de la Universidad de la Costa.

Julysa Tibusay Contreras Muñoz

Universidad de la Costa

jcontrer15@cuc.edu.co

Resumen

Los servicios bibliotecarios en las universidades son influenciados por múltiples factores, tanto internos y externos que determinan la calidad de la experiencia del usuario. Dentro de estos factores, se encuentra el prestador de servicio, el cual está sometido a sus propios retos y motivaciones, siendo el responsable en última instancia de la experiencia del usuario dentro de las salas de biblioteca. La premisa de esta investigación considera una buena práctica cuantificar el nivel de satisfacción de los miembros de la biblioteca, con el objetivo de establecer acciones que permitan desarrollar la capacidad de la organización y aumentar la implicación de las personas con su línea de trabajo, añadiendo valor para los clientes, en aras de alcanzar y mantener resultados positivos en el tiempo. Siendo esta una investigación acción, incluyendo tras cada medición cuatrimestral, acciones contundentes de cambio orientadas al estilo de gerencia, el empoderamiento del personal y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales. Los resultados alcanzados durante un periodo de medición de dieciocho meses muestran un incremento en la satisfacción del cliente interno del 26%, incremento de las colaboraciones interdepartamentales del 78%, incremento de la satisfacción del cliente externo del 14% y un incremento en el uso de los servicios presenciales del 37%.

Palabras clave: Medición de satisfacción, calidad de servicio, biblioteca universitaria

Keywords: Measurement of satisfaction, quality of service, university library

Antecedentes

La calidad del servicio representa un punto neurálgico en todos los sistemas en los cuales se requiera que se interactúen una fuente de información con un receptor para la misma. Es por esto que diversos estudios y corrientes del conocimiento se han dedicado al estudio y la medición del servicio. Para así poder optimizar sus sistemas. (Calesco & Both, 2021).

En el ámbito universitario, la satisfacción de las partes que interactúan en los procesos de conocimiento resulta un indicador fundamental para medir calidad del servicio y poder establecer cuáles son las buenas practicas que se están implementando. Así la satisfacción del estudiante debe ser tan importante como la del personal docente y el personal administrativo, a fin de poder establecer las buenas costumbres. (Enrique Roberto, Edith Georgina, & José Félix, 2020).

En el caso de las bibliotecas, siendo estas una de las aristas más importantes dentro del desarrollo educativo universitario, resulta fundamental el adelanto de buenas prácticas que nos lleven a una medición de la calidad del servicio. Realizar una medición de la satisfacción del cliente interno es una manera inequívoca de cuantificar el clima laboral de la biblioteca y de asegurar que se puedan hacer las correcciones necesarias a fin de que las buenas prácticas aplicadas en la biblioteca beneficien a todos (González, Rodríguez, & González, 2018), si el prestador de servicio se encuentra conforme, realizara sus funciones con mejor actitud y mejorar la relación con el cliente externo.

El éxito en toda empresa radica en que el cliente este satisfecho; y las bibliotecas no son diferentes. La satisfacción del cliente interno resulta fundamental para el crecimiento del servicio, de la institución y del cliente externo. (Andraz, Torrecilla-García, & Skotnicka, 2018). Un buen manejo de las prácticas internas, conllevaran a un buen manejo de las prácticas externas y de esta manera un crecimiento progresivo de la biblioteca.

Una herramienta útil para el desarrollo de estos estudios es la estadística, dado que permite cuantificar los resultados obtenidos de los estudios de medición laboral y de esta manera poder afirmar si los cambios en las practicas resulta eficaz y así poderlo considerar como buenas prácticas. (Contreras Muñoz, 2011)

La Biblioteca de la Universidad de la Costa, desde sus comienzos ha sufrido rechazos dentro de la comunidad universitaria por la calidad en la prestación de sus servicios. Situaciones de insatisfacción de los clientes eran continuamente reportadas generando efectos visibles tales como situaciones de rechazo entre el personal y los estudiantes, disminución en la asistencia de los estudiantes a los espacios de la Biblioteca y ausentismo laboral y poca identificación con el área y la universidad. (Bienestar Laboral, 2017).

Planteamiento

Una biblioteca es un organismo que se mueve y evoluciona según las necesidades que su entorno le exige y por factores internos que lo promueven. Estas dos fuentes de cambio son las que llevan a determinar la calidad del servicio. Dentro de los factores internos, se encuentra el prestador de servicio o auxiliar de biblioteca, al ser una persona, esta no puede ser evaluada y orientada como si fuera una herramienta de la cual dispone la biblioteca, cada individuo tiene sus propias motivaciones y retos. Y el prestador de servicio en última instancia, es el encargado de que la experiencia de los usuarios se lleve a buen término. Si el prestador comete alguna inconsistencia durante la ejecución del servicio, el usuario puede sentirse insatisfecho. (Gallo-León, 2015)

Las razones para los errores por parte del prestador de servicio pueden estar relacionados directamente con el cliente interno, estos pueden ser; problemas de atención con respecto a la necesidad del usuario, la incapacidad de satisfacer la necesidad que tiene el usuario de la biblioteca, que el material solicitado por el cliente externo no exista o no se encuentre disponibles y relacionada con esta última está el desconocimiento para recomendar material similar al solicitado. (Arnal, 2007)

Estos errores pueden materializarse en; rechazo del cliente para con la biblioteca, disminución en el volumen de préstamo de material y mala publicidad para la biblioteca. Lo que conlleva a que el usuario externo sienta insatisfacción en el uso de los recursos y baja motivación a la hora de buscar material físico en la biblioteca. (Rodríguez et al., 2019)

Por tanto, una pieza fundamental para la focalización de una buena práctica es el prestador del servicio. La medición de la satisfacción del cliente interno apunta a determinar los aspectos críticos que comprometen el desempeño del prestador de servicio. Con el objetivo de establecer acciones que permitan desarrollar la capacidad de la organización y aumentar la implicación de las personas con su línea de trabajo, añadiendo valor para los clientes, en aras de alcanzar y mantener resultados positivos en el tiempo. En este sentido, con esta investigación se buscan las siguientes metas. (Larson, Sharma, Bohren, & Tunçalp, 2019)

- Cuantificar el nivel de satisfacción de los miembros de la biblioteca.
- Establecer acciones que permitan desarrollar la capacidad de la organización y aumentar la implicación de las personas con su línea de trabajo.
- Añadir valor para los clientes (internos y externos), en aras de alcanzar y mantener resultados positivos en el tiempo.

Así mismo, las acciones que se planteen posteriores al proceso de medición deben ser monitoreadas para determinar su impacto y efectividad en el equipo a través de su cuantificación en un nuevo ciclo de medición.

Metodología

Se considera esta una investigación acción, donde el resultado de la medición se convierte en la guía para el diseño de acciones de impacto directo en la variable cuantificada. Su secuencialidad en la medición (acción) e implementación de acciones (reacción) la constituyen como una buena práctica dentro de la biblioteca. La medición de los resultados se realiza de manera cuatrimestral y los cambios aplicados, se encuentran orientados al estilo de gerencia, al empoderamiento del personal y el fortalecimiento de las relaciones interpersonales. (López, 2012)

La investigación acción tiene en Colombia un principal exponente: Bernardo Restrepo. Él se “ha dedicado a lo que el distingue como investigación acción educativa y la investigación acción pedagógica, la primera ligada a la indagación y transformación de procesos escolares en general y la segunda focalizada hacia la práctica pedagógica de los docentes” (Colmenares & Piñero, 2008, p. 101).

La presente investigación plantea el abordaje de la satisfacción del cliente interno como la problemática central, creando oportunidades durante los procesos de medición para generar cambios específicos en el entorno laboral de la biblioteca, la cual se encuentra inmersa en un medio educativo.

Para el diseño metodológico, se toma como base el propuesto por Pérez Serrano el cual define los siguientes pasos para una investigación acción: (Pérez Serrano, 2000)

- Diagnosticar y descubrir una preocupación temática “problema”
- Construcción del plan de acción
- Puesta en práctica del plan y observación de su funcionamiento.
- Reflexión, interpretación e integración de resultados.
- Replanificación.

Acorde a las características propias de un proceso de investigación acción, esta configuración es adaptada de manera propia para los actores involucrados. Sin embargo, el proceso de reflexión, la recolección y sistematización de la información son los elementos claves que permean a todo el desarrollo del proceso. Por lo tanto, durante la ejecución del proyecto, se hacen necesarios espacios de discusión y valoración de logros y limitaciones, con el fin de tomar las decisiones en el momento oportuno sobre la dirección y el rol de los actores involucrados. (Vidal Ledo & Rivera Michelena, 2007)

Para la conceptualización del proceso investigativo y su parametrización como una buena práctica de la Biblioteca, se tomaron en cuenta los atributos propuestos por

Gradaille y Caballo donde establece que, una buena práctica debe ser:(Gradaille Pernas & Caballo Villar, 2016)

- Ser novedosa
- Solucionar un problema
- Tener resultados demostrables
- Ser replicable
- Perdurar en el tiempo
- Involucrar a diversos actores

En las premisas propuestas por el mismo autor, también se encuentran los atributos de articular docencia, investigación y protección social y de atender a una demanda social. No obstante, quedan exentos dentro del alcance del estudio por su poca aplicabilidad dentro de la Biblioteca de la Universidad de la Costa.

El segundo criterio para tomar en cuenta para la conceptualización del proceso como una buena práctica, son los conceptos fundamentales de la excelencia los cuales los conceptualiza Gutiérrez en el siguiente cuadro. (Gutiérrez, 2020)



Figura 1. Representación secuencial de los conceptos fundamentales de la excelencia. Fuente: Gutiérrez, A. 2020

Para el diseño del instrumento se utilizó como base la encuesta de clima laboral de Acsendo Flex,(Acsendo, 2019) con intervención directa de la dirección de la Biblioteca de la Universidad de la Costa, distribuyendo las afirmación como lo muestra en la tabla 1.

Tabla 1. Distribución de las afirmaciones según su dimensión. Fuente: Contreras J. 2020

DIMENSIÓN	AFIRMACIONES
Accesibilidad del conocimiento	11
Capacidad de aprendizaje	6
Compromiso de la Organización	10
Optimización de la fuerza de trabajo	5
Prácticas de liderazgo	11
Sentido de pertenencia	12

Para el diseño de las estrategias de respuesta, se realizan los análisis por cada factor asociado a esa dimensión. De esta manera, se puede realizar un abordaje específico por necesidad, este abordaje específico se distribuye según la tabla 2.

Tabla 2. Factores que abarca cada dimensión. Fuente Contreras J. 2020

DIMENSIÓN	FACTORES
Accesibilidad del conocimiento	Factores
	Acceso a información o capacitación
	Colaboración y trabajo en equipo
	Compañerismo
	Disponibilidad de la información
Capacidad de aprendizaje	Oportunidad de Capacitación
	Oportunidad de Innovación
	Valor y apoyo de los Jefes
Compromiso de la Organización	Compromiso con los empleados
	Diseño de cargos
	Distribución del Tiempo
	Evaluaciones del desempeño
Optimización de la fuerza de trabajo	Condiciones de trabajo
	Conocimiento de los Procesos
Prácticas de liderazgo	Comunicación con los líderes
	Imparcialidad de los jefes
	Inclusión por parte de los Jefes
	Respeto de los Jefes
	Valor y apoyo de la organización
Sentido de pertenencia	Imagen proyectada de la empresa
	Integración
	Motivación al trabajo
	Orgullo por el trabajo
	Profesionalismo

El instrumento que se presenta a los clientes internos de la Biblioteca consta de 55 afirmaciones, donde el individuo puede indicar su percepción respecto a las diferentes dimensiones. Las afirmaciones se encuentran valoradas con una escala de Likert del 1 al 5, siendo 1 muy insatisfecho y 5 muy satisfecho.

De esta manera se puede realizar un análisis booleano del comportamiento del factor considerando sus resultados estadísticos con respecto a la tendencia central. Aquellos factores que en su medición sean indicados como fortaleza serán la base para las estrategias, como sustento o palanca para los otros reflejados como oportunidades de mejora.

Para evaluar la fiabilidad del instrumento de medición, se utiliza el alfa de Cronbach para cuantificar la correlación entre los ítems que forman parte de la escala, mediante la fórmula:(Merino-Soto, 2016)

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left(1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right)$$

Donde:

k es el número de ítems (afirmaciones).

S_i^2 es la varianza del ítem i

S_t^2 es la varianza de los valores totales observados.

El resultado obtenido por medio del cálculo es de 0.8659; considerándose un valor cercano a uno y, en consecuencia, confiable.

En cuanto al aspecto poblacional, la presente investigación se encuentra delimitada a la medición de la satisfacción para el personal de la Biblioteca de la Universidad de la Costa, el cual cuenta con un total de 32 personas, distribuidas en diferentes cargos.

Tomando en cuenta que la selección de la herramienta estadística dependerá del tamaño tanto de la población como de la muestra, en el caso de la medición en la Biblioteca de la Universidad de la Costa, hay coincidencia en la población y la muestra. Es decir, se realiza la aplicación del instrumento al 100% de la población debido al nivel de la problemática reportada por el Departamento de Talento Humano y la Dirección de Biblioteca al inicio del proceso. Así mismo, como los elementos de la muestra son mayores o iguales a 30 participantes, se utilizará una curva normal para el análisis del comportamiento.

Resultados obtenidos

El instrumento diseñado fue presentado a los usuarios mediante la plataforma Microsoft Forms, donde los usuarios dieron dar su opinión sobre cada una de las afirmaciones. Gracias a los ajustes de la plataforma, todas las preguntas son marcadas como obligatorias para evitar secciones en blanco que pudiesen generar dispersión.

La aplicación del instrumento permitió determinar en el tiempo el comportamiento de las variables y su tendencia. Desde un punto de vista estadístico, el uso del instrumento permitió la aplicación de promedios, desviaciones estándar y la aplicación de otras medidas de tendencia central. Tomando en cuenta que la selección de la herramienta estadística dependerá del tamaño tanto de la población como de la muestra.

Posterior a la aplicación de la primera medición, es posible desarrollar un análisis interno de fortalezas y debilidades, las cuales se van reforzando o modificando conforme los procesos de medición avanzan acorde a las tendencias reportadas. A continuación, se presenta el análisis interno de los factores considerados en la medición para el departamento.

Tabla 3. Análisis interno de factores en Biblioteca. Fuente: Julysa Contreras

Factores	Fortalezas	Debilidades
	Acceso a información o capacitación	Colaboración y trabajo en equipo
	Comunicación con los líderes	Compañerismo
	Conocimiento de los Procesos	Compromiso con los empleados
	Disponibilidad de la información	Condiciones de trabajo
	Distribución del Tiempo	Diseño de cargos
	Imagen proyectada de la empresa	Evaluaciones del desempeño
	Inclusión por parte de los Jefes	Imparcialidad de los jefes
	Oportunidad de Innovación	Integración
	Orgullo por el trabajo	Motivación al trabajo
	Profesionalismo	Oportunidad de Capacitación
	Valor y apoyo de la organización	Respeto de los Jefes
	Valor y apoyo de los Jefes	

Las fortalezas y debilidades (en lo sucesivo denominadas oportunidades de mejora) determinadas en la primera medición permiten la formulación de la matriz de análisis inicial, donde las fortalezas sirven como soporte de las acciones para abordar las oportunidades de mejora.

A continuación, se presentan a modo ilustrativo las tablas de resultados para dos afirmaciones, uno de los casos es una fortaleza y el otro es una oportunidad de mejora, de esta manera, se puede realizar una apreciación de las diferencias en los

resultados obtenidos en cada categoría. El mismo procedimiento se ejecuta dentro del análisis que se hace para cada una de las 55 afirmaciones.

Afirmación 48: Los jefes son abiertos y honestos en sus comunicaciones

Tabla 4. Resultados estadísticos de la afirmación 48. Fuente Contreras J. 2020.

$\bar{X}1$	$\sigma1$	$\bar{X}2$	$\sigma2$	$\bar{X}3$	$\sigma3$	Tendencia 1-2	Tendencia 2-3	Tendencia 1-3	Estatus
4,24	0,89	4,56	0,62	4,35	0,79	Creciente	Decreciente	Creciente	Fortaleza

Afirmación 11: El trabajo logra aprovechar el talento y las habilidades de los empleados

Tabla 5. Resultados estadísticos de la afirmación 11. Fuente Contreras J. 2020.

$\bar{X}1$	$\sigma1$	$\bar{X}2$	$\sigma2$	$\bar{X}3$	$\sigma3$	Tendencia 1-2	Tendencia 2-3	Tendencia 1-3	Estatus
4,29	0,46	4,06	1,00	4,24	0,56	Decreciente	Creciente	Decreciente	Oportunidad de Mejora

Los valores de la primera medición ($\bar{X}1$) representan el punto de partida en el análisis. Con la segunda medición ($\bar{X}2$), se realiza un primer proceso de cálculo con su correspondiente desviación estándar, esto genera una primera medida de tendencia (Tendencia 1-2). De igual manera, se realiza el cálculo entre el segundo ($\bar{X}2$) y tercer punto ($\bar{X}3$) para una segunda medición de tendencia entre los puntos 2 y 3. Sin embargo, para validar la efectividad del proceso, se determina una tercera medida de tendencia entre el primer y el tercer valor, el cual permite establecer el comportamiento general de la curva en el tiempo.

De esta manera, se puede analizar si las acciones emprendidas requieren un re-direccionamiento o un refuerzo de profundización.

Para este estudio se eligen 3 afirmaciones que fueron identificadas como oportunidades de mejora crítica, su descripción se muestra en la tabla 5.

Tabla 6. Afirmaciones identificadas como oportunidades de mejora críticas. Fuente: Contreras J. 2020.

Nº Ítem	Afirmación	Código
2	Participo de las actividades culturales y recreacionales que la organización realiza	OM2
11	El trabajo logra aprovechar el talento y las habilidades de los empleados	OM11
40	Me intereso por entender de qué forma contribuye mi trabajo con alcanzar las metas corporativas	OM40

Las fortalezas, aquellas cuya tendencia entre intervalos se mantienen crecientes con baja desviación estándar, son identificadas y codificadas para ser utilizadas de manera primordial en el diseño de las estrategias.

Utilizando la herramienta de interpretación suministrada por la encuesta de Ascenso flex y ajustada por la Dirección de la Biblioteca, se obtiene la interpretación del resultado siendo esta positiva en el caso de las fortalezas y negativa en el caso de las oportunidades de mejora. A continuación, se presenta la relación entre el número de la afirmación y su resultado obtenido.

Tabla 7. Tabulación de las afirmaciones que apuntan a fortalezas. Fuente Contreras J. 2020

Nº Ítem	Interpretación del resultado obtenido según la afirmación en la encuesta	Estatus	Clave	Código
22	Se reconoce interna o externamente el trabajo de los empleados en la Biblioteca	Fortaleza	F	F22
23	Los horarios son flexibles y permiten que los empleados estudien o participen en actividades de su interés.	Fortaleza	F	F23
25	Se considera que los colaboradores son reconocidos por sus logros.	Fortaleza	F	F25
28	El entrenamiento que reciben es práctico y está alineado con los objetivos organizacionales.	Fortaleza	F	F28
36	Hay disposición de trabajar más horas sin una solicitud expresa del jefe.	Fortaleza	F	F36
37	En términos generales con el mismo salario los empleados se quedarían en la empresa.	Fortaleza	F	F37
38	La organización otorga buenos y equitativos beneficios de los trabajadores.	Fortaleza	F	F38
39	En general a los empleados les interesa el futuro de la empresa.	Fortaleza	F	F39
48	Los jefes son abiertos y honestos en sus comunicaciones.	Fortaleza	F	F48
52	En general le recomendarían la empresa a un amigo para trabajar en la Universidad	Fortaleza	F	F52
54	En términos generales los empleados se sienten orgullosos de trabajar en la Universidad de la Costa	Fortaleza	F	F54

En el proceso de determinar las fortalezas, se consideran todas aquellas afirmaciones que, en sus respuestas la tendencia en valores fue parcial o totalmente creciente. Estas se separan de aquellas en las que la pendiente es decreciente y que su desviación estándar fue alta, las cuales pasan a ser consideradas oportunidades de mejora. Los resultados obtenidos en los procesos de muestreo, son consistentes con la problemática detectada inicialmente por los departamentos de la Universidad, obteniendo sólo 11 fortalezas y 44 oportunidades de mejora.

El uso de las fortalezas, de manera directa o combinada quedó a criterio del área, así como la metodología seleccionada para el diseño de acciones puntuales o estrategias. En el caso de la Biblioteca de la Universidad de la Costa, se realizó un proceso análogo a un FODA. En este caso, cada acción o estrategia que apunta a una oportunidad de mejora fue soportada en una o dos fortalezas del equipo.

Durante el proceso de análisis, las oportunidades de mejora se organizaron acorde al peor nivel de satisfacción y comportamiento decreciente de manera consistente (En dos o más periodos). Sin embargo, dado el diseño de la herramienta, es posible diseñar acciones/estrategias que apunten a varias de ellas de manera sistémica, facilitando el proceso. A continuación, se presentan aquellas con los desempeños más bajos en la escala de medición.

Tabla 8. Relación entre las oportunidades de mejoras y las fortalezas. Fuente Contreras J. 2020.

Nº Ítem	Interpretación del resultado obtenido según la afirmación en la encuesta	Código	Fortalezas aplicables	Acción Estratégica 1	Efecto Observado
2	Existe baja participación en las actividades culturales y recreacionales que la Universidad realiza.	OM2	F54	Designación de "líderes de participación" para motivar al equipo exaltar la participación de la Biblioteca dentro de las actividades de la Universidad.	Positivo, pero no suficiente
11	El trabajo no siempre logra aprovechar el talento y las habilidades de los empleados.	OM11	F25	Realizar sesiones de brainstorming para abordar la planificación de actividades, concediendo libertad de ejecución a la mejor idea.	Positivo
40	No hay un interés general por entender de qué forma se contribuye través del trabajo con alcanzar las metas corporativas	OM40	F48	Iniciar circuito de charlas por área indicando el impacto de las actividades y los indicadores asociados.	Positivo, pero no suficiente

Sin embargo, al establecer acciones que ayudan a mejorar las respuestas de estas afirmaciones, utilizando como herramientas las fortalezas que descritas; se obtiene que estas mismas acciones son aprovechables para mejorar de manera directa o indirecta los resultados de otras afirmaciones, como se muestra en la tabla 8.

Tabla 9. Mejoras de manera directa o indirecta a otras afirmaciones. Fuente: Contreras J. 2020.

Nº Ítem	Interpretación del resultado obtenido según la afirmación en la encuesta	Código	Fortalezas aplicables	Acción Estratégica 1
1	En la organización no siempre se fomenta el trabajo en equipo.	OM1	F36 ; F48	Diseño de actividades especiales que promuevan la integración y permita que los líderes tradicionales roten dentro de los equipos.
4	No se percibe una buena relación entre los compañeros del área.	OM4	F52 ; F54	Implementación de charlas de refuerzo donde se aborde el trabajo en equipo no desde la perspectiva de relaciones interpersonales sino desde el logro de objetivos conjuntos.
7	No están dadas las condiciones para que las personas compartan y aprendan unas de otras.	OM7	F36 ; F48	Realizar la reevaluación de los equipos de trabajo en función de sus competencias y de los objetivos comunes.
15	Las nuevas ideas no siempre son bienvenidas y ni se estimula a los empleados a encontrar nuevas y mejores maneras de hacer su trabajo.	OM15	F25	Realizar sesiones de brainstorming para abordar la planificación de actividades, concediendo libertad de ejecución a la mejor idea.
16	No siempre se promueve el aporte de los empleados en la resolución de los problemas que se presentan en la ejecución de trabajo.	OM16	F25	Realizar sesiones de brainstorming para abordar la planificación de actividades, concediendo libertad de ejecución a la mejor idea.
18	El nivel de retroalimentación obtenido no es suficiente para reforzar los puntos débiles según la evaluación de desempeño	OM18	F48; F54	Mejorar los procesos de retroalimentación, iniciando de manera individual (desempeño del individuo) y finalizando grupal (Desempeño del área)
33	No siento el apoyo de mi jefe cuando me encuentro en dificultades.	OM33	F48	Revisión del equipo líder (Jefe y Director) de los procesos de comunicación y retroalimentación al personal.

Nº Ítem	Interpretación del resultado obtenido según la afirmación en la encuesta	Código	Fortalezas aplicables	Acción Estratégica 1
41	Los empleados no siempre están bien entrenados en los procesos en los que están involucrados.	OM41	F48	Iniciar circuito de charlas por área indicando el impacto de las actividades y los indicadores asociados.
42	Los procesos para realizar el trabajo no siempre están bien definidos	OM42	F48	Diseñar en conjunto con los realizadores de las tareas los protocolos de prestación del servicio
44	Los jefes no siempre se aseguran que los empleados conozcan con claridad lo que se espera de ellos en su trabajo.	OM44	F48; F39	Iniciar circuito de charlas por área indicando el impacto de las actividades y los indicadores asociados.
47	La retroalimentación recibida por parte de mis jefes no siempre está enmarcada en el respeto.	OM47	F48; F54	Mejorar los procesos de retroalimentación, iniciando de manera individual (desempeño del individuo) y finalizando grupal (Desempeño del área)
51	No siempre se respira un aire de respeto en la empresa.	OM51	F52	Sesiones de terapia con psicóloga laboral
53	La gente se refiere normalmente de forma negativa cuando se refieren a la empresa.	OM53	F52 ; F54	En conjunto con las áreas de comunicaciones y bienestar laboral, realizar refuerzos sobre el sentido de pertinencia institucional.

Los resultados alcanzados durante un periodo de medición de año y medio, alcanzaron el siguiente desempeño:

- 78% de incremento de las colaboraciones interdepartamentales (Respecto al mismo periodo en el año anterior).
- 26% de Incremento en la satisfacción del cliente interno (Desde el inicio del proceso).
- 19% de incremento de la satisfacción del cliente externo (Con respecto al mismo periodo en el año anterior).
- 37% de incremento en el uso de los servicios presenciales (Con respecto al mismo periodo en el año anterior)

Debido a los resultados alcanzados, se sigue con la buena práctica, considerándose sus resultados para el diseño de estrategias anuales.

Conclusiones

El desarrollo de esta investigación nos llevó a demostrar que, dentro de las bibliotecas, la atención a los intereses y motivaciones individuales es un factor crítico para los procesos de mejora en la calidad del servicio. Por consiguiente, el personal prestador de servicio que trabaja en la biblioteca debe conocer su impacto dentro de los planes de acción y los servicios.

El personal que presta servicio en la biblioteca requiere refuerzos por parte de los líderes en las áreas, respeto a su autonomía dentro del cargo y refuerzos en los conocimientos asociados a su labor independiente del tiempo del individuo en el área; esto como una vía para garantizar la correcta asimilación a los cambios dentro de los ambientes laborales.

Para determinar la frecuencia en la aplicación de las mediciones de la satisfacción, se debe asociar esta al tiempo de ejecución y alcance de los resultados esperados, los cuales van a variar dependiendo de las acciones implementadas. De esta manera la data obtenida podrá ser analizada de manera óptima, y tomar las acciones necesarias para establecer y mejorar las buenas costumbres en la Biblioteca de la Universidad de la Costa.

En el alcance actual de la investigación acción, se buscó la estandarización de los procesos de medición y el consecuente diseño de acciones derivadas, para que queden establecidos como una buena práctica dentro de la organización. Dado el nivel de criticidad de la situación, se utilizaron las fortalezas como paliativo para contrarrestar los efectos negativos de las oportunidades de mejora. Sin embargo, dado el potencial de la práctica, la recomendación es utilizar las propias fortalezas para potencializarlas y crear oportunidades y estrategias de diferenciación e impacto en la organización.

Los efectos del proceso investigativo, pese a estar focalizados en componentes intrínsecos del área (fortalezas y debilidades), generaron cambios en las prácticas cotidianas de los auxiliares y analistas involucrados, los cuales fueron percibidos por el usuario final (cliente externo) y reflejados en la encuesta de satisfacción de servicios de biblioteca. Estos efectos también son cuantificables en el aumento en el uso de los servicios presenciales, los cuales son medidos a través de otros instrumentos del área.

La buena práctica construida, puede ser un elemento de apoyo para afrontar situaciones de cambios emergentes, ya que permite la participación del equipo de trabajo en el diseño de las estrategias y permite comunicar de manera oportuna problemas motivacionales dentro del equipo.

Referencias

Acendo. (2019). Clima Laboral. Retrieved September 15, 2019, from <https://www.acendo.com/es/acsendoflex/clima/>

Andraz, G., Torrecilla-García, J. A., & Skotnicka, A. G. (2018). Critical success factors measurement of new technology-based firms. *Espacios*, 39(45).

Arnal, D. M. (2007). Concepts of web 2.0 and Library 2.0: Origin, definitions and challenges for today's libraries. *Profesional de La Informacion*, 16(2), 95–106. <https://doi.org/10.3145/epi.2007.mar.01>

Bienestar Laboral. (2017). *Reporte de clima laboral. Barranquilla.*

Calesco, V. A., & Both, J. (2021). Quality of services provided by the gyms. *Retos*, (39), 18–23. <https://doi.org/10.47197/retos.v0i39.77659>

Colmenares, A. M., & Piñero, M. L. (2008). LA INVESTIGACIÓN ACCIÓN. Una herramienta metodológica heurística para la comprensión y transformación de realidades y prácticas socio-educativas. *Laurus*, 14(27), 96–114.

Contreras Muñoz, J. T. (2011). MODELO PARA PREDECIR LA SATISFACCIÓN DE LOS ESTUDIANTES CON RESPECTO A LOS ASESORES DE LA INDUCCIÓN AL SERVICIO COMUNITARIO. *UCT, IX Jornada*, 353.

Enrique Roberto, P. M., Edith Georgina, S. P., & José Félix, G. R. (2020). Validación de modelo de medición de satisfacción estudiantil universitaria con los servicios académicos recibidos. *Investigacion Operacional*, 41(3), 472–481.

Gallo-León, J. P. (2015). A library is a service (and our future depends on it). *Profesional de La Informacion*, 24(2), 87–93. <https://doi.org/10.3145/epi.2015.mar.01>

González, J. J., Rodríguez, M. T., & González, O. U. (2018). The organizational climate of the Boyaca large company, study in the Sugamuxi Valley, Colombia. *Espacios*, 39(37).

Gradaille Pernas, R., & Caballo Villar, M. B. (2016). Las Buenas Prácticas como recurso para la accion comunitaria: criterios de identificación y búsqueda. *Contextos Educativos*, 19, 76. <https://doi.org/10.18172/con.2773>

Gutiérrez, A. (2020). 8 Conceptos básicos para la excelencia. Retrieved from <https://crear-software.com/2009/07/08/8-conceptos-basicos-para-la-excelencia/%0A>

Larson, E., Sharma, J., Bohren, M. A., & Tunçalp, Ö. (2019). When the patient is the

expert: Measuring patient experience and satisfaction with care. *Bulletin of the World Health Organization*, 97(8), 563–569. <https://doi.org/10.2471/BLT.18.225201>

López, A. (2012). Una Alternativa Para Fortalecer La Investigación Del Proceso De Enseñanza Y Aprendizaje, 30. Retrieved from http://cea.uprrp.edu/wp-content/uploads/2013/05/investigacion_accion_cea.pdf

Merino-Soto, C. (2016). Diferencias entre coeficientes alfa de Cronbach, con muestras y partes pequeñas: Un programa VB. *Anales de Psicología*, 32(2), 587–588. <https://doi.org/10.6018/analesps.32.2.203841>

Pérez Serrano, G. (2000). *Modelos de investigación cualitativa en educación social y animación sociocultural. Aplicaciones prácticas.* Narcea. Madrid: Narcea.

Rodrigues, F., Neiva, H. P., Marinho, D. A., Mendes, P., Teixeira, D. S., Cid, L., & Monteiro, D. (2019). Assessing Need satisfaction and frustration in Portuguese exercise instructors: Scale validity, reliability and invariance between gender. *Cuadernos de Psicología Del Deporte*, 19(1), 233–240. <https://doi.org/10.6018/cpd.347331>

Vidal Ledo, M., & Rivera Michelena, N. (2007). Investigación-acción. *Revista Cubana de Educación Médica Superior*, 21(4), 1–15. <https://doi.org/10.16921/chasqui.v0i1.975>

Buenas Prácticas Archivísticas: Retos y Oportunidades en la Sociedad de la Información y el Conocimiento

Adela Del Pilar Díaz Acuña
addiaz@unisalle.edu.co

Resumen

Es necesario hacer una reflexión sobre los nuevos escenarios que hacen parte de la actual sociedad de la información y el conocimiento la cual nos induce a que debemos aprender, desaprender y reaprender, en el marco no solo de los Objetivos de Desarrollo Sostenible sino en la política de transformación digital sugerido por el gobierno nacional. Es aquí donde se deben plantear elementos que hagan parte de las buenas prácticas que en gestión documental y administración de archivos, que además de incluir elementos que hacen parte de la eficiencia administrativa, el derecho de acceso a la información y las responsabilidades de su administración, sugieran cambios en los paradigmas tradicionales del actuar archivístico que se evidencien en nuevos roles profesionales que se encuentran en la actualidad, se encuentran enfrentados a constantes retos y oportunidades que inducen a la gestión del cambio y mejora continua de las organizaciones.

Palabras claves: Sociedad de la información, conocimiento, transformación digital, ODS, retos profesionales, gestión documental, administración de archivos.

Los analfabetos del siglo XXI no serán aquellos que no sepan leer o escribir, sino aquellos que no puedan aprender, desaprender y reaprender.

Alvin Toffler

Sociedad de la Información y el Conocimiento

Desde la aparición de la Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC), se han realizado una serie de reflexiones que replantean su significado, sus prácticas, su impacto, así como la obligación que tenemos como profesionales de aprender, desaprender y reaprender. Sin embargo en la búsqueda de este nuevo conocimiento, solo nos focalizamos en la implementación de herramientas, que responderán solo a la pregunta de ¿cómo se hace? y deja de lado preguntas tales como ¿qué se debe hacer?, ¿por qué se debe hacer? y ¿para qué se debe hacer?, preguntas que nos obligan a replantearnos lo que habitualmente hacemos y mas aún si se tiene en cuenta la crisis económica y social generada por la actual pandemia Covid-19, la cual ha impulsado la implementación de nuevas formas de entendimiento, incluyendo la aceleración de la digitalización y automatización de procesos en la vida cotidiana, lo que exige la generación capacidades para así comprender y ser capaces de articular los beneficios y los retos que traen consigo la transformación digital, en la cual se debe reconocer no solo el desarrollo tecnológico, que fundamentan por ejemplo la adopción de la cuarta revolución industrial de una forma acelerada, sino también se propende a la generación y desarrollo de nuevas ideas, la integración de métodos y herramientas que en la práctica cotidiana, obligan a explorar los diferentes escenarios, variables que de manera consciente o inconscientemente hacen parte de lo que habitualmente se conoce como sociedad de la información y el conocimiento.

Ya bien lo proponía el futurista Alvin Toffler en su libro *La Tercera Ola* (1980), el cual describe desde la década de los 80's, las transformaciones que las TIC's se realizarían en la sociedad de la información y el conocimiento, influenciando y modificando desde su propia conceptualización así como los diversos hábitos, costumbres, comportamientos y demás condiciones sociales así como se hace evidente en la misma vía, su impacto en la economía, las formas de gobernanza de cada uno de los países, las costumbres, las prioridades de formación y así como los desafíos y aprovechamiento de oportunidades de las disciplinas, entre las disciplinas o para las disciplinas, donde la archivística no es la excepción, ya que exige que dialogue con otras como las ingenierías, la comunicación, la administración, la electrónica, la sociología, la psicología, filosofía, entre otras.

