



**UNIVERSIDAD DE GRANADA**  
**Facultad de Comunicación y Documentación**  
**Departamento de Información y Comunicación**

**UNIVERSIDAD DE LA HABANA**  
**Facultad de Comunicación**  
**Departamento de Ciencias de la Información**

## **TESIS DOCTORAL**

**Propuesta de un Modelo Teórico para el desarrollo de  
una cultura informacional en las organizaciones.**

**Autora: Raiza Ana de Dios Arias**  
**Directoras: Dra. C María Pinto Molina**  
**Dra. Carmen Gómez Camarero**

**Granada**  
**Noviembre, 2015**

Editor: Universidad de Granada. Tesis Doctorales  
Autora: Raiza Ana de Dios Arias  
ISBN: 978-84-9125-678-6  
URI: <http://hdl.handle.net/10481/43326>

*Pensamiento*

*“La Alfabetización  
Informacional comprende el conocimiento y  
necesidades de los individuos y la  
habilidad para identificar, localizar, evaluar, organizar y  
crear, utilizar y comunicar  
información eficazmente para enfrentar aspectos o  
problemas, es un prerrequisito  
para participar eficazmente en la Sociedad de la  
Información y es  
parte de los derechos básicos de la humanidad para  
un aprendizaje de por vida”*

*Reunión de Expertos sobre AI, (PRAGA, 2003).*

*Dedicatoria*

*A la memoria de mi hija Elsa Elena y a mis padres que  
estuvieron al inicio de este sueño.*

*A los que continuaron a mi lado en este proyecto, mi esposo y  
compañero Papu por estar siempre a mi lado, mi tía Mercy  
por ser mi paz y a Guiomy por ser mi otra mitad.*

# *Agradecimientos*

*Resulta difícil en pocas palabras agradecerles a todas las personas que hayan contribuido a la culminación de esta tesis.*

*A la Dra. María Pinto Molina, por su preocupación, y confianza para que esta tesis llegará a su final.*

*A la Dr. María del Carmen Gómez Camarero por su atención, preocupación y ánimo para terminar este trabajo.*

*A la Universidad de Granada y a las Becas AUIP, por su apoyo a este trabajo.*

*A la Dra. Gloria Ponjuán Dante, por su comunicación constante, orientación y exigencia.*

*A mis amigas Ognara, Rita, Martha, Mildre, Conny y compañeras del departamento que siempre creyeron en mí, a la vida por darme la posibilidad de probarme a mí misma mis fuerzas, a todos muchas gracias.*

## **RESUMEN**

El presente trabajo tiene como objetivo proponer un modelo teórico con acciones, herramientas y módulos de implementación que permita el desarrollo de las habilidades en la creación, desarrollo y conservación de la documentación mediante el empleo de Sistemas de Gestión de Documentos (SGD) en las organizaciones. La metodología utilizada como base del proceso investigativo fue el modelo Australiano del *Recordkeeping*, las normas y modelos internacionales sobre la Gestión Documental, y los diferentes gestores documentales. El modelo se implementó en la Facultad de Informática de la Universidad de Camagüey “Ignacio Agramonte Loynaz”, donde se manifiesta que este modelo, empleando un programa de Alfabetización Informacional en gestión documental en las organizaciones (ALFINgd.org) para contribuir al mejoramiento de los procesos universitarios, puede convertirse en una alternativa en el entorno de las organizaciones del territorio para elevar una cultura informacional con el empleo de las TIC en el tema de la Gestión Documental (GD).

**Palabras Claves:** GESTIÓN DEL CONOCIMIENTO - ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL -ORGANIZACIONES-GESTIÓN DE COMPETENCIAS INFORMACIONALES, GESTIÓN DOCUMENTAL, SISTEMAS DE GESTIÓN DOCUMENTAL.

## **ABSTRACT**

This paper aims to propose a theoretical model with actions, implementation tools and modules that allow the development of an information culture in organizations, to promote skills in the creation, development and retention of documentation by using Systems Document Management (DMS). The methodology used as the basis of the research process was the Australian model Recordkeeping, standards and international standards on document management, document management. The model was implemented at the Faculty of Informatics, University of Camagüey "Ignacio Agramonte Loynaz" where it is stated that this model using a program of Literacy Informational in documental administration in the organizations (ALFINgd.org) to contribute to the improvement of university processes can become an alternative to the environment organizations to raise an informational territory culture with the use of TIC in the issue of *records management* (GD).

**KEYWORDS:** KNOWLEDGE MANAGEMENT - INFORMATION LITERACY SKILLS MANAGEMENT -ORGANIZATIONS-INFORMATIONAL, DOCUMENT MANAGEMENT, DOCUMENT MANAGEMENT SYSTEMS.

## Índice

<b>Introducción.....</b>	<b>1</b>
Justificación.....	4
Presentación del Proyecto GRIO .....	9
Problema de Investigación .....	10
Objetivo de la Investigación.....	11
Hipótesis.....	12
Aportes de la Investigación .....	12
Estructura de la Investigación .....	13
Bibliografía .....	15
<b>Capítulo 1. Marco Teórico.....</b>	<b>18</b>
1.1 Introducción .....	18
1.2 La gestión del conocimiento en las organizaciones.....	22
1.2.1 Bases para la gestión del conocimiento en Cuba .....	26
1.3 El documento de archivo .....	30
1.4 La gestión documental en las organizaciones.....	33
1.4.1 Principios de la gestión documental.....	39
1.4.2 Beneficios de la gestión documental.....	40
1.4.3 Los sistemas de gestión documental .....	42
1.4.4 Componentes de un sistema de gestión documental .....	52
1.5 La cultura informacional en las organizaciones.....	79
1.6 Normas y estándares para el desarrollo de competencias informacionales	86
1.6.1 Programas de alfabetización informacional: metodologías para su implementación.....	97
1.6.2 Contexto de actuación de la alfabetización informacional .....	101
Conclusiones parciales .....	113
Bibliografía .....	115
<b>Capítulo 2. Materiales y métodos.....</b>	<b>126</b>
2.1 Diseño de la investigación .....	126
2.2 Variables .....	132
2.3 El universo de población y selección de la muestra .....	133
2.4 Objeto social de la entidad en estudio.....	136
2.5 Fuentes de información .....	149
2.6 Tratamiento de datos.....	150
2.6.1 Intercambio y evaluación .....	150

Conclusiones parciales .....	166
Bibliografía .....	167
<b>Capítulo 3. Modelo teórico para el desarrollo de una cultura informacional en las organizaciones. ....</b>	<b>168</b>
3.1 Introducción .....	168
3.2 Fundamentación de la propuesta del modelo teórico .....	169
3.2.1 Definición del modelo.....	171
3.2.2 Objetivo general.....	171
3.3 Estructura del modelo teórico para el desarrollo de una cultura informacional para la gestión documental en las organizaciones modelo Alfingd.org. ....	172
3.4 Mapa conceptual del modelo.....	193
3.5 Resultados de la investigación .....	196
Conclusiones.....	201
Bibliografía .....	202
Conclusiones generales .....	204
Recomendaciones.....	207
Bibliografía citada (ISO 690) .....	208
Bibliografía consultada (ISO 690).....	221
Anexo .....	249
Anexo I: Resolución 60 .....	249
Anexo II. Estructura del Modelo <i>Record Management</i> . ....	255
Anexo III Estructura del Modelo de Alemania: Registratur .....	256
Anexo IV. Estructura del Modelo de Gran Bretaña: Direction des Archives de France (PRO). ....	257
Anexo V. Estructura del Modelo Australiano National Archives of Australia organization chart (NAA). ....	257
Anexo VI. Encuesta Inicial.....	259
Anexo VII. Consulta a expertos .....	262
Anexo VIII. Encuesta de constatación parcial del modelo en la práctica.....	265

## Índice de figuras

Figura No. 1. Componentes de un SGD.....	53
Figura No.2. Modelo SCONUL. 1999. ....	93
Figura No.3. Estructura actual de la Facultad de Informática.....	141
Figura No. 4. Estructura futura de la Facultad de Informática. ....	142
Figura No.5. Sitio web del grupo científico ADIS.....	146
Figura. 6. Sitio web de la Facultad de Informática.....	146
Figura. 7. Plataforma Interactiva Moodle.....	147
Figura No. 8. Fórum de la Facultad de Informática .....	147
Figura No. 9. Ftp de la Facultad de Informática. ....	148
Figura. No.10. Sitio de videos de la Facultad de Informática. ....	148
Figura No. 11. Conocimiento y domino de la gestión documental por parte de los profesores de la FI. ....	152
Figura No. 12. Medios de acceso a la información utilizados por los profesores. ....	153
Figura No.13. Razones por las cuales los encuestados marcaron «NO» o « A VECES». ....	155
Figura No.14. Resultados de los indicadores I.1- I.7.....	161
Figura No. 15. Resultado del indicador (I.1).....	162
Figura No. 16. Resultado del indicador (I.2).....	162
Figura No. 17. Resultado del indicador (I.3).....	163
Figura No. 18. Resultado del indicador (I.4).....	163
Figura No. 19. Resultado del indicador (I.5).....	164
Figura No.20. Resultado del indicador (I.6).....	164
Figura No.21. Resultado del indicador (I.7).....	165
Figura No. 22. Taller Metodológico. ....	187
Figura No. 23. Sitio de instalación de SGD Alfresco. ....	188
Figura No. 24. Entrada al SGD Alfresco.....	190
Figura No. 25. Vista del espacio de la Facultad Alfresco.. ....	191
Figura No. 26. Vista de las habilidades: editar, modificar, ver detalles y descargar los documentos de archivo en Alfresco.....	191
Figura No. 27. Mapa conceptual del Modelo (ALFINgd.org). ....	195
Figura No. 28. Representación sistémica del Modelo ALFINgd.org. ....	196

