



**Facultad de
Comunicación, Historia
y Ciencias Sociales**

Universidad Católica de la Santísima Concepción

Biblioteconomía y Documentación

**DESCRIPCIÓN DE LA GESTIÓN DOCUMENTAL ADMINISTRATIVA DE LAS UNIDADES
DE LA DIRECCIÓN DE BIBLIOTECAS DE LA UNIVERSIDAD CATÓLICA DE LA
SANTISIMA CONCEPCION (2016)**

Tesina para optar al grado académico de Licenciado en Información
Documental y al título profesional de Bibliotecario Documentalista

**Alumno
Daniela Navarrete**

**Profesor Guía
Javier Martínez**

Concepción, 6 de enero de 2017

*“Como estrellas puestas por el hombre en la tierra,
los faros aún en la peor de las tormentas,
custodian la vida humana en el mar”*

AGRADECIMIENTOS

En primer lugar, agradecer a mis padres por su infinito amor y paciencia, por apoyarme en las dificultades y estar siempre a mi lado.

Quisiera agradecer a mi hermana Javiera, mi mejor amiga y uno de mis pilares fundamentales y que fue partícipe del desarrollo de esta investigación, infinitas gracias.

Agradecer a los funcionarios de la Biblioteca del Campus San Andrés de la Universidad Católica de la Santísima Concepción, en especial a las Srtas. Karen Jara y Romina Henríquez, quienes me otorgaron su ayuda y conocimientos de forma incondicional cuando más lo necesite.

Al profesor Javier Martínez, por su disposición y colaboración para el desarrollo de la presente investigación.

Finalmente, pero no menos importante, dar las gracias a Dios, por la fortaleza y la entereza brindada lo que permitió culminar esta etapa universitaria.

Índice

Introducción	2
Capítulo I: Presentación del problema	3
1.1. Formulación del problema de investigación	3
1.1.2. Justificación y Factibilidad de la investigación	4
1.3. Preguntas de investigación	6
1.4. Objetivos.....	7
1.4.1. Objetivo General	7
1.4.2. Objetivos Específicos.....	7
Capítulo II: Marco teórico o referencial	8
2.1. Estado del arte.....	8
2.2. Enfoque teórico.....	10
2.3. Definición de conceptos.....	15
Capítulo III: Explicaciones metodológicas	24
3.1. Diseño de la investigación	24
3.2.1. Métodos y técnicas	25
3.2.2. Métodos y técnicas de recolección de información	26
3.2.3. Métodos y técnicas de análisis	28
Capítulo IV: Resultados	31
4.1. Aplicación de la metodología.....	31
4.1.1. Estructura Orgánica.....	31
4.2. Entrevista en profundidad.....	33
4.3. Análisis de la Entrevista:	34
Capítulo V: Conclusiones	42
Referencias bibliográficas.....	45
Anexo A	48
Siglas y abreviaturas	48
Anexo B	49
Glosario.....	49
Anexo C	55
Matriz de Análisis de Entrevistas.....	55

Índice de Figuras

Figura Nº 1: Prototipo de organigrama funcional para la Facultad de Ciencias de la Universidad Central de Venezuela.	16
Figura Nº 2: Modelo de niveles de clasificación y ordenación de un fondo	20
Figura Nº 3: Esquema de organización documental	23
Figura Nº 4: Matriz de análisis según modelo de Finol.	30
Figura Nº 5: Organigrama de tipo funcional de la estructura orgánica de la Institución.....	32

Introducción

La presente investigación busca realizar un análisis de la gestión documental de las unidades que conforman la Dirección de Bibliotecas de la Universidad Católica de la Santísima Concepción. De esta forma, se indagará en torno a los contenidos de gestión documental y documentación administrativa, para así discutir en torno a la organización de la información presente en los archivos de oficina ubicados en las unidades de Gestión de la Información, Tecnologías de Información, Jefe de Biblioteca y Secretaria de Biblioteca.

Por lo tanto, el presente estudio identificará la estructura orgánica de la biblioteca mencionada, lo que permitirá establecer los tipos documentales presentes en cada unidad administrativa, para así conocer el acervo de material bibliográfico de la institución en cuestión. Lo anterior será basado en los postulados de José Cruz Mundet, empleando como principal referencia el Manual de Archivística (2005).

Finalmente se determinará el proceso de organización documental utilizado al interior de las unidades señaladas, con el propósito de conocer cómo es el registro y la conservación de la información administrativa por parte de los funcionarios a cargo.

Capítulo I: Presentación del problema

1.1. Formulación del problema de investigación

El Sistema de Bibliotecas de la Universidad Católica de la Santísima Concepción (SIBUCSC), surge en el año 2009 con la fundación de sus dos primeras bibliotecas, ubicadas en el Campus San Andrés y en el Campus Santo Domingo, esta última especializada en Derecho. En el año 2010, se instaura al interior del Hospital Herminda Martín de Chillán, la biblioteca perteneciente al Campus Clínico y finalmente en el año 2012 se incorporan las bibliotecas correspondientes a los Institutos Tecnológicos de Cañete, Chillán, Los Ángeles y Talcahuano, respectivamente.

Es así como la implementación de bibliotecas por parte de la universidad trajo consigo el crecimiento exponencial de la información, teniendo como resultados el incremento de la producción y del almacenamiento de la documentación administrativa, como también la generación de grandes volúmenes de papel. De esta manera, el quehacer de la biblioteca se refleja a través de la conformación de archivos de oficina por cada unidad partícipe de la Dirección de Bibliotecas.

En la actualidad, las bibliotecas son generadoras de documentos, lo que va saturando espacios físicos, convirtiéndolos en depósitos de documentos que carecen de gestión y ordenamiento lógico, entorpeciendo de esta manera el acceso en la información administrativa contenida en los diferentes archivos de la institución señalada.

Debido a lo anterior, la comprensión de los procesos de gestión documental posibilita la optimización en la recuperación de información, como también facilita la accesibilidad y la inmediatez de la misma desde un soporte físico a uno electrónico, considerando que se mantiene el uso tradicional de registro de información en formato papel.

La gestión documental e informativa requiere de un tratamiento adecuado desde sus orígenes para normalizar y agilizar el trabajo administrativo, y para lograr que los fondos de oficina lleguen en condiciones de reflejar las actuaciones de la entidad que los ha creado y reproducir el orden original de los mismos (Cruz Mundet, 2005 : 149).

Por todo lo anteriormente planteado es pertinente realizar una revisión del estado actual de la documentación presente en las unidades de la Dirección de Bibliotecas de la Universidad Católica de la Santísima Concepción mediante la identificación de la estructura organizacional de las unidades mencionadas, el estudio de la composición documental administrativa presente y la descripción del proceso de organización de la información.

1.1.2. Justificación y Factibilidad de la investigación

La gran cantidad de papel que debe ser organizado por parte de las unidades de la Dirección de Bibliotecas, dificulta la intensiva producción de información administrativa. Debido a lo anterior, la gestión documental se constituye como una herramienta técnica que permite la optimización de los servicios, modifica las condiciones de trabajo y actúa como respaldo de la información procesada. En ese sentido, López Yepes define el concepto de gestión documental como:

El conjunto de disciplinas que tienen por objeto de estudio un proceso informativo en el que se da una actividad de recuperación de mensajes emitidos en procesos anteriores y que mediante análisis y tratamiento técnico se comunican transformados, con la finalidad de que sirvan de fuente de información para la obtención de nuevo conocimiento o para la toma de decisiones (López Yepes, 2011).

Entre los beneficios institucionales de la organización y el acceso a la información, se encuentran la obtención de un flujo de información documental permanente que se traduce en la disminución de costos para la biblioteca, el acceso y la liberación de espacios físicos en donde se almacena información al realizar el proceso de transferencia documental desde un soporte físico a uno electrónico.

A su vez, una organización documental reglada, origina un conjunto coherente de información, lo que favorece los procesos de recuperación de la misma, mejorando los procesos y servicios de biblioteca.

Por otra parte, la gestión documental establece lineamientos de normalización, permitiendo un estándar en la descripción documental, economizando así esfuerzos y tiempo a los funcionarios al evitar la repetición de datos en el sistema. Asimismo, se logra constituir un respaldo permanente de la información, evitando de esta manera la pérdida de documentos y el desarrollo de un registro controlado en torno a la seguridad y confidencialidad.

Finalmente, esta investigación es factible, debido a la cercanía del investigador con el objeto de estudio, por desempeño laboral reciente, en el que se detectaron ciertas necesidades de gestión documental. A su vez la pertinencia del estudio radica en que la Dirección de Bibliotecas de la Universidad Católica de la Santísima Concepción requiere organizar su documentación, para mejorar la sistematización de sus procesos y así generar un control de la información en el desarrollo de sus labores administrativas.

1.2. Delimitación

La investigación se desarrollará en los documentos generados por los archivos de oficina junto a las apreciaciones y prácticas llevadas a cabo por los profesionales encargados de las unidades administrativas de la Dirección de Bibliotecas de la Universidad Católica de la Santísima Concepción (2016).

1.3. Preguntas de investigación

PI. 1 ¿Cuál es la estructura orgánica de las unidades de la Dirección de Bibliotecas de la Universidad Católica de la Santísima Concepción (2016)?

PI. 2 ¿Cuál es la composición documental de las unidades administrativas de la Dirección de Bibliotecas de la Universidad Católica de la Santísima Concepción (2016)?

PI. 3 ¿Cómo es el proceso de organización documental al interior de las unidades administrativas de la Dirección de Bibliotecas de la Universidad Católica de la Santísima Concepción (2016)?

1.4. Objetivos

1.4.1. Objetivo General

Realizar una descripción de la organización de la documentación administrativa presente en las unidades de la Dirección de Bibliotecas de la Universidad Católica de la Santísima Concepción (2016).

1.4.2. Objetivos Específicos

1. Identificar la estructura orgánica de las unidades administrativas de la Dirección de Bibliotecas de la Universidad Católica de la Santísima Concepción (2016).
2. Establecer la composición documental de las unidades administrativas de la Dirección de Bibliotecas de la Universidad Católica de la Santísima Concepción (2016).
3. Determinar el proceso de organización documental al interior de las unidades de administrativas la Dirección de Bibliotecas de la Universidad Católica de la Santísima Concepción (2016).

Capítulo II: Marco teórico o referencial

2.1. Estado del arte

La problemática del incremento de documentación administrativa surge como resultado de “la acumulación exponencial de información en las últimas décadas”. En el libro

Gestión de archivos electrónicos, Inés Casanova indica que quien logre la mayor eficiencia en el manejo de la información detendrá el poder de su control (Casanovas, 2008 : 72).

Ante este escenario, los organismos públicos y privados se ven en la obligación de archivar la documentación producida en el desarrollo de una actividad humana (Mastropierro, 2006 : 27). Es así como el volumen documental generado por las instituciones, grupos e individuos, requiere de la implementación de estrategias específicas o de metodologías que permitan controlar y racionalizar la producción documental (Mastropierro, 2006 : 30).

De esta manera, surge la necesidad de creación de un archivo. Es así como el archivo de gestión o de oficina se define como “aquel lugar del ejercicio de la actividad propia de una entidad, que da lugar a la tramitación de asuntos diversos, cuya plasmación se materializa en forma de documentos” (Cruz Mundet, 2005 : 92).

Por lo tanto, la documentación almacenada en las unidades corresponde a documentos de archivo, identificándose en palabras de Cruz Mundet en el *Diccionario de archivística* como aquellos “producidos o recibidos por una persona, o institución durante el transcurso de su actividad o gestión administrativa” (Cruz Mundet, 2011 : 150). De esta forma para poder hablar de archivo, los documentos han de ser organizados y su información recuperable para su uso (Cruz Mundet, 2005 : 92).

Es en este punto donde aparece el concepto de gestión. De acuerdo a Melnik y Pereira en *Bases para la administración de bibliotecas: organización y servicios*, gestión es el “conjunto de las acciones, transacciones y decisiones que la organización lleva a cabo para alcanzar los objetivos propuestos y que se concretan en los resultados. La gestión es el proceso operativo que hace funcionar a la organización” (Melnik y Pereira, 2005 : 29).

Es a fines de los años cuarenta del siglo XX que surge la figura del *records manager* (gestor de documentos) y posteriormente la aceptación del término *record management* (gestión de documentos). A partir de la segunda mitad del siglo XX, la disciplina comenzó a centrarse en las necesidades que las organizaciones tenían de gestionar su documentación, así como de la investigación, la historia y la cultura, aspectos mencionados por Verónica Gauchi Risso, en la publicación *Aproximación teórica a la relación entre los términos gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento* (Gauchi, 2012 : 538).

En ese sentido la gestión documental e informativa requiere de un tratamiento adecuado desde sus orígenes para normalizar y agilizar el trabajo administrativo, y para lograr que los fondos de oficina lleguen en condiciones de reflejar las actuaciones de la entidad que los ha creado y reproducir el orden original de los mismos (Cruz Mundet, 2005:149). De esta forma la gestión de documentos no sólo está ligada a la administración, sino que también afecta a la producción documental, postura manifestada por Federico Taboada y Mónica Nielsen en *Archivística y Normalización: Norma ISO 15489* (2006 : 16).