De igual modo Marshal McLuhan,(1995) ya visionaba en su libro “aldea global” que la incursión de nuevas metodologías influenciaría de manera contundente la generación de un conocimiento implícito por medio de nuevas experiencias que viven diariamente los seres humanos gracias a la existencia de tecnologías: *“Tal es el carácter de una aldea, o, desde el advenimiento de los medios eléctricos, tal es así mismo el carácter de la ‘aldea global’”*; *“Pero es cierto que los descubrimientos electromagnéticos han hecho resucitar el ‘campo’ simultáneo en todos los asuntos humanos, de modo que la familia humana vive hoy en las condiciones de aldea global”*, ¿será que este autor se sorprendería de su afirmación si estuviera viviendo en este siglo XXI? Sus prescripciones se orientan al cambio, incitan a modificar las formas del quehacer tanto de las personas, como de las empresas, lo que exige la comprensión y adaptación a nuevas necesidades, que brinden nuevas experiencias, así como la comprensión de nuevas expresiones socioculturales, resultantes del desarrollo tecnológico, tal como lo son la analítica de datos, la ciberseguridad, el internet de las cosas, los gemelos digitales, la realidad extendida, el machine learning, big data, realidad aumentada, inteligencia artificial, cloud computing, entre otras.

Por otra parte, Manuel Castells (1999) en su libro la era de la información, hace una reflexión frente a la comprensión de los fenómenos sociales a partir del reconocimiento de los diversos contextos de interacción en la sociedad, la información y el conocimiento ya que menciona que Si bien el conocimiento y la información son elementos decisivos en todos los modos de desarrollo, *“el término informacional indica el atributo de una forma específica de organización social en la que la generación, el procesamiento y la transmisión de información se convierten en las fuentes fundamentales de la productividad y el poder, debido a las nuevas condiciones tecnológicas que surgen en este período histórico”*. Lo que significa que el profesional deberá orquestar este procesamiento de la información a partir del valor de los datos, del reconocimiento de problemas, la reflexión y la generación de soluciones innovadoras que generen cambios de valor en las personas.

Ese el fundamento del conocimiento, un proceso social cambiante no sólo en su contenido, sino también en sus principios y categorías. *No obstante, la naturaleza social del conocimiento no necesariamente implica que todo conocimiento sea ideológico. Más bien debemos hablar de un conocimiento “relativamente adecuado”, como un producto en el marco de procesos de larga duración, el cual sólo puede ser adquirido por individuos desde otros individuos y desarrollado en la comunicación y la discusión de las ideas,* (Citado por Guerra, 2012), lo que lleva la comprensión de la complejidad y sus implicaciones en el entendimiento de la realidad, una lectura en donde la archivística tendrá mucho que reflexionar y aportar, un camino que deberá construirse en la medida en que exista esta constante evolución de la industria y de la sociedad para estructurar y legitimar un campo técnico particular (Carvajal, 2012), lo que incita a visualizar nuevas oportunidades.

¿Qué sería del conocimiento sino dependiera de la sociedad que lo influye constantemente para su producción y transformación y qué sería de la sociedad sino dependiera del conocimiento para su desarrollo y humanización? Como bien dice la UNESCO “la sociedad mundial de la información sólo cobra sentido si propicia el desarrollo de sociedades del conocimiento y se asigna como finalidad ir hacia un desarrollo del ser humano basado en los derechos de éste”, bajo principios de fraternidad integridad, ética, igualdad, dignidad y libertad, lo que orientan un aprendizaje mas crítico orientado a la humanización.

En este contexto, es así como el conocimiento se convierte en el nuevo paradigma, no solo por el procesamiento de la información al que se alude, sino por la redefinición de nuevos roles, responsabilidades y tareas, marcando nuevas tendencias que orienta el mundo actual, definiendo su perspectiva y le genera un sentido en la sociedad actual. Por lo tanto términos como documentos, archivos, datos, transparencia, acceso, metadatos, servicio, ciudadano, recuperación, impacto, normalización, preservación, metadatos, seguridad, valoración, instrumentos, memoria, patrimonio, entre muchos otros, que hacen parte del argot archivístico y de nuestra cotidianidad; inducen a la reflexión sobre el rol y la responsabilidad que tienen los archivistas en el fortalecimiento de la disciplina y su impacto en la actual sociedad de la información y el conocimiento.

Una Mirada a los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS

Para el año 2005 el informe mundial de la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura (UNESCO) vislumbraba los desafíos a los que se enfrentaba la sociedad del conocimiento, tales como *“disparidades para el acceso, conexión y contenido masivo a las nuevas tecnologías, brecha digital multiforme, vista como el problema de acceso universal a la información, en proporción a los recursos económicos, la geografía, la edad, el sexo, la lengua, la educación y la procedencia cultural, el empleo y la integridad física.”*

Para dar respuesta a estos y otros desafíos, desde el año 2010 la Cumbre de seguimiento de los Objetivos de Desarrollo del Milenio – ODM concluyó con la adopción del plan de acción mundial enfocadas a la reducción de la pobreza, el hambre y la enfermedad. En el año 2015, en el marco de la Asamblea General de la Organización de las Naciones Unidas, se reunieron ciento noventa y tres (193) Jefes de Estado y de Gobierno, con la misión de generar estrategias para erradicar la pobreza, proteger el planeta y garantizar la paz y prosperidad. Es así como se aprueba la Agenda 2030

para el Desarrollo Sostenible y sus diecisiete (17) Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) con ciento sesenta y nueve (169) metas de carácter integrado e indivisible que abarcan las esferas económica, social y ambiental.

La Agenda implica un compromiso común y universal, no obstante, puesto que cada país enfrenta retos específicos en su búsqueda del desarrollo sostenible, los Estados tienen soberanía plena sobre su riqueza, recursos y actividad económica, y cada uno fijará sus propias metas nacionales, apegándose a los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS), dispone el texto aprobado por la Asamblea General.

Además de poner fin a la pobreza en el mundo, los ODS incluyen, entre otros puntos, erradicar el hambre y lograr la seguridad alimentaria; garantizar una vida sana y una educación de calidad; lograr la igualdad de género; asegurar el acceso al agua y la energía; promover el crecimiento económico sostenido; adoptar medidas urgentes contra el cambio climático; promover la paz y facilitar el acceso a la justicia.

A continuación, se destacan los diecisiete (17) objetivos que actualmente se encuentran articulados entre sí, reconociendo que el resultado de un objetivo generará impacto en los resultados de otro, lo cual obliga a que se genere “una oportunidad única para poner al mundo camino a un desarrollo más próspero y sostenible” PNUD:



Fuente: Tomado de: <https://www1.undp.org/content/undp/es/home/sustainable-development-goals.html>

Al respecto vale la pena preguntarse, ¿cuáles son los desafíos de la Archivística en las sociedades de la información y el conocimiento? ¿cómo podría esta disciplina integrar los objetivos de desarrollo sostenible y de esta manera aportar en la implementación de estrategias que generen bienestar en la sociedad? Es así como esta reflexión deberá buscar una concientización de los profesionales y los aportes que puedan darse desde la profesión, a objetivos como la *educación de calidad (ODS 4)*, la *igualdad de género (ODS5)*, la *industria, innovación e infraestructura (ODS 9)*, la *paz, justicia e instituciones sólidas (ODS 16)* entre otros, los cuales se enfocan en la visualización de soluciones ante los retos sociales, económicos y culturales, enfocada en lograr por ejemplo la democratización de la información y el acceso al conocimiento en la actual sociedad de la información.

Por su parte, *El Plan Nacional de Desarrollo 2018-2022: Pacto por Colombia, Pacto por la Equidad*, tiene como objetivo sentar las bases de legalidad, emprendimiento y equidad que permitan lograr la igualdad de oportunidades para todos los colombianos, en concordancia con un proyecto de largo plazo con el que Colombia alcance los Objetivos de Desarrollo Sostenible al 2030. (Ley 1955 de 2019)

Es así como, se elabora el documento CONPES 3918: Estrategia para la implementación de los ODS en Colombia en el año 2018, el cual:

Define un conjunto de indicadores y metas para el seguimiento a la implementación de los ODS, sus respectivos responsables, el plan de fortalecimiento estadístico necesario para robustecer los sistemas de información, la estrategia de territorialización de los ODS y los lineamientos para la interlocución con actores no gubernamentales

Por lo tanto, el Plan Nacional de Desarrollo evidencia una hoja de ruta de la política pública en el país, que busca alcanzar la legalidad, el emprendimiento y la equidad a través de objetivos de política pública por medio de pactos que garanticen la los derechos humanos, la lucha contra la corrupción, el estímulo al emprendimiento, la formalización del trabajo, el fortalecimiento del tejido empresarial bajo los principios de igualdad de oportunidades para todos.

A partir de estas y muchas más reflexiones, las naciones incluida Colombia, se comprometen a buscar mecanismos que fomenten la participación ciudadana, la transparencia, la rendición de cuentas, el acceso a la información, la generación de oportunidades, los derechos humanos y el fomento de las sociedades de conocimiento, que en el marco de las Ciencia, la Tecnología y la Innovación (UNESCO, 2011), exigen un cambio en la forma de relacionamiento entre individuos, una serie de estrategias y articulación de políticas públicas utilizadas por el Estado para tratar de resolver problemas sociales que afectan el ejercicio de gobierno, buscando intervenir problemas concretos, orientadas a la identificación de valor público y de esta

manera contribuir desde el país a los ODS propuestos, ya que es a partir de su compromiso que se definen acciones concretas para visualizar las estrategias e indicadores de seguimiento que evidencien los cambios propuestos, lo que implica el compromiso y la responsabilidad de los profesionales de la archivística en asumir estos retos.

Agenda de Digital 2022: Uso de Tecnologías Digitales como Instrumentos de Desarrollo Sostenible

La Agenda digital para América Latina y el Caribe (eLAC) es una estrategia que tiene como misión promover el desarrollo del ecosistema digital en América Latina y el Caribe mediante un proceso de integración y cooperación regional, fortaleciendo las políticas digitales que impulsen el conocimiento, la inclusión y la equidad, la innovación y la sostenibilidad ambiental (Cepal, 2020).

De ahí que el gobierno nacional colombiano, dentro del contexto social de los variados pactos que propone, destaque el *Pacto por la Transformación Digital de Colombia: Gobierno, empresas, universidades y hogares conectados en la era del conocimiento*, donde se plantea “potenciar la innovación pública a través de herramientas para medir, fortalecer y articular capacidades en el ecosistema social y de transformación digital” (DNP, 2019), relacionando el cumplimiento de estrategias dirigidas a los ODS 4: Educación de calidad, ODS 8: Trabajo decente y desarrollo económico, ODS 9: Industria, innovación e infraestructura, ODS 10: Reducción de las desigualdades, ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles, ODS 16: Paz, justicia e instituciones sólidas y ODS 17: Alianza para lograr los objetivos.

Por lo tanto, se requiere una agenda de cooperación que permita abordar los desafíos de corto, mediano y largo plazo vinculados a la inclusión digital. Para intentar responder a los retos que enfrenta la región en esta materia, la propuesta de agenda digital para América Latina y el Caribe (eLAC2022), incluye ocho (8) áreas de acción tales como infraestructura digital, transformación digital y economía digital, gobierno digital, inclusión, competencias y habilidades digitales, tecnologías emergentes para el desarrollo sostenible, confianza y seguridad digital, mercado digital regional y cooperación regional digital. De igual manera esta agenda identifica treinta y nueve (39) objetivos específicos para su implementación, dentro de los que se pueden mencionar entre otros, los siguientes:

Incentivar ecosistemas de emprendimiento, impulsar estándares abiertos bajo el principio de neutralidad tecnológica, fomentar estrategias por la interoperabilidad de la identidad digital,

la firma digital, a apostilla digital y la historia clínica digital, impulsando la innovación en los sectores público y privado, preservando la privacidad de los datos, permitiendo la consulta pública, garantizando la transparencia y la no discriminación y fortaleciendo la seguridad y la confianza en los servicios en línea, asegurar la transparencia, la atención y la vigilancia ciudadana y una efectiva rendición de cuentas, promover una cultura digital que incentive la apropiación de la tecnología y el desarrollo de habilidades y competencias digitales para el uso innovador, ético, seguro y responsable de las TIC de cara a la inclusión digital; e incentivar la apertura y la reutilización de datos en el sector público y privado para impulsar la innovación, la cocreación de valor, nuevos productos y servicios, y la formulación de políticas con base empírica.

Es así como Colombia se compromete a contribuir en ser una sociedad digital orientada en la evolución de la industria 4.0 de ahí que promueve y ha promovido acciones tales como la gestión integral del talento humano para el mercado de la economía digital, e el aprovechamiento de tecnologías disruptivas (Internet de las cosas, analítica de datos, inteligencia artificial, sistemas autónomos), plantear las bases para una política satelital, incentivar las iniciativas de ciudades inteligentes, generar conectividad entre las regiones, mejoramiento de la calidad de internet, entre otros que exigen un cambio en la forma de relacionamiento entre individuos.

Esto implica que todas las entidades públicas se encuentran comprometidas en fomentar las competencias requeridas para la generación de lineamientos que tenga como pilar el concepto de ciencia, tecnología e innovación (CTI) así como la generación de proyectos que incluyan esta línea en su ejecución, con el objetivo de fomentar, una innovación que genere valor público desde las entidades para los ciudadanos y con los ciudadanos, de ahí que la archivística, no sea la excepción ya que son varios los retos y oportunidades que debe desarrollar

Por lo tanto, bajo el esquema de la reglamentación, la gestión documental se convierte en protagonista en los diferentes procesos de la administración pública, donde pensando en el beneficio de los ciudadanos, la transparencia, el acceso a la información y la preservación del patrimonio documental, se gestan estrategias que deben ir a la vanguardia del cambio y de la transformación digital.

Lo que significa que se deben generar estrategias de adopción tecnológica, la innovación digital pública y privada, el fortalecimiento del capital humano y el desarrollo de condiciones habilitantes para que Colombia pueda aprovechar las oportunidades y enfrentar los retos de la cuarta revolución industrial (DNP, 2018) se formula una política nacional para la transformación digital e inteligencia artificial, plasmada en el documento CONPES 3975, en el cual el Archivo General de la Nación, en articulación con el Ministerio de Tecnologías de la Información y las

Comunicaciones, se compromete a “diseñar la estrategia de modernización de los archivos, con el fin de incentivar la transformación digital de todas las entidades de orden nacional”, con el fin de incorporar tecnologías que aporten en la digitalización y creación de expedientes y documentos electrónicos, así como en su preservación digital, promoción y acceso. El objetivo fundamental es asegurar el adecuado tratamiento y gestión de la información digital de los archivos y preservar su valor y significado, garantizando la integridad, seguridad y la transparencia de las actuaciones administrativas. (CONPES 3975, 2019)

Por otra parte, el Modelo Integrado de Planeación y Gestión -MIPG se define como un marco de referencia para dirigir, planear, ejecutar, hacer seguimiento, evaluar y controlar la gestión de las entidades y organismos públicos, con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio, el cual visualiza prácticas y procesos que adelantan las entidades públicas para transformar insumos en resultados que produzcan los impactos deseados en la gestión y el desempeño institucional, generando valor público (DAFP, 2019), en este sentido la política de archivos y gestión documental juega un papel importante ya que será la encargada de apoyar el desarrollo de mapas de conocimiento que son fundamentales para la transparencia y la identificación de información relevante en las entidades.

Es conveniente aclarar que la Política Pública de Archivos y Gestión Documental, que está conformada por el conjunto de directrices emitidas para la implementación de las técnicas archivísticas, el fortalecimiento y la actualización de los lineamientos relativos a la salvaguarda del patrimonio documental colombiano y a la modernización de los archivos públicos, trae implícitamente los conceptos de incluye la innovación y la transformación digital, que exigen generar una hoja de ruta para la implementación de una cultura archivística, así como de generar alternativas integrales de intervención pública para enfrentar las diversas problemáticas relacionadas.

Para ello se necesita generar escenarios donde se fomente la confianza y al apoyo desde la entidad y para la entidad, donde prevalezca la inclusión de los ciudadanos en los proceso de creación de soluciones, para así construir de manera conjunta soluciones entendiendo las necesidades de los ciudadanos.

Es así como el reto de innovación pública será la reformulación de la política pública de archivos, a partir generación de espacios de cocreación que permita la integración de la ciudadanía, la generación de valor público y el control de la gestión de las entidades y organismos públicos con el fin de generar resultados que atiendan los planes de desarrollo y resuelvan las necesidades y problemas de los ciudadanos, con integridad y calidad en el servicio (DAFT, 2019).

Por lo tanto, con estos espacios se apuesta a la generación de ideas innovadoras, con ideas disruptivas, que se atusen a las necesidades de la ciudadanía en general. De ahí la necesidad de implementar nuevas herramientas que permitan fomentar nuevas maneras de impactar, así como identificar las oportunidades de mejora por medio de la identificación de prioridades.

En esta concordancia, el desarrollo a estos nuevos modos de trabajo implica un feedback, que resulta de la interacción con una comunidad que necesita participación. Dentro de los beneficios a corto plazo identificados para el Archivo General de la Nación se encuentran: creación de tanques de pensamiento que permitan identificar retos, poner en práctica conocimientos y fortalecimiento del aprendizaje, mediante la identificación de herramientas de ideación y experimentación; Identificación de la hoja de ruta necesaria para la implementación del “ciclo Planificar, Hacer, Verificar y Actuar” (PHVA), mediante la evaluación y mejora continua del proceso de innovación que consiste en: la identificación del estado de la implementación; el conocimiento del contexto institucional, para ello, deben tener en cuenta cinco factores clave: personas, procesos, tecnología, cultura y estrategia; la definición de la ruta de implementación; y por último el seguimiento a la implementación para analizar el avance y llevar a cabo ajustes.

Por otra parte, teniendo en cuenta los cambios acelerados, la atención de nuevas complejidades y enfrentar la incertidumbre en tiempos de pandemia, la promoción de una mentalidad y cultura afines a la innovación, a partir de la implementación de una caja de herramientas para el fortalecimiento de capacidades, se hace vital para la comprensión y la transformación, la cual incluye el uso de lenguaje claro a través de una cultura para la mejora de servicios y procesos. En la misma vía se deberá fortalecer y dinamizar el ecosistema de innovación a partir del fortalecimiento de capacidades, gestionando el conocimiento y los aprendizajes para crear valor público.

Retos y Oportunidades Profesionales en la era de la Transformación Digital

En el contexto de la transformación digital son bastantes los desafíos que la archivística deben afrontar, en un contexto social cambiante para la generación de herramientas que contribuyan a generar valor social, valor público, así como brindar soluciones con carácter de innovación.

La archivística en diferentes contextos esta llamada a realizar una constante reflexión entre su rol de facilitador entre la cuarta revolución industrial y la gestión documental, donde la prelación de derechos, la transparencia, la ética y la responsabilidad van de la mano en la generación de nuevos conocimientos y de esta manera formar criterios críticos en los profesionales en la toma de decisiones sin dejar de lado la parte técnica y el sentido social, los cuales invitan a analizar nuestro rol en la sociedad de la información y el conocimiento, así como identificar las oportunidades que se puedan implementar y aportar para contribuir en el cumplimiento de los retos que hacen parte de esta cuarta revolución industrial, para lo cual podrían tenerse en cuenta algunas en la definición de las siguientes buenas prácticas:

- a. **Cultura y adopción digital.** Los profesionales deben enfocarse en generar estrategias de gestión de cambio que permita alienar el negocio, los procesos y la tecnología que contribuyan a la transformación de las organizaciones desde la cultura, así como propiciar escenarios enfocados en la adopción digital.
- b. **User Experience y Desing Thinking.** Para la comprensión de usuarios internos o externos, se hace necesario que estas dos palabras vayan articuladas para la implementación de servicios bajo articulados con las estrategias de servicios de gestión documental ya que el conocer la real experiencia de los usuarios permitirá desarrollar prototipos que realmente subsanen sus necesidades.
- c. **Innovación Disruptiva e Innovación Abierta.** Se deben habilitar escenarios que impulsen la generación y el fomento de la innovación disruptiva e innovación abierta que contribuyan a transformar las prácticas tradicionales en gestión documental y administración de archivos para así generar nuevas líneas de acción en el marco de la función archivística.
- d. **Habilidades blandas.** Se debe propender por el fortalecimiento de habilidades blandas tales como liderazgo, inteligencia emocional, flexibilidad, adaptabilidad, por parte de los profesionales que permitan no solo la gestión de cambio en las organizaciones sino la gestión del cambio propia, ya que muchas veces si no cambiamos la perspectiva como gremio, no serán muchos los impactos que podamos esperar afuera.
- e. **Redes Colaborativas.** Es necesario generar espacios que propicien la creación de redes colaborativas que contribuyan a la generación de sociedades investigadoras a través de la investigación, el desarrollo y la innovación (I+D+I) y que permita generar espacios de intercambio de conocimiento de forma interdisciplinaria, así como de lecciones aprendidas.

- f. **Toma de Decisiones basadas en Datos.** Este es otro reto donde los profesionales tienen que asumir, ya que implica articular e implementar las tecnologías disruptivas como Cloud, Big data, Analítica de Datos, Blockchain, RFI (Radio Frequency Identification), Inteligencia Artificial, entre las muchas que ya se están generando y generar arquitecturas de información comprensibles y aprehensibles para las organizaciones bajo metodologías de trabajo que incluyan las necesidades de la ciudadanía, la tecnología, el talento y la operación contribuyendo a la transparencia, reducción de la corrupción y cumplimiento de derechos.
- g. **Preservación del Patrimonio Digital.** Se deben incluir estrategias de identificación y preservación del patrimonio digital que fomenten el fortalecimiento de la memoria de la nación.
- h. **Participación Ciudadana.** Teniendo presente que somos garantes del fomento de derechos ciudadanos donde el acceso a la información es protagonista, es deber de todos los profesionales fomentar la participación ciudadana a través del uso de la tecnología en las diversas unidades de información y así contribuir participativamente en la generación de espacios de confianza ciudadana para la democratización del patrimonio cultural.
- i. **Participación Políticas Públicas.** Es necesario que los profesionales participen en la elaboración de políticas públicas del estado que permitan la generación de una cultura enfocada en la adopción de tecnologías para hacer mejor gestión.
- j. **ODS.** Es de vital importancia de que los profesionales sean conscientes del aporte social que pueden realizar, a través del fomento de los Objetivos de Desarrollo Sostenible - ODS, para la muestra, el escenario de la transformación digital expone una serie de elementos que se encuentran prestos a ser desarrollados de una manera exponencial, por lo tanto, el reto está en aportar nuestro conocimiento con el propósito de generar un mundo mejor.
- k. **Modelos de Gestión Documental:** Es importante que los profesionales participen en el desarrollo de la gestión documental, por esta razón los modelos de gestión toman como referencia la implementación de políticas que desarrollan la función archivística en diferentes contextos para implementar acciones de evaluación, seguimiento y control y de esta manera generar marcos de referencia que permitan guiar hacia resultados de eficiencia, transparencia y accesibilidad de la información.

Frente a estos escenarios, la archivística tiene el reto de proponer nuevas miradas en la generación de nuevos sistemas de colaboración donde se fortalezcan el interés colectivo sobre el particular. Por esta razón se requiere formar profesionales conscientes y capaces de reconocer oportunidades y fortalezas en el reto de la innovación para el fortalecimiento de la disciplina que generen nuevas teorías y campos de acción, determinantes en esta cuarta revolución industrial, creando nuevas maneras de generar valor en diferentes contextos, lo que conlleva a la generación de buenas prácticas en esta realidad contemporánea que fomente la interdisciplinariedad con nuevos profesionales emergentes como lo son los analistas y científicos de datos, especialistas en IA y machine learning, especialistas en big data, en ciberseguridad, y protección de datos, diseñadores de UX, analistas comerciales, junto con la generación de habilidades digitales y competencias para la búsqueda y recuperación de información así como las habilidades blandas como comunicar, trabajar en equipo, resolver problemas para la generación de conocimiento colectivo en laboratorios de cocreación.

Esto implica cambios de paradigma que involucran los conceptos de Ciencia, Tecnología e innovación, en las prácticas archivísticas, determinando entonces nuevas realidades en el contexto de la cuarta revolución industrial en la solución de problemas existentes, en el que se genere conocimiento referente a lograr entender la manera de articular estos nuevos retos que contribuyan al cambio social, a la democratización de la información, su disponibilidad y acceso a largo plazo, el fortalecimiento de los derechos ciudadanos, la protección del medio ambiente, la disminución de las brechas digitales e informacionales, en pro del desarrollo de un humano, integral y sostenible.

Para concluir, las buenas prácticas por parte de los profesionales, deberían enfocarse no solo en la aplicación de herramientas emanadas de la gestión documental y administración de archivos, sino deberán estar enfocados en la solución de problemáticas sociales, políticas, económicas, culturales que hacen parte de las estrategias de implementación de los ODS, así como de aquellas enfocadas en la transformación digital y la innovación, por lo tanto tenemos que visualizar nuevas oportunidades para interactuar, identificar nuevas competencias y habilidades deberíamos poseer y lograr definir las etapas que orienten al cambio de paradigmas tradicionales, y de esta manera generar y capturar la atención en lo importante, en aquello que genere valor en la sociedad y en las organizaciones. La invitación está entonces, en hacer un alto en el camino, y comprender la nueva realidad y así aprender, desaprender, para reaprender en la actual sociedad de la información y el conocimiento.

Referencias

Archivo General De La Nación (Colombia). Modelo de Requisitos para la Implementación de un Sistema de Gestión de Documentos Electrónicos. Bogotá D.C.: Archivo General de la Nación AGN, 2017. Recuperado de: <http://archivogeneral.gov.co/recursos/publicaciones>

Archivo General De La Nación (Colombia). Modelo de Gestión Documental y Administración de Archivos. Bogotá D.C.: Archivo General de la Nación AGN, 2020. Recuperado de: <http://archivogeneral.gov.co/recursos/publicaciones>

Ayala, T. *Marshall McLuhan, las redes sociales y la Aldea Global.* 8–20. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4502543.pdf>

Burch, S. *Sociedad de la información. Sociedad del conocimiento.* Recuperado de <http://vecam.org/archives/article518.html>

Carvajal, G. (2012). Sobre el discurso tecnológico de la modernidad. *Revista Colombiana de Filosofía de la Ciencia* 12(25), 37-60.

Castells, M. (1999) *La Era de la Información: Economía, Sociedad y Cultura: La sociedad Red*, México, Siglo XXI.

CEPAL. (2007). *Políticas Públicas para las Tecnologías de Información y Comunicaciones en América Latina y el Caribe. Informe Preliminar.*

CEPAL. (2020) *Agenda digital para América Latina y el Caribe (eLAC).* Recuperado de: <https://www.cepal.org/es/proyectos/elac2020>

Cordón, J. Arévalo, J., Martín, H. (2010). *Los libros electrónicos: la tercera ola de la revolución digital.* *Anales De Documentación*, 13, 53-80. Recuperado de <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/106991>

Cosme, J. (2018). *Los Objetivos de Desarrollo Sostenible y la academia.* *MEDISAN*, 22(8), 838-848. Recuperado de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1029-30192018000800838&lng=es&tlng=es

Departamento Administrativo de la Función Pública (2019). *Manual Operativo del Modelo Integrado de Planeación y Gestión.* https://www.funcionpublica.gov.co/web/eva/biblioteca-virtual/-/document_library/bGsp2IjUBdeu/view_file/34268003

Departamento Nacional de Planeación. El plan nacional de desarrollo 2018-2022: “*Pacto por Colombia, pacto por la equidad*” Recuperado de <https://www.dnp.gov.co/DNPN/Plan-Nacional-de-Desarrollo/Paginas/Pactos-Transversales/Pacto-transformacion-digital-de-Colombia/Transformacion-digital.aspx>

Departamento Nacional de Planeación. Documento CONPES 3918. *Estrategia para la Implementación de los Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) en Colombia.* Recuperado de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Economicos/3918.pdf>

Departamento Nacional de Planeación. *Objetivos de Desarrollo Sostenible.* Recuperado de <https://www.ods.gov.co/es/objetivos>

Departamento Nacional de Planeación. Documento CONPES 3975. *Política Nacional para la Transformación Digital e Inteligencia Artificial* Recuperado de <https://colaboracion.dnp.gov.co/CDT/Conpes/Economicos/3975.pdf>

Duque, N. y Mazón, V. *Bibliotecas y desigualdad social: Explorando el estado del arte.* Anales de Documentación, 2018, vol. 21, No. 1. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.6018/analesdoc.21.1.289021>

Guerra Manzo, Enrique. (2012). *La sociología del conocimiento de Norbert Elías.* Sociológica (México),27(77),35-69. Recuperado de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-01732012000300002&lng=es&tlng=es.

McLuhan, Marshal; Powers, B.R. (1995). *La Aldea Global.* Barcelona. Gedisa Editores. 240 p.

McLuhan, Marshall (1985) *La Galaxia Gutenberg. Génesis del “Homo Typographicus”* Barcelona: Planeta-De Agostini S.A

Meneses, F. (2018). *Construyendo ciudadanía desde la biblioteca pública: el papel de la información para una mejor participación ciudadana en el gobierno abierto.* Anales De Documentación,21(1). Recuperado de: <https://revistas.um.es/analesdoc/article/view/312861>

Otero Carvajal, L. E. (1998). CASTELLS, Manuel, *La era de la información, economía, sociedad y cultura.* Historia Y Comunicación Social, (3), 500. Recuperado a partir de <https://revistas.ucm.es/index.php/HICS/article/view/HICS9898110500A>

Sánchez, Ileana R. (2016) *La Sociedad De La Información, Sociedad Del Conocimiento Y Sociedad Del Aprendizaje. Referentes En Torno a Su Formación* Bibliotecas. Anales De Investigación 12, no. 2. Recuperado de <http://revistas.bnjm.cu/index.php/anales/article/view/3751>

Toffler, A (1980). *La Tercera Ola.* Plaza y Janes S.A Editores. España. 661 p.

UNESCO (2019). *Dirigir la IA y las TIC avanzadas para las sociedades del conocimiento: una perspectiva según los principios de Derechos humanos, de Apertura, de Acceso, y del enfoque de Múltiples partes interesadas.* Recuperado de: https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000368711_spa.locale=en

UNESCO. Las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en la educación. <http://www.unesco.org/new/es/unesco/themes/icts>

UNESCO. (2005). *Hacia las sociedades del conocimiento.* Paris, 244

UNESCO. (2013). *Enfoques estratégicos sobre las TICS en Educación en América Latina y el Caribe.* Oficina Regional de Educación para América Latina y el Caribe. Recuperado el 25 de enero de 2016, de: <http://www.unesco.org/new/-fileadmin/MULTIMEDIA/FIELD/Santiago/images/ticsesp.pdf>

Ureña, F. (2009). *Marshall McLuhan y la Galaxia Gutenberg Marshall McLuhan and the Gutenberg Galaxy* Universidad Estatal a Distancia, UNED Volumen 9, Número 2 Setiembre 2009, 1 - 31

De-construyendo paradigmas en la implementación de la normativa RDA en unidades de información: caso colombiano

Rosario Valencia de Pinzón

Bibliotecóloga, Pontificia Universidad Javeriana
r.valencia@javeriana.edu.co - rvalenciad@gmail.com

Linamaria Pinzón Valencia

Bibliotecóloga, Universidad de la Salle
linpinzon@unisalle.edu.co – linaj2@gmail.com

Resumen

El siguiente artículo indaga los paradigmas que se han reflejado en las unidades de información de Colombia, propiamente en las áreas de procesos técnicos, debido al desconocimiento frente a la implementación de la normativa internacional RDA. Se inicia con una breve revisión a los antecedentes de la normativa RDA y sus antecesoras RCAA y RCAA2, y el respectivo manejo del formato MARC21 en la creación de registros bibliográficos y de autoridad; partiendo de los fundamentos teóricos que rige la catalogación descriptiva, y finaliza con una propuesta para la creación de registros bibliográficos de libros-monografías y registros de autoridad de nombre de persona, teniendo presente las actualizaciones a las normas desde el año 2010, lo anterior, obedece a generar cambios que brinden uniformidad y consistencia a los catálogos “OPAC’s” para satisfacer las necesidades de información de los usuarios.

El análisis se sustenta en la búsqueda de literatura nacional e internacional publicada sobre la normativa RDA y en la exploración de paradigmas que se han generado al interior de las áreas de procesos técnicos y en la comunidad de catalogadores del país. Se defenderá la hipótesis de que no se ha asumido el cambio de la nueva normativa y que aún existen vacíos en su implementación.

Palabras clave: Catalogación, Normativa RDA, Reglas de Catalogación Angloamericanas, MARC, Unidades de Información.

Abstract

The following article investigates the paradigms that have been reflected in the information units of Colombia, specifically in the areas of technical processes, due to the lack of knowledge regarding the implementation of the international RDA regulations. It begins with a brief review of the antecedents of the RDA regulation and its predecessors RCAA and RCAA2, and the respective handling of the MARC21 format in the creation of bibliographic and authority records; starting from the theoretical foundations that governs descriptive cataloging, and ends with a proposal for the creation of bibliographic records of books-monographs and authority records of individual names, bearing in mind the updates to the standards since 2010, the above, It is intended to generate changes that provide uniformity and consistency to the "OPAC's" catalogs to satisfy the information needs of users.

The analysis is based on the search for national and international literature published on the RDA regulations and on the exploration of paradigms that have been generated within the areas of technical processes and in the cataloging community of the country. The hypothesis that the change of the new regulation has not been assumed and that there are still gaps in its implementation will be defended.

Keywords: Cataloging, RDA Regulations, Anglo-American Cataloging Rules, MARC, Information Units.

Introducción: nuevo código de catalogación

“Así como el universo físico se puede continuamente explorar también nosotros en las bibliotecas tenemos un sin fin y creciente universo de recursos para organizar y hacer disponible para nuestros usuarios. El universo bibliográfico ya no solo contiene libros impresos, sino actualmente contiene un mundo - y se puede decir nuevas galaxias - de contenido que se ofrecen en múltiples formatos y soportes de información”.

(Tillett, 2010)

El nuevo estándar de catalogación, RDA (Recursos: descripción y acceso), tiene su aparición en el 2004, cuando el Committee of Principals (CoP) asigna a Tom Desley como el editor del nuevo código, es allí donde sale a la luz las RCAA3. En el 2005, se propusieron nombres distintos al nuevo código para demostrar el cambio en su estructura y la flexibilidad en la descripción bibliográfica, otorgando el nombre de RDA (Resource: Description and Access); en diciembre de ese año se puso en discusión el nombre de lo que sería la nueva norma de catalogación (García, 2015).