Figura No. 29. Representación del antes y después de las competencias en gestión documental y el empleo de las TIC en la Facultad de Informática. Elaboración propia .....	198
Figura No. 30. La National Archives and Records Administration (NARA). .....	255
Figura No.31. Modelo de Alemania: Registratur (RDA).....	256
Figura No.33. Modelo Australiano National Archives of Australia organization chart (NAA). .....	258

## Índice de tabla

Tabla 1. Contiene las definiciones y resultados de las fases del tratamiento archivístico. ....	57
Tabla 2. Interrogantes del Modelo <i>Marland</i> Fuente <i>Marland, Michael</i> , (1981) <i>Information Skills in the Secondary Curriculum</i> , Methuen, London. ....	87
Tabla 3. Modelo Big6™. Elaborado por (MIKE EISENBERG Y BOB BERKOWITZ, 1999).....	89
Tabla 4. Modelo de Alfabetización en Información de D. Loerscher. Elaborado por (DAVID LOERSCHER, 1999).....	92
Tabla 5. Muestra seleccionada para la investigación. ....	134
Tabla. 6. Intercambio y evaluación.....	151
Tabla 7. Resultado de los planteamientos aplicados en la encuesta inicial. ....	153
Tabla 8. Resultado de los planteamientos aplicados en la encuesta. ....	154
Tabla 9. Valores de patrón para el coeficiente de argumentación. Fuente: (DAUDINOT, A. 2011).....	157
Tabla 10. Resumen de los coeficientes, k, Ka y Kc de los expertos seleccionados.. ..	157
Tabla 11. Evaluación de expertos sobre la factibilidad del modelo Mod.gd.CA y su política.....	160
Tabla 12. Etapas del programa ALFIN. ....	181
Tabla 13. Indicadores de la valoración de experto. ....	263
Tabla 14. Criterios valorativos de los expertos. Elaborado por Daudinot, A. (2011). .....	264
Tabla 15. Indicadores a medir. ....	265

## Siglarlo

ACRL: *Association of College and Research Libraries.*

ANC: Archivo Nacional de Cuba.

AENOR: Asociación Española de Normalización y Certificación.

ALA: *American Library Association*

ALFIN: Alfabetización Informacional.

BD: Base de Datos.

CITMA: Ministerio de Ciencia Tecnología y Medio Ambiente.

CUJAE: Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría.

DHI Desarrollo de habilidades informacionales.

FID: Federación Internacional de Información y Documentación.

GC: Gestión del Conocimiento.

GD: Gestión Documental.

GED: Gestión Electrónica de Documentos.

GI: Gestión de Información.

GRIIO: Gerencia de los Recursos de Información en las Organizaciones.

IFLA: *International Federation of Library Associations and institutions.*

ISO: Organización Internacional de Normalización.

MGD: Modelos de Gestión Documental.

*MSS Management Systems Standart*

NARA: *National Archives and Records Administration.*

OACE: Organizaciones de Administración Central del Estado.

PNI: Política Nacional de Información.

SIA: Sistema Institucional de Archivos.

SGC: Sistema de Gestión del Conocimiento.

SGD: Sistema De Gestión de Documentos.

SGI: Sistemas de Gestión de la Información.

SNA: Sistema Nacional de Archivos.

TIC: Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.

UNESCO: Organización de las Naciones Unidas para la Educación, la Ciencia y la Cultura.

## Glosario de términos

**Alfabetización informacional:** Tener “alfabetización informacional” (en inglés, *Information Literacy* es “saber cuándo y por qué necesitas información, dónde encontrarla, y cómo evaluarla, utilizarla y comunicarla de manera ética.

**Alfresco:** Sistema de administración de contenidos libre, basado en estándares abiertos y de escala empresarial para sistemas operativos tipo *unix* y otros. Se distribuye en dos variantes diferentes: *alfresco community edition* es software libre, con licencia lgpl de código abierto y estándares abiertos. *Alfresco enterprise edition* se distribuye bajo licencia de código abierto y estándares abiertos con soporte comercial y propietario a escala empresarial.

**Archivo:** Institución o una parte estructural de ella que realiza la recepción, conservación, procesamiento y organización de los documentos de archivo para su utilización; conjunto orgánico de documentos producidos y (o) acumulados por una persona natural o jurídica; recinto donde se guardan documentos públicos y privados, clasificados y limitados.

**Archivo Central:** El que recibe, organiza y guarda, por un plazo de hasta 25 años los documentos transferidos por los archivos de gestión, una vez que su consulta haya dejado de ser frecuente y coordina el funcionamiento de dichos archivos.

**Archivo de Gestión o de Oficina:** Archivo de la oficina que produce los documentos, en los que se guardan con carácter temporal aquellos sometidos a continua utilización y consulta, por las propias oficinas. Es un Archivo Vigente Activo. Debe tenerse en cuenta, que como norma general, la documentación de uso corriente, debe permanecer en los Archivos de Gestión por un plazo de hasta 5 años.

**Archivo Histórico:** El que conserva la documentación de archivo de valor permanente. Conforman el Patrimonio Histórico Documental del país.

**Archivo Provincial:** Es aquel que agrupa los documentos producidos y reunidos por los órganos provinciales. Ejerce el papel de archivo histórico.

**Documento:** Información recogida sobre un soporte físico por medio de la escritura, la gráfica, la fotografía, la grabación, la computación o cualquier otro

medio capaz de proporcionar información y que refleja la actividad intelectual del hombre.

Documento de Archivo: Es aquel en el que se refleja el testimonio material de un hecho o acto realizado por personas naturales o jurídicas en el ejercicio de sus funciones y que por su valor administrativo, fiscal, legal, científico, económico, histórico o cultural, debe ser objeto de conservación.

Documento de valor histórico o permanente: El que por su significado o su importancia para la dirección del Estado, la soberanía nacional, las actividades científicas, teológicas, jurídicas, económicas y culturales, así como por su valor autográfico o por sus rasgos externos se convierte en parte del patrimonio histórico.

Gestión documental: conjunto de actividades administrativas y técnicas, tendientes a la planificación, manejo y organización de la documentación producida y recibida por las entidades, desde su origen hasta su destino final con el objeto de facilitar su utilización y conservación.

Plazos de Conservación: Plazos determinados de tiempo en que los documentos deben permanecer en los archivos de gestión y en los archivos centrales antes de su destrucción o transferencia a los archivos históricos.

Procesos: son cada una de las acciones que intervienen y se interrelacionan en el sistema y que permiten la evolución del ciclo de vida de la información, donde las entradas a un proceso del sistema pueden constituir la salida de otro y a la inversa.

Salidas: constituyen la conclusión del ciclo de vida de la información, posibilitan disponer de productos y servicios de información con valor añadido y deben garantizar la satisfacción de las necesidades de la comunidad de usuarios a la que se vincula el sistema con las exigencias de calidad que ellos demandan o necesitan.

Sistema: Estructura organizativa, procedimientos, procesos y recursos necesarios para implantar una gestión determinada, como por ejemplo la gestión de la calidad, la gestión del medio ambiente o la gestión de la prevención de riesgos laborales. Normalmente están basados en una norma de reconocimiento

internacional que tiene como finalidad servir de herramienta de gestión en el aseguramiento de los procesos.

**Sistema de Gestión Documental (SGD):** Un SGD es un sistema o software, utilizado para recuperar, conservar y almacenar documentos electrónicos y/o imágenes digitales de documentos originalmente soportados en papel, garantiza el procesos de creación, mantenimiento, uso y disposición de los documentos, como evidencia de las actividades de la organización a lo largo del tiempo.

**Transferencia:** Acto de remisión de los documentos de los archivos de gestión a los centrales y de éstos a los históricos, de conformidad con los plazos de conservación establecidos.

**Unidad documental:** unidad de análisis en los procesos de identificación y caracterización documental. Puede ser simple, cuando está constituida por un solo tipo documental, o compleja, cuando la constituyen varios, formando un expediente.

**Valor legal:** Es aquel que puede tener todos los documentos que sirven de prueba ante la ley los documentos testimoniales que sustenta los derechos reales como la escritura pública los contratos pactados con todos los requisitos.

**Valor primario:** Cualidad inmediata que adquieren los documentos desde que se producen o se reciben hasta que cumplen sus fines administrativos, fiscales, legales y/o contables.

**Valor secundario:** cualidad atribuida a aquellos que, por su importancia histórica, científica y cultural, deben conservarse en un archivo.

**Valoración documental:** Condición de los documentos que les confiere características administrativas, legales, fiscales o contables en los archivos de trámite o concentración (valores primarios); o bien evidenciales, testimoniales e informativos en los archivos históricos (valores secundarios).