Es así, como la gestión de documentos se centra en los procesos de valoración, recuperación, preservación y distribución de los documentos generados en las organizaciones, permitiendo el desarrollo de métodos y procedimientos eficaces de almacenamiento y recuperación de la información (Casanovas, 2009 : 73).

Finalmente, Melnik y Pereira postulan que la calidad de este proceso dependerá de la confluencia de dos elementos: la estructura de la organización, y la forma en que los administradores, directores o gerentes lleven a cabo la gestión de una institución determinada (Melnik y Pereira, 2005 : 30).

2.2. Enfoque teórico

2.2.1. El archivo en sus primeras fases

Cruz Mundet, estipula que debe existir una organización documental establecida para configurar un archivo desde sus primeras fases:

Para obtener información además debe ser conservada, se debe respetar el orden según el cual fueron creados, manteniéndolos ligados por un vínculo necesario, deben ser conjuntos orgánicos. Para que se pueda hablar de archivo, los documentos han de estar organizados y su información recuperable para su futuro (Cruz Mundet, 2005 : 92).

Por otro lado, el autor delimita las funciones de los archivos con el propósito de orientar respecto a la utilización efectiva y exhaustiva de la entidad como recurso básico de información (Cruz Mundet, 2005 : 93), entre las mencionadas se destacan las siguientes:

1. Organización y puesta en servicio de la documentación administrativa, durante el período de máxima utilidad para la gestión administrativa de las oficinas y para la toma de decisiones.
2. Aplicar los principios y técnicas modernos de valoración y seleccionar los documentos, que por su valor van a ser conservados indefinidamente y destruir el resto.
3. Clasificar los fondos y mantener ordenada la documentación.
4. Asegurar que éstas y cuantas funciones pueda desarrollar el archivo queden firmemente establecidas y garantizadas mediante un reglamento del servicio.

Ahora bien, la organización de un archivo, se inicia en la fase preliminar. En esta es necesario recabar información sobre los siguientes aspectos (Cruz Mundet, 2005 : 165):

1. Conocer la entidad con precisión: cuáles son sus fines y cómo está organizada hasta el último detalle.
2. Qué documentación posee, cuál es su cantidad y dónde se encuentra.
3. Quienes la producen y cómo.

Respecto al primer punto, recopilar información sobre el organismo interesado, el autor propone identificar si se trata de una organización pública o privada y precisar sus límites. Por lo tanto se deberá conocer su estructura organizativa, las unidades que lo constituyen, las diversas escalas, las ramificaciones eventuales, filiales, es decir conocer la naturaleza de las relaciones tanto orgánico-jerárquicas como de gestión. Finalmente, en este apartado se busca conocer los objetivos de la entidad y las competencias de cada uno de los diferentes niveles que la integran (Cruz Mundet, 2005 : 165).

En segundo lugar, referente a la información sobre los documentos, se necesita obtener al responsable de cada oficina y de sus colaboradores con informaciones relativas al organigrama de la oficina, su estructuración jerárquica y las actividades desempeñadas, tanto las exclusivas como las compartidas (Cruz Mundet, 2005 : 167).

Posteriormente, el autor señala que hay que descender hasta los propios documentos, para así saber dónde, cuáles y cuántos son, en ese sentido la información que se obtenga debe velar por conocer la localización exacta de la documentación, si hay alguien a su cargo, su estado de conservación y orden y la cantidad de documentación y de ser posible indicar los medios de instalación (Cruz Mundet, 2005 : 168).

Por lo anterior, se solicitará a cada unidad administrativa información sobre:

- Los archivos de cada despacho.
- Los archivos situados fuera de los despachos pertenecientes a la oficina (pasillo, cuartos).
- Los archivos locales compartidos con otras oficinas.

Finalmente, se deberá recoger información detallada sobre las series documentales emanadas de las distintas actividades producidas en cada una de las oficinas (Cruz Mundet, 2005 : 168):

- Identificación de la unidad administrativa.
- Actividad o grupo de actividades.
- Denominación de las series documentales o grupo de expedientes.
- Cantidad expresada en número de expedientes.
- Fechas extremas que abarca el conjunto.

2.2.2. Normalización: en torno al concepto de norma

La Organización Internacional para la Normalización, conocida por sus siglas en inglés ISO, define el concepto de norma como “las especificaciones técnicas consensuadas de carácter voluntario, elaboradas por las partes interesadas (fabricantes, usuarios, laboratorios) y aprobadas por un organismo reconocido” (Taboada y Nielsen, 2006 : 13).

Es así como las normas encargadas de la estandarización buscan regular ciertas actividades. Por ende, normalizar implica la existencia de una norma y de interesados en aplicarla, como ocurre en el proceso de gestión documental. Es así, como se puede normalizar un proceso determinado, las características de un producto, localidad de un servicio o la funcionalidad de la estructura de las organizaciones involucradas (Taboada y Nielsen, 2006 : 13). En ese sentido a partir del año 2000 surgieron una serie de normas para la estandarización.

La normalización en la gestión de documentos, se extiende a partir de la primera a la segunda edad de los documentos en su ciclo vital, desde su producción hasta su eliminación o envió para su conservación permanente. En este punto es importante recalcar que la gestión de documentos no sólo está ligada a la administración, sino también abarca la producción documental, siendo fundamental optimizar la dinámica administrativa (Taboada y Nielsen, 2006 : 16).

De esta manera, la normalización reduce los costos administrativos, convirtiéndose en una herramienta eficaz para la regulación de la producción documental. Es así como los beneficios de la normalización de la gestión documental son (Taboada y Nielsen, 2006 : 17):

- Unificar lenguaje técnico.
- Reducir costos.
- Solucionar problemas repetitivos.
- Proporcionar datos técnicos para la elaboración de estrategias de sus actividades, a través de una política para la gestión de documentos.
- Brindar instrumentos técnicos para la elaboración de estrategias.
- Mejora el producto en la calidad, cantidad, regularidad, permitiendo la organización racional de la producción y de los recursos humanos.

Por lo tanto, los autores señalan que las entidades deben crear y mantener documentos auténticos, confiables y útiles, protegiendo la integridad de esos documentos por el tiempo que sea requerido. Para hacer esto, las instituciones deben establecer y llevar a cabo un programa de gestión de documentos, que incluya (Taboada y Nielsen, 2006 : 36):

- Determinar qué documentos deben ser creados en cada proceso administrativo y qué información necesita ser incluida en los documentos.
- Decidir en qué forma y estructura deben ser creados y capturados los documentos.
- Determinar qué información descriptiva debe ser creada con el documento a través de los procesos documentales y cómo será gestionada e interrelacionada esa información.
- Determinar los requisitos para recuperar, usar y transmitir documentos entre los procesos administrativos.
- Decidir cómo organizar los documentos para que cumplan con los requisitos de uso.
- Asegurar que los documentos sean retenidos sólo por el tiempo en que sean necesarios.
- Identificar y evaluar las oportunidades para mejorar la efectividad, eficiencia o calidad de sus procesos y decisiones que puedan resultar de una mejor creación o gestión de documentos.

2.2.3. Encuadre administrativo: aspectos contextuales

El encuadre administrativo profundiza en las tareas y las actividades a desarrollar en relación con el contenido del archivo, con el lugar donde el contenido se encuentra y con la institución que es el organismo productor de la documentación. De esta forma, las operaciones intelectuales y de orden físico para el desarrollo de un archivo a través de la propuesta de encuadre administrativo son (Mastropierro, 2006 : 81):

1. Delimitación clara de la misión y las funciones del archivo privado a organizar.
2. Delimitación de las tareas a desarrollar en relación con el contenido del archivo.
3. Delimitación de las tareas a desarrollar con el edificio o lugar que alberga los documentos.
4. Delimitación de las tareas a desarrollar en relación con la institución, organismo productor o depósito que alberga la documentación del archivo.

Por tanto, dentro del plan de actividades para la implementación del archivo, se debe partir por identificar el concepto de archivo, como también la misión, las funciones y las tareas realizadas por la institución (Mastropierro, 2006 : 96).

Por otra parte, es importante conocer el contenido del archivo, a partir de la organización de la documentación existente en el mismo, determinando la antigüedad hasta cinco años, en cada dependencia administrativa. Es así como será posible crear un sistema de organización del fondo documental, que permita finalmente clasificar, ordenar y describir los documentos (Mastropierro, 2006 : 97).

De esta manera se comienza con el proceso de organización documental, identificándose como la “adaptación material o física de un fondo a la estructura que le corresponde, posterior al proceso intelectual de identificación. Incluye las fases de clasificación y ordenación” (Mastropierro, 2006 : 101). Para organizar el archivo, debemos cumplir con estas dos tareas mediante la aplicación de instrumentos específicos, lo que permita realizar un análisis documental de la información disponible en el archivo.

En este apartado, es necesario diferenciar ambas actividades mencionadas. Es por esto que la organización incluye a las operaciones intelectuales y materiales conocidas como acondicionamiento. La principal de estas es la clasificación, siendo la “operación intelectual que consiste en el establecimiento de las categorías y grupos que refleja la estructura orgánica y/o funcional del fondo” (Mastropierro, 2006 : 101).

Finalmente, una vez realizado este encuadre general, se analizarán los instrumentos específicos para el desarrollo del análisis documental (Mastropierro, 2006 : 109).

Para este análisis se utilizarán los postulados de José Cruz Mundet (2005), ya que es quien cuenta con una mayor precisión del proceso de gestión documental, específicamente en torno a las temáticas abordadas en la presente investigación referentes a la estructura orgánica, la composición documental y el proceso de organización. A su vez, como la visión de este autor se cimenta en base a los preceptos de un archivo de oficina en una fase pre-archivística, existe una mayor aproximación al contexto actual de la organización y documentación presente en las unidades administrativas de la Dirección de Bibliotecas de la Universidad Católica de la Santísima Concepción.

2.3. Definición de conceptos

2.3.1. Estructura orgánica

La estructura orgánica se define como la forma en que están cimentadas y ordenadas las unidades administrativas de una institución (Cruz Mundet, 2005). De esta forma la estructura orgánica se convierte en un elemento indispensable para confeccionar el modelo gestor de archivo, de donde surgirán los documentos administrativos (Sáiz, 2013 : 38). Por lo tanto, cualquier entidad de índole administrativo, necesita de una organización para conseguir sus fines, es decir, disponer de una estructura organizativa que le permita un funcionamiento idóneo.

Es así como la estructura orgánica representa una herramienta eficaz para identificar las distintas oficinas o unidades administrativas que conforman una entidad u organismo, lo que permita facilitar el flujo de información, gestionar el conocimiento poniéndolo a disposición y servicio de los integrantes, para así optimizar la organización y del proceso de producción documental (Sáiz, 2013 : 38).

De esta forma, para analizar la gestión documental, es necesario obtener información sobre los documentos. Debido a lo anterior, se necesita identificar al responsable de cada oficina, el organigrama de la oficina y su estructura jerárquica (Cruz Mundet, 2005 : 168).

Por lo tanto, la estructura orgánica está provista de unidades organizativas, que son el elemento básico de la estructura de una institución y se caracterizan por tener atribuciones delimitadas y por realizar tareas específicas. A su vez cada unidad cuenta con dos o más personas que desarrollan una actividad homogénea bajo la supervisión de un jefe, que ejerce sobre ellas autoridad jerárquica, es responsable de su trabajo y posee un cierto grado de autonomía de decisión (Cruz Mundet, 2011 : 349).

En ese sentido las unidades administrativas interactúan con otras a través de relaciones organizacionales, que son las conexiones que unen los diferentes elementos de una organización y constituyen la esencia de las estructura (Cruz Mundet, 2011 : 309).

Por otro lado, para realizar el reconocimiento de la estructura organizacional, es necesario contar con el organigrama de la institución, para así obtener una representación esquemática y gráfica de la anatomía de una organización o de una parte de ella, en la que

se señalen los diferentes niveles de la estructura formal, se establezcan las relaciones y las funciones de cada uno de sus componentes y se reproduzca la escala jerárquica (Cruz Mundet, 2011 : 266).

Debido a lo anterior, para el desarrollo de la presente investigación, se empleará la utilización de un organigrama de clasificación funcional que señale los distintos niveles de las unidades administrativas con sus funciones o actividades concretas (Mastropierro, 2006 : 102), determinando así la estructura lineal de la institución, lo que permita en definitiva identificar las relaciones de subordinación entre las unidades administrativas productoras de documentación de la Dirección de Bibliotecas de la Universidad Católica de la Santísima Concepción (2016).