Posteriormente, entre los años 2006 y 2007 la Joint Steering Committee for Development of RDA, acordó una organización y estructura para las RDA, posibilitando la creación del DCMI/RDA trabajado en conjunto entre la JSC, DCMI (Dublin Core Metadata Initiative) y W3W (Semantic Web Deployment Working Group), por su preocupación de que la nueva normativa no profundizaría en la aplicación y práctica de los metadatos; aunque si exista una flexibilidad en el uso descriptivo de los recursos de tipo digital o electrónico, su fundamento teórico no es la aplicación de metadatos como tal (García, 2015). Por lo tanto, ese grupo de trabajo se centró en una definición clara de los vocabularios y elementos de las RDA para la web; un símil a los vocabularios utilizados por los estándares de metadatos según García (2015) , para que existiera una sincronía y una estructura semántica clara y concisa de aplicación.

A principios del año 2008, MARC Working Group, empieza a trabajar fuertemente en la implementación de los cambios en RDA en el formato MARC21, lo que es un proyecto interesante y minucioso por ver reflejados los avances de esta normativa en los procesos de catalogación descriptiva tradicional que han permeado en los últimos años en las diversas unidades de información. Con este paso agigantado, la JSC invitó a toda la comunidad editorial a trabajar en estos cambios, creando el RDA/ONIX Framework (Picco, 2012), que se centró en la creación de criterios para la definición de vocabularios controlados para los contenidos y soportes de los recursos; este proyecto fue de gran relevancia para la utilización de este vocabulario común que permitiera el intercambio de información bibliográfica entre bibliotecas y editoriales.

La estructura del estándar ONIX, consistió básicamente en generar dos conjuntos de atributos de contenido intelectual o artístico, donde se vieran reflejados los soportes o portadores de los recursos, por lo cual, según Picco (2012) se describieron una serie de criterios que permitieran conocer el carácter de los contenidos, el modo sensorial, las dimensiones y el movimiento de imágenes, planteadas de la siguiente manera:

- Carácter del contenido (idioma, música, imagen).
- Modo sensorial (visual, auditivo, táctil, gusto y olor).
- Dimensiones de la imagen (dos dimensiones, tres dimensiones).
- Imagen con movimiento (fija, con movimiento). (Picco, 2012, p. 6).

Para traducir los criterios anteriormente mencionados, la estructura del estándar ONIX, fue la encargada de establecer las etiquetas que hoy en día conocemos como: 336 (tipo de contenido), 337 (tipo de medio) y 338 (tipo de soporte) del formato MARC21 (Picco, 2012), siendo estas etiquetas, participes en los cambios más relevantes e influyentes que las RDA han tenido como punto de partida para trabajar en contextos de web semántica y datos enlazados (linked data).

En el 2010, se hace público a través del RDA Toolkit, plataforma web donde se encuentra toda la documentación y la normativa actualizada, centrada en el detalle y la especificidad de cada etiqueta o campo MARC con minuciosidad y desarrollo, para su forma de aplicación en los sistemas de gestión bibliotecaria; plataforma que, en ese mismo año, puntualmente en los meses de junio a agosto estuvo abierta de manera gratuita la consulta al público la normativa.

Es importante aclarar que las RDA, es una publicación propia de la ALA (American Library Association) pero su implementación y pruebas fueron realizadas en tres unidades de información diferentes: Biblioteca del Congreso, Biblioteca Nacional de Medicina y Biblioteca Nacional de Agricultura, las cuales participaron y colaboraron en las pruebas para asegurar la factibilidad y funcionamiento en la implementación de las RDA. Sin embargo, el JSC postergó su implementación para el año 2013, para seguir realizando ajustes a los errores presentados durante las pruebas. Esto con el fin, de conocer al detalle los resultados de los análisis realizados por las bibliotecas que participaron en las pruebas piloto (García, 2015, p. 241).

Finalmente, en el mes de marzo de 2013 se realiza la implementación formal de las RDA a nivel internacional y se enmarcan sus tres propósitos principales:

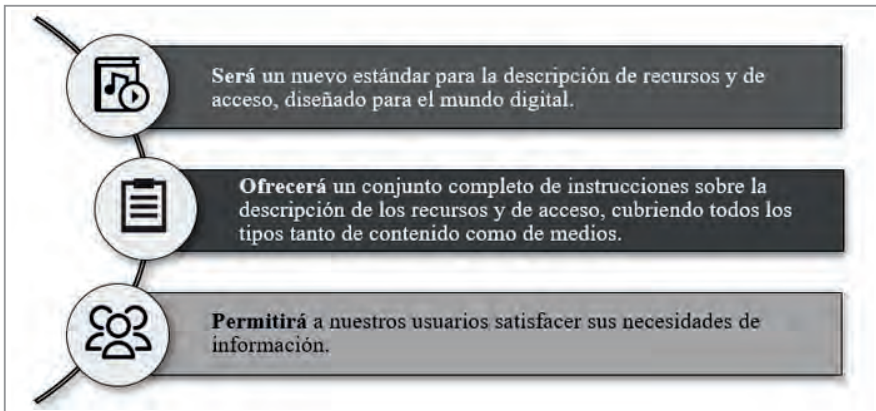


Figura 1. Propósito RDA. Tomado de: (García, 2015, p. 241).

Antecedentes históricos de la catalogación

Para comprender la evolución histórica de las RDA, es oportuno conocer la historia de la catalogación y sus antecedentes más relevantes. De este modo, es importante nombrar a los teóricos que dieron cabida a los orígenes y a las tendencias actuales en materia de organización documental. Según Garrido Arilla, los inicios de la catalogación empiezan con las 91 reglas de Antonio Panizzi, primer visionario de la catalogación, cuyo propósito fue publicar un código cuyo fin fuera abarcar los temas de normalización y solución de problemas de catalogación. Por otro lado, los aportes de Charles Cutter con la creación del catálogo-diccionario fueron importantes y de gran interés a nivel mundial, ya que este catálogo contenía todas las colecciones existentes en la biblioteca y tenía como objetivo localizar un libro del que se conocieran los datos de autor, título o materia (García, 2015).

Hay que mencionar también a Paul Otlet y Henri La Fontaine dos grandes teóricos considerados los padres de la documentación e interesados en los campos de la bibliografía y la clasificación; elaboraron el Repertorio Bibliográfico Universal (RBU), que comprende un inventario clasificado por materias, autores de libros y publicaciones de varios países, épocas y temas. Fue un proyecto grande y ambicioso, que años más adelante influyó en la creación del Control Bibliográfico Universal, programa impulsado por la IFLA1.

Posteriormente, en 1961 se lleva a cabo la Conferencia Internacional sobre los Principios de París que, junto con la IFLA, tuvo gran influencia en su organización. En este espacio se compartieron diversas ponencias sobre las problemáticas de la catalogación y se trató la primera propuesta para implementar las reglas de catalogación de Seymour Lubetzky y Willis E. Wright.

Es aquí donde se determinaron los primeros objetivos del catálogo:

- Localizar una publicación particular por el nombre de su autor o por su título, tal y como aparece en la publicación.
- Agrupar todas las fichas de las ediciones y traducciones de una obra y todas las obras de un autor. (García, 2015, p. 35).

Todavía cabe señalar, los aportes de Seymour Lubetzky, catalogador y clasificador reconocido por trabajar en la UCLA2 y en la Biblioteca del Congreso de los EE.UU, y por su contribución en la creación del nuevo código de catalogación publicado en el año 1967, titulado Reglas de Catalogación Angloamericanas (RCAA) – Angloamerican Cataloguing Rules (AACR) traducida al español en 1969. En esta época, también fueron relevantes los aportes de Eva Verona, que en 1939 publica los Catálogos clasificados, donde compiló una bibliografía de publicaciones; y en 1941, compiló una lista de publicaciones seriadas; dedicó gran parte de su vida a la realización de bibliografías (García, 2015, p. 39).

Ahora bien, en 1969 en el encuentro de Copenhague se habló de los logros obtenidos en la Conferencia de París y se estudiaron nuevas perspectivas en torno a las nuevas tecnologías; a partir de esta reunión se comenzó con la elaboración del Estándar Internacional de Descripción Bibliográfica (ISBD), las cuales tenían como misión, ser la principal norma para el control bibliográfico universal, con su especificidad para cada tipo de material teniendo en cuenta todos los recursos publicados por cada país, con el fin de disponer de manera ordenada y estructurada la información de manera universal (Vargas y Zamorano, 2012).

Desde los inicios de las ISBD, (García, 2015) su principal reto ha sido ofrecer coherencia en el orden de la descripción bibliográfica, por esta razón, se establecieron 3 objetivos clave:

- Intercambiar registros de diferentes fuentes, para su difusión en varios países.
- Eliminar las barreras lingüísticas, gracias a las áreas y a su puntuación.
- Aumentar la interoperabilidad con otros estándares.

A continuación, se presentan dos tablas con las publicaciones de las ISBD y sus áreas de descripción:

Tabla 1. ISBD por material y año de publicación

SIGLAS	AÑO DE PUBLICACIÓN	DESCRIPCIÓN
ISBD (M)	1974	Monografías
ISBD (S)	1977	Publicaciones seriadas
ISBD (G)	1977	General
ISBD (CM)	1977	Material cartográfico
ISBD (NBM)	1977	Material no librario
ISBD (PM)	1980	Música impresa
ISBD (A)	1980	Anticuario

Nota: Tomado de Catalogación: pasado, presente y futuro. (García, 2015).

Tabla 2. Áreas de descripción bibliográfica

ÁREA	DESCRIPCIÓN
1	Título y mención de responsabilidad
2	Edición
3	Detalles específicos del material o tipo de publicación (datos matemáticos)
4	Publicación, distribución, etc.
5	Descripción física
6	Serie
7	Notas
8	Número normalizado (ISBN) y condiciones de disponibilidad

Nota: Tomado de Catalogación: pasado, presente y futuro. (García, 2015).

Años más adelante, la UNESCO3 y la IFLA, adoptan el UBC, Programa de Control Bibliográfico que tuvo como propósito desarrollar un sistema de alcance internacional para el control e intercambio de información bibliográfica, que tuviese la ventaja de disponibilizar rápidamente la información al público; lo que conllevaría al reconocimiento de la publicaciones realizadas en cada país.

La ALA4, la Library Association y la Canadian Library Association conforman el comité para la revisión de códigos de catalogación, más conocido como el Steering Committe. Como lo plantea García (2015), en el año 1967 las Reglas de Catalogación Angloamericanas primera edición (AACR1), tiene la idea de fortalecer los principios

y objetivos de la catalogación, por lo que su apuesta se centra en 5 características:

La entrada debe ser bajo autor principal.

- La entrada debe ser bajo título en caso de obras cuya autoría es difusa.
- Se incorporan reglas de entrada, descripción y catalogación de material no librario.

Elección de entrada principal y títulos para convertirse en entradas secundarias.

- Elección de puntos de entrada es una actividad diferente a los encabezamientos. (García, 2015, p. 50)

Más adelante en 1977, se publica la segunda edición de las Reglas de Catalogación Angloamericanas (RCAA2), enriqueciendo la información y brindando prioridad a cualquier tipo de material o recurso bibliográfico, por lo tanto, gracias a esta edición se hace posible la elección de los llamados puntos de acceso, inclusive se pueden conocer con mayor claridad las relaciones bibliográficas que se caracterizan en las entidades bibliográficas y se derivan del universo bibliográfico que hace referencia a la cantidad de creaciones artísticas, investigaciones, ideas y todo tipo de conocimiento registrado en cualquier medio o soporte.

Así mismo, las relaciones bibliográficas se evidencian y especifican con la asociación de dos o más elementos bibliográficos con características comunes como: idioma, lugar de publicación, editorial, etc., de por sí, estas relaciones en las RCAA2 van a determinar la estructura del catálogo y van a permitir conexiones en la descripción bibliográfica, en los puntos de: título, autor, ediciones, traducciones, entre otras (García, 2015).

Con relación a lo anterior, no sería posible la existencia de las relaciones bibliográficas sin los aportes del MARC, su acrónimo en español significa Catalogación Legible por Máquina, es un estándar para la representación y comunicación de información bibliográfica desarrollado por Henriette Avram, denominada la madre del formato MARC que revolucionó la automatización de las bibliotecas, siendo una de las pioneras y lideresas bibliotecarias más influyentes del siglo (Marquina, 2020).

MARC21 es un protocolo de identificación para el intercambio de información que permite estructurar e identificar los datos de tal forma que puedan ser reconocidos y manipulados por computadora, que permite el almacenamiento y la recuperación de la información, así como el intercambio de registros entre diferentes sistemas automatizados (González, 2016). La terminología utilizada en MARC21 proporciona mayor comprensión al catalogador al momento de realizar el proceso de descripción bibliográfica como se puede observar en la tabla 3.

Tabla 3. Terminología y estructura del MARC21

ESTRUCTURA	DESCRIPCIÓN
Cabecera	Conjunto de datos que proporciona información sobre el procesamiento del registro y sobre aspectos relacionados con el formato del material.
Directorio	Es un campo lógico que genera de manera automática el sistema automatizado y que indica la posición de comienzo de cada una de las etiquetas y su amplitud.
Etiqueta	Número de tres dígitos que identifica al campo (tipo de datos) que le sigue. Las etiquetas pueden ser repetibles "R" cuando pueden aparecer más de una vez en el registro bibliográfico (por ejemplo, las etiquetas de asientos secundarios) y no repetibles "NR" cuando sólo pueden utilizarse una vez.
Campos	Son las unidades lógicas de información en las que se divide cada registro bibliográfico. Los campos pueden ser: <ul style="list-style-type: none"> • Campos de control • Campos de datos
Indicadores	Son dos posiciones de carácter que se encuentran entre la etiqueta del campo y los datos variables. Cada indicador puede contener un valor numérico del 0 al 9 y se usan de manera independiente.
Subcampos	Cada tipo de datos dentro de un campo. Los subcampos se marcan mediante: <ul style="list-style-type: none"> • Códigos de subcampo: Están formados por una letra minúscula (ocasionalmente mediante un número) antecedida por un delimitador. Cada código de subcampo indica el tipo de dato que le sigue. • Delimitadores: Están formados por un símbolo que se utiliza para separar los diferentes subcampos. En el formato MARC 21 los delimitadores generalmente se representan por los símbolos o \$. • Designadores de contenido: Denominación que se usa para referirse en conjunto a las etiquetas, los indicadores y los códigos de subcampo.

Nota: Tomado de Bibliopos. (González, 2016).

Fundamentos teóricos de la catalogación: modelos conceptuales

A inicios de los noventa, surgieron cambios tecnológicos que trajeron consigo sistemas automatizados paralelo a ello, se han venido creando una serie de soportes para el almacenamiento de información que se han convertido en un verdadero desafío para las unidades de información al momento de procesarlos técnicamente. Con lo anterior, y debido a los cambios que trae consigo la tecnología y la innovación en cuanto a una nueva manera de realizar las actividades y procesos, se ha evidenciado en general que las problemáticas presentadas al interior de las bibliotecas y centros de documentación han estado relacionadas con los presupuestos, duplicación de

registros, demandas nuevas de los usuarios, actualización por parte del personal bibliotecario, recurso humano, entre otras; lo que ha llevado a las bibliotecas a reorientar sus procesos y a buscar soluciones para estas necesidades.

Con este panorama, la IFLA a través del Programa de Control Bibliográfico Universal y MARC Internacional, patrocinaron un seminario sobre Registros Bibliográficos, para tratar los temas principales que se habían evidenciado en las distintas unidades de información; los tres factores predominantes en este escenario fueron los temas de García (2015):

Catalogación compartida, que busca promover la reducción de costos en los procesos de catalogación y simplificar los procesos a un nivel mínimo.

Debido a los nuevos soportes de información, los códigos actuales dejaron de ser funcionales para los catalogadores al no tener claro el proceso de descripción bibliográfica.

Las necesidades del usuario han venido evolucionando y consumiendo mayor cantidad de información, lo que genera un nuevo reto para los bibliotecarios para responder con mayor rapidez y eficacia la demanda actual de información. (p. 90).

Con lo anterior, y en búsqueda de dar solución a las problemáticas anteriores, se implementa aproximadamente en el año 1998 el estudio sobre los Requisitos Funcionales para los Registros Bibliográficos (FRBR), partiendo de un modelo de entidad-relación que delimitará las funciones que los registros bibliográficos con sus distintos soportes. A continuación, se presenta el modelo base de las FRBR:



Figura 2. Modelo entidad-relación FRBR. Elaboración propia

Este modelo propone una estructura y unas relaciones entre el concepto de la obra con la tecnología y las bases de datos relacional, por lo tanto, su estructura es más precisa y favorable para el cumplimiento de los objetivos del catálogo y las necesidades del usuario.



Figura 3. Entidades del Grupo 1 de FRBR. Elaboración propia

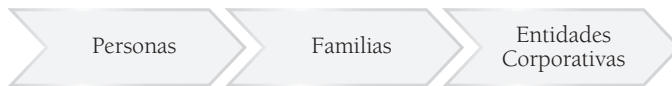


Figura 4. Entidades del Grupo 2 de FRBR. Elaboración propia



Figura 5. Entidades del Grupo 3 de FRBR. Elaboración propia.

El Grupo 1 representa aquellos productos derivados de una creación intelectual o artística, es decir, que para ejemplificar este grupo con los nuevos conceptos que hoy se usan con RDA, se puede plantear de la siguiente manera:

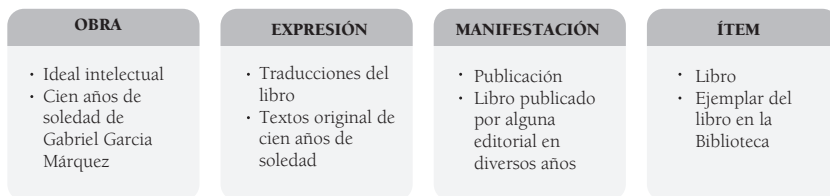


Figura 6. Ejemplos Entidades del Grupo 1 de FRBR. Elaboración propia.

El Grupo 2 representa a los autores y autoras del contenido intelectual o artístico, la producción física y difusión o la custodia de las entidades del primer grupo. Las entidades del segundo grupo incluyen persona (un individuo), entidad corporativa (una organización o grupo de individuos y/o organizaciones), y familia. En el Grupo 3 se representa un conjunto adicional de entidades que se utilizan como materias de las obras, partiendo de, concepto (una idea o noción abstracta), objeto (una cosa material), acontecimiento (una acción o suceso) y lugar (una localización) (Ballivián, 2019).

Por otro lado, los Requisitos Funcionales para Datos de Autoridad (FRAD), otro modelo conceptual que busca proporcionar un marco para el análisis de los requisitos funcionales del tipo de datos de autoridad, entendiendo el concepto de autoridad, como un conjunto de datos que identifica a una entidad y que puede ser utilizado para facilitar el acceso a los puntos de acceso autorizados para la entidad o para la visualización de cualquiera de los puntos de acceso, como lo señala la Biblioteca Nacional de España (2020), es necesario como base del control de autoridades y del intercambio internacional de datos de autoridad. El modelo se centra en los datos, independientemente de la forma en que puedan ser empaquetados, por ejemplo, en registros de autoridad (IFLA, 2008).

En complemento al modelo anterior, surge en el 2011, los Requisitos Funcionales para Datos de Autoridad de Materia (FRSAD), este modelo analiza las relaciones existentes entre una obra, sus materias y el modo de nombrar estas materias. El acceso temático o por materias a la información es un punto de acceso importante para los usuarios, en especial cuando se busca información de manera genérica sobre un tema determinado. El propósito de los datos de autoridad es garantizar la coherencia en la representación de un valor, es decir, que los datos referentes ya sea a un nombre personal, un lugar, un término o código temático que funcionan como puntos de acceso, se representen siempre de la misma forma (Puente, 2012).

Los modelos conceptuales FRBR, FRAD y FRSAD buscan reforzar los objetivos de los catálogos, que quiere decir, la importancia de crear relaciones para ayudar a los usuarios a lograr sus propósitos básicos con respecto al catálogo: permitir que se encuentre, identifique, seleccione y obtenga la información que el usuario requiere. Estos modelos muestran cómo trabaja el universo bibliográfico, identificando sus entidades y relaciones. Proporciona las vías para reunir los registros en el nivel de obras y expresiones, con el fin de mostrar las relaciones existentes entre sí (Ballivián, 2019).

Por último, otro modelo conceptual no menos importante que los anteriores, que fue pensado como base para la formulación de reglas de catalogación e imple-

mentación de sistemas bibliográficos es el LRM, declarado por la IFLA, como el Modelo Conceptual para la Información Bibliográfica. Este modelo surge de los tres modelos de la familia FR de modelos conceptuales: FRBR, FRAD y FRSAD (IFLA, 2017). IFLA-LRM fue desarrollado para resolver inconsistencias entre los tres modelos separados. Se examinaron todas las tareas, entidades, atributos y relaciones de los usuarios de los tres modelos originales; se revisaron las definiciones, pero también se requirió una remodelación para desarrollar una consolidación significativa. El resultado es un modelo único, racionalizado y lógicamente consistente que cubre todos los aspectos de los datos bibliográficos y que, al mismo tiempo, actualiza el modelado con las prácticas actuales de modelado conceptual (IFLA, 2017).

De hecho, los modelos conceptuales mencionados con anterioridad se enfocan en las tareas del usuario, siendo una novedad en la implementación de las RDA, lo que a su vez invita a tener claridad en los siguientes conceptos:

Tabla 4. Tareas del usuario

ESTRUCTURA	DESCRIPCIÓN
Encontrar	Satisfacer los criterios de búsqueda del usuario a través del atributo o la relación de una entidad. Involucra satisfacer los criterios de búsqueda del usuario a través del atributo o la relación de una entidad. Esto puede verse como la combinación de los objetivos tradicionales del catálogo de “encontrar” y “colocar”.
Identificar	Permite al usuario confirmar que ha encontrado lo que buscaba, diferenciándolo entre recursos similares. Permite al usuario confirmar que ha encontrado lo que buscaba, diferenciándolo entre recursos similares.
Seleccionar	Satisfacer los requerimientos del usuario con respecto al contenido, formato físico, etc. o rechazar una entidad que no satisface las necesidades del usuario. Involucra satisfacer los requerimientos del usuario con respecto al contenido, formato físico, etc. o rechazar una entidad que no satisface las necesidades del usuario.
Obtener	Permite al usuario adquirir una entidad mediante compra, préstamo, etc., o acceso electrónico remoto. Permite al usuario adquirir una entidad mediante compra, préstamo, etc., o acceso electrónico remoto.

Nota: Tomado de Paradigmas en la catalogación. (Ballivián, 2019).

Deconstruyendo paradigmas en la implementación de las RDA

Cuando se habla de una nueva normativa de catalogación o descripción bibliográfica, significa casi siempre, nuevos cambios que permiten mejorar la información que muestra un registro bibliográfico de los diferentes tipos de recursos con los que cuentan las unidades de información.

En ocasiones, el temor al cambio paraliza los procesos y no permite asumir con tranquilidad y objetividad los retos que implica los cambios progresivos a una nueva normativa que busca mejorar la comprensión por parte de los usuarios. Es valioso entender que los virajes tecnológicos han sido concluyentes y definitivos en la nueva arquitectura de RDA, es decir, se deduce que RDA, es una norma que facilita la comprensión de los metadatos suministrados en los registros bibliográficos que conforman los catálogos (OPAC's) de las unidades de información.

Por lo tanto, el análisis se enriquece con las experiencias de las implementaciones de la normativa, pero, sobre todo con la comprensión conceptual y su aplicación práctica. Dentro de la literatura existente se menciona un panorama conceptual de la normativa RDA, sin embargo, adolece de ejemplos claros y contextualizados; si bien es cierto hay estudios e investigaciones al respecto, siguen existiendo vacíos y confusiones con un modelo a seguir, lo mismo pasa con los modelos conceptuales, que claramente son una base y definen una ruta conceptual para las relaciones bibliográficas, pero siguen siendo conceptos que no pueden sensibilizarse con una población de bibliotecarios con conocimientos básicos o generales de catalogación.

Desde la docencia y la enseñanza de la catalogación, existen varios métodos y prácticas que enriquecen el ejercicio de catalogación y benefician su entendimiento y evolución; sin embargo, en el contexto colombiano no todos tienen la posibilidad de acceder a un proceso formativo, caso específico en las regiones del país, donde los bibliotecarios son empíricos o tienen otras profesiones, entendiéndolo en algunos casos, con títulos técnicos y tecnólogos que resultan ser más económicos y asequibles. Lo que significa o puede entenderse como limitaciones en la comprensión y aplicación de la normativa, que en ocasiones privilegia a ciertos sectores o grupos de profesionales; a esto le podemos llamar “paradigma”, a ese conjunto de teorías, modelos, creencias, opiniones que permiten resolver problemas o situaciones determinadas en los cuales se deposita una tendencia que perdura con el pasar del tiempo. Pero sin irse más lejos, desde la experiencia en los procesos de implementación de las RDA en algunas unidades de información colombianas, se evidencian casos o situaciones difíciles en la ruta a seguir para iniciar una implementación, estos incon-

venientes muchas veces se derivan de la falta de apropiación, claridad en la aplicación de los cambios en la descripción bibliográfica, poca comprensión de los modelos conceptuales FRBR, FRAD, FRSAD y LRM, desconocimiento del formato MARC21, falta de políticas, guías y poca experiencia en procesos catalogación y descripción bibliográfica.

Por consiguiente, y con el fin brindar claridad de cuáles son los cambios más importantes en RDA, se enumeran algunos que pueden precisarse más exactamente con el uso adecuado del formato MARC21:

1. No usar abreviaturas en ninguno de los campos utilizados.
2. No usar palabras en latín.
3. Nombrar la edición sin abreviaturas en la etiqueta 250.
4. No más regla de tres (es decir, RDA permite la recuperación de todas las menciones de responsabilidad que intervienen en la obra, sin uso de palabras en latín). Lo que de brinda mayor visibilidad a los autores.
5. Eliminación de la DGM (Designación General de Material), es decir, no usar el \$h en la etiqueta 245, en cambio se usan las etiquetas 336, 337 y 338 para informar al usuario de manera clara y sencilla el contenido, el medio y el soporte de la manifestación que se está describiendo. Así mismo, usar la etiqueta 007 de descripción física.
6. Uso de la etiqueta 264 para ampliar y cualificar la información referente a lugar, editor y fechas de publicación, (sin el uso de palabras en latín como lo indicaba la norma RCAA2), que permite una comprensión más amable por parte de los usuarios al catálogo. Así mismo, la recuperación de la fecha de copyright con la duplicación del \$c.

Lo anterior, muestra 6 cambios sencillos que pueden empezar a aplicarse en los catálogos, sin tener la necesidad de aplicar un cambio global a toda la base de datos; uno de los paradigmas que existen en los grupos de procesos técnicos, es que no se aplican cambios en RDA porque toca ajustarlos a toda la base de datos, o que las metas de los catalogadores puede cambiar al tener que digitar mayor información, o peor aún, que los catálogos van a quedar híbridos y el usuario va a confundirse; todos estos “peros” son mitos que se tejen en el contexto colombiano y tal vez en el latino, que no permite asumir con rapidez la toma de decisiones.

Por ende, es recomendable articular esfuerzos para trabajar en equipo, tanto en la aplicación de cambios en los registros bibliográficos antiguos, como en la creación de autoridades, sobre todo en este segundo punto, que puede ser un buen aporte para visibilizar a los autores y autoras del país; es una prioridad que no debe

dilatarse o retrasarse y que a futuro, fortalecerá el crecimiento de las unidades de información, permitirá estar a la vanguardia y enfrentar con mayor tranquilidad nuevos cambios tecnológicos.

El ejercicio de responsabilidad y toma de decisiones debe enmarcarse desde el punto de vista ético del profesional de la información, el tema de las necesidades del usuario esta trillado como argumento hoy en día, más no como objetivo primordial de toda unidad de información; el discurso debe cambiarse, construirse y reconstruirse en la actualidad, si bien lo decía Bauman (2002), “la modernidad líquida es la posibilidad de una modernidad fructífera y verdadera, que se escapa dentro de las manos como agua entre los dedos” (p. 32).

Lo mismo pasa con este tipo de procesos, que cuando se está ante un cambio real se puede reaccionar de una manera favorable e independiente, pero al momento de ejecutarlo existirán fugas que impidan llevarlo a la realidad y se escapará fácilmente como el agua. Es un poco ilógico, pretender considerar una unidad información como moderna, actual o innovadora cuando no se asumen nuevos cambios o tendencias; este paradigma esta enraizado en la acción que no deja actuar ni hacer, la frustración a menudo se denomina zona de confort como ese recelo que se transmite a la misma unidad de información, específicamente al usuario. Y que pasa allí, que con el paso del tiempo el usuario se adapta a lo que hay y si un cambio llegase a darse puede ser más traumático porque durante el camino la carretera se encontraba sin ningún aviso o señal. En consecuencia, hay que acostumbrar al usuario a los procesos innovadores, a pensarse en nuevas formas de hacer las cosas, de hacerlo posible dentro de lo imposible.

Nada más significativo que lograr que el usuario sea capaz de seleccionar uno o varios recursos, en diferentes formatos, soportes e idiomas con diferentes tipos de acceso, por ejemplo, en línea con opciones de préstamo o compra, y que adicional, puede comprender intuitivamente las relaciones existentes entre dos o más entidades, desde una mejor perspectiva este es un verdadero reto y un alivio muy grande que se le brindaría al usuario.

Metodología: explorar las prácticas de catalogación

Como estrategia metodológica se utiliza la investigación exploratoria y descriptiva, que permitió brindar un primer acercamiento a los cambios propuestos por la normativa RDA y sus fundamentos teóricos, así mismo, a los paradigmas generados en las unidades de información, específicamente en la comunidad de catalogadores del país.

Este tipo de metodología, no pretende determinar conclusiones científicas, sino servir de fundamento a otros estudios o experiencias que permitan enriquecer el panorama actual de las unidades de información en Colombia. A su vez, permitió indagar anécdotas, casos y experiencias personales de las autoras, para validar de manera práctica las creencias y puntos de vista sobre la problemática planteada.

Por otro lado, la investigación descriptiva se centra en el análisis de situaciones concretas, costumbres y actitudes predominantes mediante la observación de actividades, procesos y personas que enriquecieron los datos, los relatos y las hipótesis establecidas, para generar mayor conocimiento (Guevara, Verdesoto y Castro, 2020).

Una propuesta para la implementación de las RDA en las unidades de información en Colombia

La importancia de implementar RDA en las unidades de información colombianas, radica en la importancia de hacer visible lo invisible, quiere decir, de visibilizar las colecciones bibliográficas, locales, patrimoniales, institucionales que reposan en los rincones, estanterías o cuartos de las bibliotecas del país; hacer que circule el conocimiento y la información como producto tangible, será un recurso clave para los servicios bibliotecarios como la promoción de la lectura y la alfabetización informacional.

Más allá de la conceptualización de la catalogación, sus normativas y el interés centrado en el usuario, nace la afirmación de querer aprender sobre lo aprendido, reflexión que enmarca el hecho de hacer algo sobre lo que ya se hizo, pero que tal vez falta por completar. Aprender del error o de las prácticas de las RCAA2 y los catálogos físicos, son sencillamente una transición del quehacer bibliotecológico que a medida del tiempo debe mejorarse y pulirse; para ello es necesario conocer las falencias y determinar los puntos de partida, nada más sencillo y que genera tranquilidad que poner las cartas sobre la mesa y saber a ciencia cierta por donde comenzar.

A continuación, se presentan las siguientes inferencias presentes en procesos de implementación:

- Falta de capacitación y actualización del personal bibliotecario en la nueva normativa RDA.
- Aplicación de las RCAA2 incorrecta por su vaga comprensión y difícil entendimiento.

- Falta de materiales didácticos como guías, manuales e instrumentos que permitan ejemplificar de manera más sencilla la política interna de cada unidad de información.
- La redacción de las políticas de catalogación en las unidades de información, son confusas y enredadas, en ocasiones no se socializan los cambios y su aplicación con los catalogadores.
- Las metas estipuladas en las áreas de procesos técnicos son muy altas, a veces se tiene en cuenta más la cantidad de recursos procesados que la calidad de los mismos; en este punto se retoma los objetivos del catálogo y la importancia que se le da al usuario.
- Las escuelas de formación en el país no son asequibles para todas las personas, por ende, no en todas las regiones se puede estudiar Bibliotecología, Ciencia de la Información o Sistemas de Información y Documentación, la brecha en este aspecto es amplia.
- Los currículos y syllabus en catalogación de las diferentes escuelas del país son diferentes y esto es algo positivo, pues cada institución tiene su propia pedagogía; sin embargo, debería converger entre los programas académicos módulos, temáticas o prácticas base para preparar a futuros profesionales con conocimientos teóricos y prácticos similares, como pasa con otras profesiones como las ingenierías. Lo que favorecerá que el gremio trabaje en pro de los procesos de organización bibliográfica, sin sesgos, ni egocentrismos.
- La cooperación entre las unidades de información debe ser una práctica más evaluada y avalada entre las instituciones y agremiaciones. La adquisición de herramientas como el RDA Toolkit pueden favorecer considerablemente el ejercicio de catalogación y fortalecer los conocimientos, sin que cada institución tenga que excederse en costos muy altos.
- El compromiso de los directores de las unidades de información, así como de los jefes o coordinadores de las áreas de procesos técnicos debe ser crucial en los procesos de implementación de las RDA; la toma de decisión, su experticia y gestión pueda favorecer positivamente la creación de proyectos, fases y fechas de ejecución.
- No se han retomado los pilotos de RDA liderados por la Biblioteca Nacional de Colombia, con lo cual no se ha motivado a los bibliotecarios y a las instituciones a tener un acercamiento concreto con registros bibliográficos y de autoridad para que cumplan con el estándar.
- Reforzar, retomar o crear un catálogo colectivo de autoridades a nivel nacional que visibilice a los y las autoras del país. Aumentarían los estudios bibliométricos en el área y sería una apuesta para fortalecer la investigación.

- Mantener comunicación constante con grupos de RDA a nivel internacional, que permita fortalecer y afianzar los conocimientos para una implementación correcta del estándar.
- Motivar desde las escuelas, colegios y consejos de Bibliotecología, la realización de coloquios, conferencias, encuentros nacionales e internacionales en el tema de catalogación y descripción bibliográfica, para mantener a los y las catalogadoras actualizadas y a la vanguardia de los nuevos cambios que se dan en el ámbito.
- Trabajar en grupo y cooperativamente con otras unidades de información del país, implementando compras consorciadas, proyectos de catalogación cooperativa, capacitación y formación constante.

Con lo expuesto anteriormente, se concluye la necesidad y el interés entre la comunidad de catalogadores en conocer el nuevo estándar y de mejorar en los procesos de catalogación y descripción bibliográfica. Sin embargo, en las pruebas piloto realizadas en el país según Tuso (2017), se puede determinar que no es suficiente implementar la normativa a un tipo único de recursos bibliográficos como el digital, y aunque es el objetivo de RDA, se debe tener presente los otros tipos de materiales. Para este caso, se cita el ejemplo de la Biblioteca del Congreso de los EE.UU que llevo a cabo el liderazgo de la implementación de RDA a nivel internacional, así mismo paso en Chile y México, países latinoamericanos que han venido liderando la implementación y actualización en el campo.

Partiendo de lo anterior, es necesario construir un proyecto por fases que motive la inclusión de otro tipo de recursos bibliográficos, dando mayor importancia a los locales e institucionales del país, con miras a normalizar y actualizar a mediano y largo plazo todos los registros bibliográficos de los catálogos, por supuesto, es un reto y un trabajo articulado que debe plantearse con tiempos, personal y sistemas de apoyo, pero indudablemente será una tarea que amerite el esfuerzo, la constancia y la dedicación por generar un cambio.