*“Será instruida en información una persona capaz de reconocer cuando necesita información y tiene la habilidad de localizarla, evaluarla, y usarla eficazmente”.*

*ALA, 1989*

## **Introducción**

Desde la segunda mitad del siglo XX, se manifiesta en la sociedad un incremento de la producción al utilizar la información como recurso estratégico para la toma de decisiones. La coyuntura social actual, dominada por la presencia constante de las tecnologías de información y las comunicaciones (TIC), requiere que las personas desarrollen disímiles habilidades informacionales, procesos de pensamiento crítico y actitudes adecuadas que le permitan insertarse exitosamente en el actual contexto competitivo, entendido como la era de la información y el conocimiento. Se establece entonces, la preponderancia de la información sobre las tecnologías, siendo la primera el factor clave por su condición de materia prima fundamental para potenciar nuevos conocimientos que, con el apoyo de las nuevas tecnologías, eleven la productividad en las organizaciones y permita tomar decisiones acertadas, por parte de sus miembros, ante los problemas de información.

En ésta sociedad cambiante, el incremento acelerado de las fuentes y herramientas de la información, requiere desarrollar las habilidades para valorar, conocer los recursos y adquirir conocimientos de las diversas fuentes. El proceso de aprendizaje es uno de los fenómenos más relevantes en la especie humana, según (SANDOVAL YÁÑEZ, 2013), refiere que producto del aprendizaje, las personas, cambian grandemente sus conductas, actitudes, habilidades y capacidades como resultado de lo que aprenden en diferentes períodos de su vida.

Para conseguir que cualquier individuo que precise información, sea capaz de acceder y manejarla eficientemente, en las últimas cuatro décadas se ha hablado de la Alfabetización Informacional (AI). Esta se basa en cuatro pilares

fundamentales: aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir juntos, aprender a ser. Esto implica, el desarrollo de capacidades para adaptarse y enfrentar los retos de entornos en continuo cambio. Reconocer las necesidades de información, y saber cómo localizarla, evaluarla, organizarla y usarla eficazmente para la resolución de problemas de manera autónoma, tanto de índole personal como profesional.

En la última década, el tema de la alfabetización informacional alcanza mayor auge en la literatura científica y en foros internacionales, especialmente en los Congresos de la Federación Internacional de Información y Documentación (FID) y la Federación Internacional de Bibliotecas (IFLA), como expresión de nuevas necesidades de aprendizaje en la sociedad de la información y del desarrollo de la ciencia y la tecnología contemporánea. Al reflexionar sobre este aspecto (BANWDEN, 2002) refiere que se demanda de habilidades lógicas y lingüísticas, para manejar la compleja tecnología de la información, de forma tal que permita leer, decodificar, e interpretar la información electrónicamente obtenida. Para ello se diseñan y organizan servicios de alfabetización informacional, que pueden incluir cursos presenciales y on-line, tutoriales, sesiones informativas, guías o manuales de uso de recursos documentales como catálogos, buscadores o bases de datos.

Asientan (WEBBER Y JOHNSTON, 2003), que la AI consiste en adoptar una conducta adecuada ante los problemas de la información, con el fin de identificar, a través de cualquier canal o medio, una información bien ajustada a las necesidades de información, que desemboque en el uso sabio y ético de la información en la sociedad.

La alfabetización y el desarrollo de competencias informacionales según (PINTO, M; URIBE-TIRADO, A, 2011), propicia un cambio en la forma de pensar y actuar de los profesionales de la información y también de los docentes, que han de

reconocer e interiorizar el carácter interdisciplinario del proceso y la necesidad de apropiarse de conocimientos y procedimientos de otras disciplinas.

Al meditar en este sentido (MARTÍ, 2002) percibe que la “AI” es el proceso mediante el cual los individuos desarrollan, tanto las habilidades como el marco intelectual propicio para comprender, hallar, evaluar y utilizar la información en un ambiente tecnológico. Para (BASULTO RUIZ, 2009) la AI está encaminada hacia el “aprender a aprender”, la adquisición de habilidades o competencias para que un individuo pueda actuar de manera autónoma en un contexto creciente de información, disponible y accesible en cualquier formato, una sociedad donde el conocimiento se renueva constantemente, aparecen o diversifican nuevas disciplinas, etc.

Cada vez es más claro que las competencias informacionales son el fundamento de una vida efectiva y productiva en la era de la información y el conocimiento. Estas competencias son el conjunto de conocimientos, capacidades (condiciones naturales) y habilidades necesarias para la interacción con la información y la potenciación de ellas, tributan el aprender como filosofía, el pensamiento crítico como estrategia de aprendizaje y la AI como modalidad de proceso formativo (GÓMEZ, 2005).

Con el empleo de las TIC, en disímiles sectores de la sociedad se ha generado otro tipo de documentos, los digitales, en el que también su contenido es fundamental a la hora de tomar decisiones para su almacenamiento y conservación. Se le denomina documento digital a la información que está registrada en formato electrónico, sobre un soporte electrónico, y requiere para su consulta de dispositivos informáticos. Su contenido puede ser texto, imágenes, gráficos, video, sonido, documento, etc. (FERNÁNDEZ, 2009).

Las tecnologías permiten la administración de cualquier tipo de formato que pueda ser almacenado en la red, herramientas de colaboración, seguridad, flujos de

trabajo. A esto se le conoce formalmente como un Sistema de Gestión Documental (SGD), el protagonista de la administración de documentos en el entorno moderno. Según (MELGAREJO, J, 2012) en su artículo publicado en la web " Conociendo Sistemas de Gestión de Documentos ", el SGD es un conjunto de normas, técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos de todo tipo en una organización, permiten la recuperación de información desde ellos, como eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación indefinida de los documentos más valiosos, aplicando principios de racionalización y economía.

Nos refiere (ALONSO, J, 2013), que al implementar o desarrollar SGD en las organizaciones, se hace necesario precisar de Modelos de Gestión Documental (MGD) que, desde una perspectiva global, respalden la implantación de un SGD, el cual garantice procesos sistemáticos de creación, mantenimiento, uso y disposición de los documentos y que preserve estos como evidencia de las actividades de la organización a lo largo del tiempo.

Las organizaciones en las condiciones actuales se encuentran inmersas en grandes cambios originados por la revolución digital que tiene lugar, lo cual supone en muchos casos una transformación digital y esta debe abordarse bajo una perspectiva diferente en la que no sólo se tiene en cuenta la tecnología, sino también los procesos, la organización de la información, y la capacitación de los recursos humanos para alcanzar el cambio en las organizaciones. Sólo así serán capaces de gestionar con éxito esta transformación.

### **Justificación**

En los momentos actuales no puede entenderse la actividad documental en las organizaciones lejos de las técnicas novedosas que aportan los dispositivos tecnológicos en el análisis documental, es importante y decisivo procesar grandes cantidades de informaciones y ponerlas a disposición de los usuarios internos y externos, lo cual tiene como consecuencia la solución de problemas informativos y la toma de decisiones.

Hace algunos años las organizaciones se desarrollaban en ambientes que les permitían adoptar disímiles estrategias de cambio con posibilidades de éxito, sin embargo con los entornos actuales profundamente cambiantes, se enfrentan a una competencia que se encuentra condicionada por la velocidad que ocurren, por los cambios tecnológicos, de la innovación y los mercados, y por la utilización de las TIC (MENA, 2002). Esto sugiere que las organizaciones están obligadas, a realizar un uso eficiente de todos sus recursos, modificando sus estrategias para hacerse con nuevas ventajas competitivas que le permitan diferenciarse dentro de su entorno. El factor principal para lograr estos objetivos es la continua innovación de productos y procesos.

Refiere esta autora que hoy día, casi todas las empresas e instituciones tienen que trabajar con una gran cantidad de documentación generada de su actividad diaria. Por ello, los SGD son de suma importancia para los ejecutivos sobrecargados de tareas y siempre en busca de la manera más eficiente, más inteligente, pero estos sistemas deben implementarse sobre bases archivísticas sólidas y en estrecha colaboración entre gestores de información, archiveros y especialistas en tecnologías de la información.

En el XIV Congreso Internacional de Archivos, expertos norteamericanos y canadienses, pioneros en la aplicación de dichos programas y sistemas, reconocieron que "...la tecnología por sí sola es incapaz de resolver los problemas originados por los documentos electrónicos, y que el desarrollo de estrategias, políticas y normas adecuadas para la gestión de los documentos (...) requiere el regreso a los conceptos fundamentales de la teoría archivística..." aplicándolos a las condiciones de las realidades actuales y apelando a una "...adhesión inquebrantable al principio de origen y procedencia (DURANTI, 2000).

Esta situación se complejiza con el acelerado proceso de la introducción de las TIC, que nos enfrenta con un nuevo y delicado problema: el acceso y gestión de la información contenida en los documentos electrónicos, producidos en los más variados formatos, que puede derivar en la aparición de nuevos "almacenes", con

defectos mucho más nocivos para las organizaciones que los de papel, por su carácter virtual y la carencia de habilidades para su manejo de forma eficiente.