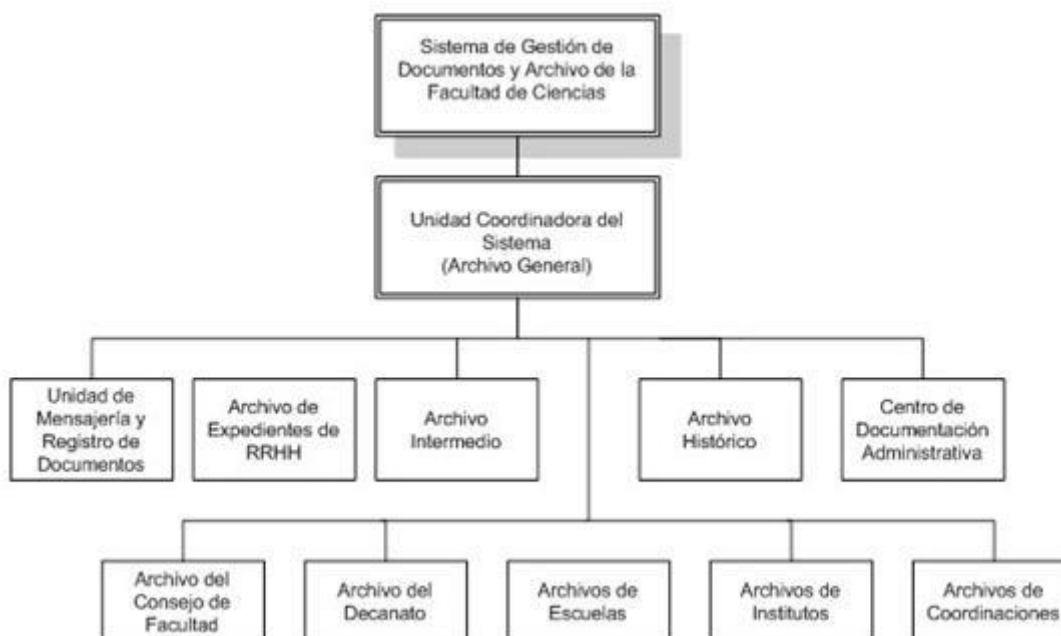


Figura 1 Prototipo de organigrama funcional para la Facultad de Ciencias de la Universidad Central de Venezuela. Recuperado de http://www.ciens.ucv.ve/coordad/sigeda_sistema.html

2.3.2. Composición documental administrativa

El resultado de tanta capacidad productora de documentos, se traduce en diversos criterios, no siempre unánimes para la clasificación de los mismos y que van a dar lugar a diversas fórmulas documentales (López Yepes, 1997 : 46). Es así como los empleados de las unidades administrativas se ven enfrentados a dedicar entre el cinco y diez por ciento de su tiempo de trabajo a buscar y clasificar la información, lo que representa unos costes elevadísimos de producción (Cruz Mundet, 2005 : 147).

Lo anterior, reflejaría la incorrecta gestión de la documentación administrativa en la primera fase del ciclo vital, revelándose como una tarea fundamental para así reducir los costes y evitar pérdidas informativas (Cruz Mundet, 2005 : 147).

En ese sentido la clasificación de archivo que abarcará este estudio será el archivo de gestión o de oficina que tiene como función específica “gestionar los procesos administrativos que generen y produzcan documentos de archivo y que son almacenados sin un afán archivístico sino más bien administrativo” (Mastropiero, 2006 : 19).

Los archivos de oficina, corresponden a la primera etapa del ciclo vital de los documentos, denominada pre-archivística. Deben permanecer en ella durante un período no superior a cinco años. Además es en esta fase donde los trámites administrativos que se efectúan, producen documentación que conforma un expediente (Heredia Herrera, 1995 : 424).

El ciclo vital de los documentos de archivo es el conjunto de momentos o estados por el que es organizado y puesto en valor. Todos estos momentos o procesos son conducentes a eficientar el control, la administración y la economía de la gestión documental (Heredia Herrera, 1995 : 173).

Ahora bien, los documentos de archivo se rigen de acuerdo a cinco principios, de acuerdo a Taboada y Nielsen (2006 : 38). Estos son:

- **Procedencia:** su origen debe estar ligado a productor (institución generadora), y a los objetivos, funciones y actividades que éste cumple.
- **Carácter seriado:** su creación debe ser de forma orgánica y seriada, originando series documentales.
- **Objetividad:** su creación es espontánea y contenido objetivo.
- **Unicidad:** al ser único (original) y parte de un todo estructurado
- **Autenticidad:** conformar una fuente primaria de información y de evidencia jurídica.

Por otra parte, cada documento de archivo posee un valor documental, este determina los puntos que marcan la diferencia con otro tipo de documentos para así establecer los criterios que rijan su destino. En esta investigación se utilizará el valor primario, que es aquel que poseen los documentos para su productor y que origina su producción. Los valores primarios de los archivos administrativos se dividen de acuerdo a su carácter administrativo, fiscal o legal (Cruz Mundet, 2011 : 355).

Es así como el valor administrativo destaca por ser la utilidad que los documentos poseen por ser soporte de las actuaciones administrativas y las gestiones de una organización, motivo por el que son producidos y por su capacidad para representarlas (Cruz Mundet, 2011 : 354).

“La primera y segunda etapas se corresponden con lo que pudiéramos considerar el ejercicio del valor primario o de gestión, mientras que la tercera desarrollará en su plenitud y exclusivamente el valor secundario o histórico” (Heredia Herrera, 1995 : 174).

De esta forma cada archivo cuenta con una estructura reconocida como tipos documentales, esta es la expresión tipificada de unidades documentales con características estructurales, en general, homogéneas, de actuaciones únicas o secuenciales, normalmente reguladas por una norma de procedimiento, derivadas por un determinado órgano, unidad o persona con competencia para ello (Cruz Mundet, 2011 : 341).

De acuerdo a Cruz Mundet (2011), los tipos documentales según su volumen documental se definen en:

- **Fondo:** Conjunto de documentos, cualquiera sea su formato o soporte, producidos orgánicamente y/o acumulados y utilizados por una persona física, familia o entidad en el transcurso de sus actividades y funciones como productor.

En este apartado con el fin de evitar confusiones, es importante mencionar la diferencia entre la categoría de fondo con la de sección:

La diferencia del fondo y sección es de la siguiente manera: “El primero, fondo, no admite otro origen que el institucional; el origen de las secciones está en los órganos o en las funciones de dicha institución, persona o grupo. Por su parte, cada fondo o sección de fondo está integrada por documentos agrupados en series (Mastropierro, 2006 : 50).

- **Secciones (sub-fondo):** una subdivisión del fondo, producida por una unidad o por una función de fondo.
- **Serie:** conjunto de documentos que se han archivado juntos porque tienen características de forma o contenido similares. Generalmente, las series se forman tomando en cuenta el tipo documental (Ej.: libros de actas, expedientes, correspondencias, etc.).
- **Unidad archivística:** puede ser una pieza documental (documento singular) o un documento compuesto (expediente o dossiers).
- **Expediente:** pieza documental compuesta. Unidad orgánica de documentos que obedecen al mismo trámite. También se les llama dossier. El expediente es generalmente la unidad básica de la serie.
- **Unidad documental simple:** es la unidad archivística más pequeña e indivisible. Ej.: una carta.

Es así como los tipos documentales se agrupan siguiendo una estructura básica, representado en la siguiente figura:

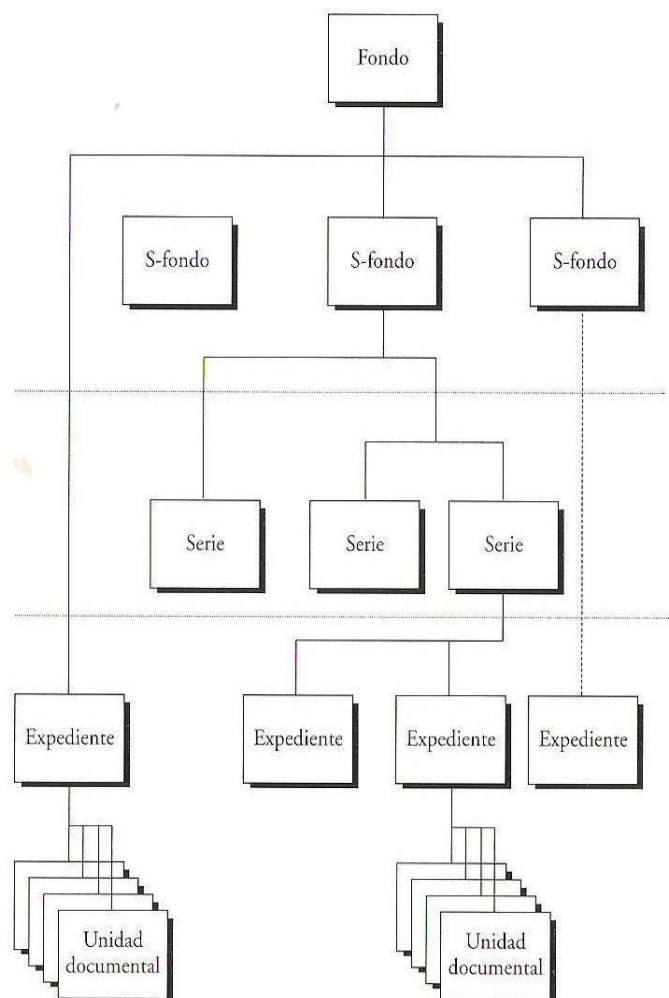


Figura 2: Modelo de niveles de clasificación y ordenación de un fondo (Cruz Mundet, 2005 : 261)

En ese sentido la agregación sucesiva de diferentes documentos administrativos, tales como; pruebas, dictámenes, decretos, acuerdos, notificaciones y demás diligencias conforman un expediente. Este consiste en un conjunto ordenado de documentos y actuaciones que sirven de antecedente y fundamentos a la resolución administrativa, así como las diligencias encaminadas a ejecutarla, por lo que su función radica en resolver un determinado asunto o materia (Cruz Mundet, 2005 : 150).

2.3.3. Proceso de organización documental

El documento de archivo se ve inmerso en distintos subsistemas: creación de documentos, valoración, selección documental. Esto es, aplicar las funciones tradicionales en un nuevo marco organizativo (López Yepes, 1997 : 148). Para esta investigación se hará énfasis en el proceso de organización de la documentación.

Es así como la gestión de documentos de archivo, conforma el conjunto de procedimientos y operaciones con los documentos de archivo para así poder llevar a cabo todas las actividades del archivo (Mastropierro, 2006 : 97). Por otro lado, la gestión documental es el área de la gestión responsable del control eficiente y sistemático de la creación, recepción, mantenimiento y uso destrucción de documentos, incluyendo los procesos para capturar y conservar la evidencia e información sobre las actividades y las transacciones de la organización. Lo anterior, se relaciona intrínsecamente con las funciones archivísticas que veremos a continuación.

De esta manera, las funciones archivísticas son aquellas que permiten el manejo de los documentos archivísticos desde su origen, hasta el servicio. En ese orden las funciones archivísticas según Cruz Mundet (2005), son representadas por:

- **Transferencia y conservación**
- **Organización**
- **Descripción**
- **Valoración**

Para el presente estudio, se utilizará la segunda función archivística, que es aquella en donde se clasifica y ordena la documentación producida, mejor conocida como la etapa de organización (Cruz Mundet, 2005).

Es importante mencionar no todos los documentos son producidos en el mismo archivo, muchos son creados a lo largo del proceso natural de actividad de la entidad en cuestión. De esta manera los ingresos de documentos en el archivo, son de dos tipos (Cruz Mundet, 2005 : 189):

- **Ordinarios:** se efectúan mediante transferencia, en plazo de tiempo determinado, de forma ordenada y con periodicidad. También podríamos llamarlos internos, por cuanto se producen en el seno de un sistema de archivo sin interferencias exteriores.
- **Extraordinarios:** se producen de forma ocasional, sin plazo determinado ni periodicidad alguna, al contrario dependen de numerosas contingencias.

Luego de este proceso documental, nos encontramos con la etapa de organización, la cual consiste en la clasificación y la ordenación de la información presente en el archivo. La ordenación es la tarea de relacionar unos elementos con otros de acuerdo a un criterio establecido de antemano, estos son (Cruz Mundet, 2005 : 248):

- **Cronológico**
- **Alfabético**
- **Numérico**
- **Alfanumérico**

Asimismo, la documentación producida, se organiza de acuerdo a cuadros de clasificación, este es una estructura jerárquica y lógica que refleja las funciones y las actividades de una institución, funciones que generan la creación o la recepción de los documentos. Se trata de un sistema que organiza intelectualmente la información y que permite situar a los documentos en sus relaciones los unos con los otros para constituir los expedientes. Este sistema de clasificación es un modelador de información que es elaborado a partir de las funciones de la organización y que tiene como ventaja normalizar la formación de los expedientes (Cruz Mundet, 2005 : 243).