Como propuesta, desde la experiencia en procesos de organización documental y la práctica docente, a continuación, se enuncian una serie de cambios para implementar las RDA en unidades de información de cualquier tipo: escolar, pública, especializada, universitaria, entre otras. Estos cambios obedecen a un trabajo minucioso y dedicado en la actualización del nuevo estándar de catalogación, impulsado por el deseo de mejorar el panorama de las bibliotecas y centros de documentación del país.

Tabla 5. Cambios en RDA para libros y monografías – LDR (LIDER)

ÁREA	DESCRIPCIÓN
06	Tipo de Registro (Rec_Type) a = Texto impreso
07	Nivel bibliográfico (Bib_Lvl) m = Monografía
08	Tipo de Control (TypeCtrl) #= No se especifica (Se deja en blanco)
17	Nivel de proceso (Enc_Lvl) #= Nivel completo (Se deja en blanco)
18	Catalogación descriptiva (Desc) i = ISBD con puntuación. Este cambio se realiza a partir de la nueva normativa de catalogación RDA (MARC Standards, 2020)

Fuente: Elaboración propia.

Los siguientes en las etiquetas o campos variables:

Tabla 6. Cambios en RDA para libros y monografías – Campos de control y variables

ETIQUETA	INDICADORES	DESCRIPCIÓN Y EJEMPLO
007 Descripción física Campo fijo Información general		ta = Texto de impresión normal ta
040 Fuente de catalogación		\$a Agencia catalogadora original (NR) \$b Idioma de la agencia catalogadora (NR) \$c Agencia que transcribe (NR) \$d Agencia que modifica (NR) \$e Norma para la descripción (R) \$a CO-BoXXXX \$b spa \$e rda \$c CO-BoXXXX
245 Título y mención de responsabilidad		\$h Designación general de material Eliminar este subcampo y utilizar las etiquetas 336, 337 y 338

ETIQUETA	INDICADORES		DESCRIPCIÓN Y EJEMPLO
264 Área de la Producción Publicación, Distribución, Manufactura, etc.		1	\$a Lugar de publicación, distribución, etc. (R) \$b Nombre de la editorial, distribuidor, etc. (R) \$c Fecha de publicación, distribución, etc. (R) \$a Barcelona : \$b Gustavo Gili, \$c 2004.
		4	Esta etiqueta se utiliza, sólo si la fecha de publicación es de copyright, es decir, en el campo fijo 008 en el subcampo 06 se asignó el código t. \$c©2004
336 Tipo de Contenido	#	#	\$a Tipo de contenido (R) \$a texto \$b txt \$2 rda contenido
337 Tipo de Medio	#	#	\$a Tipo de medio (R) \$a no mediado \$b n \$2 rda medio
338 Tipo de Soporte	#	#	\$a Tipo de soporte (R) \$a volumen \$b nc \$2 rda soporte

Fuente: Elaboración propia.

A continuación, se presenta un registro bibliográfico trabajado en RDA, que permite conocer la descripción bibliográfica de cada una de las etiquetas, teniendo en cuenta los nuevos campos, la eliminación de abreviaturas y brindando la mayor claridad posible para una recuperación efectiva y eficiente mediante el OPAC.

Tabla 7. Ejemplo registro bibliográfico de libro en RDA

ETIQUETA	INDICADORES		DESCRIPCIÓN
LDR			nam###i
001			00000115
003			CO-BoXXX
005			20210917171420
007			ta
008			210917t20132013spa###gr#####0001#spa#d
020			\$a 9788420414980
040			\$a CO-BoXXX \$b spa \$e rda \$c CO-BoXXX
041	0		\$aspa
043			s-ck---
082	0	4	\$a 863 \$bB7171 \$223
100	1		\$a Bonnett Vélez, Piedad, \$d1951- , \$eautora
245	1	0	\$a Lo que no tiene nombre /\$cPiedad Bonnett.
250			\$a Primera edición.
264		1	\$a Madrid, España :\$bSantillana Ediciones, \$c2013.
264		4	\$c ©2013
300			\$a 130 páginas :\$b ilustraciones, \$c24 cm
336			\$a texto \$btxt \$2 rdacontenido
337			\$a nomediado \$bn \$2 rdamedio
338			\$a volumen \$bnc \$2 rdasoporte
490	0		\$a Alfaguara
520	3		\$a ¿Hasta dónde puede llegar la literatura? En este libro dedicado a la vida y la muerte de su hijo Daniel, Piedad Bonnett, alcanza con las palabras los lugares más extremos de la existencia. La naturalidad y la extrañeza conviven en sus páginas igual que su mirada conviven con la sequedad de la inteligencia y el latido más intenso de la emoción. Buscar respuestas es sólo un modo de hacerse preguntas, de negociar con las preguntas, de saber cuántas preguntas caben en una obsesión. (Tomado página Librería Nacional)
650	1	7	\$a Novela colombiana \$2ARMARC
650	1	7	\$a Literatura colombiana \$2ARMARC
650	1	7	\$a Autores colombianos \$2ARMARC
650	1	7	\$a Duelo \$2ARMARC

Fuente: Elaboración propia.

Para enriquecer el ejemplo anterior, se realizó un registro de autoridad de la autora Piedad Bonnett, trabajada en el ejercicio anterior con la obra Lo que no tiene nombre.

Tabla 8. Ejemplo registro de autoridad de persona en RDA

ETIQUETA	INDICADORES	DESCRIPCIÓN
LDR		nz###n
001		00000159
005		20210917182520.0
040		\$a DLC \$b spa \$e rda \$c DLC \$d CO-BoXXX
046		\$a 1951
100	1	\$a Bonnett Vélez, Piedad, \$d1951-
370		\$a Amalfi \$c Colombia.
374		\$a Poeta \$a Dramaturga \$a Novelista
375		\$a Femenino
377		\$a spa
400	1	\$a Bonnett Vélez, Piedad
400	1	\$a Vélez, Piedad Bonnett
670		\$a De círculo y ceniza, 1989: \$b t.p. (Piedad Bonnett)
670		\$a El hilo de los días, 1995: \$b t.p. (Piedad Bonnett Vélez) p. 4 de portada (n. 1951, Amalfi [Antioquia, Colombia]; profesora universitaria)
670		\$a Sitio web de Wikipedia, consultado 17 de septiembre de 2021: \$b Página Piedad Bonnett (Piedad Bonnett Vélez... 1951, es poeta, dramaturga y novelista colombiana).
678	0	\$a Es licenciada en Filosofía y Letras de la Universidad de los Andes, donde ha ejercido como profesora en filosofía y lenguas. Su poesía, teatro y narrativa están profundamente arraigadas en su experiencia vital y expresan la visión de la mujer de clase media en un país desgarrado por múltiples violencias, desigualdades y conflictos. Ha desarrollado, además, una fructífera labor crítica y de difusión de la poesía. Es columnista del periódico El Espectador desde 2012.

Fuente: Elaboración propia.

Para el caso de las etiquetas 1XX y 7XX es importante hacer la recuperación de todas las menciones de responsabilidad, con el uso del término de relación que se coloca en el \$e, para indicar si es autor, ilustrador, colaborador, editor, etc., también es importante recordar que se puede incluir el género como autora, editora, colaboradora entre otras menciones. Por otra parte, en el caso de catalogar investigaciones, se puede utilizar el \$u afiliación, para indicar la institución. Estos entre otros cambios importantes para trabajar adecuadamente las autoridades y lograr enlazar los registros de autoridad a los registros bibliográficos. Permitiendo un trabajo exhaustivo, donde la homonimia, sinonimia y demás impedimentos semánticos obstruyan la recuperación de autores y autoras en el contexto investigativo colombiano.

Conclusiones: retos y desafíos en la implementación de RDA

Deconstruir un paradigma más allá de las creencias y formas de ver un antecedente que marca un antes y un después, es un gran desafío para los profesionales de la información. El reto no solo está en seguir e implementar una norma, y hacer vigilancia tecnológica de los proyectos que otros países adelantan para mejorar, con la idea de venir y replicar lo que se vio, eso no tiene sentido. El verdadero desafío está en realizar a juicio crítico, un análisis de la situación actual de la unidad de información y conceptualizar, fundamentar y organizar adecuadamente los procesos de descripción bibliográfica y catalogación, con miras a dar inicio o continuidad a la implementación de las RDA para todos los recursos bibliográficos que existentes en los catálogos.

Los registros nuevos que se creen con RDA teniendo en cuenta lo planteado por Joint Steering Committee for Development of RDA (2015), deben dar cuenta de un proceso minucioso de interpretación de la nueva norma que brinde flexibilidad a la hora de catalogar y aplicar las políticas definidas por las áreas de procesos técnicos, de igual forma, es importante tener presente que los registros creados en RDA deben ser compatibles con los registros en RCAA2, que quiere decir, que al ser una norma que se ha traducido a 24 idiomas, existen millones de registros en el mundo que lo evidencian, por lo tanto, si hay concordancia se pueden facilitar los procesos de interoperabilidad.

Este cambio puede ser paulatino y en algunos contextos “radical”, entendiendo este punto, como una renovación inmediata de mentalidad, es pertinente, realizar una lista de cambios y brindar prioridad a los que la unidad de información considere

importantes, entre ellos es relevante tener presente los puntos de acceso temáticos; en la actualidad existen catálogos con materias o encabezamientos en mayúsculas, debido a que no se hizo la adecuada transición del catálogo físico al automatizado.

Como recomendación, y no solo para los procesos de organización documental sino para las actividades que se realizan diariamente en las bibliotecas, tener presente los mantras bibliotecarios, que se pueden traducir a dos frases sencillas que motivan el trabajo y fomentan el interés de la comunidad de bibliotecarios y catalogadores. El primero “No posfechar” que hace alusión a que si se tomó la decisión se cumple con la fecha de implementación, acaso de que ocurra una catástrofe que lo impida; y el segundo que está muy relacionado, “No procrastinar”, el cual pasa seguido, que van llegando prioridades nuevas y urgentes a las biblioteca y se empieza a aplazar esta actividad una y otra vez.

Para que estos dos casos no ocurran, la propuesta es simple, ejecutar el PHVA, quiere decir, el planear, hacer, verificar y actuar, utilizado muy comúnmente en los procesos de control de calidad. Entonces, ¿por dónde empezar?, por el número 1, planear como empezar con la implementación, teniendo en cuenta recurso tecnológico, humano, presupuesto y demás variables; número 2, hacer, una vez que se tenga el plan de acción, es el momento de ejecutar pruebas e iniciar; número 3, verificar, luego de realizar las pruebas y aplicar los cambios se debe revisar que efectivamente se cumplió con el objetivo inicial; y número 4, actuar, cuando el ciclo ha finalizado contemplar acciones de mejora, realizar procesos de capacitación y compartir los cambios con todo el equipo y personal de la unidad de información.

¿Qué beneficio traería consigo lo anterior?, prepararse para un nuevo estándar como Bibframe, que proporciona una base para el futuro de la descripción bibliográfica, tanto en la web como en el mundo en red, al ser más amplio y usar técnicas de datos vinculados, donde su iniciativa base es determinar una ruta de transición para los formatos MARC21 al tiempo que se preserve un sólido intercambio de datos apoyados en el intercambio de recursos y en el ahorro de costos de catalogación (Library of Congress, s.f.). Para este cambio se recomienda avanzar con el proceso progresivo de actualización de RCAA2 a RDA, para lograr afianzar los conocimientos y prepararse para cambios futuros.

El uso de Bibframe en las actividades de organización documental pone en manifiesto la aparición de nuevos procesos que fomentan el acceso universal a los recursos mediante la explotación de los datos que los caracterizan (Library of Congress, 2016). Los datos disponibles en los registros MARC tendrán que extender su alcance más allá de representar los atributos del recurso y de fomentar la localización y búsqueda de información en la unidad de información. En el contexto actual,

es necesario que los datos generados se conecten con otros escenarios que permitan al usuario incrementar sus opciones para atender sus demandas informativas, ya que un dato en particular que se encuentre disponible en el catálogo de la biblioteca puede propiciar la recuperación de múltiples recursos y contenidos con atributos similares y que estén disponibles en ambientes digitales (Ávila, 2020).

Para ello, será pertinente realizar registros de manifestación que fomenten la vinculación de los datos mediante el ejercicio y las buenas prácticas de la descripción semántica de los recursos. Ahora bien, la vinculación de datos o los datos enlazados, y las unidades de información deben ofrecer alternativas innovadoras para la organización de sus recursos disponibles en sistemas de información web que busquen satisfacer la demanda informativa de los usuarios; por otra parte, se debe tener en cuenta que los datos enlazados, se han convertido en la palabra más usada en los últimos tiempos y de moda en temas de control bibliográfico.

Para concluir, los catálogos serán más eficientes si se proyecta su futuro quiere decir, la realidad ya está evidenciada con el uso de RDA, lo más importante de ahora en adelante es asumir el reto y trabajar en equipo como país, afrontar el cambio, las nuevas perspectivas y convertir los pretextos en iniciativas que fortalezcan y aúnen lazos amistosos en el gremio, para proponer, desarrollar, crear e implementar una política de descripción bibliográfica nacional que el país aplique y que se encuentre totalmente actualizada, libre de barreras y discriminación conceptual, ya que RDA es el escenario innovador que necesita el consumidor de información en el país, y el catalogador será el agente de cambio, el puente y precursor para llevar a cabo infinidad de proyectos que transporten de un lado a otro las cantidades de información en busca de su visualización, recuperación y posicionamiento.

Referencias

- Ávila, E. (2020).** BIBFRAME y el futuro de la descripción, vinculación y recuperación de los recursos de información. *Transinformação*, 32, 10. doi:<https://doi.org/10.1590/1678-9865202032e190069>
- Ballivián, A. (2019).** Paradigmas en la catalogación. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/335985327_PARADIGMAS_EN_LA_CATALOGACION
- Bauman, Z. (2002).** *Modernidad líquida*. México: Fondo de Cultura Económica.
- Biblioteca Nacional de España. (2020).** *Manual de autoridades*. Obtenido de http://www.bne.es/es/Micrositios/Publicaciones/AUTORIDADES/005_Registros/
- García, M. (2015).** *Catalogación: pasado, presente y futuro*. Buenos Aires: Alfagrama Ediciones.
- González, L. (2016).** *Bibliopos*. Obtenido de <https://www.bibliopos.es/terminologia-utilizada-formato-marc-21/>
- Guevara, G., Verdesoto, A., & Castro, N. (2020).** Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *Recimundo*, 4(3), 163-173. doi:10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173
- IFLA. (2008).** *Requisitos Funcionales de los Datos de Autoridad (FRAD): un modelo conceptual*. (G. E. Patton, Ed.) Obtenido de https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/cataloguing/frad/frad_2009-es.pdf
- IFLA. (2017).** *Definición de un modelo de referencia conceptual para el análisis de metadatos no administrativos relacionados con recursos bibliotecarios*. (Riva, Pat ; Le Bœuf, Patrick ; Žumer, Maja , Ed.) Obtenido de Modelo de Referencia Bibliotecaria de la IFLA.: https://www.ifla.org/wp-content/uploads/2019/05/assets/cataloguing/frbr-lrm/ifla-lrm-august-2017_rev201712-es.pdf
- Joint Steering Committee for Development of RDA. (2015).** Obtenido de RDA: Resource Description and Acces USA:JSC: <http://www.rda-jsc.org/archivedsite/rda.html#background>
- Library of Congress. (21 de abril de 2016).** *Overview of the BIBFRAME 2.0 Model*. Obtenido de <https://www.loc.gov/bibframe/docs/bibframe2-model.html>
- Library of Congress. (s.f.).** *Bibframe*. Obtenido de <https://www.loc.gov/bibframe/>
- MARC Standards. (2020).** Obtenido de Library of Congress - Network Development and MARC Standards Office: <https://www.loc.gov/marc/>

Marquina, J. (2020). *Henriette Avram, la madre del formato MARC para la catalogación automatizada de las bibliotecas*. Obtenido de <https://www.julianmarquina.es/henriette-avram-la-madre-del-formato-marc-para-la-catalogacion-automatizada-de-las-bibliotecas/>

Núñez, S. (2006). El control de autoridades: definiciones y apuntes históricos. *Anales de Investigación*, 2, 42-53. Obtenido de https://www.researchgate.net/publication/281554624_El_control_de_autoridades_definiciones_y_apuntes_historicos

Picco, P. (2012). El cambio en la designación general de material [DGM] de las AACR a las RDA : definición de los atributos tipo de contenido, tipo de medio y tipo de soporte. *Palabra Clave (La Plata)*, 1(2), 1-12. Obtenido de http://sedi-ci.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/17764/Documento_completo.pdf?sequence=1

Puente, M. (2012). Nuevos paradigmas en el control de autoridades temáticas: el modelo FRSAD y los sistemas de organización del conocimiento. *Consultora de Ciencias de la Información*, 33. doi:http://eprints.rclis.org/17399/1/D-T_036.pdf

Tillett, B. (2010). RDA : *antecedentes y aspectos de su implementación*. *Manual para instructor*. Obtenido de Library of Congress: https://www.loc.gov/catdir/cpso/RDA/RDAantecedentes_instructor.pdf

Tuso, F. (2017). Prueba piloto de implementación del estándar de catalogación RDA en Colombia. *Palabra Clave*, 6(2). doi:<https://doi.org/10.24215/PCe018>

Vargas, C., & Zamorano, A. (2012). La RDA ¿mito o realidad? : panorámica de la catalogación en Chile. *Bibliotecología y gestión de la información* (72), 1-104. Obtenido de <http://eprints.rclis.org/16842/1/Serie%20N%C2%B072%20%20Version%20Final.pdf>

Yacuzzi, E. (2005). Estudio de caso como metodología de la investigación : teoría, mecanismos casuales, validación. *Documentos de Trabajo*, 1-37. Obtenido de <https://ucema.edu.ar/publicaciones/download/documentos/296.pdf>

Lectura y escritura académica: análisis de dos cursos sobre redacción de los estudiantes del área de Bibliotecología y de Gestión de la información

Adriana Mata Puente
amata@uaslp.mx

Rosa María Martínez Rider
rrider@uaslp.mx

Eduardo Oliva Cruz
eduardo.oliva@uaslp.mx

Resumen

Se analizan la lectura y escritura académica en un curso de redacción entre los alumnos de dos licenciaturas de la Facultad de Ciencias de la Información con la finalidad de evaluarlas y determinar el grado de efectividad evidenciado en la elaboración de productos escritos. Se establecen las categorías de análisis: ortografía, sintaxis, forma y normas de registro documental para comparar los resultados al inicio y al término del curso. La hipótesis que orienta este trabajo es que los estudiantes, al cursar el último semestre de su formación académica cuentan con dominio de los conocimientos disciplinares lo que facilita la elaboración de los trabajos académicos. Los resultados obtenidos muestran que tienen un dominio adecuado de las normas de registro documental; en las categorías de ortografía, sintaxis y forma, presentan dificultades al inicio del curso, que poco a poco van solventando. Al final, los resultados evidencian dificultad para escribir directamente relacionada con el hábito lector y la cantidad de documentos analizados para elaborar el trabajo final.

Palabras clave: Lectura académica, educación superior – redacción; habilidades de escritura; redacción – práctica pedagógica; redacción – problemáticas

Abstract

After analyzing the academic reading and writing in a redaction course between the students of two different careers from the Facultad de Ciencias de la Información with the propose of evaluate and determinate the degree of effectiveness in the elaboration of writing products. It established the analyses categories: orthography, syntaxis, the shape and the documental registration rules to compare the results in the beginning and at the end of the course. The hypothesis that guides this work consist in which students, in his last semester of their academic education can dominate the disciplinary knowledge, this will help them for do they future academic works. The getting results show us that they have the adequate dominance about the documental register rules; in the orthography categories, syntaxis and the shape, this present trouble at the beginning of the course, but with the pass of the evaluations, these problems are solved. At the end, the results prove the awkwardness for write directly related with the reader habit and the amount of documents analyzed for elaborate the final work.

Keywords: Academic reading, higher education – writing; writing skills; drafting – pedagogical practice; drafting - problematic

Introducción

El aprendizaje de la lectura y la escritura se da durante el proceso de enseñanza a través del sistema escolarizado. La institución educativa provee los recursos que toda persona necesita y le permiten integrarse al devenir mismo de la sociedad en la que se encuentra inmerso. Es ahí que, de manera intencionada, es decir organizada y con un proceso de evaluación se educa a todo miembro de la sociedad. El imaginario social considera al profesor universitario como el responsable en la práctica educativa, de transmitir, a través de la enseñanza de los contenidos de un campo disciplinar particular, los conocimientos. Desde esa perspectiva, la labor docente se limita a transferir información-conocimiento que corresponde a su área de competencia, el verificar-evaluar el aprendizaje de los estudiantes inscritos a su curso, y de esta manera cumplir con lo que habitualmente se le exige en relación a su desempeño en el ámbito universitario. Esta situación propicia la percepción de que la educación es una práctica sencilla, pero el fenómeno educativo por sí mismo es más complejo de lo que pudiera parecer.

Los docentes que imparten cursos sobre redacción a los estudiantes universitarios se enfrentan a diversos retos; el primero es lograr que los estudiantes lean y reflexionen sobre lo que quieren escribir, es frecuente que se inicie directamente a escribir algo en el procesador de textos sin antes haberlo pensado ni mucho menos reflexionado; o bien, lo que se aventuran a leer y escribir, lo hacen al mismo tiempo, tienen la lectura en una pestaña de su computadora y en otra, el archivo en blanco tratando de construir su escrito parafraseando lo leído o, en el mejor de los casos, incorporando sus reflexiones sobre el particular. El segundo reto para el docente es que los estudiantes pongan en juego las reglas gramaticales para la elaboración de sus escritos, la ortografía y la sintaxis pareciera de lo más sencillo, pero es lo que más afecta la redacción de los trabajos escolares. Después de los primeros “fracasos” en el curso de redacción, el tercer reto es convencerlos de que escribir no es tarea complicada y que, con dedicación para leer sobre el tema y la reflexión de este lo podrán lograr.

La redacción implica “pensar antes de hacerlo, [...] escribir consiste en construir significados con palabras,” (Domínguez, 2002, p. 85), escribir lo que se ha reflexionado del fenómeno analizado. Aun cuando hablamos de estudiantes universitarios se necesita la promoción de la habilidad escritora, donde se involucran otras habilidades tales como: la lectora y la verbal, por lo que las actividades de formación

en redacción se ven involucradas con el objeto de enriquecer el proceso de aprendizaje de los estudiantes. Es frecuente en los cursos de redacción que en el imaginario de los alumnos se tenga la idea que será un curso sencillo, idea que se va transformando conforme se avanza en la elaboración de documentos, si no se da el acompañamiento esperado, los alumnos suelen enfrentarse a sentimientos de frustración por no alcanzar los objetivos del curso y es cuando viene el abandono por considerarlo tarea muy complicada.

El objetivo como docentes del curso de redacción es que el estudiante aprenda los contenidos disciplinares, a través de la práctica y fortalecimiento de sus habilidades de lectura y escritura y las ponga en juego en las asignaturas de su plan de estudios. Los estudiantes de las asignaturas elegidas, las licenciaturas en Bibliotecología y Gestión de la Información de la Facultad de Ciencias de la Información, muestran bajo rendimiento en su aprovechamiento en materia disciplinar, derivado de un deficiente aprendizaje, y por lo tanto un deficiente uso de sus habilidades de lectura y escritura. ¿Cómo podemos aumentar su eficiencia en el aprendizaje de los contenidos disciplinares a través del ejercicio de sus habilidades de lectura y escritura?

Para dar respuesta a la interrogante, se planteó el siguiente propósito del estudio, alineado con el objetivo general declarado en los programas de las asignaturas antes mencionadas: generar estrategias pedagógico-didácticas para mejorar sus habilidades de escritura, en función del estado de la cuestión que presentan los estudiantes en relación con esas habilidades al inicio de un curso lectivo de formación, poniendo en práctica los conocimientos disciplinares, al hacer sus ensayos sobre un tema de la profesión, y al mismo tiempo el contenido del curso para la adecuada redacción del trabajo.

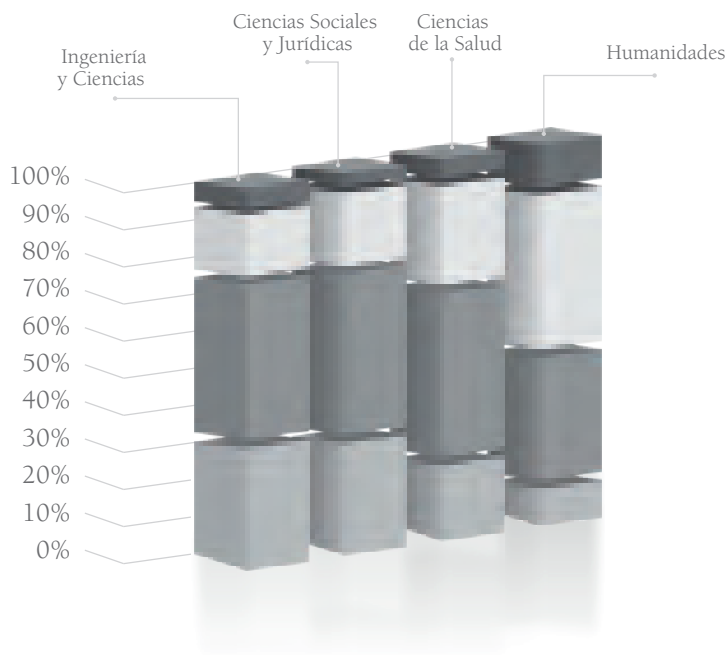
A continuación se hace un análisis de algunas investigaciones que han analizado la lectura y la escritura en la universidad. En seguida se describen los cursos de redacción que sirvieron de base para llevar a cabo esta investigación, la metodología y los instrumentos utilizados para medir la habilidad escritora en las categorías: normas de registro documental, ortografía, sintaxis y forma. En los resultados se da cuenta que las normas de registro documental es lo más fácil de registrar para los alumnos de esas licenciaturas, no así la ortografía, sintaxis y forma. En cuanto a construir significado con palabras (Domínguez, 2002) exige mayor atención y dedicación para expresar sus ideas de manera clara y precisa.

Leer y escribir en la universidad

Una de las funciones sustantivas de la universidad es la divulgación del conocimiento. Esta función guarda a su vez una amplia relación con los diferentes programas de formación que ofrece, no importando cual sea el medio de transmisión, este en su gran mayoría esta sostenido por el lenguaje, sea de manera verbal o escrito. Aun la imagen, por mínimo que quiera comunicar, en sus títulos descriptivos requieren de la palabra escrita como el título de una foto, la imagen de un producto comercial, entre tantos ejemplos que la mente nos invite a recordar. De ahí que todo futuro profesional, no importando su área de conocimiento requiere tener dominio en el uso de la lengua natal y en otras lenguas.

Aunado a esas habilidades del lenguaje que posibilitan la comunicación verbal o escrita, de manera poco visible está inserta la habilidad lectora, una persona que lee tiene mayores elementos para plasmar sus ideas en un documento, ya que esta habilidad permite la interpretación de lo que se quiere comunicar de manera escrita. En ese mismo tenor, Carlino plantea “la lectura y escritura deben estar ligadas a los saberes disciplinares en la medida en que se conciben como prácticas socioculturales que se alternan, modifican y complejizan de acuerdo con los ámbitos que se inscriben” (Rojas García, 2017, p.30). En la universidad, los textos que se construyen son resultado del proceso de enseñanza – aprendizaje de los contenidos disciplinares, que cada alumno va elaborando de acuerdo a su ritmo, es decir, su habilidad para describir un fenómeno, relacionarlo con los conocimientos que adquirió y la puesta en práctica para la solución o explicación del asunto.

En el imaginario social se tiene la creencia que todo aquel que accede a la universidad posee las habilidades para leer y escribir con las cuales enfrentarán el reto de estudiar y graduarse con éxito en su carrera académica. De acuerdo con Pérez-Parejo y otros (2019) en un estudio efectuado con estudiantes universitarios en la Universidad de Extremadura (España) muestran como los estudiantes universitarios, sobre todo del área de ingeniería y ciencias, el 30% de la población no lee ningún libro al mes. En el caso del área de las humanidades, donde se ubica la bibliotecología y gestión de la información, es la que mejores resultados presenta, “tanto en el rango de quienes leen entre dos y cuatro libros como en el rango de quienes leen más de cuatro. Sólo 10 % de alumnos de esta facultad afirma no leer ningún libro al mes” (Pérez-Parejo y otros, 2019).



Diferentes autores han analizado la lectura y la escritura en la universidad. Están aquellos que se centra en la lectura y la escritura como una habilidad importante para transmitir de manera verbal o escrita los conocimientos (Argudín y Luna, 1994; Bianchi, 2009); otros autores analizan la lectura y la escritura como prácticas situadas en la universidad (Carlino, 2002, 2003, 2005; Martínez Valdunciel, 2011; Pérez Abril y Rodríguez Manzano, 2013); Marucco, 2008); cuestionan los métodos empleados por los docentes para involucrar a los estudiantes en la elaboración de textos de manera autónoma, así como el análisis de las estrategias empleadas y los resultados con los alumnos. Finalmente, están aquellos autores que analizan la lectura y la escritura en campos de conocimiento específico (Frausin, Samoluk, Salas, 2010). La realidad es que “los estudiantes que acceden a los estudios universitarios [cuentan] con unos conocimientos limitados acerca de lo que significa la escritura y lectura” (Martínez-Lorca y Zabala-Baños, 2015, p.106). Incluso, de acuerdo con Carlino en algunos casos, los estudiantes no saben leer y escribir adecuadamente, de manera que carecen de los conocimientos necesarios para acercarse a los textos de las distintas asignaturas y como consecuencia se dificulta el acceso al conocimiento y a la alfabetización, conduciendo a un gran número de estudiantes al fracaso y al abandono de sus estudios universitarios (Ibídem, 2015, 106), ya se ha demostrado que los textos que se leen en la universidad, deben ser acordes al dominio de los estudiantes y, con

ayuda del docente, insertarse al campo disciplinar para el adecuado dominio de los saberes.

En el imaginario social, los sistemas educativos y de formación, han implementado prácticas pedagógico-didácticas que en algún momento tuvieron impacto, o porque la normativa del programa de asignatura así lo señalaba, y había que cumplir con lo que se dictaba, bien fuera como una especie de legado incuestionable, el cual debería de reproducirse (Runge Peña y Muñoz Gaviria, 2012, p.90). Esta visión, ha provocado la disociación de los contenidos (el saber sobre una ciencia, disciplina o técnica) de una materia con el estilo de aprendizaje de los estudiantes y de enseñanza de las y los docentes; la habilidades de razonamiento matemático, de lectura y escritura; o el sentido trascendente del aprendizaje, para la aplicación fuera del espacio áulico perdiéndose el sentido del porqué aprender conocimiento y habilidades, mermando la valoración del proceso de educativo, quedando en una simple instrumentalización.

Uno de los aspectos que dificultan el desarrollo de la lectura y la escritura en estudiantes universitarios es que el docente da por hecho que su pupilo sabe leer y escribir, y ciertamente, a llegar a ese nivel se dominan esas habilidades, la dificultad se presenta al tratar de hacerlo en un lenguaje especializado que el estudiante, sobre todo de los primeros grados, aun no domina. Derivado de las prácticas docentes tradicionales, de acuerdo con Argudín y Luna, “es probable que este desinterés por la comprensión lectora [y de escritura] a nivel superior se debe a que [...] el dar por hecho que el alumno sabía leer [y escribir]” al ingresar a la educación superior, aun cuando se tiene en el imaginario de las comunidades académicas que el estudiante tuvo una formación “deficiente y falta de instrucción de las estrategias para procesar la información de un texto” (1994, p.1). En ese caso, cuando el docente lo detecta, es necesario un acompañamiento más personalizado para lograr la integración de sus ideas con las palabras adecuadas plasmadas en un texto, lo que ayuda a mejorar sus habilidades lectoras y escritoras de los estudiantes.

Ante este panorama, el campo epistémico de las Ciencias de la Información Documental (Bibliotecología, Archivología, Museología, Documentación y la Ciencia de la Información) no es ajeno a esa situación. Más cuando en este campo disciplinar se requiere de las habilidades de lectura y escritura de manera preponderante, esto derivado de los objetos de estudio de esta área disciplinar, el documento -no importando su tipología-, así como la información como contenido en primera instancia del anterior. En la construcción de los textos académicos, los estudiantes deben dominar las normas técnicas para su construcción, pero además, la habilidad de lectura y escritura en el trabajo técnico de la profesión, por ejemplo en la elaboración de los

resúmenes, un texto que desde la disciplina es inherente al trabajo profesional, en este caso, un conjunto de elementos técnicos que se deben dominar para la elaboración precisa y puntual del resumen; además del uso de la escritura y las normas de redacción para su elaboración.

Es así que, en la disciplina bibliotecológica, las habilidades escritoras son indispensables para el trabajo profesional en la elaboración de productos de información. En los planes de estudio, del caso que nos ocupa, se aborda este aspecto en materias específicas como parte inherente al contenido disciplinar, solo existe una materia del plan de estudios para la enseñanza de la redacción, pero como ya se ha demostrado en la literatura, no necesariamente sucede así. Quienes impartimos cursos de redacción o al momento de revisar los trabajos de egreso, como por ejemplo las tesis, los grandes problemas que enfrentan los estudiantes es la falta de claridad de sus ideas al plasmarlas en un texto; muchos las pueden explicar de manera verbal pero no sucede lo mismo al hacerlo de forma escrita en un texto.

El curso de redacción y la organización con los estudiantes.

El curso de redacción tiene como objetivo el desarrollo de las habilidades de lectura y escritura en el nivel de educación superior, del cual se pretende observar si estas inciden en el conocimiento que los sujetos tienen de esas habilidades –tanto en su saber conceptual, en el saber hacer y en el saber para qué de las mismas, véase la figura 1-, esto con el fin de, a la vez que se aprenden los contenidos de la disciplina de estudio –Bibliotecología y Gestión de la Información-, se pueden incrementar o fortalecer esas habilidades a través de acciones concretas dentro del proceso de enseñanza –aprendizaje sin deterioro de los contenidos, en función de las competencias declaradas en el programa de la asignatura.

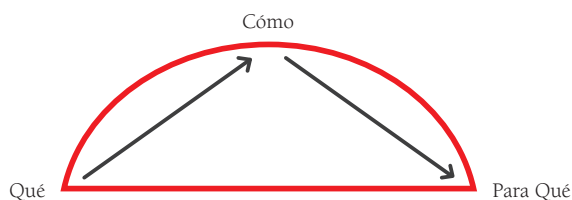


Figura 1. Relación entre conocimiento - aprendizaje

En los cursos de redacción, además de las relacionadas con la habilidad para escribir se considera que en la formación de los estudiantes universitarios se busca el crecimiento profesional pero también que desarrollen su principio ético en el uso de la información a través de la generación de documentos escritos, pero evitando el plagio (Santiago,2010) práctica muy común al considerar que cualquier texto que se encuentra en internet el usuario de la misma se puede apropiarse de manera libre, sin hacer referencia al autor o la fuente de donde se obtiene información.