Al reflexionar sobre los planteamientos anteriores, refiere (MENA, 2002) que en nuestro país, la gestión documental ha tenido un insuficiente desarrollo. Evidencia de ello lo constituyen los diferentes censos, diagnósticos e investigaciones que ha realizado el Archivo Nacional de Cuba, las investigaciones realizadas en la Universidad de Cienfuegos (PÉREZ BORGES, 2013), y en la Universidad Central de Las Villas Martha Abreu (FONT ARANDA, 2012), donde ha quedado de manifiesto la escasa existencia de archivos en las administraciones con acumulación de grandes volúmenes documentales sin ningún tipo de tratamiento archivístico, la insuficiente capacitación en materia archivística, en muchas ocasiones no se incluye todo lo generado por las funciones administrativas, la organización no está acorde con las técnicas actuales de la archivística, no existen procedimientos establecidos para el tratamiento de la documentación, la falta de recursos humanos idóneos en las universidades en relación a la especialidad, sobre todo en el interior del país, la no existencia de una cultura archivística que debe ser fomentada a partir de la política científica de los Centros de Educación Superior (CES) en Cuba, falta de capacitación y difusión de este tema a cuadros, secretarías, especialistas de la información, técnicos en Gestión Documental por parte de su Ministerio, Institución o Archivo Histórico y los constantes cambios estructurales y funcionales en los puestos de trabajo.

Para lograr individuos capacitados en la sociedad actual es necesario reconocer que los procesos que debe seguir la información para transformarse en conocimiento son: percepción, creación de conocimiento y toma de decisiones, y los mismos están estrechamente relacionados, pues cada proceso lleva consigo una nueva generación de conocimiento e información en los individuos.

Considera (MENA, 2002) que el conocimiento no es un recurso tangible que las organizaciones pueden manejar como lo hacen con los recursos materiales, debido a que por su naturaleza, tiene como bases para su producción y difusión los procesos de información y comunicación.

En Cuba desde el año 2011, se trabaja en los lineamientos de la política social y económica de la sociedad a través de un modelo económico que permita el desarrollo sustentable de la sociedad cubana, el cual abarca todos los sectores de la economía y la sociedad, basado en el desarrollo del conocimiento.

Las Bases para la Introducción de la Gestión del Conocimiento en Cuba, elaboradas por el Ministerio de Ciencia Tecnología y Medio Ambiente (CITMA), reconocen que para la implantación de un Sistema de Gestión del Conocimiento (SGC) es preciso desarrollar, junto al empleo de las TIC y a un eficiente manejo de los recursos humanos, una correcta gestión de la información, de forma tal que el manejo de los recursos de información - internos y externos - de las organizaciones y empresas puedan ser utilizados por estas en función de su adaptación a entornos profundamente inestables.

De acuerdo con los planteamientos anteriores, puede constatarse que se torna difícil implantar un SGC sin la existencia de uno de los pilares de la gestión de la información: el SGD o archivo, factor indispensable para la organización y utilización de los recursos de información internos de las organizaciones y empresas. Se precisa conocer el techo regulatorio nacional e internacional, para realizar una eficiente gestión documental en las organizaciones y desarrollar habilidades en el uso y manejo de los mismos, desde la creación de los documentos administrativos hasta su deposición final para llevar a cabo un adecuado ciclo de vida del documento.

Considerando las limitaciones anteriormente planteadas se elaboró un cuestionario que tiene en cuenta los criterios y valoraciones de los miembros y directivos de las Organizaciones de Administración Central del Estado (OACE), en relación a: el conocimiento de las normas y decretos nacionales e internacionales para la implementación de las técnicas de gestión documental, análisis del comportamiento de la organización, acceso, uso y conservación de la documentación administrativa (actas de reuniones, informes de todo tipo, correspondencia en general, documentos financieros, jurídicos, etc.) y su

adecuada circulación para lograr una efectiva utilización de la información interna dentro de la organización, (flujos documentales y de información) con vistas a agilizar y hacer más certera la toma de decisiones, considerando los canales de comunicación formales e informales entre diferentes niveles e individuos dentro de la organización. (Ver Anexo No. I. Resolución 60).

Todo este análisis demostró que:

- Algunas empresas a pesar de tener un conocimiento general de la importancia de estos recursos, en ellas no existe suficiente conocimiento y cultura sobre las legislaciones archivísticas internacionales y nacionales, normas y decretos necesarios para desarrollar la gestión documental en el país.
- Regularmente se identifica a las TIC, como un recurso importante para las organizaciones y no como una herramienta que posibilita mejorar las actividades en el uso de la información.
- No se implementan con frecuencia planes o programas de capacitación en materia de gestión documental y en el uso y empleo de las TIC, lo cual propicia recursos humanos no adecuadamente preparados para cubrir las necesidades de los sistemas archivísticos institucionales en todas las etapas del ciclo de vida de los documentos, que favorezca el desarrollo de una cultura en materia de archivos y en la aplicación de las técnicas de la gestión documental.
- En algunas ocasiones los directivos manifiestan cierta reticencia a la inclusión de un especialista de la información o archivo capaz de enfrentar el manejo del sistema de gestión documental o capacitar recursos humanos para llevar esta actividad en la organización.
- En la generalidad de los casos declaran tener definidos los documentos a evacuar en caso de que se declare una situación excepcional en el territorio.
- No se identifica en ocasiones a la información soportada en cualquier tipo de documento como un recurso estratégico de la organización. Se presenta cierta inestabilidad en los recursos humanos responsables de llevar a cabo la actividad archivística en las empresas.

- Existen algunos los directivos que desconocen la importancia de los archivos de gestión y su documentación como evidencia de la actividad de la organización.
- Generalmente no se diseñan los SGD con especialistas de información o archivistas.
- Ocurre en ocasiones pérdida de los documentos que evidencian la gestión de las administraciones en el cumplimiento de sus funciones o razón social, a causa de la ausencia de un tratamiento archivístico adecuado, depuración intencionada o negligencia.

Bajo estas circunstancias se hace necesario operar cambios en el ambiente actual de las organizaciones, respecto a sus concepciones en la organización y funcionamiento, tomando como soporte los elementos definidos en los lineamientos del nuevo Modelo Económico Cubano y la Resolución 60 de la Contraloría General de la República de Cuba para el control interno de las organizaciones que posibiliten capacitar a los recursos humanos de las diferentes organizaciones en la importancia de la gestión documental para las mismas. Debido a que trabajar con la información, hoy en día es un reto, pues no es solo poder obtenerla de manera precisa, sino saber identificar las herramientas básicas que permitan determinar las necesidades de información, y evaluar la misma de acuerdo con su necesidad.

Otro elemento que se ha tenido en consideración y el cual sustenta esta investigación han sido los estudios previos realizados por (GARCIA, 2010) en el en el territorio camagüeyano en el cual se detectó que no existe ningún proyecto o acción que propicie el desarrollo de la gestión documental en las organizaciones.

Debido a esto se crea un Macroproyecto que facilite la Gerencia de los Recursos de Información en las Organizaciones (GRIO).

### **Presentación del Proyecto GRIO**

En el año 2008 surge en la Universidad de Camagüey “Ignacio Agramonte Loynaz” el Macroproyecto de Investigación: GRIO, tomando en consideración las

dificultades que han sido valoradas anteriormente. Este proyecto está dirigido a diseñar un sistema que facilite la gerencia de estos recursos en las organizaciones y que responda a las exigencias de la Resolución 297/2003 y de los sistemas de gestión de la calidad desde la dimensión informacional.

Este Macroproyecto consta de tres líneas de investigación:

1. Gestión documental en las organizaciones.
2. Gestión de competencias informacionales en las organizaciones.
3. Inteligencia corporativa para la gestión y vigilancia tecnológica.

La presente investigación aborda dos líneas del Macroproyecto GRIO: la Gestión documental en las organizaciones y la Gestión por Competencias en las organizaciones, ambas líneas ya tienen resultados en estos temas con dos tesis del Programa del Doctorado en Documentación e Información Científica. Universidad de Granada, España, 2010, las cuales están dirigidas a lograr un desarrollo conjunto en ambos temas para lograr mejoras imprescindibles en la administración y control de la documentación, empleando los SGD, y elevar la cultura informacional en los recursos humanos, pues la mayoría de las organizaciones necesitan acceder y consultar de forma frecuente la información archivada en el desarrollo de los procesos que realizan.

### **Problema de Investigación**

La observación detenida de este proceso ha permitido comprobar que, en las organizaciones se necesita capacitar los recursos humanos, en función de crear habilidades que les permitan aprovechar de forma eficiente la información generada, que haya acceso a las diferentes fuentes a través de medios computarizados.

Como consecuencia de esta realidad se puede plantear lo que constituye el problema científico a resolver: ¿Qué competencias son necesarias desarrollar para el tratamiento documental en las organizaciones con las nuevas exigencias que imponen las tecnologías?

## **Objetivo de la Investigación**

De ahí que el objetivo de la investigación sea: Diseñar un Modelo Teórico que permita desarrollar una cultura informacional en los recursos humanos de las organizaciones, sustentado en las técnicas que propone la gestión documental y el empleo de los sistemas de gestión documental (SGD), que permita administrar su documentación de una forma concertada, contemplando todo el ciclo vital de los documentos bajo un esquema integral, sistémico y armonizado de cada uno de los procesos.

Para la consecución del objetivo general se han marcado una serie de objetivos específicos, enunciados a continuación por orden de actuación.

1. Analizar los principales conceptos que se trabajan en la investigación.
2. Identificar los aspectos básicos de la guía de autocontrol del Sistema de Control Interno, Resolución 60 del 2011 y las diferentes normas y metodologías que existen para implementar un SGD.
3. Confeccionar, aplicar y tabular los instrumentos que permitan el diagnóstico en la organización sobre competencias informacionales en el uso de los sistemas de gestión documental.
4. Organizar las etapas del modelo que permita identificar y desarrollar competencias informacionales en el uso de los SGD.
5. Diseñar la propuesta del Modelo Teórico de Gestión Documental (Modelo ALFINgd.org), que permita fomentar la formación y desarrollo de competencias informacionales en función de una cultura informacional, utilizando los SGD para mejorar la explotación y conservación de los documentos de archivos en las organizaciones.
6. Suministrar información a las OACE del territorio encargado de desarrollar Programas de Alfabetización para perfeccionar sus habilidades en el empleo de los SGDA.