A continuación se presenta un esquema del proceso de organización documental:

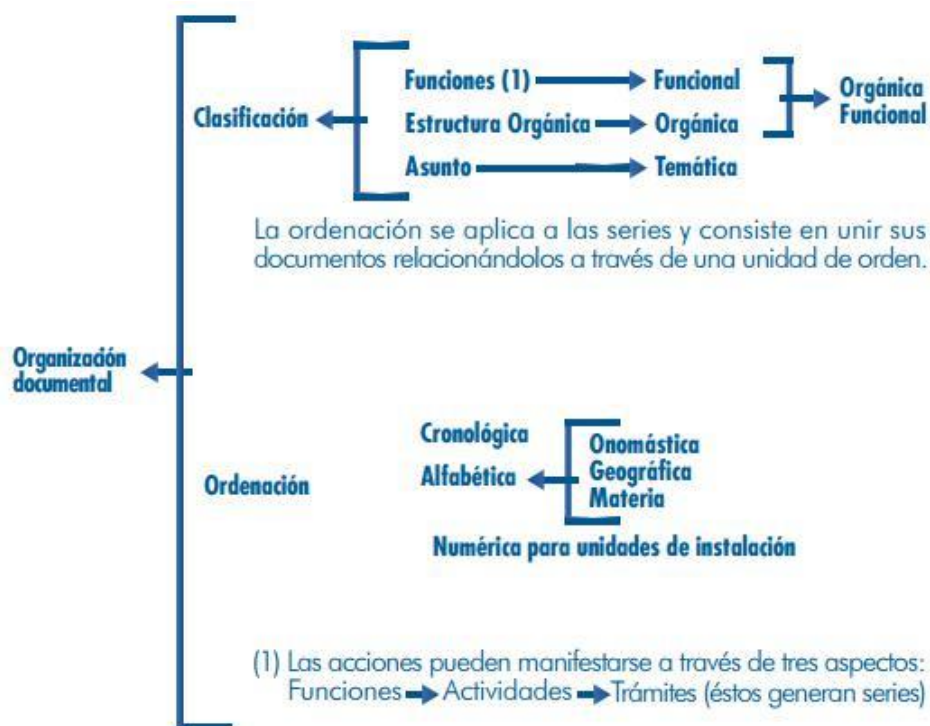


Figura 3: Esquema de organización documental (Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos, 2012)

Capítulo III: Explicaciones metodológicas

3.1. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es definido como el “plan o estrategia que se desarrolla para obtener la información que se requiere en una investigación y responder al planteamiento” (Hernández Sampieri et al., 2014 : 128). De esta forma, busca responder a las preguntas del estudio y cumplir con los objetivos señalados.

El enfoque de esta investigación es cualitativo, destacándose por “utilizar la recolección y análisis de los datos para afinar las preguntas de investigación o revelar nuevas interrogantes del proceso de interpretación” (Hernández Sampieri et al., 2014 : 7). Asimismo, comprende el uso de datos cualitativos, con el fin de entregar “evidencia o información simbólica verbal, audiovisual o en forma de texto e imágenes” (Hernández Sampieri, et al., 2014 : 9)

Por otro lado el diseño del presente estudio, es el de la teoría fundamentada, que es aquel que permite la explicación o interpretación de una realidad. Su propósito es desarrollar teorías basadas en datos empíricos para aplicarlos a áreas específicas, en otras palabras “utiliza un procedimiento sistemático cualitativo para generar una teoría que explique en un nivel conceptual una acción, una interacción o un área específica” (Hernández Sampieri et al., 2014 : 492).

De esta forma, en el diseño de la teoría fundamentada, las proposiciones teóricas surgen como resultado de los datos obtenidos en la investigación, más que de los estudios previos, siendo este el procedimiento que genera el entendimiento de un fenómeno (Hernández Sampieri et al., 2014 : 492).

Ahora bien, para realizar la explicación del conjunto de datos recolectados, se utilizó el método de codificación selectiva, que consiste en establecer relaciones entre las categorías o temas, para así escribir una historia o narración que vincule las categorías y describa el proceso o fenómeno, utilizando las típicas herramientas de análisis cualitativo (mapas, matrices), para así finalmente, obtener el sentido del entendimiento (Hernández Sampieri et al., 2014 : 496).

3.2.1. Métodos y técnicas

Esta investigación tuvo un alcance Exploratorio-Descriptivo, debido al escaso estudio del tema tratado, siendo parte de las primeras investigaciones desarrolladas en Chile en torno al área de la gestión documental. A medida que la investigación avanza, surge el alcance descriptivo, permitiendo de esta forma analizar la gestión documental administrativa de las unidades de la Dirección de Bibliotecas de la Universidad Católica de la Santísima Concepción (2016).

Para comprender el alcance del estudio se recabaron las siguientes definiciones:

Exploratorio: “se emplean cuando el objetivo consiste en examinar un tema poco estudiado o novedoso, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. Es decir, cuando la revisión de la literatura reveló que tan sólo hay guías no investigadas e ideas vagamente relacionadas con el problema de estudio, o bien, si deseamos indagar sobre temas y áreas desde nuevas perspectivas” (Hernández Sampieri et al., 2014 : 91).

Descriptivo: “busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población” (Hernández Sampieri et al., 2014 : 92).

A su vez, al ser la presente investigación cualitativa, también se configura como de tipo no experimental, caracterizándose por ser un estudio que se realiza “sin la manipulación deliberada de variables y en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos” (Hernández Sampieri et al., 2014 : 152).

En cuanto a su dimensión temporal, el diseño es de tipo transeccional o transversal, que tiene como finalidad la recolección de datos “en un momento determinado, permitiendo describir variables y analizar su incidencia en un tiempo único, como una especie de fotografía de una situación en particular” (Hernández Sampieri et al., 2014 : 154).

3.2.2. Métodos y técnicas de recolección de información

3.2.2.1 Recolección de datos Cualitativos:

Para el desarrollo de la investigación cualitativa se utilizó como instrumento de recolección de información la entrevista en profundidad, aplicada a los jefes de las áreas administrativas que conforman la Dirección de Bibliotecas de la Universidad Católica de la Santísima Concepción, siendo los entrevistados las unidades de análisis, es decir la muestra de expertos sobre la cual se recabó información específica. También se les denomina casos o elementos, centrándose en el “qué o quiénes”, ya sean participantes, objetos, sucesos o comunidades de estudio, lo cual depende del planteamiento de la investigación y de los alcances del estudio (Hernández Sampieri et al., 2014 : 172).

La entrevista en profundidad es definida como:

Una técnica en la que una persona (entrevistador) solicita información de otra o de un grupo (entrevistados, informantes) para obtener datos sobre un problema determinado. Presupone, pues, la existencia al menos de dos personas y la posibilidad de interacción verbal (Rodríguez, Gil Flores, & García Jiménez, 1999).

De esta manera, en la entrevista a través de la aplicación de preguntas y respuestas, que se logra una comunicación y la construcción conjunta de significados respecto a un tema (Janesick, 1998). Es así como las entrevistas se dividen en estructuradas, semi estructuradas o no estructuradas, o abiertas (Grinnell y Unrau, 2007).

Por lo tanto, para este estudio se utilizó la entrevista semi estructurada, que consiste en “una guía de asuntos o preguntas donde el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados” (Hernández Sampieri, et al., 2014 : 498)

Por otra parte, para la validación del instrumento de medición en la presente investigación, se ocupó el modelo de entrevistas desarrollado por José Cruz Mundet en su

libro Manual de Archivística (2005). Además, previo a la ejecución de la entrevista, fue necesario recabar antecedentes respecto a quienes desempeñaban funciones en las unidades señaladas. Posteriormente, se envió un correo electrónico a los funcionarios para acordar la entrevista en profundidad, en donde el entrevistado podrá responder de forma abierta al cuestionario.

En ese sentido, el análisis de la información de la entrevista en profundidad cuenta con una estructura o malla temática, que es la estructura del elemento de medición, elaborado de acuerdo a los ejes centrales de investigación (Scribano, 2008 : 151). La malla temática está organizada en base a categorías y subcategorías.

Es así como las categorías, se basan en los datos recolectados (entrevistas, observaciones, anotaciones y demás datos), pero a su vez cuentan con propiedades representadas por subcategorías, las cuales son codificadas, es decir las subcategorías proveen detalles de cada categoría (Hernández Sampieri, et al., 2014 : 494). Lo anterior se expresa de la siguiente manera:

Malla temática

I. Categoría: Atribuciones

- 1.1. Oficina
- 1.2. Organismo del que depende
- 1.3. Atribuciones exclusivas

1.4. Atribuciones compartidas

II. Categoría: Ubicación física de los archivos

- 2.1 Localización, estado físico, instalación

III. Categoría: Series documentales

- 3.1 Tipos documentales
- 3.2. Fechas extremas
- 3.3. Organización

IV. Categoría: Necesidades informativas

- 4.1. Datos del encargado (nombre, cargo, contacto)
- 4.2. Necesidades informativas a futuro

3.2.3. Métodos y técnicas de análisis

La técnica de análisis empleada fue el análisis de contenido. Esta consiste en una “técnica de investigación destinada a formular, a partir de ciertos datos dentro de un texto, inferencias reproducibles y válidas que puedan aplicarse a un contexto” (Krippendorff, 1990).

Es así como el análisis se aplicó a las respuestas obtenidas de los entrevistados. Por consiguiente, a partir de las respuestas resultantes se organizó la información en base a un análisis paralingüístico y sintáctico.

De esta forma el análisis de las respuestas de la entrevista en profundidad, se llevó a cabo mediante el proceso de categorización, que incluye el desarrollo de categorías y subcategorías a partir de la información recabada.

La categorización es una operación de clasificación de elementos constitutivos de un conjunto por diferenciación, tras la agrupación por género (analogía), a partir de criterios previamente definidos. Las categorías son secciones o clases que reúnen un grupo de elementos (unidades de registro en el caso del análisis de contenido) bajo un título genérico, reunión efectuada en razón de los caracteres comunes de estos elementos (Bardin, 2002 : 90).

Para la presente investigación de enunciación, se utilizó como criterio de categorización, el análisis semántico (categorías temáticas: por ejemplo, todos los temas que signifiquen ansiedad se reunirán en la categoría "ansiedad", mientras los que signifiquen posesión se agruparán bajo el título conceptual "posesión"), y el análisis sintáctico, que significa aislar la información por categorías y ordenarlas por repetición, es decir identificar y agrupar cuántas veces se repite un determinado concepto (los verbos, los adjetivos) (Bardin, 2002 : 90).

Además, se utilizaron reglas de numeración o recuento, estas se refieren a la forma de contar las unidades de registro codificadas (Porta y Silva, 2003 : 11). Para la presente investigación se ocuparon las siguientes reglas:

- La presencia o ausencia de un determinado código.

- La frecuencia: es el número de veces que aparece un código determinado o unidad de registro.

3.2.3.1 Categorías:

Las categorías son “temas” de información básica identificados en los datos para entender el proceso o fenómeno al que hacen referencia. En el caso de la teoría fundamentada identifica a los conceptos implicados y la secuencia de acciones e interacciones de los participantes involucrados. Finalmente el producto emergente, es una propuesta teórica que explica tal proceso o fenómeno. (Hernández Sampieri, et al., 2014 : 495).

De esta manera, una categoría puede estar conformada por varias subcategorías. En esta investigación fueron utilizadas las siguientes:

- Atribuciones: exclusivas y compartidas.
- Ubicación física de los archivos: localización, estado físico, instalación
- Series documentales: tipos documentales
- Necesidades informativas: datos del encargado, necesidades informativas a futuro

Con los datos resultantes, se elabora una matriz de análisis, que es un cuadro constituido por cuatro columnas en donde se presentan de forma horizontal todos los elementos teóricos necesarios para el análisis profundo de un determinado objeto de estudio (Finol y Camacho, 2008). En ese orden los elementos son:

- Los objetivos específicos de la investigación proyectada.
- Las categorías derivadas del objetivo específico correspondiente.
- Las subcategorías, que constituyen la descomposición más completa de cada categoría.
- Unidades de análisis

A continuación, se presenta un modelo de matriz de análisis, que se empleará como referencia una vez obtenidos los resultados de la entrevista en profundidad. Cabe mencionar que la matriz de análisis final se encuentra ubicada en el Anexo C de la presente investigación.

Cuadro N° 1
Matriz de Análisis Según modelo de Finol

Objetivo general: Demostrar la inviabilidad del arbitraje contemplado en los artículos 138 y siguientes de la Ley Orgánica Procesal del Trabajo como medio alternativo de resolución de conflictos en sede judicial laboral.			
Objetivos específicos	Categorías	Sub-Categorías	Unidad de Análisis
1. Definir el arbitraje judicial y su naturaleza jurídica.	-Definición -Naturaleza jurídica	- Definir conflictos -Definir que arbitraje y tipos de arbitraje. -Definir naturaleza jurídica -Definir la naturaleza jurídica del arbitraje como medio alternativo de solución de conflicto contemplado en la LOPT	Doctrina nacional e internacional
2. Oportunidad procesal para optar por el arbitraje	-oportunidad procesal	- Determinar el momento procesal en que puede optarse por el arbitraje	Ley Orgánica Procesal del Trabajo Doctrina
3. Caracterizar la Junta de Arbitraje a designarse para la realización del arbitraje	- Características de la Junta de Arbitraje.	- Definir reconocida honorabilidad. -Definir Abogado o profesional de reconocida competencia. - Número de miembros	. Ley Orgánica Procesal del Trabajo Doctrina
4. Analizar la cancelación de los honorarios profesionales de los árbitros.	-Cancelación de honorarios.	-Forma del pago - Quien los cancela - Cuando se cancelan Procedimiento para el pago -Determinar si existen parámetros para determinar el monto de los honorarios. Determinar la constitucionalidad del pago de los honorarios	Ley Orgánica Procesal del Trabajo Doctrina
5. Determinar la naturaleza jurídica de la decisión tomada por los árbitros	-Naturaleza Jurídica de las decisiones	- Definición de Laudo Naturaleza jurídica del laudo Recursos contra el laudo.	Ley Orgánica Procesal del Trabajo Doctrina

Figura 4: Matriz de análisis según modelo de Finol (Finol y Camacho, 2008).