El objeto de estudio son las asignaturas optativas de Redacción de Documentos Científicos que se impartió en semestre enero – junio 2017, con los alumnos de 8º nivel de la licenciatura en Bibliotecología, del plan 2006; y, Redacción de Documentos, 7º semestre, de la licenciatura en Gestión de la Información del plan 2014, impartido en el semestre agosto – diciembre 2017 y nuevamente en el semestre agosto – diciembre 2018. Ambos programas de formación son ofertados por la Facultad de Ciencias de la Información (FCI) de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí (UASLP).

La muestra estudiada fue de 30 estudiantes (19 de Bibliotecología y 11 de Gestión de la Información). Durante el semestre lectivo el cual involucra 48 horas de clase presencial, distribuidas en 16 semanas y tres horas por semana por curso. Al ser una materia optativa, los alumnos que se inscriben a la asignatura lo hacen por decisión propia por la motivación para mejorar sus habilidades escritoras. Como ya se señalaba, al ser un curso del último año de la formación académica, los estudiantes cuentan con una oportunidad para elaborar un texto más allá del trabajo escolar, se trata de la elaboración de tesis u otro trabajo escrito para obtener el grado.

Los alumnos inician escribiendo un documento y sobre ello se establecen las estrategias didácticas para desarrollar el contenido de las unidades, por un lado, las expectativas que tiene el estudiante al inscribirse en el curso, que como ya se señalaba es por interés personal para mejorar sus habilidades escritoras o por la disponibilidad de horario. Es importante tener muy clara la percepción que se tiene del dominio de las habilidades escritoras, sobre todo porque son alumnos que ya están por egresar y, los resultados en los documentos que elaboran durante el curso, lo cual permite monitorear sus habilidades escritoras y si las estrategias pedagógicas utilizadas inciden en mejorarlas, sobre todo en función de que son alumnos del último semestre, quienes optan por una modalidad de titulación que implica la elaboración de un documento escrito.

Como ya se señaló, se analiza el curso que se imparte en dos licenciaturas, aun cuando se trata de dos materias, el contenido es muy similar en ambas. Los objetivos generales de los dos programas son coincidentes en los siguientes puntos: El desarro-

llo de habilidades para una correcta redacción de textos, y la identificación de diferentes tipos de documentos. Así mismo, en el contenido en cuanto unidades y temas es: 1) Redacción de documentos académicos; 2) La forma y el fondo del texto; y, 3) El aparato crítico. El propósito de la asignatura es que los estudiantes desarrollen sus habilidades escritoras y cuenten con herramientas adicionales para la elaboración de textos, sobre todo para la disciplina de las ciencias de la información.

Metodología

Para el presente estudio se parte del diagnóstico y reconocimiento de cada estudiante del grado de dominio en la redacción de textos, para posteriormente, establecer el plan de acción para incidir en sus habilidades escritoras. Es decir que, al detectar la necesidad de mejorar las habilidades de escritura de los estudiantes en las asignaturas de redacción, el uso de este tipo de investigación facilita el juicio práctico en situaciones concretas (Elliott, 1996, p.8), más en función de la praxis docente en donde es necesario ir construyendo un proceso dialéctico entre lo que se debe de aprender y lo que se enseña en un programa de formación universitaria, exigiendo a los actores conciencia del proceso mismo, sobre todo en el curso de redacción, si el estudiante no identifica sus errores de forma y fondo, difícilmente podrá mejorarlos, y para ello solo lo puede hacer al comparar las versiones de sus textos, es decir, el proceso de reescribir el texto es una evidencia del avance en la redacción.

A continuación se mencionan de manera general las actividades más relevantes que se realizaron durante el proceso de formación e investigación:

Diagnóstico de percepción de los estudiantes con respecto a los posibles problemas que ellos consideran como escritores; así mismo se solicitó al principio del curso la elaboración de un ensayo con temática libre, la selección del tema debía ser sobre los contenidos de las asignaturas que hubieran cursado previamente. Este ensayo permitió determinar su habilidad de escritura en un inicio, conocer en la práctica cuales son las áreas de oportunidad para mejorar esa habilidad; la revisión de este primer producto de escritura permitió determinar problemas comunes de los estudiantes, los cuales se confrontaron con lo que ellos declararon debilidad en el ejercicio de la escritura.

Los elementos que arrojó el diagnóstico evidenciaron que era necesario poner mayor atención a los siguientes factores: Ortografía, redacción, contenido, forma y norma de registro documental (asiento bibliográfico). Por cada una de ellas se tiene las siguientes definiciones operativas:

- a. *Ortografía*, se refiere al uso correcto de las letras, los signos ortográficos y los signos de puntuación.
- b. *Sintaxis*, el uso de las oraciones (simples o compuestas) en la construcción de párrafos que permitan la comunicación de un mensaje particular, bien sea para describir, exponer o argumentar un fenómeno.
- c. *Contenido*, o fondo, se refiere a lo que se dice en el documento, en este caso lo que el escritor expone sobre el objeto o tema de trabajo.
- d. *Forma*, se refiere a la estructura que adopta el escrito y que por sus características particulares cumplen una función comunicativa específica, se habla también del tipo de documento que se genera, estos pueden ser en el ámbito académico: ensayo, ponencia, resumen, artículo, tesis, entre otros.
- e. *Norma de Registro Documental*, Son los datos con los que se describe un documento, de acuerdo con un criterio o reglas previamente preestablecidas denominadas de manera general Norma de Registro documental o Registro Bibliográfico, lo que permite ubicar el documento en cuestión. Esta categoría tiene un tratamiento especial, ya que está en función del campo disciplinar en el que se están formando los estudiantes, y atiende a los siguientes puntos: 1) conocer diferentes tipos de normas o estilos bibliográficos; 2) se busca que al redactar den crédito a las fuentes que se consultaron en el proceso de redacción, además de contribuir a evitar el plagio; y, 3) permite la recuperación de documentos o ampliar la comprensión del tema que se revisa en una lectura, existen otros puntos pero se considera que estos son los más relevantes para la formación de los estudiantes.

El siguiente paso fue el diseño de un plan de trabajo de acuerdo con la metodología empleada, la cual debe cumplir con un ciclo de actividades para cumplir con el objetivo del curso, las unidades didácticas y, sobre todo, las habilidades escritoras de los estudiantes. En función del plan se diseñaron las estrategias didácticas para la promoción de la redacción entre los estudiantes; así mismo se generó el material de apoyo (consulta en biblioteca del campus; diccionarios, manuales, entre otros materiales; así mismo se recomendó el uso de recursos en línea tales como: videos, hipertextos, artículos, blogs), que servirá a lo largo del curso, con el fin de apoyar las actividades de promoción a la redacción.

Para la implementación del plan de trabajo se determinaron los roles de mediación de los participantes (docentes y estudiantes). El docente se desempeñó como tutor, quien realiza actividades de orientación en el proceso, esto sin obviar el rol de catedra exposición-enseñanza de los contenidos disciplinares correspondien-

tes; por su parte los estudiantes desempeñaron el rol de compañeros revisores de escritura. Posteriormente se hacían puestas en común, con el fin de compartir las experiencias del proceso.

Cabe señalar que se eligió el ensayo como producto del desempeño de los estudiantes dentro de este proceso, por considerarlo como “una herramienta eficaz” (UAM-Azcapotzalco, s/f, p. 1) “de prosa que brevemente analiza, interpreta o evalúa un tema” (Gamboa, 1997, p 87), cuyo propósito es demostrar los propios conocimientos sobre” un tema o tópico particular. Por sus características, sirve de base –como su nombre lo indica-, para la generación posterior de diferentes tipos de documentos que demanda, en primera instancia, el quehacer académico en la educación superior; así mismo por qué “posibilita la apertura y enriquecimiento del lenguaje y del pensamiento” (UAM-Azcapotzalco, s/f, p. 1).

Instrumentos utilizados durante el proceso de investigación

Encuestas. Se aplicaron tres encuestas estructuradas generales durante el proceso del estudio, el contenido de las mismas estuvo acorde con los tiempos de implementación del estudio: al inicio, en un momento intermedio y al cierre del estudio.

Encuesta previa al inicio del proceso, sirvió para recabar información sobre la problemática a la que se enfrentan estudiantes y profesores en los procesos de enseñanza-aprendizaje de contenidos disciplinar en relación con las habilidades de lectura y escritura; básicamente fue conocer su experiencia como lectores y escritores. Esta encuesta fue el recurso seminal para determinar tanto el objeto de estudio, así como del propósito del presente caso.

Encuesta de medio tiempo, encaminada a reconocer el aprendizaje de los contenidos disciplinares por parte de los estudiantes, así como el reconocer sobre la experiencia académica hasta el momento del avance del curso; así mismo cabe señalar, que esta encuesta se apoyó con las encuestas de proceso para el replanteamiento – afinación del plan de acción (Elliott, 1996, p 92-94)-, en la parte correspondiente a la promoción de las habilidades antes mencionadas.

Encuesta de cierre, se aplicó al final del proceso de investigación con el fin de corroborar el cumplimiento o no del objetivo de estudio proceso. Cabe señalar que además de la encuesta, el producto final, que fue su ensayo fue el producto más

valioso del curso, porque permitió que cada estudiante tomara conciencia de su avance en la redacción al comparar las diferentes versiones del ensayo hasta llegar a la versión final, reconociendo que la parte de re-escritura no había sido considerada por la mayoría del grupo.

Encuestas de indagación. Se aplicaron a lo largo del proceso mismo del estudio, esto con el fin de dar cumplimiento a la metodología del plan general que pide el Reconocimiento -descubrimiento y análisis de hechos-, donde se reconocen los fallos en la implementación del plan y efectos, con el fin de hacer las correcciones pertinentes. La encuesta fue de mucha ayuda para el docente ya que le permitió identificar el avance del grupo en cuanto a los contenidos del programa y al desarrollo de las habilidades escritoras, lo que permitió aplicar otras estrategias para el cumplimiento de los objetivos.

Otras técnicas utilizadas fue el Comentario Sobre la Marcha, en donde se hacía una puesta en común entre el docente y los estudiantes sobre un tópico particular de la elaboración del ensayo. Entrevistas Dirigida a algunos estudiantes en particular –proceso de tutoría académica- en particular, a los alumnos que evidenciaban más deficiencias en sus textos; Guías de Observación, parte del equipo docente se integraba durante el proceso para recabar datos sobre la realidad, con el fin de realimentar el proceso a través de un breve informe con puntos relevantes para el docente participante del proceso; y por último, el Diario, esto como recurso para la memoria y reflexión sobre el actuar del día a día. Se recomendó el uso de este último recurso a los estudiantes al inicio del proceso de formación con dos propósitos: el primero, para documentar su proceso de escritura, reflexionar sobre su propio actuar; el segundo, practicar la escritura, no solo en el producto que debían entregar al término del curso, también en el diario, prácticas sobre la práctica de clase.

Además de las encuestas, y otras técnicas, se hizo uso de un Test para determinar los estilos de aprendizaje, estas herramientas se usaron con el fin de conocer el modo en cómo los estudiantes se acercan al aprendizaje, se les solicitó realizar alguno de los test propuestos para determinar el estilo de aprendizaje (se puede considerar también como esquemas de conocimiento y para el aprendizaje, o sistemas interpretativos (cfr. Ferreiro, 2006.) que poseen previo al proceso de estudio, y con base a esta información apoyar la generación de estrategias didácticas acordes con el cómo aprenden; así mismo, esto contribuye a entender que el estilo de enseñanza tiene su impacto en ese cómo aprenden los estudiantes.

Resultados

Al iniciar el curso, pareciera que los estudiantes muestran bajo rendimiento en su aprovechamiento en materia disciplinar, derivado de un deficiente aprendizaje, y por lo tanto un deficiente uso de sus habilidades de lectura y escritura. Desde el inicio se definió el perfil lector (Argudín y Luna, 1994, p.4), que sirviera para determinar el nivel de fortalecimiento que el estudiante tuvo durante el proceso en relación con la habilidad lectora, el perfil se encuentra descrito en el anexo 2.

El perfil permitió conocer el estado de desarrollo que poseían los estudiantes al inicio del proceso de la investigación. Teniendo que de todos los alumnos sirvió como punto de inicio para determinar el nivel en el que se ubicaban los estudiantes, es así que el 14% de los estudiantes se encontraron ubicados en el nivel A que representa un dominio sobresaliente en la habilidad escritora; en el nivel B se ubicó el 52%, aquellos estudiantes que su dominio es aceptable; en el nivel C se estuvo el 27% de los estudiantes, es decir que muestran algunas dificultades para la escritura; y en el nivel D se ubicó el 7% del universo, aquellos estudiantes que resulta muy complejo plasmar sus ideas en un texto.

Con base a lo anterior, se diseñaron pasos del plan de acción con el fin de responder a la idea general del estudio. Es pertinente mencionar que los estudiantes que se ubicaron en el nivel A, se les invito a servir como tutores entre sus compañeros de los otros niveles, haciendo más énfasis entre los que se ubicaron en los niveles C y D. Los datos que arrojaron los instrumentos de diagnóstico fueron algunas deficiencias en lo relacionado con la lectura y escritura. Esas deficiencias de deben a la poca dedicación a la lectura y la escritura, Reconocen que su acercamiento a la lectura ha sido para redactar frases cortas, por ejemplo, las respuestas a los cuestionamientos, pero no han tenido la experiencia de elaborar un documento de varias cuartillas donde expresen sus ideas. Si bien, a lo largo de su formación (7 semestres) han elaborado diferentes productos escritos, se han basado en lo que dicen otros autores y no se ha dado la oportunidad de fortalecer esa habilidad.

De acuerdo a la metodología aplicada, el análisis de los resultados se hace en torno a las siguientes 5 categorías: ortografía, sintaxis, contenido, forma y norma de registro bibliográfico. Los resultados se obtuvieron en tres momentos: al principio del curso, para tener un diagnóstico de la percepción de los estudiantes sobre sus habilidades escritoras; el segundo momento, a la mitad del curso, para retroalimentar el proceso y sobre todo, afinar las estrategias implementadas hasta el momento para cumplir con el objetivo general. El tercer momento, al final del curso para analizar los resultados y medir la variación entre el inicio y el final del proceso de investigación, véase anexo 1.

En cada una de las categorías de análisis y subcategorías se muestran los porcentajes obtenidos en el diagnóstico, seguido del porcentaje obtenido al cierre del proceso, y por último se presenta la variación en relación con ese porcentaje, por lo que los datos quedarían de la siguiente manera: Ejemplo de la subcategoría Coma en ortografía (,) 87-70-17. Donde 87 representa el resultado de las deficiencias en el uso de la coma, 70 el porcentaje de estudiantes con deficiencia en el uso de la coma al final del curso y, 17 representa el porcentaje de variación entre el resultado al inicio y al final del curso, véase anexo 2.

Ortografía

La ortografía es un elemento indispensable en la redacción, una palabra mal escrita, signos de puntuación empleados erróneamente, dan un significado diferente a las palabras y oraciones. En este caso, se analizaron tres elementos de la ortografía: Palabras mal escritas, por ejemplo, no respetar el espacio entre las palabras o escribirlas incompletas, como cuando lo hacen en los mensajes de texto, aspecto que preocupa, porque en las generaciones universitaria de hoy en día vemos que usan las mismas palabras y repiten los mismos errores en los mensajes de texto, en los documentos más formales como lo es un correo electrónico e incluso en documentos que deben llenar para realizar trámites.

Otro rubro de esta misma categoría es la confusión en letras, uso de (s, c, z; b, v); h, al inicio de las palabras o intermedia. Un tercer aspecto que se analizó en esta categoría fue el uso de los signos de puntuación, sobre todo en el de coma, punto y otros Signos (¿?)(-)(¡!). Finalmente, en la ortografía se enfatiza en el uso de las letras mayúsculas y minúsculas, los grupos mostraron deficiencia en el uso adecuado de las mayúsculas, incluso en nombres propios.

Sintaxis

En esta categoría se analizaron 5 elementos: dificultades en la construcción de oraciones simples o compuestas y el orden de los elementos en las mismas para decir justo lo que se quiere decir. El segundo elemento fue el análisis en la construcción de párrafos y la coherencia o no entre el mismo párrafo y los subsecuentes. Así mismo las dificultades en la integración de los párrafos en un discurso coherente respetando la descripción, exposición y argumentación. El cuarto elemento fue la claridad de objetivo medido a través de la claridad en las ideas expuestas o no y relación y

coherencia con su discurso. Este aspecto nos lleva al último elemento analizado en la sintaxis, la redundancia, repitiendo las ideas y abuso de palabras ignorando el uso de sinónimos.

En esta categoría, al final del curso evidenció que los estudiantes no siguieron las indicaciones de escribir, leer, revisar y corregir. Se quedaron solo en la primera actividad, elaboraron el ensayo, pero no le dieron una lectura al final, por tanto, no identificaron los errores en la construcción de oraciones y párrafos, mucho menos dedicaron tiempo a reescribir el texto.

Contenido

En este aspecto lo primero que se revisa es que el contenido sea adecuado, pertinente y novedoso. Al inicio del curso, los alumnos se limitan a elaborar textos descriptivos de las actividades que se realizan en las bibliotecas y los archivos. Conforme van avanzando en el curso, y en la medida en que también avancen en la lectura de la bibliografía pertinente al tema que van a desarrollar, les facilita “construir significados con palabras” (Domínguez, 2002). En la evaluación intermedia permite retroalimentar al estudiante y hacerle observaciones en torno a la importancia de leer sobre ese tema para poder desarrollarlo, así como también darse tiempo para reflexionar sobre lo leído y poder atribuirles significado a sus palabras.

Otro aspecto que se profundiza en el contenido es el trabajo con los autores, que puede medirse de manera cuantitativa a través de la cantidad de citas y variedad de autores. En el aspecto cualitativo se valora el uso de diversos autores para sustentar sus afirmaciones. Finalmente, la claridad en la exposición del tema desarrollado en la introducción y las conclusiones alcanzadas en el apartado correspondiente.

Forma

Esta categoría se refiere a la estructura de documentos: artículo, resumen, ensayo, tesis y ponencia, es importante que el estudiante universitario los identifique para poder preparar su escrito en función de la forma del documento. Al inicio del curso se tenía un porcentaje bajo (menor a 25%) de deficiencia en identificar la estructura de artículo, resumen y ensayo. Al final del curso, todos los alumnos sabían la estructura del documento y eran capaces de estructurarlo. En el caso de la tesis y ponencia al término del curso aun había estudiantes que tenían problemas en la forma, sobre todo por la complejidad de estos documentos que antes de iniciar se requiere tener claridad en el problema a presentar.

Normas de Registro Bibliográfico

En desconocimiento del uso de la norma bibliografía (ISO 690-2010, APA, Vancouver), en cuanto a la estructura del asiento bibliográfico en la bibliografía; la citación en texto y las notas al pie de página. En este sentido llama la atención la referencia, en el caso de la tesis, a documentos que presentan conclusiones sin el sustento que las valide. Otro aspecto que llama la atención es en el abuso de paráfrasis de los textos citados frente a sus propias ideas. Al inicio, esto es evidente porque cambia mucho la redacción de un párrafo y otro. Conforme avanzaron en el curso, se trabajó más en la exposición de sus propias ideas con sustento en las referencias bibliográficas.

Conclusiones

La redacción es una asignatura indispensable en el plan de estudios de las carreras universitarias porque permite orientar a los estudiantes en la elaboración de los documentos expresando sus propias ideas, analizando la bibliografía existente y reflexionando sobre los documentos leídos. Al ser una asignatura que se imparte en el último año de formación, los estudiantes solo disponen de un año para ponerla en práctica desde el contexto universitario. El supuesto inicial, donde los alumnos del último año de formación tienen más dominio de los conocimientos específicos de la disciplina por tanto se les facilita la expresión de sus ideas de forma escrita. Los alumnos muestran dificultad aún y cuando han escrito diversos documentos para la evaluación de las asignaturas ya cursadas, no han desarrollado su habilidad escritora, les cuesta trabajo expresarse de manera clara en un escrito.

En lo referente al desarrollo del curso, es recomendable realizar previamente un diagnóstico sobre el cómo es que se presentan los estudiantes ante un proceso de aprendizaje es un recurso que permite adecuar el programa de la asignatura que sea acorde con el nivel de desempeño del grupo. La evaluación intermedia permite evaluar el curso, detectar deficiencias en los aprendizajes y, lo más importante, adecuar el contenido para responder al requerimiento de los estudiantes. La detección de los errores o problemáticas que se tienen en un proceso de aprendizaje permite el incremento de las habilidades, como es el caso de la escritura. Y al final, la evaluación es una herramienta para la retroalimentación, con miras a la mejora continua.

Con respecto a los indicadores que presentan mayor dificultad a los estudiantes es el relacionado con la sintaxis, se detectó que el estudiante al no tener claras las ideas que pretende exponer, no puede declarar un objetivo para su trabajo y esto

incide en la coherencia interna del texto que ha de redactar. Y al final se modificó poco esta situación ya que siguió incidiendo como el indicador con mayor dificultad. La coma es recurso gráfico que más dificultad se tiene para su uso dentro de un texto, y le sigue el punto. Se mantuvieron al final como los dos sub indicadores con mayor dificultad. El indicador que fue el que tuvo menor problema para los estudiantes fue el de la forma de los tipos de documento que se manejaron, al principio el que poco se conocía era el de la ponencia, pero al final aumento la distinción por parte de los estudiantes, sin embargo, aun quedaron resabios con la forma de la ponencia y la tesis.

La norma que usan más y por ende que se tiene con más claridad en cuanto a su uso, pero con ciertas debilidades, por ejemplo, la citación de texto y el referenciar en el mismo texto, se tiene claridad en cuanto al formato del registro bibliográfico es la Norma de la American Psychological Association conocida como norma APA; esto derivado a que la gran mayoría de los docentes de la facultad solicitan este formato. Le sigue el formato ISO 690-2010, de la Organización Internacional de Normalización, pero implica un mayor grado de conocimiento para su aplicación, ya que el formato que se entrega está en inglés o francés, también es uno de los formatos que se aplican en diferentes asignaturas. En el caso de la Norma o Estilo Vancouver se utiliza poco por parte de los estudiantes, pero se realizaron ejercicio con este estilo en particular, se utiliza en documento del área de la salud.

Referencias

Argudin, Yolanda; Luna, María (1994). Habilidades de lectura y escritura. *Sinéctica*. 5 (julio-diciembre) 1-16.

Bianchi Bustos, Marcelo Emilio (2009). La lectura y la escritura en la universidad, dos necesidades unidas. Reflexión académica en diseño y comunicación. 10:11 (febrero).

Bleotu, Vasile y Maria Doina. (2014). “Strategic Priorities for Education Funding”. *Procedia. Social and Behavioral Sciences*. 116: 2231-2234.

Carlino, Paula (2002). Enseñar a escribir en la universidad: cómo lo hacen en Estados Unidos y por qué. *Uni-Pluri/Versidad*. 2:2. 57-67.

Carlino, Paula (2002). Enseñar a escribir en todas las materias: cómo hacerlo en la universidad. *Simposio internacional lectura y escritura: nuevos desafíos; cátedra UNESCO*. Argentina: Universidad del Cuyo.

Carlino, Paula (2003). Leer textos científicos y académicos en la educación superior: obstáculos y bienvenidas una cultura nueva. *Uni-Pluri/Versidad*. 3:2. 1-9.

Carlino, Paula (2005). Representaciones sobre la escritura y formas de enseñarlas en universidades de América del Norte. *Revista de Educación*. 336. 143-168.

Domínguez Y., J. Guillermo. (2002) ¿Por qué no escriben textos los estudiantes? (parte I). *Revista del Centro de Investigación – Universidad La Salle*. 5(19). 85-98.

Elliott, John (1996). *El cambio educativo desde la investigación acción*. 2ª ed. España: Ed. Morata.

Ferreiro, E. (2006). La escritura antes de la letra. CPU-e, *Revista de Investigación Educativa*, 3. Recuperado el [27 de agosto de 2021], de http://www.uv.mx/~cpue/num3/inves/Ferreiro_Escritura_antes_letra.htm

Frausin, Patricia; Samoluk, Mariela; Salas, Patricia Julia (2010). Abordaje institucional de los problemas de lectura y escritura en los alumnos del profesorado de educación física de ciudad de Santa Fe, una mirada desde los actores. *Congreso*

Iberoamericano de Educación, Metas 2021. Argentina: OEI, para la educación, la ciencia y la cultura; Secretaría General Ibero-Americana; Conferencia Iberoamericana de Ministros de Educación; Ministerio de Educación, Presidencia de la República Argentina; AECID.

Furia, Donatella, Alina Castagna, Nicola Mattosio y Domenico Scamuffa. (2010). "Education and labour market in the age of globalisation: some evidence for EU- 27". *Procedia. Social and Behavioral Sciences* 9: 1140-1144

Gamboa, Yolanda. (1997). "El ensayo." Estrategias de comunicación y escritura [en línea]. Pretoria: UNISA, pp. 82 – 88. [acceso. 25 de febrero de 2017]. Dirección: http://fcps.uaq.mx/descargas/prope2014/lectura_redaccion/6/-guia_escritura_ensayo.pdf

Martínez Lorca, Manuela; Zabala-Baños, Carmen (2015). Enseñando y aprendiendo a escribir en la universidad: cuando los revisores son los compañeros. *REDU Revista de docencia universitaria*. 13:3 (diciembre) 105-124.

Martínez Valdunciel, María Engracia (2011). Leer y escribir en la universidad: tarea pendiente. *Álabe*. 4 (diciembre)1-21.

Marucco, Marta (2008). ¿Enseñar a leer en la educación superior? *Docencia*. 35 (Agosto) 64-68.

Peña González, Francisca Josefina (2011). Leer y escribir. Prácticas necesarias en la *Universidad. Educere*. 15:52 (septiembre-Diciembre) 711-719.

Pérez Abril, Mauricio; Rodríguez Manzano, Alfonso (2013). ¿Para qué se lee y se escribe en la universidad colombiana? Características de prácticas de lectura y escritura en 17 universidades. *Revista de Docencia Universitaria*. 11:1 (enero-abril) 137-160.

Pérez-Parejo, Ramón y otros (2019). Hábitos de lectura de los estudiantes de la Universidad de Extremadura (España). Aproximación estadística. *Investigación bibliotecológica*, 33:79 (abril-junio).

Rojas García, Ilene (2017). Enseñar a leer y escribir en las disciplinas. Estado de la cuestión en las universidades colombiana. *Folios*. 45. 29-49.

Runge Peña, Andrés Kaus; Muñoz Gaviria, Diego Alejandro (2012). Peda-

gogía y praxis (práctica) educativa o educación de nuevo: una diferencia necesaria. *Revista Latinoamericana de Estudios Educativos*. 8:2 (julio-diciembre). 75-96.

Santiago, Julio. (2010). “Plagio” *Manual del estudiante* [en línea]. Granada, España: Ediciones Sider. [acceso: 14 de agosto de 2016]. Dirección: <http://www.uco.org.es/educacion/principal/CoordinacionAcad/Documentos/PlagioJSantiago.pdf>

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA METROPOLITANA AZCAPOTZALCO. (S/F). Del ensayo y su escritura en la UAM-A: el ensayo como herramienta de expresión y aprendizaje en el ámbito digital. [en línea]. México: UAM. [acceso: 8 de febrero de 2017]. Dirección: <http://elensayohipertextual.azc.uam.mx/>

ANEXO I. Rúbrica de evaluación

UNIVERSIDAD AUTÓNOMA DE SAN LUIS POTOSÍ
Facultad de Ciencias de la Información
Licenciatura en Bibliotecología / en Gestión de la Información
Asignatura / Rúbrica

Nombre estudiante: _____ Trabajo escrito # _____
 Tema a desarrollar: _____
 Evaluación global: _____

Puntaje	Indicadores	Evaluación – Puntaje		
		E	E.P.	N.E.
2	I. Presentación			
	a. Datos de identidad del documento	.25	.125	.0625
	b. Ortografía puntual y lexical	.25	.125	.0625
	c. Referencias en texto de acuerdo con el formato ISO 690-2010	.25	.125	.0625
	d. Cita correcta del asiento bibliográfico de acuerdo con la norma ISO 690-2010	.25	.125	.0625
	Subtotal			
1.5	Estructura	E	E.P.	N.E.
	a. Se observa de manera evidente la construcción del documento (Exposición, Desarrollo y Conclusión)	.5	.25	.125
	b. Construye de manera adecuada los párrafos	.5	.25	.125
	c. Existe congruencia entre los párrafos, se da aun continuidad en los razonamientos presentados	.5	.25	.125
	Subtotal			
2.5	Contenido	E	E.P.	N.E.
	a. Introducción adecuada con el contenido del texto	.5	.25	.125
	b. Presenta un propósito claro a exponer con respecto al tema señalado	.5	.25	.125
	c. Justifica adecuadamente explicando alcance y limitaciones, método utilizado, recursos que sirvieron de apoyo	.5	.25	.125
	d. Incluye el análisis de tres autores en el contenido mismo del texto y muestra procesos de reflexión personal sobre el tema	.5	.25	.125
	e. Conclusión, presenta un cierre retomando la temática planteada en la exposición	.5	.25	.125
	Subtotal			
	Total			

Código: E: Evidente, E.P.: En proceso y N.E.: No evidente

Observaciones:

Figura I. Rúbrica para evaluar escritos en general, elaboración por parte de los autores.

ANEXO 2. Concentrado de resultados

#	INDICADOR	PROBLEMA DECLARADO Uso incorrecto de / desconocimiento		Al inicio del estudio	Al final del estudio	Resultado
				PORCENTAJE DE ESTUDIANTES con deficiencia en	PORCENTAJE DE ESTUDIANTES con deficiencia en	PORCENTAJE DE ESTUDIANTES en relación con el inicio y final del estudio
1	ORTOGRAFÍA	Puntual	Coma	87	70	17
			Punto	73	53	20
			Otros signos	57	43	14
		De palabras	Mal escrita	10	3	7
			S = C	10	3	7
			Uso de la H	43	27	16
			S = Z	33	27	6
Confusión de letras	B = V	30	23	7		
2	SINTAXIS	Dificultades en la construcción de oraciones.	Oraciones simples	70	53	17
			Oraciones coordinación	83	67	16
		Dificultades en la construcción de párrafos.	Coherencia interna	90	77	13
			Falta de continuidad	87	60	27
		Dificultades en la exposición de un mensaje	Descripción	73	50	23
			Exposición	80	57	23
			Argumentación	93	70	23
		Claridad de objetivo en el tema	Claridad en las ideas expuestas	90	73	17
			No se tiene un objetivo claro del tema a exponer	93	70	23
		Redundancia	Repetición de ideas – redundancia	80	67	13
Uso de sinónimos	87		60	27		
3	CONTENIDO					
4	FORMA	Desconocimiento de la estructura de ciertos documentos, como pueden ser el artículo, el resumen, el ensayo	Artículo	13	0	13
			Resumen	17	0	17
			Ensayo	23	0	23
			Tesis	37	27	10
			Ponencia	67	20	47
5	NORMAS DE REGISTRO DOCUMENTAL	Desconocimiento del uso de la norma (ISO 690-2010, APA, Vancouver).	La estructura del asiento bibliográfico	17	7	10
			La citación en texto	33	17	16
			La referencia en texto / pie de página	27	7	20

Fuente: Elaboración propia

Importancia de los lineamientos en la dirección de proyectos archivísticos

Nelson Javier Pulido Daza
Universidad de La Salle
njpulido@unisalle.edu.co

Andrea Buitrago Rodríguez
Universidad de La Salle
abuitrago06@unisalle.edu.co

Luis Jorge Muñoz Gualteros
Universidad de La Salle
luisjmunoz14@unisalle.edu.co

Resumen

Las organizaciones a medida que evolucionan dejan huella. Cuando se desarrollan también incrementa el volumen documental desde el cual sustentan su labor y teniendo en cuenta que hoy en día los usuarios se encuentran más acostumbrados a la inmediatez de la información la misma debe presentarse de manera rápida y fidedigna. De acuerdo a lo anterior los depósitos de archivo son los encargados de crear las condiciones de ubicación, localización e identificación de cada unidad documental. Las características anteriores no pueden dejarse al azar es por ello que las organizaciones necesitan un soporte funcional y administrativo que les permita aplicar los lineamientos claros y efectivos relacionados con la ejecución de proyectos en gestión documental, esto con el propósito de disminuir los riesgos y las dificultades que se generen a futuro.

Palabras clave: Gestión documental, lineamientos generales, contratación pública, gestión de proyectos, acceso a la información

Abstract

An organization leave the mark if it will be able to evolve. When they are developed, the documentary volume also increases and taking into account that today the users are used to the immediacy of information, this one must show quickly and trustworthy form. According to above the archive deposits create the conditions of location and identification for each documentary unit. The characteristics mentioned above can't be left to chance, for that reason the organizations need the administrative support that it allow the application of the guidelines about the execution of projects in document management, this in order to reduce the risks and difficulties that are generated in the future.

Palabras clave: Document management, general guidelines, public procurement, project management, access to information.

Introducción

A medida que crecen las organizaciones también lo hace su volumen documental, motivo por el cual surge la necesidad de un modelo funcional y administrativo adecuado. Esto denota la importancia de los proyectos pues permiten avanzar hacia ese modelo. En dado caso los proyectos de gestión documental usualmente buscan la normalización en la creación, organización y disposición final de los documentos acorde a la normatividad nacional. El Archivo General de la Nación y el Archivo de Bogotá, expiden la “normatividad archivística” de expreso cumplimiento. La política introduce las pautas para la ejecución de proyectos de gestión documental en empresas nacionales, dado lo anterior es evidente el incremento de este tipo de proyectos en el sector estatal. Los mismos han propiciado inversiones cuantiosas, las cuales se espera, dejen las entidades en etapas de seguimiento y control, sin embargo, dado las políticas cambiantes su evolución es mínima. Los proyectos de gestión documental en las entidades estatales han crecido 18% los últimos 10 años, es decir que se pasó de invertir \$53.456.857.156 en 2018 a \$66.916.287.183 en 2019, lo que significa un crecimiento del 20.1%.



Ilustración 1. Contratación de licitación 2019 información de SECOP-II. Fuente: elaboración propia

Aunque los procesos licitatorios son apenas el 0.23% del mercado total en 2019, han crecido significativamente dado que, primero, las entidades estatales y las organizaciones privadas se ven obligadas a cumplir con la normatividad, y segundo, comprueban que los procesos de gestión documental en general son beneficiosos.



Ilustración 2. Procesos de licitación 2019 información de SECOP-II. Fuente: elaboración propia

Es claro que en diversas organizaciones existen políticas archivísticas muy generales y poco claras que dificultan emprender un programa de gestión documental, motivo por el cual se hace necesario definir cuáles son los lineamientos generales (administrativos, técnicos, operativos y de recursos), necesarios para su ejecución. Del aspecto anterior surge la siguiente pregunta ¿Cuáles son los lineamientos requeridos, que minimizan el riesgo en la ejecución de un proyecto de gestión documental, con el objetivo de evitar el detrimento patrimonial de quienes participan? La pesquisa anterior permite instaurar como objetivo principal, proponer los lineamientos para afrontar las problemáticas de los proyectos archivísticos; sustentado en tres objetivos específicos a saber. (1) Caracterizar los elementos fundamentales que deben considerarse. (2) Comparar buenas e inadecuadas prácticas en la dirección de estos proyectos. (3) Diseñar los lineamientos para afrontar sus problemáticas.