Al cumplir con los objetivos específicos que plantea este proyecto, se puede contar con la propuesta de un modelo teórico para el desarrollo de una cultura

informativa en las organizaciones, donde se emplean las técnicas que propone la gestión documental (Modelo ALFINgd.org), en la cual los recursos humanos de las mismas desarrollaran competencias que les permitan un desempeño eficiente de sus actividades.

### **Hipótesis**

En una investigación, luego de haber definido el problema de investigación, corresponde establecer las guías precisas hacia el problema de investigación o el fenómeno que se estudia, esto es llamado hipótesis y en una investigación se puede tener más de una.

La podemos definir como una suposición o conjetura sobre características con las cuales se da en la realidad el fenómeno social en estudio; o bien como una conjetura de las relaciones que se dan entre características o variables de ese fenómeno (BRIONES, G, 2002). Las hipótesis van a indicar qué es lo que se está buscando o se quiere comprobar y se puede definir como: explicaciones tentativas del fenómeno investigado formuladas a manera de proposiciones. Las hipótesis constituyen proposiciones tentativas acerca las relaciones entre dos o más variables, las cuales se apoyan en conocimientos organizados y sistematizados (HERNÁNDEZ S, 2003).

Siguiendo la definición anterior se declara como hipótesis de ésta investigación la siguiente: la elaboración de un modelo teórico para desarrollar y elevar una cultura informativa en los recursos humanos de las organizaciones sustentado en las técnicas que propone la gestión documental y el empleo de los sistemas de gestión documental (SGD).

### **Aportes de la Investigación**

La novedad de esta investigación radica en la sistematización teórica de los conocimientos que permiten fundamentar una propuesta para el diseño e implementación del Modelo (Modelo ALFINgd.org), como una herramienta básica para la mejora continua y el desarrollo de una cultura informativa en las organizaciones. El principal aporte se centra en la propuesta de un modelo teórico

destinado a desarrollar habilidades en el uso de los sistemas de gestión documental partiendo de las habilidades propuestas por el modelo de *The Big Six Skills*. Esta herramienta es auxiliada por un programa de alfabetización en gestión documental que facilita las operaciones para formar al recurso humano en las organizaciones en los conocimientos, habilidades y valores básicos para el tratamiento archivístico. Como contribución final, se pretende alcanzar transformaciones positivas en las organizaciones, que contribuyan a elevar una cultura informacional en los recursos humanos en materia de gestión documental, y el desarrollo de habilidades en el empleo de los sistemas de gestión documental como herramienta tecnológica.

Los principales resultados de la investigación son:

- Modelo Teórico de Gestión Documental (Modelo ALFINgd.org), que permita fomentar la formación y desarrollo de competencias informacionales en función de una cultura informacional, utilizando los SGD para mejorar la explotación y conservación de los documentos de archivos en las organizaciones.
- Programa de Alfabetización Informacional aplicado a la gestión documental. ALFINgd.org.
- Política para el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión Documental de la Facultad de Informática de la Universidad de Camagüey “Ignacio Agramonte Loynaz”.

### **Estructura de la Investigación**

La investigación consta de las siguientes partes:

La memoria escrita del trabajo muestra una Introducción, donde se expone el tema de investigación de forma general, los antecedentes teóricos del problema objeto de estudio. Además muestra el problema de la investigación, los objetivos y la hipótesis.

La investigación posee un desarrollo estructurado en tres capítulos, cada uno de ellos con sus epígrafes, CAPÍTULO I, responde al Marco Teórico, donde se trazan

los fundamentos teóricos metodológicos que sirven de base para elaborar la propuesta, y la caracterización de la problemática objeto de estudio. Cuenta además con un estudio de los principales estándares y modelos de la Alfabetización Informacional y de las normas y modelos internacionales sobre la Gestión Documental, y los diferentes gestores documentales los cuales son indispensables para la implementación del programa de ALFINgd.org.

El CAPÍTULO II muestra los Materiales y Métodos de la investigación y se expone el diseño metodológico y se definen las variables objeto de estudio, además la población y la muestra seleccionada para la investigación.

En el CAPÍTULO III se exponen los resultados del diseño e implementación del Modelo teórico (Modelo ALFINgd.org). El modelo se estructura en tres etapas las cuales quedan adecuadamente explicadas, se tuvo en cuenta el Modelo Australiano del *Recordkeeping*. Se presentan subepígrafes que contribuyen a desarrollar el modelo y resultados preliminares de una primera implementación del mismo en la organización.

## **Bibliografía**

ALONSO, J. Pautas para el análisis y diseño de los sistemas de gestión documental de la gestión documental. 2013. [en línea]. Disponible en: [http://www.exabyteinformatica.com/uoc/Informatica/Analisis\\_y\\_diseno/Analisis\\_y\\_diseno\\_%28Modulo\\_1%29.pdf](http://www.exabyteinformatica.com/uoc/Informatica/Analisis_y_diseno/Analisis_y_diseno_%28Modulo_1%29.pdf). Recuperado el 23 de mayo del 2014.

BARRIOS FERNÁNDEZ, NORMA. La gestión de información y sus recursos Parte II: Modelo para la gestión académica. Documento pdf. [s.a].

BASULTO RUIZ, E. La alfabetización informacional. Revista Digital Sociedad de la Información. 2009. [en línea]. Disponible en: <http://www.sociedadelainformacion.com>. Recuperado el 23 de mayo del 2014.

BAWDEN, D. Revisión de los conceptos de alfabetización Informacional y alfabetización digital. 2002. [en línea]. Disponible en: <http://64.233.169.104/search?q=cache:rQbSvYBwgnwJ:www.um.es/fccd/anales/ad05/ad0521.pdf+El+uso+inicial+del+t%C3%A9rmino+por+Zurkowski+e&hl=es&ct=clnk&cd=1&gl=cu>. Recuperado el 28 de marzo del 2015.

BRIONES, GUILLERMO. Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales. Bogotá: Instituto Colombiano para el fomento de la educación superior-ICFES. 2002.

DURANTI, L. Influencia del entorno tecnológico en la teoría archivística. En: Congreso Internacional de Archivos, XIV, Sevilla 2000. Resúmenes de las ponencias. [s.l]: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, Secretaría de Estado de Cultura, 2000. p. 16.

FERNÁNDEZ VALDERRAMA, LUIS DAVID. Gestión documental. Trabajo: IESA Instituto de Estudios Superiores en Administración. Caracas-Venezuela: [s.n]. 2009.

FONT ARANDA, ODALYS Y RU, ANTONIO ÁNGEL. Diagnóstico sobre la gestión documental y de archivos en la Universidad Central Marta Abreu de las Villas. Cuba: Caso de estudio. Revista Española de Documentación Científica, 35 (4): 573-598, octubre-diciembre, 2012. [en línea]. Disponible en: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:c6ymDRqKxasJ:redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/download/764/846+&cd=22&hl=es&ct=clnk&gl=cu>. Recuperado el 28 de marzo del 2015.

GARCÍA, O.; RAPOSO, R. M. Y DIOS, R. DE. Gestión de competencias informacionales en las organizaciones. Granada. España: Ed: Academia Española. 2010.

GÓMEZ, J. A. Alfabetización informacional: Cuestiones básicas. 2005 [en línea]. Disponible en: <http://thinkepi.net/repositorio/alfabetizacion-informacional-cuestiones-basicas>. Recuperado el 27 de abril del 2015.

HERNÁNDEZ SAMPIERI, R. Metodología de la Investigación. La Habana: Ed. Félix Varela. 2003. 2t.

MARTÍ, Y. Cultura y alfabetización informacional: una aproximación a su estudio. La Habana: Universidad de La Habana, 2002. 34. p.

MELGAREJO, J. Conociendo los Sistemas de Gestión Documental. 2012. [en línea]. Disponible en: <http://conociendosg.blogspot.com/>. Recuperado el 28 de mayo del 2015.

MENA MUGICA, M. La gestión del conocimiento: un imperativo más para la gestión documental en las organizaciones cubanas. Congreso Internacional de Información INFO 2002. La Habana. 2002.

PÉREZ BORGES AYLÉN. El sistema archivístico institucional (SAI) en las universidades cubanas. Problemas actuales para su implementación. Revista Universidad y Sociedad 5 (3) septiembre-diciembre 2013. [en línea]. Disponible en: <http://www.ucf.edu.cu>. Documento pdf.

PINTO, M; URIBE-TIRADO, A. Formación del bibliotecario como alfabetizador informacional. Anuario ThinkEPI. 5: 13-21. 2011.

SANDOVAL YÁÑEZ, CRISTIAN. Propuesta para implementar un sistema de gestión del conocimiento que apoye el diseño de un curso online. Ingeniare. Revista chilena de ingeniería. 21 (3): 457-471. 2013.

WEBBER, S. Y JOHNSTON. *An International Information Literacy Certificate: opportunity or dead-end?* IFLA-Conference. 2003.