3.3. Universo / Población

Luego de definir los métodos de análisis y recolección de información se procedió a delimitar la población que fue estudiada y sobre la cual se pretende generalizar los resultados (Hernández Sampieri et al. 2010). De esta manera en cuanto al concepto de población, se refiere al “conjunto total de elementos que constituyen un área de interés analítico” (Padua, 2013).

De acuerdo a Hernández Sampieri (et al., 2010) fue necesario precisar las características de la población para así delimitar el grupo humano sobre el cual recayó la aplicación de la técnica de recogida de datos que en este estudio fue la entrevista en profundidad.

Por lo tanto la población de la presente investigación consideró a los jefes de cada unidad administrativa perteneciente al Sistema de Bibliotecas de la Universidad Católica de la Santísima Concepción, estos son, Unidad de Gestión de la Información (UGI), Unidad de Tecnologías de la Información (UTI) y Jefe de Biblioteca (JB) del Campus San Andrés, con un total de tres profesionales a entrevistar.

Capítulo IV: Resultados

4.1. Aplicación de la metodología

El proceso de transcripción es el “registro escrito de una entrevista, sesión grupal, narración, anotación y otros elementos similares. Es central para el análisis cualitativo y refleja el lenguaje verbal, no verbal y contextual de los datos” (Hernández Sampieri et al., 2014 : 447).

De esta forma al emplear el diseño de codificación selectiva, se realizará el reporte del estudio basado en la teoría fundamentada mediante la inclusión de un diagrama o esquema emergente. En este caso, se ocupará una matriz de datos y un conjunto de proposiciones e historia narrativa (Hernández Sampieri et al., 2014 : 497).

Cabe mencionar que el cuestionario de la entrevista aplicada fue incorporado en los anexos del respectivo estudio.

4.1.1. Estructura Orgánica

La Dirección de Bibliotecas de la Universidad Católica de la Santísima Concepción, configura su organización a partir de una estructura lineal, esta se basa en "el principio de autoridad lineal, con una jerarquía de autoridad en la cual los subalternos obedecen a sus superiores", además incorpora "líneas formales de comunicación; únicamente se comunican los órganos o cargos entre ellos por medio de las líneas presentes en el organigrama con excepción de quienes se sitúan en su cima". Lo anterior "centraliza las decisiones, une al órgano o cargo subordinado con su superior, y así sucesivamente". De esta forma posee una "configuración piramidal, a medida que se eleva la jerarquía, disminuye el número de cargos u órganos" (Minsal y Pérez, 2007).

En otras palabras un organigrama lineal establece relaciones de dependencia jerárquica entre las unidades administrativas lo que confluye en las funciones y toma de decisiones de cada unidad. Es este sentido todas las unidades consultadas, depende de la Dirección de Bibliotecas (SB, UTI, UGI). En el caso del Jefe de Biblioteca (JB), dicha jerarquía se expresa hacia la USP.

El organigrama actualizado que identifica la estructura orgánica de la Dirección de Bibliotecas de la Universidad Católica de la Santísima Concepción se extrajo desde la página web de la universidad en cuestión.

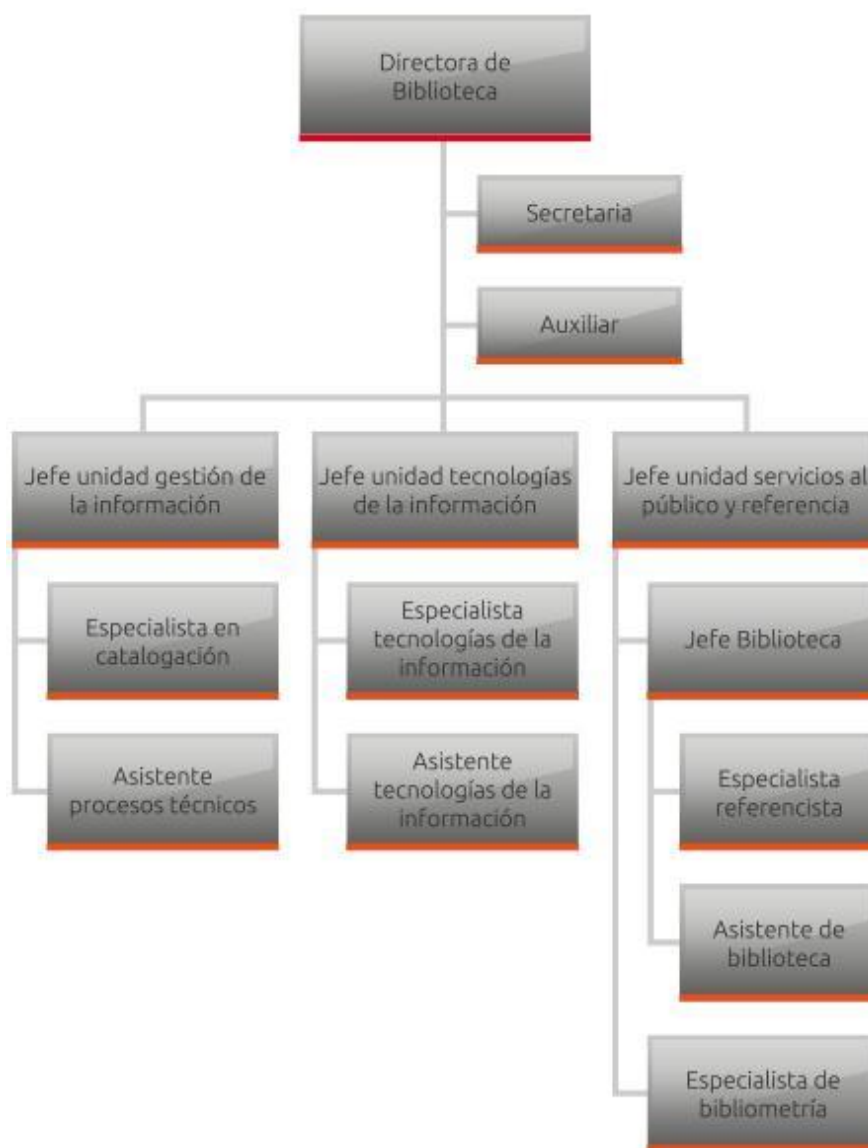


Figura 5: Organigrama de tipo funcional de la estructura orgánica de la institución. Recuperado de <http://www.sibucsc.cl/about/>

En ese sentido en el primer nivel de la organización se encuentra la Directora de Bibliotecas, quien es apoyada en sus funciones por:

- **Secretaría Dirección de Biblioteca (SB).**

Luego en el segundo nivel, están las tres unidades organizativas que desarrollan labores a la unidad principal, los nombres y las actividades que desempeñan cada una ellas serán señalados a continuación:

- **Unidad de Gestión de la Información (UGI)**, esta unidad tiene como objetivo, “gestionar la adquisición y procesamiento del material bibliográfico en los distintos formatos” (Unidad de Gestión de Calidad y Dirección de Biblioteca de la Vicerrectoría Académica, 2016 : 7).
- **Unidad de Tecnologías de la Información (UTI)**, su propósito es “optimizar el uso y acceso al sistema integrado de biblioteca y los recursos informáticos e infraestructura de soporte disponible” (Unidad de Gestión de Calidad y Dirección de Biblioteca de la Vicerrectoría Académica, 2016 : 12).
- **Unidad de Servicios al Público y Referencia (USP)**, entre sus funciones se encuentran “dar respuesta oportuna y satisfactoria a las necesidades de información por parte de nuestros usuarios”. Debido a lo anterior, posee una “serie de servicios tales como préstamos, renovaciones en línea, reserva, referencia y hemeroteca, conmutación bibliográfica, acceso a bases de datos y otros”. A su vez, se encarga de “evaluar, corregir e implementar medidas correctivas a dichos servicios e incorpora nuevos productos o servicios acordes a las necesidades de la comunidad universitaria en el desarrollo de las tecnologías de información y comunicación (TIC’s)” (Unidad de Gestión de Calidad y Dirección de Biblioteca de la Vicerrectoría Académica, 2016 : 12).

Para efectos de esta investigación, será necesario recalcar que la elaboración del estudio se realizó en base a las dos primeras unidades administrativas ya mencionadas. Sin embargo, surgió una modificación en la estructura del organigrama, puesto que en octubre del 2016 se configura la Unidad de Servicio al Público y Referencia (USP), por lo tanto no hay gestión documental. Es así como el Jefe de Biblioteca del Campus San Andrés, depende de los requerimientos de esta unidad. Debido a lo anterior, se considerará trabajar con esta última unidad administrativa, ya que conserva el mayor acervo documental del trabajo efectuado cuando desempeñaba funciones como USP.

- **Jefe de Biblioteca (JB) Campus San Andrés**, cuya misión es “dar respuesta a las necesidades de información de la comunidad de su biblioteca velando por el óptimo funcionamiento de los servicios bibliotecarios” (Unidad de Gestión de Calidad y Dirección de Biblioteca de la Vicerrectoría Académica, 2016 : 20).

4.2. Entrevista en profundidad

Las entrevistas se realizaron entre el 5 y el 7 de diciembre del 2016. Los entrevistados fueron los jefes(as) y funcionario(as) de las unidades señaladas a continuación:

- Secretaría Dirección de Bibliotecas (SB): Srta. Daniela Albarrán Serrano.
- Unidad de Tecnologías de la Información (UTI): Sr. Elvis Aravena Beltrán.
- Unidad de Gestión de la Información (UGI): Sra. Paula Díaz Fuentes.
- Jefe de Biblioteca (JB) Campus San Andrés: Srta. Rose Espinoza Candia.

4.3. Análisis de la Entrevista:

En la presente investigación, la interpretación de los resultados se realizó a partir de las respuestas obtenidas en las entrevistas.

Las respuestas fueron relacionadas utilizando criterios de categorización, como lo fueron el análisis semántico, es decir, establecer categorías temáticas, y el análisis sintáctico que es aislar la información por categorías y contabilizar cuantas veces fue empleada una palabra clave. Además con la información ya organizada en una matriz de análisis, se interpretaron los datos haciendo uso de la narrativa.

4.3.1. Categoría: Atribuciones

En esta categoría, se encuentran las atribuciones o actividades llevadas a cabo por las diferentes unidades administrativas de la Dirección de Bibliotecas de la Universidad Católica de la Santísima Concepción.

4.3.1.1. Atribuciones exclusivas

Son las actividades específicas e individuales que desarrolla cada unidad. En primer lugar la SB considera archivar, clasificar y respaldar la documentación emitida por la

Dirección de Bibliotecas. A lo anterior, se suma recibir las solicitudes de información de los estudiantes y público en general, llevar un registro de los gastos económicos, como también cumplir con las actividades designadas por la Dirección de Bibliotecas.

En el caso la UTI, esta unidad se encarga de brindar equipamiento y soporte en tecnologías de la información a los usuarios, situando sus funciones en base a la administración y el desarrollo del software ALEPH (Sistema Integral para la Automatización de Bibliotecas), el repositorio digital UCSC, que es el directorio en línea de la biblioteca conformado por las colecciones de: publicaciones científicas UCSC, editorial UCSC, memorias de título pregrado y tesis de postgrados. Otras de sus actividades son el respaldode los sistemas de información, como aquellos conformados por bases de datos, como el repositorio digital (tesis de pre y post grado), las referencias electrónicas, el software ALEPH, la sala de referencias electrónicas y las solicitudes de certificados electrónicos

Por otra parte, la Unidad de Gestión de la Información (UGI), se agrupa en dos áreas, la primera de ellas es la de adquisiciones, conformada por los procesos de cotización, solicitud, y compra del material bibliográfico. En segundo lugar cuenta con la Unidad de Procesos Técnicos, a la cual distribuye el material ha ser foliado y catalogado. Este proceso es válido para la Biblioteca del Campus San Andrés, el resto de las sedes y unidades del Sistema integrado de bibliotecas.

Respecto al Jefe de Biblioteca (JB), sus funciones principales giran en torno a la prestación de servicios bibliotecarios a los usuarios de la Universidad Católica de la Santísima Concepción, como por ejemplo los préstamos inter bibliotecarios e inter campus, la emisión de certificados de no deuda de material bibliográfico (incluye todos los recursos de material cargados a la cuenta), creación de cuentas para la habilitación de los servicios de biblioteca a los estudiantes y usuarios en general.