Fundamentos teóricos

Con la Ley general de archivos la ejecución de proyectos de gestión documental se incrementó considerablemente. A partir de ese momento se regularizó y socializó la política archivística aplicable a entidades estatales y mixtas. En contraste, la Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, elaboró “La preparación de manuales de gestión de documentos para las administraciones públicas: un estudio del RAMP”, como documento clave para el Programa General de Información y el UNISIST. De esta manera el texto expuso las bases necesarias para implementar un programa de gestión de documentos coherente con el ciclo vital. (Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura, 1991)

En cuanto a la evaluación de proyectos, los factores y el desempeño humano aunado a la capacidad tecnológica y de investigación constituyen los principales criterios de aprobación y apoyo financiero, esto significa que las organizaciones al actualizar sus estructuras podrán tener mayores recursos en I+D. En sustento a lo anterior, se encuentra el proyecto realizado por Diana Sánchez titulado “La importancia de los archivos en la administración pública. Caso Cundinamarca”, elaborado en los municipios de Funza, la Calera y Fusagasugá, cuyo objetivo era establecer y definir la importancia de los archivos en la función y gestión de la administración pública, al ser vistos como órganos de control. El diagnóstico de caso consideró que debe haber una concientización de la importancia de los archivos en toda la estructura de la administración municipal. (Sánchez D., 2006).

Dentro de los trabajos enfocados hacia la gestión documental se encuentra “Desarrollo de la gestión documental en entidades del Estado colombiano”, su autora Ginna Gálvez (2010), destaca como objetivo general, determinar el grado de aplicación de los procesos de gestión documental en las entidades del Estado colombiano, de acuerdo con la normatividad nacional. Su investigación se sustenta en diversos órganos estatales y privados, de donde evidencia el poco interés por apropiarse de las técnicas, normas y/o directrices. (Gálvez, 2010) Por otro lado, el trabajo de grado de André Valero (2012), titulado “Percepción de los profesionales de las ciencias sociales, acerca del concepto de archivo” Destaca en sus resultados que la percepción existente entre los profesionales de las ciencias sociales es alta, dado que entienden el concepto como parte fundamental para el desarrollo personal y laboral. (Valero, 2012)

La gestión de proyectos se asocia habitualmente con la realización de proyectos informáticos, de ingeniería o construcción, sin embargo, no es exclusiva de estas áreas. En opinión de Ramudo (2014) es una metodología empleada para la gestión de cualquier proyecto, dado que es un área de la Administración. (Ramudo, A., 2014). En el proyecto, la expresión clara entre objetivos, estrategias y métodos es buena y constructiva. Sobre todas estas bases, son las personas las que pueden cambiar los niveles de calidad. Son ellas las que determinan objetivos y estrategias, practican métodos, se comunican entre sí y completan tareas. (Fernández, 2008)

Así mismo, se establece que la investigación titulada “La responsabilidad social empresarial y la sostenibilidad, criterios habilitantes en la gerencia de proyectos”, expuso una propuesta fundamentada en los valores esenciales de la responsabilidad social empresarial y la sostenibilidad empresarial, sin desconocer el talento humano, económico y las variables exógenas a considerar. (Pulido et al. ,2012)

Por otro lado las malas prácticas en los archivos públicos pueden entenderse como negligencia o mala ejecución de las actividades administrativas, técnicas y operativas. (Porras, 2014). El trabajo titulado “Importancia y panorama general de la gerencia de proyectos en Latinoamérica” no va muy lejos de lo planteado, pues describe un cambio importante en la dinámica de la Gerencia de Proyectos, una tendencia a la humanización y donde los tecnicismos pasan a segundo plano. (Cuadros, 2016)

En el entorno empresarial colombiano, el alcance y las dimensiones de riesgo se consideran importantes dada la relevancia en su integración con otros aspectos. La definición adecuada del alcance, la documentación completa requerida, el diagrama detallado de la estructura del trabajo (EDT), la identificación, evaluaciones correctas de los riesgos del proyecto y el control detallado y estricto de estos dos aspectos pueden ayudar a reducir el fracaso del proyecto. (Rincón, 2016). Los estándares de apoyo para la toma de decisiones deben ser la responsabilidad social corporativa y la sostenibilidad, como también la satisfacción de los interesados. (Uribe, 2018).

Metodología

La investigación presenta un enfoque cualitativo. Se instaura desde la realidad tomando diversas características aplicadas a una circunstancia particular (Rodríguez et al. ,1996). De ello Sampieri & Batipsta (2014) señalan que, a través del enfoque

cuantitativo, es posible reconocer la descripción y medición de variables sociales, cuyos significados necesitan de la revisión y comprensión del contexto. (p.34). Así mismo, en relación con el tipo descriptivo Sampieri & Batipsta. (2014), establecen que su objetivo es la ubicación de variables en un grupo de personas, objetos, situaciones, contextos a los cuales se les pueden ubicar características específicas en busca de interpretar la realidad.

En consonancia para este caso el método analítico determina “la descomposición de un fenómeno en sus elementos constitutivos, (...) para acceder al conocimiento” (Lopera et al., 2010). Por lo cual, la separación de partes para observar causas, naturaleza y efectos de un hecho particular es una instrucción válida para el desarrollo de la investigación.

La técnica utilizada corresponde al grupo focal, “[Entendíenla] como el proceso de producción de significados que apunta a la indagación e interpretación de fenómenos ocultos a la observación de sentido común” Fontas et al. (2009). De lo anterior se seleccionaron seis personas expertas con profesiones similares o afines de experiencia de más de 10 años en gestión en gerencia de proyectos de gestión documental, a los que se les presento una serie de preguntas mediante una entrevista estructurada.

En cuanto a la técnica de análisis documental, se utilizó como instrumento una matriz de análisis, y unas fichas de trabajo, dado que son una forma para organizar la información, que recopila los contenidos de las fuentes. (Carrera Fernández, 2015)

La investigación se dividió en tres fases a saber:

- Fase 1. Caracterización de los elementos fundamentales en la dirección de proyectos. se aplicó la técnica del grupo focal con fichas de trabajo.
- Fase 2. Comparación de buenas e inadecuadas prácticas en la dirección de proyectos. Se identificaron elementos frecuentes.
- Fase 3. Diseño de lineamientos para las problemáticas que surgen en la ejecución de proyectos. Se elaboraron los lineamientos.

Análisis de resultados

Tabla 1. Matriz de resultados

	Cargo y profesión	1. ¿Cuáles son las problemáticas evidenciadas en la gerencia de proyectos de gestión documental?	2. ¿Cuáles son las buenas prácticas para desarrollar en este tipo de proyectos?	3. ¿Cuál sería su propuesta de lineamientos para la gerencia de proyectos de gestión documental?
Experto No 1	Gerente general empresa de gestión documental. GRUPO IGA Gestión documental. Profesional en archivística.	<ul style="list-style-type: none"> • Planeación inadecuada de los proyectos • Información inexacta por parte de la entidad • Inexperiencia en la ejecución de proyectos de este tipo por parte de la entidad. • Cambio de supervisión. 	<ul style="list-style-type: none"> • Visita técnica antes de participar en la licitación. • Proyección de costos para el proyecto. • Planificación de tareas. • Cronograma de ejecución. • Selección de personal con experticia. • Seguimiento continuo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Antes de presentarse a la licitación o presentar la propuesta verificar si es viable. • Verificar al detalle costos, recurso humano, insumos, equipos, transporte, impuestos. • Definir un plan de imprevisos. • Realizar un cronograma atado a la realidad
Experto No 2	Gerente general de empresa de gestión documental. SERVICIOS Y SISTEMAS DE ARCHIVOS E IMÁGENES SIA SAS. Ingeniero industrial.	<ul style="list-style-type: none"> • Procesos mal costeados por las entidades. • Inexperiencia por falta de técnicos de gestión documental en el mercado. • Problemas de liderazgo en la ejecución. Planeación. 	<ul style="list-style-type: none"> • Verificar exactamente los productos a entregar incluyendo los adicionales que dan puntaje extra. • Contratar personal con experticia en la elaboración de los procesos a desarrollar • Realizar una buena planeación. • Realizar pruebas piloto para poder establecer cifras de cumplimiento. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar una revisión de costos del proyecto para verificar si es viable. • Siempre solicitar visita técnica para evidenciar si las cifras proyectadas por la entidad son correctas. • Verificar si hay aspectos que dependen de terceros que puedan influenciar o afectar las entregas. • Realizar una buena selección de personal. • Realizar seguimiento diario del avance del cronograma. • Definir un acuerdo de prestación del servicio (ANS).

<p>Experto No 3</p>	<p>Asesor documental en PROCOLOMBIA. Profesional en sistemas de información y documentación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> Deficiencias en la Planeación, en muchos proyectos una mala identificación de tiempos y movimientos en actividades operativas como por ejemplo organización cronológica de documentos, encarpetao, foliación, digitalización, elaboración del FUID, impacta de manera importante en los tiempos de los proyectos, lo que implica adiciones, sobrecostos, incumplimientos, en general pérdidas tanto para el contratista como para el contratante. <ul style="list-style-type: none"> Ausencia de protocolos claros sobre qué debe hacer el personal operativo cuando se enfrente a situaciones que se salen de la normalidad, como, por ejemplo, en la organización cronológica cuando en el documento no tenga fecha, o solo tenga el año. Falta de experticia en el personal o deficiencias en los procesos de entrenamiento. Gerentes de proyecto sin conocimientos sólidos en administración y planeación de proyectos. Falencias en el proceso de empalme de los nuevos integrantes del equipo de trabajo. Cambios frecuentes de gerentes de proyecto. 	<ul style="list-style-type: none"> Mantener una comunicación permanente entre los diferentes actores del proyecto: personal operativo, coordinadores, gerente de proyecto y supervisor del contrato, que permita tomar decisiones rápidas para corregir a tiempo las desviaciones en los tiempos del proyecto. 	<ul style="list-style-type: none"> Antes de iniciar el proyecto, definir con claridad el alcance de las actividades del proyecto, establecer procedimientos claros y fáciles de entender para todos los actores, definir un protocolo ágil de comunicación y atención a situaciones inusuales. Contar con personal capacitado y con experiencia en las actividades a desarrollar.
-------------------------	--	---	---	---

	Cargo y profesión	1. ¿Cuáles son las problemáticas evidenciadas en la gerencia de proyectos de gestión documental?	2. ¿Cuáles son las buenas prácticas para desarrollar en este tipo de proyectos?	3. ¿Cuál sería su propuesta de lineamientos para la gerencia de proyectos de gestión documental?
Experto No 4	CEO de BIBLIOWEB . Profesional en sistemas de información y documentación.	<ul style="list-style-type: none"> Falta de planeación Falta de instrumentos de control que permitan tomar decisiones anticipadas Falta de personal capacitado (se contrata personal sin experiencia). 	<ul style="list-style-type: none"> Contratar personal idóneo con experiencia y conocimientos en el área Realizar acciones correctivas durante la ejecución del proyecto Verificar el producto por medio de muestras, prototipos etc. Que permitan una aprobación del interventor y así eliminar reprocesos Dejar documentadas las decisiones que se tomen de común acuerdo 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicar una metodología de proyectos que sea fácil de implementar tal como PMI Realizar un estudio de tiempos y movimientos que le permitan una adecuada programación del cronograma Realizar una adecuada gestión de costos involucrando los gastos directos e indirectos que puedan afectar el proyecto Utilizar sistemas de control de la producción con el fin de corregir fallos y poder tomar decisiones anticipadas
Experto No 5	Contratista en Instituto Distrital de Participación y Acción Comunal – IDPAC . Profesional en Ciencias de la Información - Bibliotecólogo Pontificia Universidad Javeriana	<ul style="list-style-type: none"> Planificación inadecuada: A pesar de que la normatividad archivística vigente es aplicable a todas las organizaciones, cada proyecto de gestión documental tiene características propias, es por este motivo que la planificación obedece a la evaluación y aplicación de todas actividades necesarias para lograr los objetivos planteados. Liderazgo ineficiente: Debe existir un liderazgo efectivo sobre el personal que apoya la ejecución del proyecto para lograr las metas 	<ul style="list-style-type: none"> Aplicación adecuada de los procesos de la gestión documental (aspectos técnicos) Planificación de tareas y actividades conforme a los objetivos planteados Liderazgo efectivo sobre el personal de apoyo Seguimiento y control eficaz 	<ul style="list-style-type: none"> Los lineamientos de gestión de proyectos son generales y aplican a todas las áreas del conocimiento y la investigación. A continuación, me permito listar los aspectos específicos que deberán ser tenidos en cuenta para los proyectos de gestión documental. Contar con personal idóneo para la ejecución del proyecto (Profesionales, Técnicos, Auxiliares) Identificación de la necesidad específica en la organización

<p>Experto No 5</p>		<ul style="list-style-type: none"> • planteadas • Falta de Seguimiento y Control: La rigurosidad en la aplicación de actividades de seguimiento y control durante el desarrollo de un proyecto permitirá la identificación de dificultades o problemas en la ejecución de las tareas incluidas en la planificación, así como el cumplimiento de los objetivos de calidad, costo y tiempo 		<ul style="list-style-type: none"> • Definición de lineamientos técnicos para abordar las soluciones requeridas (alineados al cumplimiento de la normatividad archivística vigente) • Seguimiento a la ejecución de tareas y/o actividades técnicas
<p>Experto No 6</p>	<p>Líder Gobierno de Gestión Documental Servicios Compartidos ECOPETROL</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Deficiencias en el diagnóstico situacional causadas por la inexperiencia del personal que lo ejecuta y se limita a mirar aspectos de su campo de • Debilidad en la construcción de una línea base real que permita la definición precisa de recursos (económicos, materiales, tiempo y personas) • Pobre visión del proyecto que le quite importancia a ojos de la alta dirección. No tener claros los requisitos legales, procedimentales o administrativos. • Falta de habilidad del gerente del proyecto para mostrar los beneficios duros del proyecto • Inexistente o inadecuada Gestión de riesgos, con impacto negativo en proyecto, recursos y productos del proyecto. • Debilidad en la definición y/o asignación de perfiles responsables de la gerencia del proyecto, la ejecución y el control. 	<ul style="list-style-type: none"> • Realizar visitas de referenciamiento para identificar casos de éxito o lecciones aprendidas de otros proyectos de similar naturaleza. • Adoptar modelos y herramientas gerenciales probados con éxito en otros escenarios (PMI, ruta crítica, PHVA, etc.) • Reorientar el alcance del proyecto y priorizar los requerimientos, de acuerdo con el presupuesto asignado y no ejecutar cosas que pueden esperar o que de momento no agregan valor. • Dedicar un buen periodo de tiempo a la planeación, para una ejecución adecuada en un mínimo de tiempo. • Realizar talleres de “ideación” para construcción del plan de proyecto 	<ul style="list-style-type: none"> • Existen modelos robustos para la formulación y control de proyectos que brindan un marco de acción que cubre todos los frentes de gestión. Esto requiere experiencia en gerencia de proyectos y habilidades de tipo administrativo, financiero y tecnológico, independiente de la naturaleza del proyecto. Pero su adopción depende más de factores exógenos como la cultura organizacional, la percepción que se tiene de la gestión documental y los requisitos legales. En concordancia con lo expuesto, se deben tener en cuenta los siguientes lineamientos: 1. Descripción del proyecto, de sus objetivos y de su alcance 2. Necesidad y Beneficio (s) del proyecto

Cargo y profesión	1. ¿Cuáles son las problemáticas evidenciadas en la gerencia de proyectos de gestión documental?	2. ¿Cuáles son las buenas prácticas para desarrollar en este tipo de proyectos?	3. ¿Cuál sería su propuesta de lineamientos para la gerencia de proyectos de gestión documental?
Experto No 6	<ul style="list-style-type: none"> • Asignación de recursos por debajo de los presupuestados, cuando se ha hecho bien su dimensionamiento, pero el respaldo gerencial es muy pobre o inexistente. • Inadecuada delimitación del alcance del proyecto, que le abre puertas a los "yaqués" (ya que está haciendo eso, hágame aquello otro...) • No incluir o ejecutar un plan de manejo de cambio y de comunicaciones que clarifique el proyecto a toda la organización. • No realizar análisis de impactados para identificar los "aliados", los "indiferentes" o los "contradictorios" • Inadecuada definición de indicadores (muy pobres, débiles o excesivos) y su consecuente mala aplicación durante la ejecución. • Debilidad en la documentación (plan de proyecto, actas de reuniones, portales de compromisos, entregables, informes de seguimiento, etc.) del proyecto en todas sus fases. • Pobre capacitación e inducción al personal que ejecuta el proyecto • Implementación de tecnología que no satisface las necesidades y termina siendo un gasto. Esto puede deberse a que se enfoca el proyecto como implementación tecnológica y no tiene en cuenta las necesidades de gestión de información con vistas al usuario. 	<ul style="list-style-type: none"> • Consultar a expertos para que sus experiencias, aportes y advertencias sirvan para la formulación del proyecto. • Monitorear con sentido de anticipación, para obtener información que permita identificar posibles incumplimientos y mitigarlos con controles de cambio fuertemente justificados. 	<ul style="list-style-type: none"> • ¿Responde a una necesidad del cliente? • ¿Acorde con los objetivos estratégicos? • ¿Cuál es su ventaja competitiva? <p>3. Descripción de los impactos y restricciones del proyecto</p> <ul style="list-style-type: none"> • En gente, en procesos y en infraestructura • Costos del proyecto • Costos estimados • Análisis costo/beneficio <p>5. Alternativas y Recomendaciones</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Equipo, Entregables y Cronograma 7. Indicadores de desempeño

Fuente: Elaboración propia

El análisis de la información tuvo como referencia el Sistema Electrónico para la Contratación Pública (SECOP II), que es el sistema de Colombia Compra Eficiente. La información aquí publicada es de libre acceso, motivo por el cual permite comprobar si los contratos se ejecutaron de manera normal o si presentaron alguna observación o anomalía. Para los fines pertinentes la tabla 2, instaura los siguientes estados:

- Proceso normal (sin novedad)
- Proceso con observaciones (presento anomalías pero finalizo)
- Proceso anormal (sin finalización)

Las anomalías en cada uno de los procesos se pueden evidenciar en la siguiente tabla:

Tabla 2 Anomalías de procesos

TIPO DE PROCESO	OBSERVACION O ANOMALIA	DESCRIPCIÓN
Con observaciones	Incumplimiento	El incumplimiento de contrato es una causa de acción legal en donde un acuerdo vinculante o un intercambio negociado no es respetado por una o más de las partes del contrato por mal desempeño o interferencia con el desempeño de las otras partes.
Con observaciones	Desequilibrio económico	Los contratos estatales se debe mantener la igualdad o equivalencia entre derechos y obligaciones surgidos al momento de proponer o de contratar, puesto que si esta igualdad se rompe por causas no imputables a quien resulte afectado las partes tendrán que adoptar las medidas necesarias para su restablecimiento.
Anormal	Liquidación	La liquidación del contrato se ha definido, doctrinaria y jurisprudencialmente, como un corte de cuentas, es decir, la etapa final del negocio jurídico donde las partes hacen un balance económico, jurídico y técnico de lo ejecutado, y en virtud de ello el contratante y el contratista definen el estado en que queda el contrato después de su ejecución, o terminación por cualquier otra causa, o mejor, determinan la situación en que las partes están dispuestas a recibir y asumir el resultado de su ejecución.
Anormal	Caducidad	La declaratoria de caducidad es una de las facultades excepcionales que tiene la administración pública para garantizar el cumplimiento del objeto contractual y la continuidad en la prestación de los servicios públicos. De acuerdo con el Estatuto General de Contratación de la Administración Pública, la caducidad puede declararse en cualquier momento durante el plazo de ejecución contractual estipulado por las partes, en caso de que se presente un incumplimiento grave de las obligaciones a cargo del contratista el que afecte de manera directa la ejecución del contrato y tenga la potencialidad de conducir a su paralización.

Fuente: Elaboración propia

Teniendo en cuenta la tabla 2, se realizó una revisión en el SECOP II a los procesos licitatorios de 2019 tendientes a la gestión documental. A continuación los resultados:

- De los 558.428 procesos registrados en el 2019, se filtraron los 367 relacionados con gestión documental.



Ilustración 3. Procesos gestión documental 2019 información de SECOP-II. Fuente: Elaboración propia

- De los 367 se ubicaron los que presentaron algún tipo de observación o anomalía.



Ilustración 4. Tipos de terminación contratos 2019 información de SECOP-II. Fuente: Elaboración propia

En estas cifras, se puede afirmar que el 24.9% de los contratos del periodo analizado, no terminaron normalmente, lo que simbolizó desequilibrios económicos, incluso multas y sanciones para el contratista.

Propuesta de elementos fundamentales a considerarse en la dirección de proyectos de archivo

Caracterización de los elementos fundamentales.

- Los elementos hallados en estado del arte son:

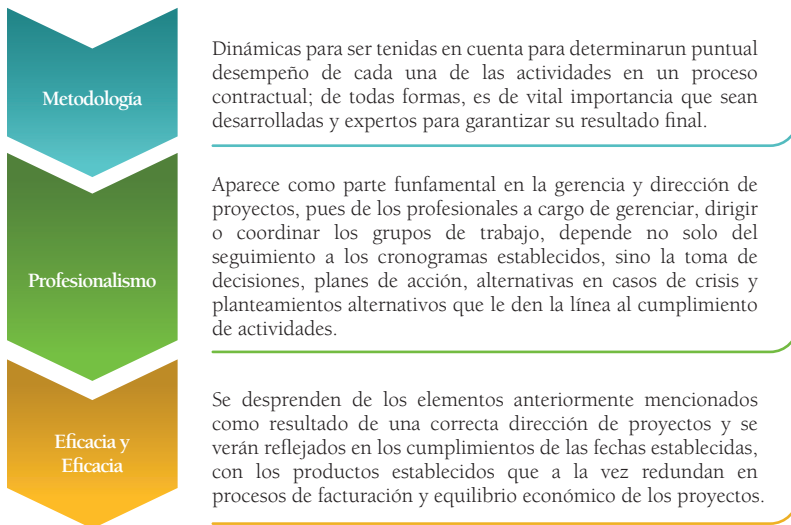


Ilustración 5. Mayores garantías para la ejecución de proyectos. Fuente: Elaboración propia

- Todo inicia con una excelente **planeación** donde se realiza la hoja de ruta a seguir. Es allí donde se pueden evidenciar los pormenores y los recursos. Resalta la **comunicación** como elemento clave para la información interna del grupo de trabajo.
- El **liderazgo**, permite establecer un ambiente laboral eficiente.
- La **capacitación** del grupo de trabajo es fundamental para el desempeño. No solo se deben socializar las actividades a realizar, también se deben dejar documentadas (instructivos). Es fundamental que estos instructivos estén avalados por las partes (ejecución y supervisión), lo cual garantizará un

lenguaje común en cada línea de trabajo. Una de estas líneas es precisamente la **calidad**, donde de manera porcentual de acuerdo con lo establecido en el plan de trabajo, se deben hacer revisiones del producto terminado antes de ser entregado.



Ilustración 6. Pasos para la ejecución de proyectos. Fuente: Elaboración propia

- Finalmente se identifica la experticia, fundamental para el desarrollo de cualquier actividad. Un buen proceso de selección permite encontrar al mejor grupo directivo, técnico y operativo. Este grupo en cualquier línea de trabajo mediante el seguimiento continuo puede garantizar el avance.

Resultados

Buenas e inadecuadas prácticas en el gerenciamiento de proyectos cobra importancia que estas buenas y malas prácticas se deben tener en cuenta desde la invitación a licitar; es justo allí donde se toma la decisión de participar en el proceso.

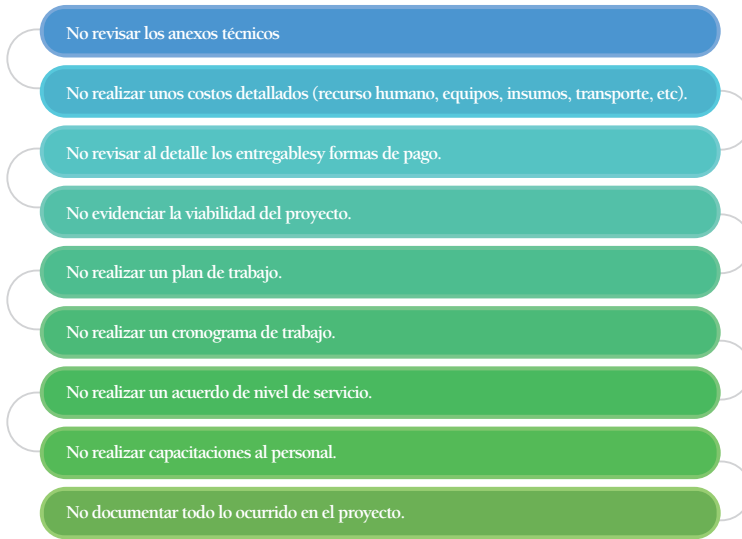


Ilustración 7. Malas prácticas. Fuente: Elaboración propia



Ilustración 8. Buenas prácticas. Elaboración propia

Lineamientos para afrontar las problemáticas de los proyectos archivísticos

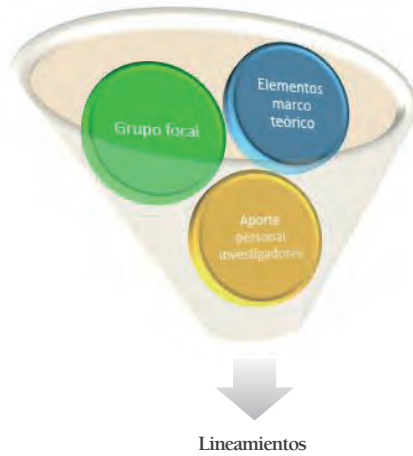


Ilustración 9. Conformación de lineamientos. Fuente: Elaboración propia

1. Análisis de viabilidad del proyecto (feasibility study)

El proyecto es viable si el beneficio al implementarlo es mayor que la inversión. Para evidenciar las posibilidades del proyecto, es necesario tener en cuenta los costos, el tiempo y el alcance. Para analizar la viabilidad del proyecto se debe:

- Verificar todos los documentos que hacen parte del proceso licitatorio (pliegos, anexos, adendas, observaciones etc.), y analizar los entregables a desarrollar. De ser posible, realizar una visita técnica para evidenciar de primera mano las
 - condiciones de los documentos a procesar y sus cantidades. Realizar el proceso de costeo de los requerimientos relacionados con personal,
 - equipos, transportes, insumos, impuestos, gastos administrativos etc. Verificar el alcance del proyecto incluyendo los productos que dan puntaje
 - adicional.
- Analizar los riesgos de ejecución del proyecto.

Los puntos anteriores permiten realizar un análisis de viabilidad estableciendo si es rentable o no.

2. Planificación detallada del trabajo a realizar

Después de tener la viabilidad del proyecto, se deben detallar todas las actividades a realizar y los recursos necesarios. Así mismo, el plan de proyecto debe contener:

- Plan de gestión del alcance: se registran las actividades.
- Gestión de recursos: se registra la estructura orgánica del proyecto, el personal, cantidades asignadas, porcentaje de participación y responsabilidades.

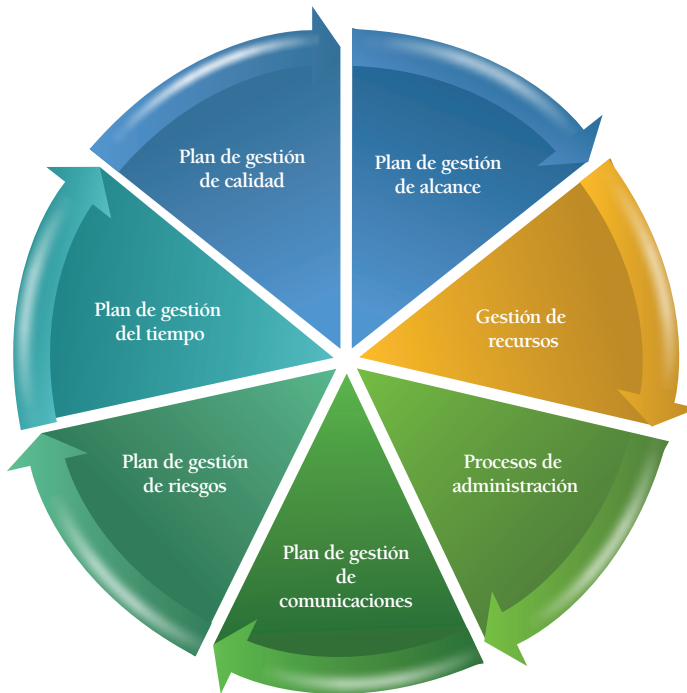


Ilustración 9. Conformación de lineamientos. Fuente: Elaboración propia

- Proceso de administración: se monitorea y registra el avance.
- Plan de gestión de comunicaciones: se ubican los canales de comunicación, los tipos de comunicación, los esquemas, los correos electrónicos oficiales y los teléfonos.
- Plan de gestión de riesgos: se registran los riesgos, la priorización y planes de acción de cada uno.
- Plan de gestión del tiempo: se registra el cronograma y control.
- Plan de gestión de calidad: se registra la matriz de control de calidad.

Paralelamente se debe realizar el cronograma general del proyecto donde se registren las actividades de las partes. Ambos documentos tanto el plan de trabajo como el cronograma deben estar avalados por la supervisión del proyecto. Antes de pasar al siguiente nivel, es importante que se realice una muy buena selección de personal, para poder ubicar el talento humano que cumpla con los perfiles y la experiencia solicitada.

3. Ejecución del proyecto

Durante esta fase las empresas despliegan todo su know how. El know how es el conjunto de técnicas, formas de administrar los recursos y de gestionar los procesos. Durante la ejecución se debe implementar el plan de trabajo con cada una las actividades. Para garantizar la efectividad en la ejecución del proyecto si se trata de actividades operativas (organización, digitalización, digitación etc.), se debe:

- Realizar una capacitación previa.
- Construir instructivos claros y detallados de cada actividad. Estos instructivos deben estar avalados por la supervisión del proyecto.
- Asignar tareas específicas para cada rol al interior del proyecto.
- Tener controles de la operación relacionadas con producción, calidad, etc.
- Ceñirse al cronograma establecido.

Para garantizar la efectividad en la ejecución del proyecto si se trata de herramientas archivísticas (TRD, TVD, diagnostico, PGD, etc.), se debe:

- Establecer la metodología y validarla con la supervisión del proyecto.
- Establecer cuáles serán los componentes de cada entregable, entrevistas, tabulaciones, anexos, evidencia fotográfica etc.
- Ceñirse al cronograma establecido.

4. Seguimiento y control del trabajo

En esta fase, se comprueba el cumplimiento de la planificación en relación a la calidad. Del seguimiento continuo en cada una de las actividades relacionadas en el cronograma, se pueden evidenciar problemas y mitigarlos. Se debe hacer seguimiento específico a:

- Avance de cada actividad.
- Producción.
- Controles de calidad.

- Informes de avance.
- Insumos.
- Ausencias de personal.
- Entrega de producto.
- Facturación.
- Mantenimiento de equipos.
- Nominas.
- Comunicaciones, actas, informes.
- Dependiendo de la actividad el seguimiento puede ser diario, semanal o mensual.

5. Cierre del proyecto

En esta fase, se efectúa la evaluación final de los entregables y se realizan las actividades de entrega, igualmente importantes. Se aplica una lista de chequeo teniendo en cuenta:

- Verificar que estén legalizados cada uno de los entregables con las firmas necesarias a cada acta de entrega.
- Verificar las unidades entregables y certificar que coincidan con las entregadas.
- Realizar la devolución de los espacios y demás elementos entregados al inicio del proyecto.
- Verificar que estén legalizados los soportes del último pago.
- Solicitar el acta de terminación y certificación del contrato.
- Realizar backup de los equipos y cumplir con los protocolos establecidos en el plan de trabajo con la información desarrollada durante la ejecución del proyecto.
- Entregar la carpeta del proyecto con las comunicaciones y actas firmadas durante el mismo al representante legal de la empresa contratista.

Conclusiones

Dado el alcance del trabajo, se puede referenciar que los proyectos de gestión documental actualmente se encuentran creciendo a paso lento pero constante. Cada vez es más notoria la necesidad de contar con un programa estructurado de información que le permita a las organizaciones poder contar de manera rápida, sencilla e inmediata con sus documentos.

Esto significa que los profesionales también deben estar a la vanguardia de lo que se oferta en el mercado, dado que no todas las soluciones que se presentan están para todas las organizaciones, en el entendido que cada organización tiene necesidades específicas, esto significa entender las organizaciones, entender el mercado y entender la normatividad vigente.

Con el ánimo de aumentar el espectro, a continuación se exponen las recomendaciones claves, expuestas por el grupo de entrevistados:

- Realizar visitas de referenciamiento para identificar casos de éxito o lecciones aprendidas de otros proyectos de similar naturaleza.
- Adoptar modelos y herramientas gerenciales probados con éxito en otros escenarios (PMI, ruta crítica, PHVA, etc.)
- Reorientar el alcance del proyecto y priorizar los requerimientos, de acuerdo con el presupuesto asignado y no ejecutar cosas que pueden esperar o que de momento no agregan valor.
- Dedicar un buen periodo de tiempo a la planeación, para una ejecución adecuada en un mínimo de tiempo.
- Realizar talleres de “ideación” para construcción del plan de proyecto.
- Consultar a expertos para que sus experiencias, aportes y advertencias sirvan para la formulación del proyecto.
- Monitorear con sentido de anticipación, para obtener información que permita identificar posibles incumplimientos y mitigarlos con controles de cambio fuertemente justificados.

Tabla de ilustraciones

Ilustración 1 Contratación de licitación 2019 información de SECOP-II	2
Ilustración 2 Procesos de licitación 2019 información de SECOP-II	3
Ilustración 3 Procesos gestión documental 2019 información de SECOP-II	12
Ilustración 4 Tipos de terminación contratos 2019 información de SECOP-II	12
Ilustración 5 Mayores garantías para la ejecución de proyectos	13
Ilustración 6 Pasos para la ejecución de proyectos	14
Ilustración 7 Malas prácticas	15
Ilustración 8 Buenas prácticas	15
Ilustración 9 Conformación de lineamientos	16
Ilustración 10 Plan de trabajo proyectos	17

Referencias

Ajenjo, D., 2016. ¿Qué Es Un Proyecto? [online] Creación de Proyectos. Available at: <<https://www.creaciondeproyectos.com/que-es-un-proyecto/>> [Accessed 1 June 2020].

Archivo General de la Nación. (1989). Misión y Visión. Recuperado de <http://www.archivogeneral.gov.co/Conozcanos/mision-vision>

Carrera Fernández, J. C. (2015). Taller de investigación 2. [Entrada de blog]. Recuperado de <https://carrerafdezjc.wordpress.com/2015/05/26/tipos-de-investigacion-fichas-bibliograficas-y-de-trabajo/>

Congreso de Colombia. (14 de julio de 2000). Ley General de Archivos. [Ley 594 de 200]. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/-Normal.jsp?i=4275>

Congreso de Colombia. (15 de enero de 2018). Ley de Contratación pública en Colombia, Ley de Infraestructura. Adición, modificación de disposiciones. [Ley 1882 de 2018]. Recuperado de <http://es.presidencia.gov.co/normativa/normativa/LEY%201882%20DEL%2015%20DE%20ENERO%20DE%202018.pdf>

Congreso de Colombia. (28 de octubre de 1993). Estatuto General de

Contratación de la Administración Pública. [Ley 80 de 1993]. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=304>

Congreso de Colombia. (6 de marzo de 2014). Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional. [Ley 1712 de 2014]. Recuperado de <http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=56882>

Consejo para la Transparencia. (2012). Buenas prácticas en archivos institucionales de organismos del Estado. Santiago. Chile: Consejo para la Transparencia. Recuperado de https://www.educatransparencia.cl/sites/default/files/buenas_practicas.pdf

Cuadros Mejía, A., 2016. Importancia Y Panorama General De La Gerencia De Proyectos En Latinoamérica. [Recurso online]: <<https://revistas.upb.edu.co/index.php/cienciasestrategicas/article/viewFile/7606/6938>> [Acceso 28 abril 2020].