## Capítulo 1. Marco Teórico

*“Desde la ameba hasta Einstein, el aumento del conocimiento es siempre lo mismo: tratamos de resolver nuestros problemas y obtener, por un proceso de eliminación, algo que se aproxime a la suficiencia en nuestras soluciones tentativas.”*

*Karl Popper*

### 1.1 Introducción

El siglo XXI ha sido denominado como el momento de las TIC, alcanzando niveles de desarrollo impresionantes. Constantemente se hace alusión a la Sociedad de la información (SI), concebida como una forma de desarrollo económico y social en la que la adquisición, almacenamiento, procesamiento, evaluación, transmisión, distribución y discriminación de la información se encuentran en función de la creación de conocimientos y a la satisfacción de las necesidades de las personas y de las organizaciones.

En este siglo, el progreso se basa en el conocimiento, las nuevas economías están basadas en los conocimientos que además implican globalidad e interdependencia, son economías con mayor viabilidad de desarrollo. El empleo de las TIC con cada una de sus aplicaciones y software, las innovaciones son los componentes estratégicos para el desarrollo de las mismas, no solo a nivel mundial y global, sino que transitan al ciberespacio.

Según refiere (MORAL DEL, 2007), la economía global ha experimentado, de unos años a esta parte, un cambio trascendental; el saber: cada vez más, los activos principales no son físicos, ni financieros, sino intelectuales, en la medida en que el crecimiento económico se ve impulsado por los conocimientos y las ideas más que por los recursos tradicionales de la tierra, materias primas, trabajo y capital. Los tiempos actuales reclaman que en las organizaciones empresariales los trabajadores adquieran de igual forma aptitudes y habilidades en el uso de la información para una correcta toma de decisión. Sin lugar a dudas, saber buscar, evaluar, interpretar y utilizar la información en

cualquiera de sus formas, ofrece ventajas al empresario de hoy, que se enfrenta a los retos que impone la sociedad de la información y del conocimiento, especialmente la colosal Internet, el mayor depósito de conocimientos que la humanidad haya construido en toda su historia.

Desde la segunda mitad del siglo XX, se manifiesta en la sociedad un incremento de la producción al utilizar la información como recurso estratégico para la toma de decisiones. La coyuntura social actual, dominada por la presencia constante de las TIC, requiere que las personas desarrollen disímiles habilidades informacionales, procesos de pensamiento crítico y actitudes adecuadas que le permitan insertarse exitosamente en el actual contexto competitivo, entendido como la era de la información y el conocimiento.

Se establece entonces, la preponderancia de la información sobre las tecnologías, siendo la primera el factor clave por su condición de materia prima fundamental para potenciar nuevos conocimientos que, con el apoyo de las nuevas tecnologías, eleven la productividad en las organizaciones y permita tomar decisiones acertadas, por parte de sus miembros, ante los problemas de información.

Las organizaciones en las condiciones actuales se encuentran inmersas en grandes cambios originados por la revolución digital que tiene lugar, lo cual supone en muchos casos una transformación digital y esta debe abordarse bajo una perspectiva diferente en la que no sólo tenemos en cuenta la tecnología, sino también los procesos, la organización de la información, y la capacitación de los recursos humanos para alcanzar el cambio en nuestra organización. Sólo así serán capaces de gestionar con éxito esta transformación.

Para conseguir que cualquier individuo precise información, éste debe ser capaz de acceder a ella y manejarla eficientemente, en las últimas cuatro décadas se ha hablado del término Alfabetización Informacional (AI). Este se basa en cuatro pilares fundamentales: aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a vivir juntos, aprender a ser. Esto implica, el desarrollo de capacidades para adaptarse y enfrentar los retos de

entornos en continuo cambio. Reconocer las necesidades de información, y saber cómo localizarla, evaluarla, organizarla y usarla eficazmente para la resolución de problemas de manera autónoma, tanto de índole personal como profesional.

En la última década, el tema de la AI alcanza mayor auge en la literatura científica y en foros internacionales, especialmente en los Congresos de la Federación Internacional de Información y Documentación (FID) y la Federación Internacional de Bibliotecas (IFLA), como expresión de nuevas necesidades de aprendizaje en la sociedad de la información y del desarrollo de la ciencia y la tecnología contemporánea.

Cuando empleamos el término AI nos referimos a “las competencias, aptitudes, conocimientos y valores necesarios para acceder, usar y comunicar la información en cualquiera de sus formas, con fines de estudio, investigación o ejercicio profesional” (GÓMEZ HERNÁNDEZ, 2000). Este es un concepto que trasciende el ámbito universitario y algunos autores se refieren a “un conjunto de aptitudes para localizar, manejar y utilizar la información de forma eficaz para una gran variedad de finalidades” (BRUCE, 2002).

Al referirse al término AI, se habla de una “habilidad genérica” que les permite a las personas afrontar con eficacia la toma de decisiones, la solución de problemas o la investigación. La definición del término ofrecido por la *American Library Association* (ALA, 2000) incluye lo siguiente: “para ser competente respecto a la información, un individuo debe reconocer cuando ésta es necesaria, y tener la capacidad de localizar, evaluar y usar de forma efectiva la información que se requiere (...). La gente preparada en este aspecto es, finalmente, la que ha aprendido a aprender. Saben cómo aprender porque saben cómo se organiza la información, cómo encontrarla, y cómo usarla de forma que otros puedan aprender de ellos”.

Generalmente los autores suelen poner el énfasis en la ALFIN como herramienta pedagógica en la cual convergen una serie de prácticas como el aprendizaje basado en la resolución de problemas, las teorías constructivistas y meta-cognitivas así como el

desarrollo de habilidades de pensamiento crítico. Pero La ALFIN es un concepto con muchas facetas y los teóricos y practicantes señalan la importancia de considerar la información en cualquier formato, pero lo que tendrá un gran peso en la elaboración del concepto, tal como se utiliza en la actualidad, es la relación entre la ALFIN y el aprendizaje permanente en cualquier tipo de organización.

Corroborando (GÓMEZ, 2005) las competencias son el conjunto de conocimientos, capacidades (condiciones naturales) y habilidades necesarias para la interacción con la información y la potenciación de ellas, las que tributan el aprender como filosofía, el pensamiento crítico como estrategia de aprendizaje y la alfabetización informacional como modalidad de proceso formativo, donde se pone de manifiesto que las competencias informacionales son el fundamento de una vida efectiva y productiva en la era de la información.

La AI está encaminada hacia el “aprender a aprender”, hacia la adquisición de habilidades o competencias para que un individuo pueda actuar de manera autónoma en un contexto creciente de información, disponible y accesible en cualquier formato, una sociedad donde el conocimiento se renueva constantemente, aparecen o diversifican nuevas disciplinas, etc. (BASULTO RUIZ, 2009). Al meditar en este sentido (MARTÍ, 2002) percibe que la “AI” es el proceso mediante el cual los individuos desarrollan, tanto las habilidades, como el marco intelectual propicio para comprender, hallar, evaluar y utilizar la información en un ambiente tecnológico.

Para lograr individuos capacitados en la sociedad actual es necesario reconocer que los procesos que debe seguir la información para transformarse en conocimiento son: percepción, creación de conocimiento y toma de decisiones, y los mismos están estrechamente relacionados, pues cada proceso lleva consigo una nueva generación de conocimiento e información en los individuos.

## **1.2 La gestión del conocimiento en las organizaciones**

La gestión del conocimiento (GC) tiene sus orígenes en los años 90 del pasado siglo XX, principalmente en los Estados Unidos de América, bajo el término *Knowledge Management* que traducido al español significa gestión del conocimiento. Aparece en el sector académico investigativo a nivel mundial, como término adjunto al desarrollo socio-económico recibiendo una atención creciente como disciplina de gestión por los negocios y como tema académico y de investigación (GONZÁLEZ GARCÍA, 2012).

El conocimiento que posee una organización según (NOFAL NAGLES, 2007) puede convertirse en una fuente de ventaja competitiva sostenible mediante el despliegue de una efectiva estrategia de GC, que permita originar acciones innovadoras para generar productos, servicios, procesos y sistemas de gestión que optimicen los recursos y capacidades de la empresa. El progreso de la sociedad de la información y del conocimiento, sustentada en el aumento de las TIC, ha traído como resultado una explosión documental sin precedentes; es por ello que las organizaciones deben prestar atención a la forma de organizar, administrar y controlar sus fuentes documentales, sus flujos de información, así como su valor máspreciado: el capital humano.

Coincide (GIL, 2013), con otros autores que plantean que en los entornos actuales altamente competitivos de las organizaciones el conocimiento es un activo clave (NORUZY, DALFARD, AZHDARI, NAZARI-SHIRKOUHI & REZAZADEH, 2013; KING & ZEITHAML, 2003; KOGUT & ZANDER, 1993; NONAKA, 1991). Que la GC, que implica su creación y transferencia, se convierte en un poderoso instrumento para el éxito de las organizaciones (NEMBHARD & TUCKER, 2011; DAVENPORT & PRUSAK, 1998; NONAKA & TAKEUCHI, 1995).

El conocimiento existente en una organización para (VENTURA, S, 2011) constituye el resultado de múltiples interacciones que se desarrollen en la historia de la empresa, sobre la cual se establecerán y se llevarán a cabo los distintos planes de acción, los que estarán sustentados por sus objetivos, junto con la visión de la empresa en el largo plazo.