A su vez, este profesional se encarga de aplicar encuestas de satisfacción a los usuarios respecto a los servicios de biblioteca -existe un respaldo físico de este ítem- junto con la función de publicar información de la organización en redes sociales (Twitter, Instagram y Facebook), a lo que se añade la elaboración y la emisión de boletines de biblioteca. Asimismo, el JB lleva a cabo actividades de índole administrativo, como lo son la cobranza de libros morosos a los estudiantes y los profesores, el envío del listado de los

libros a ser empastados (alta demanda; Harry Potter, Biología Celular y Cálculo, en el caso de los libros de Historia de Chile por escasez de copias y las ediciones nuevas que llegan a biblioteca)

A lo anterior mencionado se suma el desarrollo del inventario, la elaboración de instructivos, en donde se registra el status de los libros (perdidos, morosos o extraviados). Se incluye en este apartado la coordinación que debe realizar la funcionara para organizar las actividades del personal a cargo, respecto al otorgamiento de los permisos administrativos, los horarios de almuerzo y la destinación de funciones a otras áreas de trabajo en biblioteca.

4.3.1.2. Atribuciones compartidas

Son aquellas actividades desarrolladas por dos o más unidades en conjunto y que comparten alguna función en común.

Es así como las unidades SB, UGI y JB, al efectuar un trabajo administrativo tienen funciones relacionadas, como es el caso de la elaboración de formularios y el envío de la documentación respectiva a los diferentes solicitantes.

Ahora bien, la SB trabaja en conjunto a la UGI en lo que respecta a la emisión, recepción y respaldo de facturas y solicitudes de compra y pago, además del proceso de fotocopia y escaneo de aquellos documentos. También ocurre con la emisión de informes por parte del JB a la SB, respecto a las capacitaciones realizadas en torno a las necesidades informativas y el uso de bases de datos a los usuarios, además del envío de informes con las estadísticas sobre el uso de bases de datos.

Por otro lado, la UGI lleva a cabo funciones con la colaboración del JB, como por ejemplo la distribución de material bibliográfico o bien la elaboración de memos que detallen la pérdida o la reposición de un documento en específico. Además, ambas unidades mencionadas realizan la definición de procedimientos mediante la elaboración de un manual. Otras actividades compartidas son la recepción y envío de memos entre unidades sobre los libros catalogados, finalmente el Jefe de Biblioteca es quien registra en qué colección queda cada unidad documental simple.

Asimismo, estas dos unidades señaladas, efectúan la devolución de libros a través del envío de un memo. En ese sentido se controla el tránsito de la devolución de material entre una sede a otra (JB, UGI). Finalmente ambas unidades remiten documentación a otras unidades, estas son:

- Unidad de Procesos Técnicos, para los materiales nuevos y que conforman el proceso de adquisición, donación, canje o compra.
- Otras sedes de la universidad: Campus Clínico, Cañete, Chillán, Los Ángeles, Santo Domingo y Talcahuano.
- Hemeroteca.

Por otra parte, la atribución compartida desarrollada por la SB y la UTI es cargar las tesis al repositorio digital de la universidad. Lo mismo ocurre con las unidades UTI y JB, siendo la primera la encargada de iniciar el sistema de bases de datos, para luego el JB efectuar la suscripción a las diferentes bases de datos, mediante el contacto con los proveedores. También ambas unidades colaboran en el desarrollo de informes, haciendo uso de INFOINTELLIGENCE, programa que evalúa en un tiempo determinado las carreras o los tipos de usuarios que acceden a ciertas bases de datos, para así establecer reportes e indicadores.

A su vez, la UTI en colaboración con la UGI, llevan a cabo el trabajo en ALEPH de los módulos de catalogación y circulación, el manejo del OPAC (Catálogo de Acceso Público en Línea) -base de datos compuesta por los registros bibliográficos de los distintos materiales de la biblioteca universitaria- y el empleo del software de gestión de información administrativa conocido como SIMBAD.

Es importante señalar que la USP, también cuenta con actividades correlacionadas con el JB, ya que ambas dependencias pueden elaborar certificados de no deuda de material y préstamos inter campus.

4.3.2. Categoría: Ubicación física de los archivos

La presente categoría incluyó el aspecto físico en el cual se almacena la documentación. En ese sentido se incorporaron las subcategorías de localización, estado físico e instalación.

En el caso de la localización, la información disponible en soporte físico, se encuentra ubicada en las mismas oficinas de las unidades administrativas, conformando archivos de oficina. Debido a esto, la documentación es resguardada en archivadores, armarios y cajas de archivo. Cabe mencionar que existe documentación almacenada en cajas situadas en los pasillos del establecimiento. Por otro lado, la UTI no presenta información en formato físico, siendo esta conservada en el computador, alcanzando un total de 3,32 GB almacenados.

Respecto al estado físico de la información, esta se encuentra en buen estado, ya que al estar resguardada en un soporte físico permite una mejor conservación, como sucede en el caso de las unidades SB, UGI y USP. Para el caso de la UTI, esta subcategoría no aplica, ya que el registro de la información se mantiene almacenado en el computador del jefe de la unidad respectiva.

En relación a las instalaciones que dispone la información, esta se mantiene almacenada en archivadores, armarios y cajas de archivo de las oficinas de las unidades SB, UGI y JB.

4.3.3.1. Categoría: Series documentales

En el presente apartado se señalan el tipo de documentos en base a los cuales las unidades realizan sus respectivas funciones. Por tanto, cabe mencionar que las unidades, dependiendo de la función que cumplen y el cargo ejercido, emplearán ciertos tipos documentales.

A grandes rasgos, las cuatro unidades administrativas comparten el uso de correos electrónicos. Luego son tres las dependencias (SB, UGI y JB) que trabajan en base a facturas, correspondencia recibida, decretos, memos, formularios, informes (estadísticos e indicadores), Lo anterior se debe a que dichas unidades cuentan con atribuciones compartidas al realizar funciones de índole administrativa.

Ahora bien, es necesario recalcar que existen algunas diferencias, como es el caso de la UTI, cuyo trabajo se gestiona exclusivamente en base al empleo de correos electrónicos mediante la solicitud y reenvío de información (entrada y salida de mensajes). Además trabaja con formularios de incidentes, que velan en torno a actividades referentes a cambios en el software ALEPH y mantención de equipos computacionales.

automatización, acreditación, catalogación, estadísticas, prácticas de alumnos, proyectos UCSC y personal a cargo.

La unidad correspondiente al JB, se caracteriza por la elaboración de certificados de no deuda de material, informes del uso de los servicios bibliográficos, como es el caso de los préstamos, listados con indicadores de biblioteca y de las inducciones realizadas a los alumnos de primer año. A su vez, comprende informes con estadísticas de la habilitación de servicios bibliotecarios para los docentes, los estudiantes tesistas y de post grado e informes con indicadores sobre las credenciales de los alumnos nuevos y a quienes renuevan su identificación de biblioteca por pérdida (SB, UGI, JB).

Referente al soporte virtual, esta unidad cuenta con carpetas organizadas según las funciones desarrolladas como por ejemplo: proceso de canjes o donaciones (UGI, JB), suscripciones, colecciones que pasaron por el proceso de encuadernación, listado de credenciales de biblioteca y de la habilitación de servicios de biblioteca para exalumnos de la institución. También incluye carpetas con el directorio compuesto por la información de los funcionarios de la institución, el reporte de morosos y estudiante regulares, el Plan de Desarrollo Estratégico de Biblioteca (PDE), con informe sobre el índice de alfabetización y el número de canjes realizados por biblioteca, el Programa de Inclusión Estudiantil (PIE), respecto al uso de servicios por parte de los usuarios con necesidades especiales, como por ejemplo las mesas inclusivas, el salva escaleras para el acceso al segundo piso del establecimiento, la rampa de acceso hacia estantería abierta y computadores Mac.

A lo anterior, se suma contar con planillas Excel y hojas de ruta, para incorporar cambios de marbetes o reposición del material y la producción de informes respecto al uso de las salas de acceso en la noche, con indicadores según el RUT y la carrera de los estudiantes que utilizan este servicio. Situación similar ocurre con la emisión de informes sobre el empleo de la sala de dispositivos electrónicos y registro de sanciones de alumnos.

4.3.3.2. Fechas Extremas

Las fechas extremas comprenden las fechas de inicio y término (cuando corresponda) del fondo y subfondos documentales (Consejo para la Transparencia, 2012 : 9). En la mayoría de las unidades entrevistadas, la documentación se encuentra organizada

desde el año en que el profesional inicio sus actividades laborales en la unidad. A continuación se presenta el detalle de las fechas recabadas:

- SB: comprende desde el año 2013 al 2016. Anteriormente existía información desde el 2008 al 2012, pero parte de esta documentación se encuentra almacenada en cajas de archivo o bien fue eliminada por la funcionaria.
- UTI: abarca los años 2011 a 2016.
- UGI: considera la información correspondiente a los años 2010 a 2016.
- JB: las fechas extremas oscilan entre los años 2012 a 2016 respectivamente.

4.3.3.3. Organización

Respecto a la organización documental, se presentan similitudes en tres unidades, estas son la SB, UGI y la JB. Esto se debe a que la información respaldada en formato físico, se encuentra registrada en archivadores, armarios y cajas de archivos, según la función administrativa que desempeña el documento o bien el tipo documental que representa. Es importante mencionar que algunas unidades cuentan con un tipo de clasificación tanto temática o alfabética.

En el caso de la información almacenada en el computador, esta se encuentra agrupada por carpetas, subdivididas en años o por el tipo de actividad lleva a cabo. Esta información después es respalda en formato físico para su archivo (SB, UGI y JB)

Por otro lado, existe una organización en el uso del correo electrónico Outlook. Es así como las diferentes unidades, clasifican la información digital en carpetas agrupadas por el año, actividad desarrollada o bien en base a la entrada y salida de información (SB, UGI y JB).

Por el contrario, el trabajo de la UTI se basa en la gestión documental realizada exclusivamente en el computador del funcionario a cargo, con una demanda de alrededor de treinta solicitudes mensuales de información. Además considera un respaldo de la información de ex funcionarios (UTI). Situación similar ocurre con el JB, quien respalda la información mediante el uso de pendrive.

Ahora bien la UTI, agrupa la información sólo en formato digital. De esta manera los correos electrónicos recibidos son organizados haciendo uso del programa Thunderbird, creado por la compañía Mozilla y que cumple la misma función que su homólogo Outlook (Microsoft). Ambos programas organizan los correos electrónicos, es así como la clasificación dependerá de los criterios que le otorgue el funcionario que emplea el programa en cuestión. En ese sentido la clasificación, puede ser por carpetas, los nombres de los funcionarios (UGI), los años y procesos efectuados (JB) o bien por las entradas y salidas de los mensajes (SB). En el caso de la UTI, se establecieron reglas de configuración por parte del funcionario, en donde los mensajes recibidos se indexan a la carpeta del usuario(a) que hace envío de la información.

4.3.4.3. Necesidades informativas a futuro

Existen ciertas relaciones entre las necesidades informativas a implementar por las diferentes unidades entrevistadas. Entre ellas se destacan desarrollar un sistema automatizado para facilitar el proceso de búsqueda y recuperación de información, permitiendo el ahorro de tiempo a los funcionarios, como en el caso de los nuevos ingresos de material, evitando la búsqueda carpeta por carpeta la documentación solicitada.

A lo anterior señalado se suma la estandarización en la elaboración de memos y formularios. Esto sucede a que se debe crear un documento diferente por cada libro catalogado que pasa al área de circulación (JB), situación similar ocurre con la creación de formularios de incidentes y solicitudes (UTI, JB).

Otra necesidad informativa señalada, es establecer un orden en la oficina, mediante la provisión de una infraestructura adecuada, con la reducción de documentación acumulada (archivos de oficina) y la incorporación de una figura administrativa, quien se encargue de manejar todo el papeleo, pues no existe un profesional o alumno ayudante designado a dichas tareas (JB).

Asimismo, es necesaria la optimización de la organización documental, considerando el respaldo de información, como sucede con la digitalización de solicitudes de compra y facturas (SB, UGI) o en el caso de la UTI serviría para clasificar los correos electrónicos según el tipo de incidentes (ALEPH o soporte).

Capítulo V: Conclusiones

Durante la presente investigación se pudo constatar que las dos principales unidades productoras de información son la Secretaría de Bibliotecas (SB) y la Unidad de Gestión de la Información (UGI). Esto se debe a que realizan la emisión de grandes volúmenes de documentación como lo son las solicitudes de compra, las facturas y los memos, por lo que el registro de dichos procedimientos debe ser resguardado en archivadores o cajas de archivo.

En el caso del Jefe de Biblioteca, si bien trabaja con documentación como memos e informes, esta unidad depende de las decisiones tomadas por las unidades administrativas superiores (Dirección de Bibliotecas, UTI, UGI y USP). Además se estableció que gran parte de la información presente corresponde a los procedimientos desarrollados por la antigua unidad (USP) y que no han sido transferidos de oficina.

Ahora bien, en el caso de la Unidad de Tecnologías de Información (UTI), no presenta información en soporte físico, ya que el funcionario a cargo prefirió conservar un respaldo en el computador. En este sentido se percató de la inexistencia de políticas establecidas por la unidad en cuanto a la organización documental.