Daza, N. and Ávila, A., 2013. Dificultades Técnicas Para La Implementación De La Nueva Normativa En El Desarrollo De La Estrategia De Gobierno En Línea Y La Gestión Documental En Colombia: Decretos 2578 Y 2609 De 2012 (AGN) Y 2693 De 2012 (Mintic). [Recurso online]: <<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4581887>> [Acceso 28 abril 2020].

Domingo Ajenjo, A. (2005). Dirección y gestión de proyectos un enfoque práctico. México: Alfaomega.

Fernández, J., 2008. Estrategias Y Recursos De Información Para La Gerencia De Proyectos Compartidos Y Sectoriales: El Sector Pesquero Artesanal De Las Azores. [Recurso online]: <<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3023199>> [Acceso 28 abril 2020].

Fontas, C., Concalves, F., Vitale, M.C. y Viglietta, D. (2009) La técnica de los grupos focales en el marco de la investigación socio-cualitativa. [Entrada de blog]. Recuperado de <http://www.fhumyar.unr.edu.ar/escuelas/3/materiales%20de%20catedras/trabajo%20de%20campo/profesoras.htm>

Gandarias, N. and Olosa, J., 2020. Un Nuevo Método Para La Toma De Decisiones Estratégicas Basado En La Madurez En Dirección De Proyectos. [Recurso online]: <<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6739352>> [Acceso 28 abril 2020].

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la Investigación. 6ª, ed. México: McGraw Hill. Recuperado de <https://metodologiaecs.wordpress.com/2016/01/31/libro-metodologia-de-la-investigacion-6ta-edicion-sampieri-pdf/>

Hiberus Tecnología. (18 abril de 2018). Gestión de proyectos. [Entrada de blog]. Recuperado de <https://www.hiberus.com/crecemos-contigo/gestion-de-proyectos-problemas-y-riesgos-mas-comunes/>

Lewis, J. P. (1995). Planificación, programación y control de proyectos. Barcelona: Ediciones S.

Lopera Echavarría, J.D., Ramírez Gómez, C. A., Zuluaga Aristizábal, M. U. y Ortiz Vanegas, J. (2010). El método analítico como método natural. Crítica de Ciencias Sociales y Jurídicas. (25) 1. Recuperado de <https://revistas.ucm.es/index.php/NOMA/article/viewFile/NOMA1010140327A/25986>

Ministerio de Cultura. (26 de mayo de 2015). Decreto Único Reglamentario del Sector Cultura. [Decreto 1080 de 2015]. Recuperado de <http://www.mincultura.gov.co/prensa/noticias/Documents/Gestion-humana/DECRETO%201080%20DEL%2026%20DE%20MAYO%20DE%2015%20-%20Sector%20Cultura.pdf>

Naseiro Ramudo, A. (noviembre, 2014). La aplicación práctica de la metodología para la gestión de proyectos en el caso particular de la descripción de grandes volúmenes documentales en el seno del Archivo General de la Administración. Trabajo presentado en las Jornadas Archivando: la nueva gestión de Archivos. Actas de las Jornadas. León, España. Recuperado de https://archivosierrapambley.files.wordpress.com/2015/02/ana_naseiro_imprimir.pdf

Porras, A., 2014. Análisis De Las Malas Prácticas Contra Los Archivos Públicos En Colombia: Categorización Dentro De Las Dimensiones Archivísticas Y Consecuencias Penales Según La Normatividad Vigente Al 2013, Desde La Perspectiva Del Profesional De Archivos. [Recurso online] Unisalle.: <https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion/26/> [Acceso 28 abril 2020].

Rincón, C., 2016. [Recurso online]: <<https://revistas.upb.edu.co/index.php/cienciasestrategicas/article/viewFile/7599/6931>> [Acceso 28 abril 2020].

Rubio Hernández, A. (2011). *Proyectos archivísticos*. Bogotá: Ediciones de la U.

Secretaría General. Archivo de Bogotá (2016). Estructura orgánica. Recuperado de <http://archivobogota.secretariageneral.gov.co/transparencia/organizacion/estructura-funcionamiento-del-archivo-bogot%C3%A1>

Solarte Pazos, L. Sánchez Arias, L.F. (2014). Gerencia de proyectos y estrategia organización: el modelo de madurez en Gestión de Proyectos CP3M V5.0. *Innovar*. 24(52). 5-18. Recuperado de <https://revistas.unal.edu.co/index.php/innovar/article/view/42502/44048>

Telescopi Colombia (2017). Observatorio Colombiano de Buenas Prácticas de Dirección Estratégica Universitaria. Recuperado de http://www.javeriana.edu.co/telescopi/?page_id=15

UOC. Universidad Oberta de Catalunya (18 de abril de 2018). ¿Qué es un proyecto? [Entrada de blog]. Recuperado de http://cv.uoc.edu/UOC/a/moduls/90/90_574b/web/main/m4/c1/1.html

Uribe, M., Vargas, O. and Merchán, L., 2018. [Recurso online]: <<http://www.scielo.org.co/pdf/entra/v14n1/1900-3803-entra-14-01-52.pdf>> [Acceso 28 abril 2020].

Viltres, M. and Godínez, C., 2008. Metodología Para La Mejora De Los Procesos Del Sistema De Gestión De La Calidad De La Gerencia De Proyectos De Etecsa. [Recurso online]: <<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4786614>> [Acceso 28 abril 2020].

Buenas prácticas para la administración: caso de estudio gobernación del valle del cauca

Nelson Javier Pulido Daza
Universidad de La Salle
npulido@lasalle.edu.co

Elizabeth Padilla Pérez
Universidad de La Salle
epadilla39@lasalle.edu.co

Resumen

La investigación se encuentra enfocada en el caso de estudio para la organización de la serie documental Historias Laborales de la Gobernación del Valle del Cauca. La misma esboza como la instalación y la apropiación de las buenas prácticas empresariales permite generar valor en las respuestas del usuario final de la información. En esa misma línea se expone cómo el buen manejo archivístico contribuye a la aplicación eficiente de los procesos y procedimientos en las organizaciones. No obstante también exterioriza como implantación de herramientas tecnológicas influyen de manera positiva en el manejo documental a través del tiempo y por supuesto como este cambio se ve reflejado en el nexo laboral de los empleados.

Palabras clave: Historias laborales, contratación pública, buenas prácticas empresariales, gestión documental, estudio de caso.

Abstract

The investigation is about in the case study method for the organization documentary of the series Labor Histories of the Government of Valle del Cauca. This one proposes that the good business practices allow to generate a value in the answers of the final user. In the same way it shows that the good archival management allow to the correct application of processes and procedures in the organizations. Nevertheless it exposes how some technological tools influence in a positive manner Through the time and how this change will reflect in the employee lives.

Palabras clave: Employment histories, public procurement, good business practices, document management, case study method.

Introducción

La ejecución de un Programa de Gestión Documental en las entidades permite elaborar procesos y procedimientos ajustados con las buenas prácticas empresariales. La organización de las historias laborales como tema central, demanda conocer detalladamente el intervalo en el cual se han producido los documentos. Este hecho no pasa desapercibido para la Gobernación del Valle del Cauca, pues entiende que gracias a su implementación podrá obtener grandes beneficios a solicitudes posteriores.

Previo a continuar se establece que la serie documental, Historias Laborales de la Gobernación del Valle del Cauca carecía de criterios archivísticos en su organización, motivo por el cual las consultas se mostraban poco eficaces. Siendo una entidad gubernamental las administraciones pasadas mostraban poco interés a las problemáticas archivísticas derivadas del desconocimiento, la falta de actualización, la escasa tecnología, la falta de capacitación del talento humano, entre otros, los cuales afectaban la unidad de información. Cabe destacar que con antelación se han realizado inversiones e intervenciones importantes en el espacio archivístico, sin embargo la Gobernación cuenta con más de 46.000 historias laborales, las cuales son administradas por servidores públicos. De acuerdo con la Gobernación y en especial con el área encargada de la organización “el creciente déficit en la cultura informacional y en especial, de las entidades descentralizadas que la conforman, responde al hecho de que en estas dependencias se evidenció el poco hábito de la organización documental y el desconocimiento tanto del uso de las normas archivísticas, como de los procesos técnicos.” Este factor exhibe un escenario peligroso si se habla en términos de corrupción.

Acorde a lo anterior y gracias al auge de la tecnología se inició el proyecto de organización de las historias laborales, cuyo tema principal era la aplicación de los lineamientos necesarios para la mejora de la calidad de la información. De igual manera se buscó mantener un control eficiente del proceso informativo-documental. El valor agregado que genera este proyecto en el Departamento del Valle del Cauca es la consolidación de un modelo a seguir por parte de otras organizaciones.

Ahora bien, de acuerdo a lo anterior surge el siguiente interrogante ¿Cómo crear las buenas prácticas para la administración de las historias laborales como caso de estudio en la Gobernación del Valle de Cauca? Para contestar al planteamiento se establece como objetivo general, analizar las buenas prácticas para la administración de las historias laborales, caso de estudio Gobernación del Valle del Cauca. Sustentado en los siguientes objetivos específicos; Primero, caracterizar los procesos técnicos de archivo que deben realizarse para la organización de las historias laborales, acorde a la

circular 004 de 2003; Segundo, comparar las buenas prácticas de gestión documental de las historias laborales, considerando elementos jurídicos, administrativos y técnicos; Tercero, determinar las variables internas y externas que impactan el proceso; y Cuarto, identificar las características de las buenas prácticas a tener en cuenta para su organización.

Fundamentos teóricos

El “Seminario Archivos de Historias Laborales” (2003) presentado por el Archivo General de la Nación y el Sistema Nacional de Archivos, recomiendan que las historias laborales deben conservarse organizadas y en sus soportes originales mínimo 80 años posteriores a la prestación del servicio por parte del trabajador. En concordancia a esto las Tablas de Retención Documental (TRD) de cada organización, deben conservarlas en el archivo de gestión mínimo 2 años, trascurrido este tiempo se realiza una transferencia primaria al archivo central donde permanecerán el tiempo estipulado en las TRD.

Por su parte Diego Serrano y John Silva (2008), en su trabajo “Diseño de la metodología de manejo de historias laborales en la dirección mejoramiento calidad de vida en el marco del esquema de gestión documental de la empresa de acueducto y alcantarillado de Bogotá- ESP”, tenían como objetivo generar una nueva cultura frente al tema de las historias laborales abarcando el mejoramiento de la información y su control.

La metodología y el análisis se sustentan en la siguiente matriz:

FASE UNO: DIAGNÓSTICO	FASE DOS: CONTROL Y DISPOSICIÓN DOCUMENTAL
<p>Corresponde al diagnóstico de los diferentes procedimientos que se llevan a cabo en la empresa de acueducto.</p> <p>Analizaron la aplicación de un manual de archivo por parte de los funcionarios que integran el mejoramiento de la calidad de las historias laborales.</p>	<p>Formularon mecanismos de control y disposición documental al interior concerniente a la buena administración de las historias laborales.</p> <p>Implementaron mecanismos de control y disposición documental correspondiente a las historias laborales.</p>

<p>FASE TRES: CONFIDENCIALIDAD, RESERVA Y SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN DE LAS HISTORIAS LABORALES</p>	<p>FASE CUATRO: FORMULACIÓN Y DISEÑO DE LA METODOLOGÍA PARA LAS ACTIVIDADES DE ACTUALIZACIÓN E INGRESO DE LAS HISTORIAS LABORALES EN UN MÓDULO DE HOJAS DE VIDA</p>
<p>Analizaron todo lo referente a la confidencialidad de la información, reserva y seguridad de estas dentro de la empresa.</p> <p>Formularon una propuesta correspondiente al mejoramiento técnico administrativo pertinente a la confidencialidad, reserva y seguridad de la información de las historias laborales.</p> <p>Corrigieron las propuestas de mejoramiento de acuerdo con la confidencialidad, reserva y seguridad de la información de las historias laborales.</p> <p>Consolidaron las propuestas de mejoramiento para la implementación de mecanismos de confidencialidad, reserva y seguridad de la información de las historias laborales.</p>	<p>Formularon y diseñaron la metodología para lo referente a la actualización e ingreso al sistema, principalmente para los empleados que administran esta información.</p> <p>Formularon y diseñaron una metodología correspondiente a las actividades de actualización de los datos básicos de los empleados.</p> <p>Formularon y diseñaron una metodología para la actualización de los certificados de estudio de los empleados.</p> <p>Formularon y diseñaron una metodología para las actividades de actualización e ingreso de la información laboral de los empleados.</p>

Fuente: Serrano y Silva (2008)

Un dato encontrado de la investigación fue que al revisar el manual de políticas, comprobaron que la administración de las historias laborales pertenecía a la Dirección Mejoramiento Calidad de Vida, lo cual no coincidía con la información que tenían, y cuyo resultado fue la implementación de políticas definidas, además de otorgar la administración de las historias laborales al área de archivo.

En lo relativo a la Gobernación, se puede mencionar que el marco teórico le otorga a las historias laborales, una propiedad primaria dado que son generadoras de conocimiento gracias a su valor pasivo pensional. En esa misma línea a continuación se relacionan los términos más relevantes enfocados en la serie:

- El documento como fuerza probatoria de derechos laborales: La planilla de pago es un soporte documental en la que los empleadores registran a sus trabajadores consignando los datos exigidos por la ley.
- Gestión documental: La gestión documental abarca directamente el ciclo de vida total de cada documento.
- Normatividad del Archivo General de la Nación en torno a la historia laboral:
 1. Acuerdo 002 de 2014 del AGN.
 2. Acuerdo 005 de 2013 del AGN.
 3. Acuerdo 042 de 2012 del AGN.
 4. Circular 04 de 2003 del AGN.

5. Circular 04 de 2010 del AGN.
 6. Circular 12 de 2004 del AGN.
- Derecho laboral: El trabajo, la teoría de la relación de trabajo y el derecho laboral; la Constitución Política en su Artículo 25.
 - Administración de historias laborales: Erika Toro (2013) especifica que está principalmente relacionada con la oficina de talento humano, pues refleja el desarrollo personal y profesional de un funcionario o colaborador, soportado en documentos jurídicos y administrativos integrantes de las historias laborales.
 - Administración pública: Miguel Galindo Camacho (2009), presenta la administración pública como una ciencia social que tiene por objeto la actividad del órgano ejecutivo cuando se trata de la realización o prestación de los servicios públicos en beneficio de la comunidad.
 - Acceso a la información pública: De acuerdo con Claudia Forero Rojas, el derecho de acceso a la información pública está consagrado en la Declaración Universal de los Derechos Humanos, el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, entre otros y básicamente es el derecho que tienen todas las personas a conocer y tener acceso a información e ideas de toda índole, incluida las que se encuentran en poder de las entidades públicas.

Por otra parte, el autor Camilo Andrés Muñoz alude a la Transparencia, como el marco jurídico, político, ético y organizativo de la administración pública que debe regir las actuaciones de todos los servidores públicos en Colombia, así las cosas la transparencia tiene tres dimensiones a saber:

- a. Transparencia de la gestión pública.
- b. Transparencia en la rendición de cuentas.
- c. Transparencia en el acceso a la información pública.

Metodología

La investigación planteo un enfoque cualitativo. Para detallar ciertas actividades del proceso informativo–documental fue necesario conocer la percepción de los funcionarios, en consecuencia, es asumida como un estudio de caso. Cabe anotar que los estudios descriptivos, miden, evalúan y recolectan diferentes datos acorde a conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes de la situación a investigar. (Roldan, 2011)

Se designó el método inductivo de manera empírica, partiendo de la observación. En cuanto al estudio analítico, se realizó el proceso investigativo, mediante un mapa de preguntas, articulado desde la teoría archivística, que evalúa el proceso operativo de la organización, la administración, la guarda, la custodia y la confidencialidad de los datos. Como instrumento de recolección de datos se empleó la entrevista.

Análisis de resultados

El bloque de preguntas responde al número de personas que han estado involucradas directamente con la administración, por tal motivo se presentan 3 funcionarios. De acuerdo con el análisis de las respuestas, se afirma que la administración documental es de gran importancia para el funcionamiento de cada uno de los procesos de la entidad; de igual manera existen algunas falencias en el tema archivístico que pueden ser solucionadas con la participación de los profesionales de la información. A continuación las recopilaciones más relevantes:

- Se destaca la importancia de los términos archivísticos utilizados en la Gobernación, lo cual evidencia conocimientos de gestión documental, sin embargo algunos funcionarios determinan diferentes procesos para el funcionamiento.
- Es importante destacar la importancia de la gestión documental, al considerar necesaria la capacitación continua a todos los funcionarios.
- Es evidente que los funcionarios responsables de la serie documental, han interiorizado la confidencialidad y la seguridad de la información que corresponden como requisito mínimo.
- Los funcionarios involucrados en la gestión documental aciertan en diferentes respuestas y en una de ellas se puede evidenciar la relevancia de los diversos procesos técnicos archivísticos necesarios para el correcto funcionamiento de las historias laborales, en donde el alistamiento y organización, la digitalización, tipificación e indexación son actividades que conllevan al excelente manejo de las mismas.
- Por último es necesario resaltar que para la Gobernación es importante la gestión documental de la entidad, pues hace parte primordial del historial de cada uno de los servidores de la entidad.

Propuesta

El proyecto se desarrolló en seis etapas descritas a continuación:

- **Primera etapa del proyecto:** Levantamiento de información. Se fraccionó en cuatro partes a saber:

Primera parte. Envío al centro de gestión documental.

- Recepción de la serie documental, lo que implica el retiro de las 43.062 historias laborales de las oficinas de la Gobernación.
- Almacenaje en las carpetas, AZ, legajos y paquetes, en cajas X200. (Máximo 10 unidades por caja). Cada una plenamente identificado y respetando el orden consecutivo.
- Acta de relevo de responsabilidad de la custodia de la información y reseña fotográfica del proceso.

Segunda parte. Traslado de la serie al centro de gestión documental.

- Disponibilidad de vehículos furgonados. No uso de vehículos carpados.
- Servicio de escoltas y monitoreo.
- Suministro de precintos.
- Trámite de permiso de circulación.
- Acta de retiro de la información y reseña fotográfica.
- Constitución de pólizas.

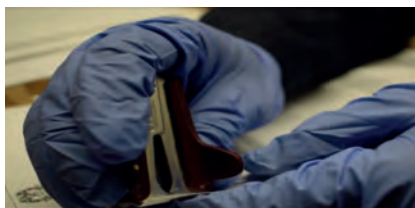
Tercera parte. Centro de acopio para la custodia y procesamiento de la información.

- Ubicado en el municipio de Santiago de Cali o en el municipio de Yumbo, para uso exclusivo de la custodia y procesamiento de la documentación.
- El Centro de Gestión Documental debe contar con debidas especificaciones sanitarias, técnicas, de seguridad, normativas, entre otros.

Cuarta parte. Alistamiento de la información.

- El proceso de alistamiento de los expedientes se desarrolló conforme la metodología designada por el Archivo General de la Nación.
- En los casos donde los expedientes no cumplieran con las políticas definidas por la entidad productora, fueron devueltos para que la entidad definiera las políticas a establecer y continuar el proceso.

Registro fotográfico del levantamiento y alistamiento de información:



Fotografías de Autor. (Cali, Valle del Cauca, 2019.) Procesos de levantamiento y alistamiento de historias laborales Gobernación del Valle del Cauca.

Descripción para la aplicación de las buenas prácticas. Se recurrió a los procesos técnicos archivísticos necesarios para organizar la información. De ello se resumen las siguientes actividades: Alistamiento de los documentos, Digitalización, Tipificación, e Indexación de las imágenes.

Análisis de la información recopilada. La entidad tomó la decisión de intervenir esta serie documental para el mejoramiento de la consulta, definiendo ciertas palabras claves en la búsqueda sistemática. Lo anterior se ve reflejado en respuestas a temas jurídicos y financieros.

Aplicación de las buenas prácticas. A partir de la aplicación de las buenas prácticas se llega al objetivo esperado, en donde las historias laborales son organizadas teniendo en cuenta la circular 004 de 2003, la digitalización facilita la consulta, la tipificación de la información como método de identificación de cada uno de los tipos documentales.

Presentación de resultados de la investigación. En primer lugar, el alistamiento de la información donde se organizó la serie documental. Segundo, se estructuró el proceso de digitalización de los tipos documentales que configuraban el expediente. Tercero, tipificación de las historias laborales como resultado la identificación de cada expediente.

- **Segunda etapa del proyecto**

Digitalización de la información. Se digitalizaron todos los documentos que conforman cada expediente, de manera masiva con equipos de alta velocidad. Nunca el número de imágenes debe ser inferior al número de folios contenidos en el expediente.

Calidad de la imagen. Se implementan los procedimientos que aseguran la calidad de la imagen acorde con el estado del documento fuente. Para ello se tiene en cuenta las siguientes características: contraste, brillo, orientación, longitud y enderezamiento.

Resolución. La resolución de las imágenes debe asegurar la legibilidad del documento digitalizado.

Esta resolución debe aplicarse para todo el grupo de documentos con el objeto de evitar la revisión documento por documento.

Procedimiento de digitalización. Se definió un plan específico dentro del cual las actividades respondían a temas como cantidad de digitalizadores y capacidad estándar de digitalización, volumen de documentos a digitalizar, entre otros.



Fotografías de Autor. (Cali, Valle del Cauca, 2019.) Proceso de digitalización de historias laborales Gobernación del Valle del Cauca.

- **Tercera etapa del proyecto**

Tipificación de la información. Para la tipificación de las historias laborales fueron necesarias las imágenes que conformaban cada expediente, en unión con la clasificación del Acuerdo 006 del 18 de octubre de 2011 del Archivo General de la Nación.

Códigos de Tipificación. A continuación la tipificación correspondiente:

Tabla 1. Códigos de Tipificación

DESCRIPCIÓN	ITEM	CÓDIGO	TIPO DOCUMENTAL
Documentos Generales	1	RCN	Registro civil de nacimiento
Documentos Generales	2	RCM	Registro civil de matrimonio
Documentos Generales	3	RCD	Registro civil de defunción
Documentos Generales	4	PEB	Partidas eclesíásticas (de bautismo, de matrimonio) (para quienes hayan nacido hasta el 15 de junio de 1938)
Documentos Generales	5	DDI	Documento de identidad (Cedula de ciudadanía, cédula de extranjería, TI, pasaporte, NUIP, fotocopia)
Documentos Generales	6	DEX	Declaraciones extra-juicio (intención de retiro madre e hijo inválido, no pensión, no trámite de pensión en otro fondo, dependencia económica, convivencia, giro retroactivo).
Documentos Generales	7	CER	Certificaciones (de alto riesgo, de subsidios por incapacidad, de escolaridad, otras)
Documentos Generales	8	CTS	Certificación de tiempo de servicio (formato 1,2,3B), certificación expedida por plantel educativo en donde indique que el texto publicado por el causante fue adoptado para consulta o enseñanza. (Ley 33 de 1985), certificación de registro de derecho de autor.
Documentos Generales	9	CFS	Certificación de factores salariales.
Documentos Generales	10	FEP	Formulario que establezca la EPS a la cual desea ser vinculado (no es cotizante, no beneficiario).
Documentos Generales	11	RCS	Certificación expedida por EPS en la que indique fecha de afiliación, estado de la afiliación y el IBC de cotización al régimen contributivo de salud.
Documentos Generales	12	SPE	Solicitudes de prestación económica (vejez, gracia, invalidez, sobrevivencia, auxilio funerario, indemnizaciones).
Documentos Generales	13	POD	Poderes (si se actúa mediante representantes)
Documentos Generales	14	AUT	Autorizaciones

DESCRIPCIÓN	ITEM	CÓDIGO	TIPO DOCUMENTAL
Documentos Generales	15	SCU	Sentencia de Curaduría.
Documentos Generales	16	APC	Acta de posesión y discernimiento del Curador.
Documentos Generales	17	TPA	Tarjeta Profesional de Abogado.
Documentos Generales	18	DPC	Dictamen de pérdida de capacidad laboral (para pensiones especiales, invalidez, beneficiarios de sobrevivientes).
Documentos Generales	19	AAE	Acto Administrativo o documento mediante el cual el empleador reconoce una pensión de jubilación debidamente ejecutoriado (pensión compartida) (fotocopia)
Documentos Generales	20	AAT	Actos Administrativos o documentos de trámite.
Documentos Generales	21	AAP	Acto Administrativo o documento que resuelve de fondo la petición.
Documentos Generales	22	DCI	Dictamen de revisión de calificación de invalidez.
Documentos Generales	23	DIC	Declaración de imposibilidad para cotizar en pensión.

Fuente: elaboración propia

- **Cuarta etapa del proyecto**

Indexación de la información. Para la captura de datos se utilizaron las imágenes digitalizadas, igualmente los documentos también conforman el expediente electrónico de cada historia laboral, almacenados en el aplicativo INFODOC indexador.

- **Quinta etapa del proyecto**

Entrega de historias laborales a la Gobernación. Se entrega la serie documental cumpliendo con los siguientes requerimientos:

- Cada expediente se encuentra debidamente identificado y rotulado acorde a la información dada por la entidad productora.
- Cada expediente se encuentra ubicado en unidades de conservación (Cajas X-200) debidamente identificados.
- Se entrega a la Gobernación en formato Excel un archivo con la información de las hojas de control de los expedientes entregados y la información de los formularios únicos de inventario.

Cabe mencionar que previo a la entrega se realizó un proceso de auditoría y verificación de la información.

Anexo fotográfico de las reuniones de seguimiento:



Fotografías de Autor. (Cali, Valle del Cauca, 2019.) Reuniones de seguimiento por parte de la interventoría y entrega final de las historias laborales a la Gobernación del Valle del Cauca.

- **Sexta etapa del proyecto**
Requerimientos – Sistema De Transparencia

Tabla 2. Estructura de Transparencia

Socios Clave	Actividades Clave	Propuesta de Valor	Relaciones con Clientes	Segmentos del Cliente
<p>¿Quiénes son nuestros socios clave?</p> <p>Dentro del proyecto de Historias Laborales nuestros socios corresponden a cada una de las personas responsables de la administración de la gestión documental en la Gobernación del Valle, ya que son los más interesados en la mejora continua de la organización de estas. Por ejemplo: los abogados para contestar las demandas. El subdirector de gestión humana para tomar decisiones administrativas respecto a los trabajadores. La Secretaría General para contar con bases para los considerandos de los actos administrativos.</p> <p>¿Quiénes son nuestros socios clave?</p> <p>Dentro del proyecto de Historias Laborales nuestros socios correspon-</p>	<p>¿Qué actividades requiere nuestra propuesta de valor?</p> <p>Para la organización de las historias laborales es importante cuatro actividades fundamentales a la hora de querer un buen funcionamiento de estas, entre ellas tenemos:</p> <p>1) Alistamiento de la información que corresponde a la organización cronológica, la foliación y los primeros auxilios de la documentación. 2) Digitalización de la documentación para facilitar las consultas de estas. 3) Tipificación de cada uno de los documentos que conforman cada historia laboral con su respectivo código. 4) Indexación de las historias laborales con los datos más relevantes de los documentos más esenciales para facilitar la consulta de estos.</p>	<p>¿Qué valor entregamos al cliente?</p> <p>Para la implementación de este proyecto es de primordial importancia la confianza que se les debe otorgar, en donde el cliente como tal esté totalmente seguro de que su producto final será lo más importante y de igual manera que se establecieron los diferentes procesos, procedimientos y recursos para realizar dicho trabajo.</p> <p>¿Cuál de los problemas de nuestro cliente vamos a ayudar a resolver?</p> <p>Para la Gobernación del Valle del Cauca la inconformidad o problema subyace del inadecuado manejo de las historias laborales y en general de la gestión documental. De igual manera de acuerdo con ISO 30300 la buena gestión de los documentos contribuye a la transparencia de la</p>	<p>¿Qué tipo de relación espera que establezcamos y mantengamos cada uno de nuestros segmentos de cliente?</p> <p>Para la Gobernación del Valle del Cauca es de gran importancia una buena relación entre las partes en donde se evidencie claramente la satisfacción de la entrega del producto final, es decir, que a partir de ese entregable se puedan establecer relaciones para el futuro y de igual manera durante el proceso de la organización de las historias laborales, la participación de estos para lograr los objetivos esperados.</p> <p>¿Cuáles hemos establecido?</p> <p>Una relación en sociedad Una relación proactiva</p> <p>¿Cómo están integrados con nuestro modelo de negocio?</p>	<p>¿Para quién estamos creando valor?</p> <p>Para cada una de las personas encargadas de la gestión documental en la entidad, en donde se puede lograr que sean más fuertes, es decir en temas archivísticos, en los diferentes procesos y procedimientos que se establecieron para la organización de las historias laborales y por ende cada día van enriqueciendo su conocimiento en cada uno de estos temas archivísticos.</p> <p>¿Quiénes son nuestros clientes más importantes?</p> <p>Mercado de masas Segmentado Diversificado La persona responsable de las historias laborales de la Gobernación del Valle del Cauca, que de igual manera corresponde a un</p>

Socios Clave	Actividades Clave	Propuesta de Valor	Relaciones con Clientes	Segmentos del Cliente
<p>den a cada una de las personas responsables de la administración de la Gobernación del Valle, ya que son los más interesados en la mejora continua de la organización de estas. Por ejemplo:</p> <p>los abogados para contestar las demandas. El subdirector de gestión humana para tomar decisiones administrativas respecto a los trabajadores. La Secretaría General para contar con bases para los considerandos de los actos administrativos.</p> <p>¿Qué requerimos de nuestros socios?</p> <p>Requerimos la participación proactiva de cada uno de ellos, en donde se evidencien diferentes procesos y procedimientos que se van estructurando en el camino para la organización de las</p>	<p>¿Nuestros canales de distribución?</p> <p>Para la consulta de las diferentes historias laborales de la Gobernación del Valle del Cauca se empleó un canal de distribución correspondiente a un software instalado en sitio para el fácil ingreso a las mismas; de igual manera este canal cuenta con diferentes mecanismos de control y verificación de estas.</p> <p>¿Nuestras relaciones con clientes?</p> <p>A partir de las diferentes opiniones, informes de resultados de la organización de las historias laborales, se puede decir que se establece un vínculo con el cliente en donde se puede evidenciar la excelente participación en cada uno de los procesos realizados para la organización y por ende se</p>	<p>información, en donde se puede decir que apoyan las buenas decisiones de la entidad, así que para poder ejercitar cada día esa transparencia es de suma importancia la administración documental.</p> <p>¿Qué paquete de productos o servicios ofrecemos a cada segmento de cliente?</p> <p>Dentro de la organización de las Historias Laborales o en general de la gestión documental existen diferentes servicios, pero principalmente para este proyecto se establecieron actividades como: el alistamiento de la información, digitalización, tipificación e indexación que por ende van dirigidos para los encargados de las historias laborales para su fácil acceso y consulta.</p> <p>¿Qué necesidades del cliente estamos satisfaciendo?</p>	<p>La relación antes mencionada en sociedad quiere decir el servicio y asesoramiento continuo para con el mejoramiento y el éxito de las Historias Laborales.</p> <p>Y la relación proactiva en donde se debe ayudar a hacer mejor las cosas.</p> <p>¿Cuánto cuestan?</p> <p>Para este tipo de relaciones es importante el tiempo en que se pueden demorar cada una de ellas, es decir, para el servicio y asesoramiento se puede establecer un determinado tiempo para realizar la actividad y por ende un valor monetario para estos procedimientos; igualmente para la relación proactiva en donde se necesitan diferentes mecanismos para que las actividades fluyan sin ningún problema.</p> <p>Ejemplos</p>	<p>profesional en gestión documental, la cual deberá velar por el buen funcionamiento de la organización de estas.</p>

Socios Clave	Actividades Clave	Propuesta de Valor	Relaciones con Clientes	Segmentos del Cliente
<p>historias laborales, así como el conocer los diferentes instrumentos archivísticos que ha implementado la entidad para conocer más a fondo el tema de gestión documental.</p> <p>¿Qué actividades claves realizan los socios?</p> <p>Dentro de sus actividades principales se menciona: el manejo adecuado de las historias laborales, teniendo en cuenta la normatividad que rige la organización de las historias laborales, la elaboración e implementación de los diferentes procesos, procedimientos e instrumentos archivísticos y las diversas capacitaciones que deben realizar los encargados de la gestión documental a las personas que manejan archivos en general e historias laborales.</p>	<p>establece una relación que contribuye al mejoramiento continuo de la gestión documental en la entidad.</p> <p>¿Nuestras fuentes de ingresos?</p> <p>Para la organización de las Historias Laborales se establecieron diferentes fuentes de ingreso para la entrega del excelente producto correspondiente a la Gobernación del Valle del Cauca.</p> <p>Categorías Producción. Resolución de problemas. Plataforma/red.</p>	<p>Las necesidades satisfechas para el cliente serían: la disponibilidad inmediata de las historias laborales, la facilidad de acceso y la excelente administración de estas.</p> <p>Características Novedad. Rendimiento. Personalización. "Hacer el trabajo". Diseño. Marca/estatus. Precio. Reducción de costos. Reducción de riesgo. Accesibilidad. Conveniencia. Usabilidad.</p>	<p>Asistencia personal dedicada, autoserivicio, servicios automatizados, comunidades y co-creación</p> <p>Canales</p> <p>¿A través de qué canales quieren ser contactados nuestros segmentos de cliente?</p> <p>A través de la tecnología de la información, que por ende es un canal que sirve tanto para acceder a información con facilidad como para mantener una comunicación continua. Por ende, el internet es una base principal al momento de socializar con las personas.</p> <p>¿Cómo les contactamos ahora?</p> <p>Hoy en día la tecnología ha avanzado y es muy fácil contactar las personas por diferentes medios de comunicación como es el internet, el celular, redes sociales y personalmente.</p>	
	<p>Recursos Clave</p> <p>¿Qué recursos requiere nuestra propuesta de valor?</p> <p>Entre los recursos necesarios tenemos: recurso humano correspondiente a</p>			