Motivo por el cual la GC va a ser una instancia por la cual se pretenderá obtener una serie de recursos básicos que tengan el objetivo de apoyar el conocimiento dentro de las empresas. Comprender de qué manera estructurar el conocimiento generará una ventaja dentro de la estrategia de la organización.

Objetivos de la gestión del conocimiento según (VENTURA, S, 2011).

- ✓ Formular una estrategia de alcance general y que promueva el desarrollo, la adquisición y la aplicación del conocimiento.
- ✓ Implementar estrategias que se orienten al conocimiento.
- ✓ Promover la mejora continua en los procesos de negocio.
- ✓ Monitorear y evaluar los logros obtenidos.
- ✓ La reducción de los tiempos en el desarrollo de nuevos productos. Entre otros objetivos.

Apunta (TOLEDO DÍAZ, 2009) que la GC, se inscribe generalmente como un proceso que propicia el intercambio de saberes entre los profesionales, que contribuye al intercambio, adquisición, reconstrucción y socialización de conocimientos entre estos profesionales. En este sentido (WIIG, 1997), hace referencia a que la GC tiene perspectivas tácticas y operativas, es más detallado que la gestión del capital intelectual y se centra en la forma de dar a conocer y administrar las actividades relacionadas con el conocimiento como su creación, captura, transformación y uso. Su función es planificar, implementar y controlar todas las actividades relacionadas con el conocimiento y los programas requeridos para la administración efectiva del capital intelectual.

Por su parte (PONJUÁN, 2004) expone que la GC puede estar asociada con todo lo atinente a la organización centrada en procesos de aprendizaje, a la gestión de los recursos humanos, a la cultura organizacional, a la gestión de las TIC, a los procesos y a la reingeniería en sí.

Durante las dos últimas décadas del siglo XX, se desarrollaron diversas actividades alrededor de esta disciplina, como respuesta a la necesidad de administrar los intangibles

de una organización. Para ello se requiere emplear sistemas de medición y de gestión capaces de medir el capital intelectual. El gestionar el conocimiento consiste en formalizar los procesos, cultura y herramientas orientados a la gestión y en el desarrollo de los activos intelectuales de la organización, con el objetivo de transformar el conocimiento acumulado en valor y beneficios tangibles para la organización.

Para (SÁNCHEZ DÍAZ, 2012) las definiciones de GC expuestas por: (TANG, 2000) (BUSTELO, Y OTROS, 2001) (NIEVES, Y OTROS, 2001) (FLORES, 2003) (LEÓN, Y OTROS, 2006) (FERNÁNDEZ, Y OTROS, 2008) declaran procesos o actividades realizadas para la identificación, adquisición, captura, organización, clasificación, presentación, desarrollo, medición, utilización, explotación, almacenamiento, retención, tratamiento, análisis, distribución, diseminación, compartición, uso, aplicación de los conocimientos de una organización con el propósito de mejorar el logro de los objetivos, mejorar su capacidad de resolución de problemas, contribuir a la sostenibilidad de sus ventajas competitivas, aumentar la necesidad y capacidad de novedad.

El conocimiento ha sido siempre un recurso importante en el desarrollo de las organizaciones. Sin embargo, la aparición de herramientas para su medición y las TIC, han posibilitado reconocer su importancia como factor determinante del desarrollo. En el entorno de la nueva economía, se requiere del conocimiento como un activo nuclear en las organizaciones, y no como un gasto, y que no interprete las inversiones en TIC como un factor de éxito en sí mismo sino como parte de una estrategia más amplia que incluye dimensiones sociales y culturales (DÍAZ RODRÍGUEZ, 2006).

Al referirse al tema (DÍAZ RODRÍGUEZ, 2006) expone que la GC se dirige a los temas críticos de adaptación y supervivencia de cada organización, así como la capacidad que demuestre de ser competente frente a los cambios de su entorno, ambientales incrementales y alternos que caracterizan el ambiente empresarial. Esencialmente estos hechos involucran procesos organizacionales que buscan una combinación sinérgica de datos y de la capacidad de las TIC para el procesamiento de información, así como la capacidad de innovación y creatividad que manifiesten los recursos humanos.

Para esta autora los diferentes componentes pueden ser: procesos, TIC, personas, todos estrechamente ligados al concepto de GC y es necesario reconocer que de forma creciente, la creación de conocimiento comprende una relación entre el conocimiento humano y la inteligencia basada en tecnología; la definición de conocimiento no está limitada a la habilidad de la mente humana de concebir o percibir las formas de conocimiento en las cuales éste ha nacido.

Refiere además que los sistemas mediados por tecnología como herramientas de simulación e inteligencia artificial, permiten que el conocimiento directo generado por los humanos produzca conocimiento mejorado y extendido. Este conocimiento, al ser otra vez analizado e interpretado por la mente humana, genera oportunidades de creación de nuevo conocimiento; el reto de obtener resultados que retornen a nuestras mentes para ideas y proyectos viables y creativos, es una tarea que involucra mucho más que tecnología.

Una primera distinción entre tipos de conocimiento podría ser: conocimiento explícito y conocimiento tácito. Se llama conocimiento explícito al que es fácilmente representable externamente a las personas (utilizando la tecnología que sea), e implícito o tácito al que no es representable por medios externos a las personas que lo poseen. Pues bien, el soporte más común para el conocimiento explícito es el documento. De ahí, la importancia de la gestión documental en una organización para realizar una gestión del conocimiento (MODELO VASCO, s.a).

Hoy, con entornos profundamente cambiantes, se enfrentan a una dura competencia condicionada por la velocidad de los cambios tecnológicos, de la innovación y los mercados, así como por la utilización de las TIC. Para poder marchar a tono con los cambios imperantes se precisa contar con individuos que sean capaces de asimilar la nueva tecnología que les permita a sus organizaciones competir y ganar, es casi imposible implantar un sistema de gestión del conocimiento (SGC) sin la existencia de uno de los elementos claves de la gestión de la información (GI): el sistema de gestión

documental o archivo (SGDA), factor indispensable para la organización y empleo de los recursos de información internos de las organizaciones y empresas.

### **1.2.1 Bases para la gestión del conocimiento en Cuba**

La GC ha sido identificada como un nuevo enfoque gerencial que reconoce y utiliza el valor más importante de las organizaciones: el recurso humano y el conocimiento que los humanos poseen y aportan a la organización. Uno de los valores principales de la gestión del conocimiento es su completa coherencia con cualesquiera otras técnicas, como la gestión de calidad, la reingeniería, el benchmarking, la planeación estratégica y otras, que se basan también en conocimiento. Todas estas son parte de la estrategia de la empresa moderna e integrada (CITMA, 2002).

La GC ocurre siempre en un marco de la organización, y generalmente se encuentra normalizado, donde los miembros comparten intereses y necesidades comunes. Así, quienes llevan a cabo dicha gestión son los promotores o responsables internos o externos del buen funcionamiento de los procesos en una organización (MIJANGOS NOH, 2011).

Los aportes que ofrece la GC van más allá de la contribución al desempeño exitoso en el plano económico, puesto que el nuevo enfoque gerencial permite a la dirección de las organizaciones conocer realmente el conjunto de valores que aportan los colectivos de personas que conforman la organización y prepararse para el futuro no sólo sobre la base de los valores materiales y financieros disponibles, sino también sobre la base del conjunto de valores morales, sociales e intelectuales que dirige. En particular la GC permite aprovechar el conocimiento adquirido por las organizaciones y no siempre utilizado adecuadamente. Ello le dará la posibilidad no sólo de usarlos sino también de protegerlos e incrementarlos. Entonces, podrá aportar riqueza a su organización y a la sociedad de modo más efectivo y seguro.

Aparece referido en la Resolución Económica del Gobierno Cubano, en su acápite II que: "La eficiencia es, el objetivo central de la Política Económica, pues esta constituye una de

las mayores potencialidades con que cuenta el país. Requiere realizar un mejor uso de los recursos, elevar la productividad del trabajo, alcanzar mejores resultados con menos costos tendrán un efecto positivo en el balance financiero, facilitando la participación en el comercio internacional y en el acceso a los mercados de capital e inversiones"

Para alcanzar el postulado anterior es necesario el empleo de técnicas modernas de dirección empresarial, adecuadas a las características del proceso y basadas en las mejores y más avanzadas prácticas contemporáneas, así como emplear todas las posibilidades que brindan las TIC, servicios de información y deben constituir prioridad del país a los fines de garantizar la mayor eficiencia en la gestión y los procesos productivos.

Esto requiere de crear los cimientos de una cultura gerencial que reconozca el valor que tienen para una organización el uso adecuado de la información y por ende la insustituible importancia de utilizar y preservar los conocimientos adquiridos por sus trabajadores en el transcurso del tiempo y que son parte estratégica de su patrimonio. Esta cultura debe estar presente en todos los niveles de dirección de la organización y entre sus trabajadores.

En Cuba afirma (GONZÁLEZ GARCÍA, 2012) existen varias estructuras organizativas, que propician la aplicación de las técnicas de GC en función del desarrollo social y económico del país, destacándose entre ellos los siguientes:

- El Sistema de Ciencia e Innovación Tecnológica.
- El Perfeccionamiento Empresarial.
- El perfeccionamiento de las unidades de investigación científica, innovación tecnológica, producciones y servicios especializados.
- La Estrategia de Informatización de la Sociedad Cubana.
- La Política Nacional de Información (PNI).