De esta forma, de acuerdo al análisis efectuado, se concluyó que no existe un archivo central para la organización documental de la institución, originándose archivos de oficina por cada unidad, entorpeciendo la ejecución de las atribuciones específicas y compartidas por los jefes de unidad, sumado a la inhabilitación de espacios al interior de las oficinas, debido a que estos son ocupados por la información producida.

Es así como se dificulta el acceso a la información generada por las oficinas administrativas. Es importante recalcar que el volumen de documentos en los diferentes soportes, muchas veces innecesario, ya que se produce más de lo necesario y sin un orden adecuado. A lo anterior señalado se añade la inversión que las organizaciones deben realizar en la adquisición de recursos de tipo humanos y económicos, factores que deben ser considerados al momento de tomar la decisión de la creación de un archivo central para la institución.

En este sentido, hay que especificar que la información debe ser controlada, incluso antes de su nacimiento con medidas preventivas. Lo anterior con el propósito de racionalizar la producción documental. Ante el escenario de producción indebida de información sin control alguno, será necesario contar con medidas de tratamiento documental, que permitan actuar y solucionar las problemáticas producidas.

Es por esto que el gran reto de las gestiones documentales, tradicionales o electrónicas, sea la valoración o evaluación documental que ha de partir de una correcta identificación que permita reconocer los valores primarios y secundarios de los documentos que nos lleven a su selección, para así poder concluir qué hay que eliminar y qué hay que conservar para el futuro.

Por tanto, la gestión documental surge como una herramienta eficaz para la optimización de los procesos de acceso y organización de la información. De esta manera a raíz de la investigación realizada se propone implementar un sistema de gestión documental, para mejorar la accesibilidad y la automatización de los expedientes, reduciendo los tiempos de consulta por parte de los funcionarios junto a la manipulación excesiva de los documentos.

Con esta evidencia se añade a la propuesta mencionada la elaboración de un manual de procedimientos, que defina los procesos de gestión documental, junto a la adquisición de un software de control documental que facilite la migración de documentación desde un formato en papel a uno electrónico. De esta forma, se iría en beneficio a otras unidades que presenten problemas de esta índole al interior en la universidad, como es el caso del archivo administrativo en las dependencias del Edificio Ezzati y la colección histórica de la carrera de Derecho, ubicada en la biblioteca del Campus San Andrés.

En definitiva, si bien las unidades estudiadas cuentan con volúmenes documentales que registran el desarrollo de las actividades desempeñadas y proveen de una organización básica, no existe una lógica ni ordenamiento en común entre las diferentes unidades administrativas. A lo anterior, se suma que si bien los funcionarios realizan un almacenamiento de la información, no se le otorga de una utilidad respectiva que permita optimizar las labores del personal a cargo, para acabar finalmente con la acumulación de la documentación ya sea en soporte físico o digital lo que se refleja en la actualidad en los

archivos de oficina de las unidades de la Dirección de Bibliotecas de la Universidad Católica de la Santísima Concepción.

Referencias bibliográficas

- Abadal, E. y Codina, L. (2009). *Bases de datos documentales: características, funciones y método*. Madrid, España: Síntesis.
- Bardin, L. (1991). *Análisis de contenido*. España: Ediciones Akal.
- Casanovas, I. (2008). *Gestión de archivos electrónicos*. Buenos Aires, Argentina: Alfabeta Ediciones.
- Consejo para la Transparencia (2012). *Guía Técnica N° 2, Elementos para la organización de documentos en un archivo*. Santiago, Chile: Archivo Nacional de Chile. Recuperado de <http://www.educatransparencia.cl/sites/default/files/guia2.pdf>
- Cruz Mundet, J. (2005). *Manual de archivística* (6a. Ed.). Madrid, España: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
- Cruz Mundet, J. (2011). *Diccionario de archivística: (con equivalencias en inglés, francés, alemán, portugués, catalán, euskera y gallego)*. Madrid, España: Alianza.
- Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (2012). *Directrices para la organización documental*. Santiago de Chile: Archivo Nacional de Chile.
- Gauchi Risso, V. (2012). Aproximación teórica a la relación entre los términos gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento. *Revista Española de Documentación Científica*, (35), pp. 531-554. Recuperado de <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/viewFile/762/844>
- Heredia Herrera, A. (1995). *Archivística general: teoría y práctica*. Sevilla, España: Diputación Provincial de Sevilla.
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la investigación* (5a. Ed.). México, D.F., México: McGraw Hill Interamericana.

- Janesick, V. J. (1998). *"Stretching" exercises for qualitative researchers*. California, Estados Unidos: Sage.
- Krippendorff, K. (1990). *Metodología de análisis de contenido teoría y práctica*. Barcelona: Paidós.
- López Yepes, J. (1997). *Los caminos de la información: cómo buscar, seleccionar y organizar las fuentes de nuestra documentación personal*. Madrid, España: Fragua.
- Mastropiero, M. (2006). *Archivos privados: análisis y gestión*. Buenos Aires, Argentina: Alfagrama.
- Minsal, D. y Pérez, Y. (2007). Organización funcional, matricial...: en busca de una estructura adecuada para la organización. *Acimed*, 16(4), 0-0. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v16n4/aci101007.pdf>
- Melnik, D., Pereira, M. y Pablo A. (2005). *Bases para la administración de bibliotecas: organización y servicios*. Buenos Aires, Argentina: Alfagrama Ediciones.
- Finol, M. y Camacho, H. (2008). *El proceso de investigación científica* (2a. Ed.). México: Editorial McGraw-Hill.
- Rodríguez, G., Gil Flores, J. y García Jiménez, E. (1999). *Metodología de la investigación cualitativa*. Málaga: Aljibe. Recuperado de <http://148.202.18.157/sitios/catedrasnacionales/material/2010b/ortiz/infmic.pdf>
- Porta, L., y Silva, M. (2003). La investigación cualitativa: el Análisis de Contenido en la investigación educativa. *Red Nacional Argentina de Documentación e Información Educativa*. Recuperado de <http://www.uccor.edu.ar/paginas/REDUC/porta.pdf>
- Sáiz, F. (2013). *Implantación de un sistema de gestión de archivo para una fundación en medicina*. Madrid, España: Universidad Carlos III de Madrid.
- Scribano, A. (2008). *El proceso de investigación social cualitativo*. Buenos Aires, Argentina: Prometeo Libros Editorial.

Taboada, F. y Nielsen, M. (2006). *Archivística y normalización: norma ISO 15489*. Buenos Aires, Argentina: Alfagrama.

Unidad de Gestión de Calidad y Dirección de Biblioteca de la Vicerrectoría Académica (2016). *Descripción de cargos Dirección de Biblioteca*. Concepción, Chile: Universidad Católica de la Santísima Concepción.

Anexo A

Siglas y abreviaturas

ALEPH: Sistema Integral para la Automatización de Bibliotecas.

DARA: Dirección de Admisión y Registro Académico.

JB: Jefe de Biblioteca

SB: Secretaria Dirección de Biblioteca

SiBUCSC: Sistema de Bibliotecas Universidad Católica de la Santísima Concepción

UCSC: Universidad Católica de la Santísima Concepción

UGI: Unidad de Gestión de la Información

USP: Unidad de Servicio al Público

UTI: Unidad de Tecnologías de la

Información **VRA:** Vicerrectoría Académica

Anexo B

Glosario

Accesibilidad: posibilidad de consulta de los documentos de archivo, determinada por la normativa vigente, su control archivístico y su estado documental.

Administración de archivos: 1. Acción y efecto de ejercer la autoridad y desarrollar las competencias de una organización en materia de archivos. 2. La dirección y la gestión de los archivos.

Archivo de gestión o de oficina: unidad productora de documentos. Es la primera etapa en la vida de los documentos y en ella deben permanecer mientras dure la formación de los expedientes. Su organización consiste en respetar la formación de las series documentales. Los documentos deben ser agrupados en el orden que estos han sido producidos.

Archivo central: sus fondos están constituidos por las series documentales transferidas de los distintos archivos de oficina que integran la estructura del organismo al que pertenecen.

Área: sección de la descripción archivística que comprende datos de una categoría o de un conjunto de categorías.

Atributo: característica que identifica unívocamente un documento o un elemento de un documento.

Ciclo de vida de los documentos: etapas por las que sucesivamente atraviesan los documentos desde que se producen en el archivo de gestión y pasan por el archivo central e intermedio. Hasta que se eliminan o conservan en el archivo histórico.

Clasificación documental: dícese de la clasificación de documentos, como operación intelectual para el tratamiento de un fondo, fundada en el principio de respeto al origen del fondo y en el principio de respeto al orden original.

Colección de documentos de archivo: resultado de reunir documentos creados como fruto del saber y destinados a su difusión custodiados en un archivo.

Control de fondos: conjunto de operaciones realizadas en los archivos para el adecuado seguimiento, comprobación e inspección física, administrativa e intelectual de los fondos.

Correo electrónico: sistema de comunicación por ordenador a través de las redes informáticas que sirve para enviar y recibir mensajes rápidamente.

Decreto: decisión de una autoridad, tribunal o juez sobre una materia de competencia. Habitualmente se emplea para designar los actos administrativos o gubernamentales.

Depósito: área del archivo destinada al almacenamiento seguro de los documentos agrupados y protegidos en unidades de instalación y ubicados en estanterías.

Documento administrativo: conjunto de documentos producidos por la administración pública, por el régimen interno de la entidad productora o por las necesidades de gestión administrativa del sujeto productor.

Eliminación: destrucción física de unidades o series documentales que hayan perdido su valor administrativo, probatorio o constitutivo o extintivo de derechos y que no hayan desarrollado ni se prevea que vayan a desarrollar valores históricos.

Estandarización: proceso de búsqueda de patrones de equilibrio y unificación de las características de un producto o servicio, con el fin de establecer normas de asimilación a un modelo a seguir para la fabricación en serie.

Estructura orgánica: esquema formal de relaciones, comunicaciones, procesos de decisión, procedimientos y sistemas dentro de un conjunto de personas, unidades, factores materiales y funciones con vistas a la consecución de objetivos.

Fases del archivo: teoría clásica equiparable a la del ciclo de vida de los documentos, que explica las divisiones o subdivisiones de un archivo según la edad de los documentos, en función de la cual atraviesan por distintas fases.

Fase pre-archivística: se crea un expediente, a través de trámites se generan documentos. Tiene dos momentos: concepción o gestación, en donde se diseña el documento y el trámite

que comprende desde que alguien inicia una acción administrativa o judicial, hasta que la respectiva autoridad cierra el caso con su decisión.

Flujo documental: son el reflejo gráfico de las actividades que una entidad realiza para cumplir con sus funciones, misiones y metas establecidas creando una ruta a seguir desde el inicio hasta el fin de los procesos.

Gestión: es la acción y el efecto de gestionar y administrar. De una forma más específica, una gestión es una diligencia, entendida como un trámite necesario para conseguir algo o resolver un asunto, habitualmente de carácter administrativo o que conlleva documentación.

Gestión administrativa: 1. Actividad propia de las oficinas o unidades administrativas. 2. Acción y efecto de reunir datos e informaciones y transcribirlas en documentos para el desarrollo de las actividades de las organizaciones y de los individuos

Gestión documental: es el área de la gestión responsable del control eficiente y sistemático de la creación, recepción, mantenimiento y uso destrucción de documentos, incluyendo los procesos para capturar y conservar evidencia e información sobre actividades y transacciones de la organización.

Identificación: análisis de la entidad como estructura organizativa (su historia, organización, procesos), el análisis funcional y el análisis de la normativa en la que se sustenta y de los tipos documentales resultantes. Los factores fundamentales de la identificación son: el órgano productor, la competencia, la función y el tipo documental.

Jerarquía: escala de prelación entre entidades, objetos y conceptos, que aplicada a las organizaciones supone el establecimiento de un orden o estructura organizativa por niveles de importancia y mando, conocidos como niveles jerárquicos, que siguen una gradación descendente desde el ápice a la base.

Manual de procedimientos administrativos: guía para la tramitación de procedimientos administrativos por parte de una organización, que contiene una descripción glosan, cómo se ejecutan, quiénes son sus responsables, la normativa aplicable y los documentos que la soportan.

Niveles de organización: grupo jerárquico de los fondos archivístico con propósitos de control físico e intelectual. Los niveles son: repositorio, sección, fondo o colección, subgrupo, clase o series, sub series, expediente, unidad documental.

Normalizar: crear normas o reglas que se deben seguir o a las que se deben ajustar conductas, tareas, actividades

Oficio: documento administrativo de transmisión que se utiliza para la comunicación entre diferentes Administraciones Públicas. Por extensión ha pasado a denominar todo tipo de comunicación oficial emanada de una de ellas.

Organización: proceso archivístico y su resultado, aplicado a un fondo o a una sección de fondo (sub fondo), que consiste: 1) en dotarle de una estructura lógica que reproduzca el proceso mediante el cual los documentos han sido creados por su productor, siguiendo los principios de procedencia y de orden original (clasificación y ordenación); 2) en describir los documentos y sus agrupaciones de modo que sean recuperables para su uso (descripción).