Socios Clave	Actividades Clave	Propuesta de Valor	Relaciones con Clientes	Segmentos del Cliente
<p>Motivaciones para socios</p> <p>Optimización y economía. Reducción de riesgo e incertidumbre. Adquisición de recursos y actividades particulares.</p>	<p>profesionales en gestión documental, con experiencia en la organización de las historias laborales; recurso tecnológico, en donde es evidente la participación de ingenieros de sistemas, así como la participación de un software para la consulta, digitalización, tipificación e indexación de estas.</p> <p>De igual manera los recursos físicos o materiales, que corresponden a todo el tema monetario, las instalaciones físicas que se deben utilizar para la organización de las historias laborales, los muebles, las materias primas, entre otros y por último los recursos técnicos que corresponden a los diferentes procedimientos, organigramas, instructivos, software, etc.</p> <p>¿Nuestros canales de distribución? El software implementado</p>		<p>¿Cómo están integrados nuestros canales? Estos canales de comunicación son totalmente efectivos a la hora de querer buscar más allá, es decir se integran de manera más eficiente en donde si uno no funciona tenemos otro a nuestro alrededor para comunicarnos.</p> <p>¿Cuáles funcionan mejor? El celular, el internet que son más fáciles de manejar y accesibles a cualquier tipo de persona.</p> <p>¿Cuáles son más eficientes en costos? ¿Cómo los integramos con las rutinas del cliente? La tecnología puede ser un poco más costosa pero la calidad es importante, es decir que es demasiado rápida y por supuesto se integran de manera continua. A partir de esto se vuelve una rutina diaria en donde se convierte una necesidad el manejar</p>	

Socios Clave	Actividades Clave	Propuesta de Valor	Relaciones con Clientes	Segmentos del Cliente
	<p>para la consulta de las historias laborales, en donde se podrán observar cada una de ellas con sus respectivos documentos que hacen parte de estas y en donde por último el cliente final, o sea la Gobernación del Valle será la encargada de evidenciar el producto final.</p> <p>De igual manera es importante mencionar que teniendo en cuenta aspectos de la ISO 30300, con la tecnología se puede avanzar en cada uno de los procesos de la entidad, así como el controlar la gestión de riesgos de la pérdida de información con diferentes herramientas que contribuyen a la defensa y por supuesto al fomento de conocimiento cuando se consigue compartir información. De esta manera se trabajaría la transparencia de la información en la entidad.</p> <p>¿Nuestras relaciones con clientes?</p>		<p>cualquier tipo de tecnología.</p> <p>De igual manera es importante mencionar que en la ISO 15489 nos menciona que dentro de tecnología la información que se manejaría contribuye a la mejora continua de la entidad, en donde la gestión de documentos se deriva de diferentes procesos como son la digitalización, la gestión y migración de documentos electrónicos, metadatos para la gestión de los documentos y demás temas relacionados con la buena implantación del sistema de gestión documental.</p> <p>Fases del canal</p> <p>1. <i>Conciencia:</i> ¿cómo conseguimos conciencia sobre los productos y servicios de nuestra empresa?</p> <p>A partir del excelente trabajo realizado y producto entregado en el proyecto de historias laborales.</p> <p>2. <i>Evaluación:</i> ¿cómo</p>	

Socios Clave	Actividades Clave	Propuesta de Valor	Relaciones con Clientes	Segmentos del Cliente
	<p>Esta relación está basada principalmente en la mejora continua de la organización documental, en donde se deben tener en cuenta las diferentes nuevas ideas y las estrategias para el excelente avance del producto final y de acuerdo con estas actividades se complementa la exitosa relación y el mejoramiento de esta</p> <p>¿Nuestras fuentes de ingresos?</p> <p>Corresponden a recursos establecidos directamente para la implantación del proyecto de la organización de las historias laborales.</p> <p>Categorías</p> <ul style="list-style-type: none"> Físico Intelectual (patentes, marca, copyright, datos.) Humanos Financieros 		<p>ayudamos a nuestros clientes a evaluar la propuesta de valor de nuestra empresa?</p> <p>Con los diferentes pro y contra, es decir durante la ejecución del proyecto se ven reflejados los diferentes procesos y procedimientos que se realizaron en determinado tiempo y de ahí pueden basarse para evaluar las actividades realizadas correctamente.</p> <p>3. Compra: ¿cómo permitimos a nuestros clientes comprar productos y servicios específicos? Se permite a través de las diferentes necesidades que tenga la entidad.</p> <p>4. Entrega: ¿cómo llevamos la propuesta de valor a nuestros clientes?</p> <p>Esta propuesta se llevaría a través de comunicación personal, en donde el cliente deberá tener preguntas sobre el servicio a obtener y en donde se debe responder de manera muy clara y precisa.</p>	

Socios Clave	Actividades Clave	Propuesta de Valor	Relaciones con Clientes	Segmentos del Cliente
			<p>5. <i>Posventa</i>: ¿cómo proporcionamos soporte postventa?</p> <p>Por medio de la tecnología y si es necesario el soporte personalmente, de igual manera estos soportes son consecuencia del servicio adquirido y corresponden a actividades como la asistencia o asesoría técnica.</p>	
Estructura de Costos				
<p>¿Cuáles son los costos más importantes inherentes a nuestro modelo de negocio? Los costos fijos, los costos variables, la propuesta de valor, la relación con los clientes, los diferentes recursos, y los diferentes canales de comunicación.</p> <p>¿Qué recursos son los más costosos? Recurso Humano, recurso tecnológico y recurso físico.</p> <p>¿Qué actividades son las más costosas? Actividades relativas a la tecnología de la información, correspondiente a los diferentes hardware, softwares, referente al manejo de bases de datos con miles de datos.</p> <p>Tu negocio está basado en: Costos (estructura de costos más escueta, propuesta de valor de precio bajo, mayor automatización, outsourcing extensivo...) Valor (centrado en creación de valor, propuesta de valor premium...)</p> <p>Características de ejemplo: Costos fijos (salarios, rentas, estructuras...) bajo, mayor automatización, costes variables, economía de escala, economía de alcance....</p>				

Fuente: elaboración propia

Conclusiones

El proyecto de investigación logró evidenciar que se puede construir conocimiento desde una base empírica con la trazabilidad de las historias laborales en las organizaciones y fundamentalmente con las personas que laboran hace bastante tiempo en la entidad.

Las mejores prácticas identificadas en el proceso de investigación muestran que un proceso ordenado y articulado conlleva al mejoramiento continuo de la gestión documental y principalmente la solidez jurídica de la organización, teniendo en cuenta que ahora posee un proceso físico organizado, además de contar con la configuración de una herramienta electrónica que aporta información desde un expediente electrónico.

La consolidación del proceso informativo–documental permitió identificar en el diagnóstico la necesidad del fortalecimiento de un área especializada en la gobernación, que cuente con personal capacitado en temas archivísticos. El diagnóstico también permitió evidenciar la necesidad de contratar un grupo idóneo de profesionales que aporten como buena práctica la consolidación de los instrumentos archivísticos establecidos en el Decreto 2609 de 2012, para la organización de las historias laborales, siendo esta una serie documental compleja, que debe articular su proceso a lo definido en la Tabla de Retención Documental.

Uno de los factores motivadores de este proyecto de investigación fue el dejar constancia de cada uno de los procesos por los cuales pasaron las historias laborales de la Gobernación; en donde el cumplimiento de estos procesos conlleva a la precisa aplicación de las normas relativas a las historias laborales, siendo estos avalados por la interventoría de proyectos de gestión documental que contribuyó a la mejora continua de las fases relacionadas con la organización de las mismas. De esta manera, la interventoría del proyecto controló y avaló los procesos diagramados e implementados y que corresponden al alistamiento, digitalización, tipificación e indexación de la información que fue entregada a la Gobernación.

El aseguramiento del proceso informativo–documental implementado asegura la interventoría “es una garantía de buena práctica” para la generación de información sensible de carácter legal, que apoya la buena gestión de la Gobernación, permitiendo con ello una defensa técnica jurídica que se soporta en los procesos archivísticos mencionados, contribuyendo al mejoramiento de la gestión y la calidad de la información de la entidad.

Es una fortaleza evidenciada en esta investigación y soportada en los resultados de las entrevistas y las listas de chequeo, que expresan claramente que la Gobernación no se equivocó al estructurar el proyecto con un grupo interdisciplinar de profesionales de diferentes ramas como ingenieros de sistemas, abogados, administradores de empresas y archivistas, que contribuyeron con las diferentes técnicas, procesos y procedimientos necesarios para el excelente funcionamiento y articulación del proceso informativo–documental de los expedientes en la entidad.

Recomendaciones

Es importante recomendar a la Gobernación, que los funcionarios directivos responsables del proyecto mantengan y motiven a sus servidores en el desarrollo del proyecto, para que no queden a merced de información sesgada intencionalmente de los mandos medios a quienes delegan para supervisar el proyecto, funcionarios que a veces resultan ser faltos de conocimiento para el seguimiento del proyecto y escasos de empoderamiento para el recibo del producto.

También debe exigirse al contratante que con la debida planeación organice al grupo de trabajo que realizará punteo y recibo del producto, todo dentro del plazo del contrato, pues erróneamente consideran estos funcionarios encargados de tal actividad, que el contratista y la interventoría deben aceptar de manera obligada los tiempos que ellos destinen para esa labor, olvidando las responsabilidades del contratante y perjudicando a las firmas contratistas y de interventoría no solo económicamente sino en su buen nombre como empresas respetuosas de los compromisos adquiridos.

Referencias

Acevedo, F. (2004). Introducción a la organización de archivos. (Presentación) Recuperado de <http://www.agn.gob.mx>

Archivo General de la Nación. (2006). Recuperado de <http://www.archivogeneral.gov.co>

Canales, H. y Suárez, A. (2003). La calidad en las organizaciones de información. (Estudio de caso). Revista Biblioteca Nacional José Martí. Recuperado de <https://redib.org/> https://redib.org/Record/oai_articulo760829-la-calidad-en-las-organizaciones-de-información-estudio-de-caso

Cristiano, D. (2014). Propuesta de un modelo de organización de historias laborales para el sector público en soporte físico y electrónico. (Tesis de grado). Recuperado de <https://repository.javeriana.edu.co>

Díaz, C. (2009). Propuesta para las directrices de un modelo de organización de historias laborales en una empresa del sector petrolero, comprendidas entre los años 2006-2008. (Estudio de caso). Recuperado de <https://repository.javeriana.edu.co>

Isaza, Rendón. (2005,2007). Guía metodológica para la formulación y presentación de proyectos de investigación. Recuperado de https://www.academia.edu/22662454/Gu%C3%ADa_metodol%C3%B3gica_para_la_formulaci%C3%B3n_y_presentaci%C3%B3n_de_proyectos_de_investigaci%C3%B3n

Muñoz, C. ABC Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública. Recuperado de <https://www.ramajudicial.gov.co/documents/5067224/14535305/AB-C+LEY+DE+TRANSPARENCIA.pdf/68516da7-3ea2-4d64-9ca6-32bfb3737190>

Quintero, E. (2015). Estándares de calidad para la organización de historias laborales análisis de caso: Sena regional Tolima. Recuperado de <http://repository.la-salle.edu.co>

Rojas, C. El Acceso a la Información Pública en Colombia. Entre el secreto y la filtración. Recuperado de <https://www.flip.org.co/images/Documentos/El-acceso-a-la-informacion-en-Colombia-Entre-el-secreto-y-la-filtracion.pdf>

Roldan, J. (2011). La investigación documental y el estado del arte como estrategias de investigación en ciencias sociales. Recuperado de www.jstor.org

Serrano y Silva. (2008). Diseño de la metodología de manejo de historias laborales en la dirección mejoramiento calidad de vida en el marco del esquema de gestión documental de la empresa de acueducto y alcantarillado de Bogotá – ESP. (Trabajo de pregrado). Recuperado de <http://cdim.esap.edu.co>.

Toro, E. (2013). Diseño del Manual Para la Gestión Documental de las Historias Laborales en la Universidad del Nariño. (Trabajo de grado). Recuperado de <http://biblioteca.udenar.edu.co>.

Instrucciones para autores

La revista *Códices* nace en el 2005 como una publicación semestral con el objetivo de presentar a la comunidad académica y científica, nacional e internacional, los avances que se han realizado en el campo de las ciencias de la información y los estudios que de ella se derivan, como son: investigaciones en bibliotecología, archivística, bibliometría, cienciometría, sistemas de información, gestión documental y del conocimiento, lectura y escritura, conservación documental, bibliotecas digitales, organización y recuperación de información, acceso a la información, políticas de información, ética de la información, epistemología de la información, aspectos históricos de las bibliotecas y archivos, memoria documental, alfabetización informacional y demás relacionados con las temáticas anteriores; esto abordado desde una perspectiva de investigación e innovación que fomente el desarrollo disciplinar, el trabajo multidisciplinar y la conformación de redes de conocimiento que den cuenta de una comunidad estructurada y participativa. Se busca que la dinámica de investigación de la comunidad se vea reflejada en la publicación de tipos documentales diversos que den evidencia del fortalecimiento de la comunidad.

Requerimientos para el envío

Por favor, siga las instrucciones para comenzar con el proceso de selección de documentos para su publicación. Recuerde que su documento debe ser original y no haberlo publicado anteriormente. Asimismo, los artículos no deben estar sometidos a proceso de publicación, al mismo tiempo, a otra revista.

Límite de páginas

Los documentos no deben exceder las 25 páginas de texto y no más de 30, incluido material adicional (gráficos, tablas, anexos, etc.).

Página inicial

Todos los artículos deben contener en la primera página: título, nombres y apellidos completos de los autores, filiación institucional, correo electrónico institucional, resumen en español, palabras clave en español/inglés.

Formato

El documento se presenta tamaño carta, con márgenes de 2 centímetros, letra a 12 puntos, doble espacio, en letra Times New Roman, en procesador de textos Word®.

Título

Debe describir adecuadamente el contenido y contener el menor número posible de palabras con su respectiva traducción al inglés. Para el encabezado del artículo, el autor sugiere un título abreviado que no sea mayor de 50 caracteres.

Autoría

Se debe incluir el nombre completo de los autores, su filiación institucional y el correo institucional, así como anotar el autor principal para el envío de comentarios.

Resumen

Cada artículo debe incluir un resumen claro y conciso, con una longitud no mayor a 200 palabras. Los resúmenes de artículos de investigación, reflexión y revisiones deben presentarse según el modelo IMRDC (introducción, metodología, resultados, discusión o conclusiones) e incluir máximo 9 palabras clave extraídas de tesauros correspondientes a la temática (por ejemplo, véase el tesauro Unesco, en la dirección <http://databases.unesco.org/thessp/>).

Imágenes

Las tablas, las figuras o las fotografías se envían en blanco y negro en un tamaño máximo de 14x7 centímetros, con 300 dpi de resolución como archivo adjunto, preferiblemente en el programa gráfico original (Corel, Power Point, Excel, etc.). Dentro del texto debe incluirse el número de la imagen correspondiente al del archivo según orden de aparición. La leyenda de las figuras se presenta en la parte inferior y las de las tablas en la parte superior. Las fotografías deben incluir la fuente y la autorización de uso.

Reconocimientos

Los artículos derivados de investigación deben incluir inmediatamente después de las conclusiones la sección “Reconocimientos”, donde se enuncia el título de proyecto financiado, el año, la institución financiadora y, si tiene lugar, el número del contrato del proyecto.

Referencias

La revista Códices se apoya en el Manual de publicaciones de la American Psychological

Association (APA) para la citación de referencias bibliográficas:

Artículo de revista

García, M. (2011). La descripción de documentos cartográficos: estado de la cuestión.

Códices, 6 (2), 195-208.

Libro

Pulido, N. (2011). La gestión de documentos modelos y características. Cáceres (España):

Fundación Ciencias de la Documentación.

Libro o artículo de revista virtuales o con registro DOI

Castellanos, J. J. (1979). El derecho a la información y las relaciones informativas. México:

Promesa. Recuperado de <http://www.archivogeneral.gov.co/?idcategoria=3636#>

Sierra Escobar, L. (2006). Consideraciones generales sobre cuadros de clasificación documental (CCD). Códices, 2 (2), 83-96. Recuperado de <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/953/95320206.pdf>

Moreno, F. P., Leite, F. C. y Arellano, M. A. (2006). Acceso libre a las publicaciones y repositorios digitales en ciencias de la información en Brasil. Perspectivas em Ciência da Informação, 11 (1), 82-94. doi: 10.1007/s00799-008-0033-1.

Tesis o trabajo de grado

Gil, C. (2010). La función archivística y su incidencia en la corrupción

administrativa (Trabajo de grado Profesional Sistemas de Información, Bibliotecología y Archivística). Bogotá: Universidad de La Salle.

Conferencia, congreso o reunión

Fenoglio, N. (2010, agosto). Teoría de la macrovaloración de los documentos de archivo.

Ponencia presentada en el III Convivio Archivístico Nacional, Consejo Nacional de Rectores, Costa Rica.

Envío

Para el envío, el autor debe registrarse en <https://cnb.gov.co/ojs/index.php/codices> y seguir las orientaciones que brinda la plataforma.

Proceso de revisión por pares

La revista Códices es una publicación arbitrada, que adopta el proceso de evaluación doblemente ciego. Inicialmente, el editor revisa los documentos para verificar si cumplen con el objetivo y las temáticas propuestos por la revista. A aquellos que hayan cumplido el primer filtro, se les omite el nombre del autor y la sección reconocimientos y se envían a dos evaluadores, para el caso de los artículos de investigación, de reflexión y de revisión.

Los comentarios de los evaluadores irán sin nombre y se borrará del archivo final (propiedades) cualquier indicio de autoridad.

Si llega a existir disparidad en los comentarios, se recurrirá a un tercer par evaluador que permitirá la decisión transparente de la evaluación. Los autores deberán ajustar su documento de acuerdo con las sugerencias realizadas por los evaluadores y cumplirán los tiempos estipulados por el editor.

Autorización de publicación

Los autores cuyos artículos sean seleccionados deberán firmar un formato de autorización donde se especifica el derecho que tiene la revista Códices a reproducir el artículo sin ningún tipo de retribución económica o compromiso de la publicación, entendiéndose este como una contribución por parte del autor(a) a la difusión del

conocimiento o desarrollo tecnológico, cultural o científico de la comunidad o del país.

Tipos de documentos¹

De investigación

Los siguientes tres tipos de documento tienen en común la certificación sobre su originalidad, su calidad y pertinencia científica, así como la evidencia de ser el resultado de investigación:

- Artículos originales de investigación científica. Documentos que presentan resultados derivados de proyectos de investigación científica o desarrollo tecnológico con un fuerte contenido teórico, empírico o experimental.
- Artículos originales de reflexión sobre un problema o tema particular. Documentos que corresponden a resultados de estudios sobre un problema teórico o práctico desde una perspectiva analítica, interpretativa o crítica del autor.
- Artículos de revisión. Estudios realizados con el fin de brindar un panorama general del estado de un dominio específico, de sus evoluciones durante un periodo, donde se señalan las perspectivas de su desarrollo y de evolución futura.

Estos artículos son realizados por quienes han logrado tener una mirada de conjunto del dominio y están caracterizados por revisar una amplia bibliografía (mínimo 50 referencias).

Otros documentos

Con el ánimo de brindar diversidad y dinámica en la publicación documental, proponemos la presentación de documentos derivados de procesos de investigación de la comunidad científica a la que se dirige la revista *Códices*:

- Cartas al editor. Notas de dos páginas de extensión que presentan una crítica argumentada sobre alguno de los artículos de investigación publicados en el número inmediatamente anterior. El editor decide si la contribución es relevante para su publicación.
- Comunicaciones cortas. Documentos más cortos que un artículo normal, usualmente con un número menor de referencias, que presenta avances de una investigación en curso o de nuevas metodologías utilizadas.
- Revisiones de tema. Documento descriptivo que busca actualizar a la comunidad sobre los adelantos o discusiones más recientes en un tema específico. Menos exhaustivo y analítico que un artículo de revisión, pero con una extensión considerable de referencias bibliográficas.

- Normatividad. Documentos que presentan la legislación existente en temas específicos. Pueden ser descriptivos, informativos o analíticos.
- Reseñas críticas de libros. Presentaciones críticas sobre la literatura de interés.
- Traducciones. Traducciones de textos clásicos o de actualidad.

Open Access

La revista Códices se encuentra bajo licencia Creative Commons y está disponible en la plataforma del Open Journal System (OJS): <https://cnb.gov.co/ojs/index.php/codices> Todos los artículos se encuentran libremente disponibles.

Instructions for the Authors

The Journal *Códices* was born in 2005 as a biannual publication with the aim of presenting to the national and international academic and scientific community the progress made in the field of information science and the studies derived from it, such as research in library science, archival studies, bibliometrics, scientometrics, information systems, document and knowledge management, Reading and writing, document preservation, digital libraries, organization and retrieval of information, access to information, information policy, ethics of information, epistemology of information, historical aspects of libraries and archives, documentary memory, information literacy, and other related topics; all of this from the perspective of research and innovation that encourages disciplinary development, multidisciplinary work and the creation of knowledge networks that shape a structured and participatory community. The dynamics of this research community is intended to be reflected in the publication of various document types that provide evidence of community building.

Requirements for submission

Please follow the instructions to begin the process of paper selection for publication. Remember that your document must be original and have not been published before. Also, the articles should not be concurrently submitted for review to other journals.

Page limit

Papers should not exceed 25 pages of text, and no more than 30, including additional material (graphs, tables, appendices, etc.).

First page

All articles must contain on the first page: title, full names of the authors, institutional affiliation and e-mail, abstracts in Spanish, keywords in Spanish / English.

Format

The document must be presented in MS Word, letter size, with margins of 2 cm, double spaced; the writing style should be Times New Roman, size 12.

Title

It must adequately describe the content and contain the fewest number of words with a translation into English. For the header of the article, the author suggests a short title that does not exceed 50 characters.

Authorship

The full names of the authors, their institutional affiliation and e-mail address have to be stated, as well as the lead author as the responsible of the correspondence.

Abstract

Each article should include a clear and concise abstract of no more than 200 words. The abstracts of research, reflection and review articles must be submitted following the IMRDC model (introduction, methods, results, discussion, and conclusions), and must include up to 9 keywords extracted from thesaurus corresponding to the subject (see, for example, the UNESCO thesaurus at <http://databases.unesco.org/thessp/>).

Images

Tables, figures and photographs should be sent in black and white, with a maximum size of 14 × 7 cm, and a resolution of 300 dpi, as an attachment, preferably in the original graphic program (Corel, PowerPoint, Excel, etc.). The number of the corresponding image file must be included in the text in order of appearance. The legend of figures is presented at the bottom and the legend of tables at the top. Photos should include the source and the authorization for use.

Acknowledgements

Articles arising from research should include an “Acknowledgments” section immediately after the conclusions, where the title of the financed project, as well as the year, the funding institution, and, if applicable, the project contract number are stated.

References

The Journal Codices follows the Publication Manual of the American Psychological Association (APA) for the citation of bibliographic references

Journal article

García, M. (2011). La descripción de documentos cartográficos: estado de la cuestión. *Códices*, 6 (2), 195-208.

Book

Pulido, N. (2011). *La gestión de documentos modelos y características*. Cáceres (España): Fundación Ciencias de la Documentación.

On line book or on line article or with DOI

Castellanos, J. J. (1979). El derecho a la información y las relaciones informativas. México: Promesa. Recuperado de <http://www.archivogeneral.gov.co/?id-categoria=3636#>

Sierra Escobar, L. (2006). Consideraciones generales sobre cuadros de clasificación documental (CCD). *Códices*, 2 (2), 83-96. Recuperado de <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/953/95320206.pdf>

Moreno, F.P., Leite, F. C. & Arellano, M. A. (2006). Acceso libre a las publicaciones y repositorios digitales en ciencias de la información en Brasil. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, 11 (1), 82-94. doi: 10.1007/s00799-008-0033-1.

Thesis degree

Gil, C. (2010). *La función archivística y su incidencia en la corrupción administrativa* (Trabajo de grado Profesional Sistemas de Información, Bibliotecología y Archivística). Bogotá: Universidad de La Salle.

Conference, congress or meeting

Fenoglio, N. (2010, agosto). Teoría de la macrovaloración de los documentos de archivo. Ponencia presentada en el III Convivio Archivístico Nacional, Consejo Nacional de Rectores, Costa Rica.

Submission

For submission, the author must register at <https://cnb.gov.co/ojs/index.php/codices> and follow the guidelines provided by the platform.

Peer review process

The Journal Codices is a refereed publication, which adopts the process of doubleblind evaluation. Initially, the editor reviews the documents to verify whether they meet the objective and topics proposed by the journal. In case of those research, reflection and review articles that have completed the first filter, the author's name and the acknowledgments section are omitted and they are sent to two evaluators.

The evaluators' comments will be anonymous, and any sign of authority will be deleted from the final document (properties).

If there is a disparity in the comments, the inclusion of a third peer reviewer will allow a transparent evaluation decision. The authors should adjust their documents according to the suggestions made by the evaluators and meet the times stipulated by the editor.

Authorization of publication

The authors whose papers are selected must sign a consent form which explains that the Journal Codices has the right to reproduce the article without any financial retribution or commitment of publication, understanding that this a contribution by the author to the dissemination of knowledge or to the technological, cultural or scientific development of the community or the country.

Document types2

Research article

The following three types of articles have in common the certificate of originality, quality and scientific relevance, as well as evidence of being the result of research:

- Original articles of scientific research. Documents that present the results derived from scientific research projects or technological development with a strong theoretical, empirical or experimental content.
- Original articles of reflection on a particular problem or issue. Documents

that correspond to the results of studies that examine a theoretical or practical problem from an analytical, interpretive, or critical perspective.

- Review articles. Studies whose objective is to provide an overview of the status of a specific field, its evolutions during a period, and the prospects for its future developments. These articles are written by those who have achieved an overall view of the field and they are characterized by an extensive literature review (minimum 50 references).

Other documents

With the aim of providing diversity and dynamics in the publication, we propose the submission of documents derived from research processes of the scientific community to which the Journal Codices is directed:

- Letters to the editor. Notes of two pages presenting a sustained criticism of any of the research articles published in the preceding issue. The editor decides whether the contribution is worthy for publication.
- Short communications. Documents shorter than a normal article, usually with a smaller number of references, presenting the progress in an ongoing investigation or the new methodologies used.
- Topic reviews. Descriptive document that seeks to update the community on the progress or the most recent discussions on a specific topic. Less comprehensive and analytical than a review article, but with a considerable number of bibliographical references.
- Norms. Documents presenting the existing legislation on specific topics. They can be descriptive, informative or analytical.
- Book reviews. Literature reviews on topics of interest.
- Translations. Translations of classical or contemporary texts.

Open Access

The Journal Codices is under the Creative Commons license and it is available on the platform of the Open Journal System (OJS): <https://cnb.gov.co/ojs/index.php/codices>. All articles are freely available.

Instruções para autores

A revista *Códices* nasce em 2005 como uma publicação semestral com o objetivo de apresentar à comunidade acadêmica e científica, nacional e internacional, os avanços que foram realizados no campo das ciências da informação e dos estudos que dela se derivam como são: pesquisas em bibliotecologia, arquivística, bibliometria, cienciometria, sistemas de informação, gestão documental e do conhecimento, leitura e escritura, conservação documental, bibliotecas digitais, organização e recuperação de informação, acesso à informação, políticas de informação, ética da informação, epistemologia da informação, aspectos históricos das bibliotecas e arquivos, memória documental, alfabetização informacional e outros relacionados com as temáticas anteriores; isto abordado a partir de uma perspectiva de pesquisa e inovação que fomente o desenvolvimento disciplinar, o trabalho multidisciplinar e a conformação de redes de conhecimento que suportem uma comunidade estruturada e participativa. Busca-se que a dinâmica de pesquisa da comunidade se veja refletida na publicação de tipos documentais diversos que evidenciam o fortalecimento da comunidade.

Requerimentos para o envio

Por favor, siga as instruções para começar com o processo de seleção de documentos para a sua publicação. Lembre-se de que seu documento deve ser original e não deve haver sido publicado anteriormente. Da mesma forma, os artigos não devem estar submetidos a processo de publicação, e ao mesmo tempo, a outra revista.

Limite de páginas

Os documentos não devem exceder as 25 páginas de texto e não mais de 30, incluído o material adicional (gráficos, tabelas, anexos, etc.).

Página inicial

Todos os artigos devem conter na primeira página: título, nomes e sobrenomes completos dos autores, filiação institucional, correio eletrônico institucional, resumos em espanhol, palavras chave em espanhol/inglês.

Formato

O documento se apresenta em tamanho carta, com margens de 2 cm, letra a 12 pontos, espaço duplo, em tipo de letra Times New Roman, em processador de textos Word®.

Título

Deve descrever adequadamente o conteúdo e conter o menor número possível de palavras com a sua respectiva tradução ao inglês. Para o cabeçalho do artigo, o autor sugere um título abreviado que não seja superior a 50 caracteres.

Autoria

Devem-se incluir os nomes completos dos autores, sua filiação institucional e o correio institucional, assim como anotar o autor principal para o envio de comentários.

Resumo

Cada artigo deve incluir um resumo claro e conciso, com uma longitude não superior a 200 palavras. Os resumos de artigos de pesquisa, na reflexão e nas revisões devem apresentar-se segundo o modelo IMRDC (introdução, metodologia, resultados, discussão ou conclusões) e incluir no máximo 9 palavras chave extraídas de tesouros correspondentes à temática (por exemplo, veja-se o tesouro UNESCO, no endereço <http://databases.unesco.org/thessp/>).

Imagens

As tabelas, as figuras ou as fotografias devem ser enviadas em preto e branco em um tamanho no máximo de 14×7 centímetros, com 300 dpi de resolução como arquivo adjunto, preferivelmente no programa gráfico original (Corel, Power Point, Excel, etc.). Dentro do texto deve estar incluído o número da imagem correspondente ao do arquivo segundo a ordem de aparição. A lenda das figuras se apresenta na parte inferior e as das tabelas na parte superior. As fotografias devem incluir a fonte e a autorização de uso.

Reconhecimentos

Os artigos derivados de pesquisas devem incluir imediatamente depois das conclusões a seção “Reconhecimentos”, onde se enuncia o título de projeto financiado, o ano, a instituição financeira e, se há lugar, o número do contrato do projeto.

Referências

A revista Códices se apoia no Manual de publicações da American Psychological Association (APA) para a citação de referências bibliográficas:

Artigo de revista

García, M. (2011). La descripción de documentos cartográficos: estado de la cuestión. *Códices*, 6 (2), 195-208.

Livro

Pulido, N. (2011). La gestión de documentos modelos y características. Cáceres (España): Fundación Ciencias de la Documentación. Livro o artigo de revista virtuais ou com DOI

Castellanos, J. J. (1979). El derecho a la información y las relaciones informativas. México: Promesa. Recuperado de <http://www.archivogeneral.gov.co/?id-categoria=3636#>

Sierra Escobar, L. (2006). Consideraciones generales sobre cuadros de clasificación documental (CCD). *Códices*, 2 (2), 83-96. Recuperado de <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/953/95320206.pdf>

Moreno, F.P., Leite, F. C. & Arellano, M. A. (2006). Acesso livre a publicações e repositórios digitais em ciência da informação no Brasil. *Perspectivas em Ciência da Informação*, Belo Horizonte, 11 (1), 82-94. doi: 10.1007/s00799-008-0033-1.

Tesis o trabalho de grau

Gil, C. (2010). La función archivística y su incidencia en la corrupción administrativa (Trabajo de grado Profesional Sistemas de Información, Bibliotecología y Archivística). Bogotá: Universidad de La Salle.

Conferencia

Fenoglio, N. (2010, agosto). Teoría de la macrovaloración de los documen-

tos de archivo. Ponencia presentada en el III Convivio Archivístico Nacional, Consejo Nacional de Rectores, Costa Rica.

Envio

Para o envio, o autor deve registrar-se em <https://cnb.gov.co/ojs/index.php/codices> e seguir as orientações que oferece a plataforma. Uma vez que a revista já esteja impressa, serão enviadas aos autores duas cópias. Processo de revisão por pares A revista Códices é uma publicação arbitrada, que adota o processo de avaliação duplamente cego. Inicialmente, o editor revisa os documentos para verificar se cumprem com o objetivo e temáticas propostas pela revista. A aqueles que hajam cumprido o primeiro filtro, se lhes omite o nome do autor e a seção reconhecimentos e se enviam a dois avaliadores, para o caso dos artigos de pesquisa, de reflexão e de revisão.

Os comentários dos avaliadores irão sem nome e será borrado do arquivo final (propriedades) qualquer indício de autoridade.

Em caso de que exista disparidade nos comentários, se recorrerá a um terceiro par avaliador que permitirá a decisão transparente da avaliação. Os autores deverão ajustar o seu documento de acordo com as sugestões realizadas pelos avaliadores e cumprirão os tempos estipulados pelo editor.

Autorização de publicação

Os autores cujos artigos sejam selecionados deverão assinar um formato de autorização onde se especifica o direito que a revista Códices tem a reproduzir o artigo sem nenhum tipo de retribuição econômica ou compromisso da publicação, entendendose este como uma contribuição por parte do autor (a) à difusão do conhecimento ou desenvolvimento tecnológico, cultural ou científico da comunidade do país

Tipos de documentos3

De pesquisa

Os seguintes três tipos de documento têm em comum a certificação sobre a sua originalidade, a sua qualidade e pertinência científica, assim como a evidência de ser o resultado de pesquisa:

- Artigos originais de pesquisa científica. Documentos que apresentam resultados derivados de projetos de pesquisa científica ou desenvolvimento tecnológico com um forte conteúdo teórico, empírico ou experimental.

- Artigos originais de reflexão sobre um problema ou tema particular. Documentos que correspondem a resultados de estudos sobre um problema teórico ou prático desde uma perspectiva analítica, interpretativa, ou crítica do autor.
- Artigos de revisão h. estudos realizados com o fim de oferecer um panorama geral do estado de um domínio específico, de suas evoluções durante um período, onde se apontam as perspectivas de seu desenvolvimento e de evolução futura.
- Estes artigos são realizados por aqueles que conseguiram ter uma mirada de conjunto do domínio e estão caracterizados por revisar uma ampla bibliografia (no mínimo 50 referências).

Outros documentos

Com o ânimo de oferecer diversidade e dinâmica na publicação documental, propomos a apresentação de documentos derivados de processos de pesquisas da comunidade científica à qual se dirige a revista *Códices*:

- Cartas ao editor. Notas de duas páginas de extensão que apresentam uma crítica argumentada sobre algum dos artigos de pesquisa publicados no número imediatamente anterior. O editor decide se a contribuição é relevante para a sua publicação.
- Comunicações curtas. Documentos mais curtos que um artigo normal, usualmente com um número menor de referências, que apresenta avanços de uma pesquisa em curso ou de novas metodologias utilizadas.
- Revisões de tema. Documento descritivo que busca atualizar a comunidade sobre os avanços ou discussões mais recentes em um tema específico. Menos exaustivo e analítico que um artigo de revisão, mas com uma extensão considerável de referências bibliográficas.
- Normatividade. Documentos que apresentam a legislação existente em temas específicos. Podem ser descritivos, informativos ou analíticos.
- Resenhas críticas de livros. Apresentações críticas sobre a literatura de interesse.
- Traduções. Traduções de textos clássicos ou de atualidade.

Open Access

A revista *Códices* se encontra com licença de Creative Commons e está disponível na plataforma do Open Journal System (OJS): <https://cnb.gov.co/ojs/index.php/codices> Todos os artigos se encontram livremente disponíveis.

CÓDIC@S

Revista de Ciencias de la información, Bibliotecología y Archivística



Consejo Nacional de Bibliotecología

Calle 26 A No. 13-97 Of. 2404
Edif. Bulevar Tequendama
Bogotá D.C. - Colombia
(601) 805 7648 - 313 316 4640
revista-codices@cnb.gov.co
<https://cnb.gov.co/ojs/index.php/Codices>
<http://cnb.gov.co/codices/>