Organigrama: representación esquemática y grafica de la anatomía de una organización o de una parte de ella, en la que se señalan los diferentes niveles de la estructura formal, se establecen las relaciones y funciones de cada uno de sus componentes y se reproduce la escala jerárquica.

Principio de Procedencia: indica que cada documento debe estar situado en el fondo documental del que procede, teniendo en cuenta que debe mantenerse la unidad e independencia de cada fondo y en este la integridad y carácter seriado de los documentos.

Principio de respeto al orden original: señala que los documentos se producen en un orden secuencial, lógico y natural. Estos deben guardar la sensatez uno con el otro, pues al respetar el origen en consecuencia se mantiene el orden.

Recuperación de información: es la disciplina que estudia la representación, la organización y el acceso a la información.

Registro: la información creada, recibida o mantenida como evidencia e información por una organización o una persona en cumplimiento de acciones legales o en el curso de sus

operaciones al conjunto de documentos que contienen información que está directamente relacionada con la misión, operaciones y actividades de una organización.

Relaciones estructurales: 1. Conexiones que unen los diferentes elementos de una organización y constituyen la esencia de la estructura. En la jerga se conocen como relaciones organizacionales. 2. Relaciones jerárquicas: se dan entre un jefe y sus subordinados. Se caracterizan por la autoridad, la emisión de órdenes, disposiciones y normas, y el control sobre su aplicación.

Repositorio: 1. Lugar donde se guarda algo. Esta acepción ha pasado al vocabulario tecnológico para referirse al archivo o depósito de bases de datos e información electrónica.

Selección documental: corresponde a la documentación producida por cada una de las unidades administrativas de la entidad, sin importar su nivel.

Sistema de clasificación: lenguaje elaborado que permite ordenar las unidades documentales de los fondos documentales del archivo y disponerlas por clases (según características semejantes).

Sistema de gestión de documentos: conjunto de operaciones integradas en la producción administrativa, basada en el análisis, la tramitación y los valores de los documentos; así como las técnicas que permiten la planificación, el control, el uso, la eliminación o la conservación y la transferencia de los documentos a un archivo.

Sistemas de información: son registros estructurados o documentos ordenados, agrupados o categorizados por conceptos comunes y recuperados de acuerdo a criterios de acceso determinados. Estas categorías son el resultado de una abstracción que generaliza los aspectos particulares o singulares de los documentos que produce y utiliza una comunidad.

Tipo documental: clase de documentos que se distingue por la semejanza de sus características físicas (por ejemplo, acuarelas, dibujos) y/o intelectuales (por ejemplo, diarios, libros de actas, etc.).

Tratamiento archivístico: conjunto de operaciones y tareas que se aplican a los documentos en cada una de sus etapas y que tiene como objetivo su conservación, su organización.

Dentro del tratamiento archivístico existen determinadas funciones. Éstas comprenden dos operaciones que se engloban dentro de la organización de los fondos de archivo, que son: identificación y clasificación.

Unidad administrativa: elemento básico en que se estructura una organización administrativa, y se caracteriza por tener unas atribuciones delimitadas y por realizar tareas específicas.

Unidad organizativa: dos o más personas que desarrollan una actividad homogénea están agrupadas bajo la supervisión de un jefe, que ejerce sobre ellas autoridad jerárquica, es responsable de su trabajo y posee un cierto grado de autonomía de decisión.

Usuario: 1. Persona que usa los fondos y los servicios de un archivo. 2. Persona que posee una clave específica en un sistema, de manera señalada en un Sistema de gestión electrónico de documentos, asociada a un perfil que le capacita para actuar en niveles determinados. 3. Usuario autorizado: aquel que tiene permiso para llevar a cabo una acción determinada. 4. Usuario interna: miembro de la organización que posee el archivo. 5. usuario externo: toda persona ajena a la organización que posee el archivo y hace uso del mismo y de sus servicios.

Valoración: apreciar el valor de los documentos para establecer los criterios que rijan su destino.

Anexo C

Matriz de Análisis de Entrevistas

Objetivos específicos	Categoría	Subcategoría	Respuestas
<p>Identificar la estructura orgánica de las unidades administrativas de la Dirección de Bibliotecas de la Universidad Católica de la Santísima Concepción (2016).</p>	<p>Atribuciones</p>	<p>Organismo del que depende</p>	<p>SB, UTI, UGI, JB: Dirección de Bibliotecas de la Universidad Católica de la Santísima Concepción.</p>
		<p>Atribuciones exclusivas</p>	<p>SB: archivo y respaldo documentación Dirección de Bibliotecas. Redactar y enviar documentación a las facultades, unidades de biblioteca y a VRA.</p> <p>UTI: equipamiento en tecnologías de la información a los usuarios. Soporte y mantención a los usuarios y funcionarios de biblioteca. Administración y desarrollo del software de bibliotecas ALEPH Desarrollo y mantención del Repositorio Digital UCSC</p> <p>UGI: proceso de adquisición del material bibliográfico. Envío de la documentación a la Unidad de Catalogación en Procesos Técnicos, resto de las unidades administrativas y sedes de la institución. Envío y recepción de memos hacia el resto de las unidades administrativas.</p> <p>JB: préstamos inter bibliotecarios e inter campus. Certificado de no deuda de material bibliográfico. Capacitaciones: reconocer las necesidades informativas y estrategias de búsqueda de bases de datos. Emisión de estadísticas del uso de bases de datos con la elaboración de un informe. Creación de cuentas, para la habilitación a los servicios de biblioteca. Encuestas de los servicios de biblioteca. Cobranza de libros morosos a los estudiantes y profesores. Enviar a empaste libros de alta demanda, libros de Historia de Chile y ediciones nuevas. Elaboración y envío de boletines de biblioteca. Publicación de información en redes sociales. Elaboración de un instructivo, para identificar el status de los memos para catalogación y también de los libros. Coordinar las actividades de los funcionarios de biblioteca. Desarrollo de inventario.</p>
		<p>Atribuciones compartidas</p>	<p>SB y UGI: fotocopia y escaneo de facturas de la UGI. SB y UGI: guardar copias de las facturas emitidas por la UGI. SB, UGI y JB: redacción formularios. SB y UTI: cargar tesis al Repositorio Digital UCSC. SB, UGI y JB: envío y recepción de memos al resto de las unidades administrativas. SB, UGI y JB: Redacción y envío documentación a las facultades, las unidades de la biblioteca y la VRA. SB y JB: capacitaciones de necesidades informativas y estrategias de búsqueda de bases de datos. JB y USP: emisión de certificados de no deuda de material, préstamos inter campus, generar vistos buenos. JB y USP: configurar las solicitudes de renuncia o congelamiento de carrera de los estudiantes. JB y UGI: definición de procedimientos con la elaboración de un manual. JB y UGI: recepción y envío de memos a la UGI, sobre libros catalogados para determinar en qué colección queda cada bibliografía. JB y UGI: devolución de libros, mediante la elaboración de un memo, control del tránsito de la devolución de material entre las sedes. UGI y UTI: suscripción a las bases de datos, al contactarse con los proveedores. UGI y JB: distribución de material junto al Jefe de Biblioteca (pérdida o reposición bibliográfica). UGI y USP: distribución de material bibliográfico en conjunto. UTI y JB: Estadísticas del uso de bases de datos con la elaboración de un informe. UTI y JB: Respaldo de los sistema de información, conformado por bases de datos UTI y JB: Trabajo en ALEPH en los módulos de catalogación y circulación. UTI y UGI: Manejo del OPAC (Catálogo de Acceso Público en Línea). UTI y UGI: Software de gestión de información o SIMBAD.</p>

Anexo C

Matriz de Análisis de Entrevistas

<p>Establecer la composición documental de las unidades administrativas de la Dirección de Bibliotecas de la Universidad Católica de la Santísima Concepción (2016).</p>	<p>Ubicación física de los archivos</p>	<p>Localización</p>	<p>SB, UGI, USP: archivadores, armarios y cajas de archivo y respaldo en el computador UTI: información almacenada en el computador.</p>
		<p>Estado físico</p>	<p>SB, UGI, USP: Buen estado UTI: No aplica</p>
		<p>Instalación</p>	<p>SB: información conservada en archivadores, cuenta con 41 archivadores en oficina. UTI: la información se registra formato digital, con una capacidad total de 3,32 GB almacenados. UGI: comprende un armario con 28 archivadores y ocho cajas de archivo. JB: Cuenta con armarios, cajas de archivo y diez archivadores.</p>
	<p>Series documentales</p>	<p>Tipos documentales</p>	<p>Decretos (SB, VRA) Memos (SB, UGI, JB) Correspondencia recibida (SB, UGI, Formularios (SB, UTI) Correos electrónicos (SB, UTI, UGI, JB) Facturas (SB, UGI) Informes (SB, UGI, JB) Órdenes de compra y pago (UGI) Publicaciones periódicas (UGI) Solicitud de materiales bibliográficos (UGI) Información de bases de datos (UTI, UGI) Informes con estadísticas e indicadores sobre el uso de servicios de biblioteca (SB, UGI, JB) Certificados de no deuda de material (JB) Préstamos inter bibliotecarios (JB) Planillas Excel (JB)</p> <p>Carpetas en el computador: Adquisiciones (UGI, JB) Automatización (UGI) Acreditación (UGI) Estadísticas (UGI, JB) Prácticas (UGI) Procesos de catalogación (UGI) Proyectos UCSC (UGI) Personas a cargo (UGI) Hojas de ruta (JB) Proceso de canjes o donaciones (UGI, JB) Suscripciones (JB) Colecciones que pasaron por el proceso de encuadernación (JB) Listado de credenciales de biblioteca y de habilitación de servicios de biblioteca para exalumnos (JB) Directorio con información de funcionarios y reporte de morosos y estudiante regulares (JB) Plan de Desarrollo Estratégico de Biblioteca (PDE), informes y número de canjes realizados por biblioteca (JB) Programa de Inclusión Estudiantil (PIE), registro del uso de los servicios de los usuarios con necesidades especiales (JB) INFOINTELLIGENCE: uso de bases de datos para establecer reportes e indicadores (UTI, JB)</p>

Anexo C

Matriz de Análisis de Entrevistas

<p>Determinar los procesos de acceso y organización documental al interior de las unidades de administrativas la Dirección de Bibliotecas de la Universidad Católica de la Santísima Concepción (2016)</p>		<p>Fechas extremas</p>	<p>SB: desde el año 2013 al 2016. UTI: abarca los años 2011 a 2016. UGI: corresponde a los años 2010 a 2016. JB: entre los años 2012 a 2016.</p>
		<p>Organización</p>	<p>SB: en el computador se organizan los decretos de rectoría y los tipos de memos para facilitar. SB, UGI y JB: existe una organización de la información por carpetas, de acuerdo a la función que se esté llevando a cabo. SB y UTI: registro de la información a cargar en el Repositorio digital UCSC. SB y USP: los memorándum, proyectos y documentos relativos al Plan de Desarrollo Estratégico (PDE) SB, UGI y JB: los archivadores y cajas de archivos se agrupan según el tipo documental o de acuerdo a la actividad efectuada. SB, UGI y JB: la información del computador se organiza en carpetas según los procesos que desarrolla la unidad o bien por años. SB, UGI y JB: los correos electrónicos se organizan en Outlook, registrando la información por año y a partir de entrada y salidas. SB, UGI y JB: los archivadores y cajas de archivos se agrupan según el tipo documental y la clasificación es por nombre u orden alfabético. UTI: empleo del directorio del programa Thunderbird, organizando los correos electrónicos por carpetas con los nombres de los funcionarios. SB y UTI: se establecen reglas en el correo electrónico, se redirigen los mensajes a la carpeta que tiene cada usuario.</p>
	<p>Necesidades informativas</p>	<p>Datos del encargado</p>	<p>SB: Daniela Albarrán Serrano Secretaria de la Dirección de Bibliotecas de la Universidad Católica de Concepción dalbarran@ucsc.cl / 41-2345570 UTI: Elvis Aravena Beltrán Jefe de Unidad de Tecnologías de la Información earavena@ucsc.cl / 41-2345583 UGI: Paula Díaz Fuentes Jefa Unidad de Gestión de la Información pdiaz@ucsc.cl / 41-2345575 JB: Rose Espinoza Candia Jefa de Biblioteca Campus San Andrés respinoza@ucsc.cl / 41-2345530</p>
		<p>Necesidades informativas a futuro</p>	<p>SB: mejorar el respaldo de los documentos y su digitalización. SB y UGI: automatizar la biblioteca virtual. SB, UGI y JB: desarrollar un sistema automatizado para facilitar el proceso de búsqueda y recuperación de información, como también el caso de los ingresos de nuevo materiales. UTI: elaborar un sistema de organización de documentos, permitiendo clasificar por el tipo de incidentes. UTI y JB: crear formulario de incidentes o solicitudes. Estandarización en la elaboración de memos y formularios JB: generar un orden en la oficina e incorporación de una figura administrativa, para apoyar en las tareas.</p>

Secretaría Dirección de Biblioteca: SB
 Unidad de Tecnologías de la Información: UTI
 Unidad de Gestión de la Información: UGI
 Unidad de Servicio al Público: USP
 Jefe de Biblioteca: JB