La acción coordinada y armónica de estos cinco elementos determinan que la perspectiva de las organizaciones cubanas para la utilización exitosa de la GC sea real y beneficiosa. Cada uno de ellos incide de un modo diferente sobre las organizaciones, su acción sobre

ellas tiene implicaciones prácticas positivas incluso a corto plazo. A diferencia de otros países, esto no depende únicamente de las fuerzas propias del mercado sino que la sociedad cubana actúa conscientemente y toma las medidas necesarias para que así sea, en busca del objetivo de la eficiencia y la competitividad de la economía nacional. La aplicación de estos elementos, hará que cada vez más las organizaciones cubanas tengan condiciones adecuadas para emplear la gestión del conocimiento (CITMA, 2002).

A nivel de país el organismo rector de la actividad investigativa es el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente (CITMA), el cual aprobó el documento titulado Bases para la introducción de la Gestión del Conocimiento en Cuba (CITMA, 2002), aún vigente pues de hecho se enuncia como uno de los antecedentes y fundamentos de la actual Política Nacional de Información Científica, Tecnológica y Ambiental (GONZÁLEZ GARCÍA, 2012).

En las Bases se formula una guía para la introducción práctica de la GC por parte de entidades cubanas, señalando explícitamente que:

- ✓ En los procesos de cambio del funcionamiento de la economía, donde se busca una mayor eficiencia y eficacia, el enfoque de GC es una importante herramienta para eliminar la falta de correlación entre los grandes recursos creados por las actividades de formación y educación y el impacto en la economía.
- ✓ La GC ha sido identificada como un nuevo enfoque gerencial que reconoce y utiliza el valor más importante de las organizaciones: el recurso humano y el conocimiento que los humanos poseen y aportan a la organización.
- ✓ Una forma global y práctica de entender el concepto es la siguiente: La GC identifica y explota, en el trabajo cotidiano, el conocimiento creado en la propia organización y el adquirido del exterior, generaliza las mejores prácticas, propicia el incremento del capital intelectual de la organización y su valor de mercado, a la vez que facilita la generación de nuevos conocimientos y su materialización en productos y servicios.
- ✓ Cada Organismo de la Administración Central del Estado (OACE) deberá diseñar su propio esquema de introducción de la GC, de acuerdo con su plan estratégico y

niveles de desarrollo y perspectivas, considerando que su ejecución necesita un grupo de medidas técnico organizativo que implican inversión en recursos humanos y materiales.

- ✓ En el estado actual de las organizaciones cubanas, las acciones para lograr el cumplimiento de los objetivos tiene carácter diferente, que van desde la divulgación y culturización sobre el tema, hasta los aspectos tecnológicos y la realización de un plan piloto. Todas son acciones que requieren de una planeación específica, recursos humanos y materiales y control periódico. Por ello, ninguna organización puede plantearse la introducción de la GC sin realizar previamente la planeación estratégica de la misma, en consonancia con la política y estrategia del OACE correspondiente.
- ✓ La GC tiene diferentes formas de expresión práctica, de modo que en diferentes organizaciones puede ejecutarse de diferente manera y con diferentes propósitos específicos e incluso en una misma organización pueden coexistir diferentes formas de expresión de la GC.
- ✓ Considerando que la GC requiere de la adecuada gestión de la información, del uso apropiado e intensivo de las tecnologías de información, de enfoques novedosos de la práctica comunicacional y de una correcta y moderna gestión de los recursos humanos, el desarrollo de la GC en diferentes organizaciones independientemente de su forma de expresión, puede alcanzar niveles distintos.

Precisa (GONZÁLEZ GARCÍA, 2012) que desde mediados de la década de los años noventa, numerosas organizaciones y personas se han ido involucrando en trabajos vinculados con la GC, teniendo en consideración diferentes perspectivas y motivaciones, por lo que resulta de especial interés mantener una vigilancia sobre las tendencias en los desarrollos y resultados que se van alcanzando sobre este tema y evidencian el estado del arte de dicha disciplina en Cuba.

Dadas las características propias de su naturaleza, el conocimiento no se puede administrar externamente, sólo es posible administrar el proceso de su creación y su utilización. De aquí que la GC no sea una técnica que se pueda implantar aisladamente,

su implantación y uso requiere de la GI, de la GD, del uso de las TIC y de un eficiente manejo de los recursos humanos. La introducción de la GC no puede ser ajena a las técnicas mencionadas, sino que de hecho deben integrarlas, es decir, no puede haber GC sin una buena estrategia para la gestión de dichas técnicas. La GC y GD permiten la puesta en marcha de programas de administración de documentos o SGD como un componente indispensable para asumir el enfoque gerencial de la gestión del conocimiento, documental o archivo.

Si se tiene en cuenta los referentes analizados en los epígrafes anteriores, se considera que para realizar una adecuada GD en cualquier organización es puntual identificar los documentos que se generan de su actividad diaria, y tomando en consideración lo planteado por la norma ISO 15489, se denomina registro, a 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. Constituyen el conjunto de documentos que contienen información que está directamente relacionada con la misión, operaciones y actividades de una organización.

### **1.3 El documento de archivo**

Hace referencia (FUSTER, 2001) que la materia prima de los archivos lo constituyen los documentos, por lo cual es necesario delimitar los diferentes conceptos que existen del mismo y llegar al de documento de archivo, ya que este concepto varía substancialmente desde los diferentes puntos de vista de los profesionales de las distintas ciencias que se encuentran relacionadas con el mismo como son: historiadores, diplomatas, juristas, archiveros, bibliotecarios, documentalistas, museólogos, etc.

En sentido general y desde el punto de vista genérico, documento es un objeto corporal producto de la actividad humana, el cual sirve de fuente de conocimiento y que demuestra o prueba algo, también constituye el testimonio de la actividad del hombre, que ha sido fijado en un soporte perdurable que contiene información.

En el documento de archivo es un testimonio material de un hecho o acto realizado en el ejercicio de sus funciones por instituciones o personas físicas, jurídicas, públicas o privadas, registrado en una unidad de información en cualquier tipo de soporte (papel, cintas, discos magnéticos o fotografías) en lengua natural o convencional. Es el testimonio de una actividad humana fijada en un soporte, dando lugar a una fuente archivística.

Por otra parte el término archivo (latín *archivum*) se usa comúnmente para designar a un conjunto ordenado de documentos. También al local donde se conservan los documentos elaborados y recibidos por una entidad como consecuencia de la realización de sus actividades. No obstante, "archivo" es una palabra polisémica que se refiere a:

1. El fondo documental, como conjunto de documentos producidos o recibidos por una persona física o jurídica en el ejercicio de sus actividades.
2. El lugar donde se custodia dicho fondo.
3. La institución o servicio responsable de la custodia y tratamiento archivístico del fondo.
4. La archivística es la ciencia que se ocupa de las técnicas aplicadas a los archivos.

Para (FUSTER, 2001) la definición de documento de archivo se hace más amplia o extensiva, al atender a todos sus caracteres externos e internos, y su relación con la entidad productora:

Caracteres externos: "Documento archivístico es toda expresión testimonial, en cualquier lenguaje, forma o soporte (forma oral o escrita, textual o gráfica, manuscrita o impresa, en lenguaje natural o codificado, en cualquier soporte documental así como en cualquier otra expresión gráfica, sonora, en imagen o electrónica), generalmente en ejemplar único, (aunque puede ser multicopiado o difundido en imprenta).

Caracteres internos: de carácter auténtico, objetivo e imparcial, esencialmente administrativo y/o jurídico, generado en cualquier fecha, de forma automática y

espontánea, conservado íntegro en forma original, invisible, seriado o unido a otros de su especie por un vínculo originario y necesario, independiente o interrelacionado (condicionando a los demás siendo por ellos condicionado, y formando parte de un fondo o conjunto orgánico).

Relación con la entidad productora: producido, recibido y acumulado, como resultado del proceso natural de la actividad o gestión de una persona o entidad pública o privada, en cumplimiento de sus funciones o fines jurídicos y/o administrativos y conservado como prueba, información y continuidad de gestión”

Características de los documentos de archivo referidas por (GONZÁLEZ, 2010).

- ✓ La propia génesis u origen, nace dentro del proceso natural de las actividades llevadas a cabo por personas físicas o jurídicas. Los documentos de archivo son únicos, exclusivos, responden a la actividad concreta de un productor, se refiere a un asunto o persona diferente. La información de cada documento nunca es idéntica a otro. Su condición de únicos está definida por:
  - ❖ Integridad: debe estar completo, no le debe faltar ninguna de sus partes.
  - ❖ Autenticidad: que correspondan al autor, fecha, lugar y asunto que en él se consignan.
  - ❖ No generan propiedad intelectual ni derecho de autor.
- ✓ Tiene un carácter seriado, el documento de archivo no es una pieza aislada, su existencia viene determinada porque pertenecen a un conjunto, al cual se le denomina serie documental.
- ✓ Estos desde el momento de su nacimiento, se disponen en un orden natural, que deriva del mismo modo de funcionar de la oficina o de la entidad que les da el ser: se dice, en efecto, que el "archivo refleja la institución" que lo ha producido por lo que los documentos merecen una conservación permanente por su valor informativo.

Menciona (CÁRDENAS, 2007), que la producción de documentos en cualquier organización es inevitable; en el desarrollo habitual de sus actividades y el giro de sus negocios las empresas producen, reciben, tramitan, responden, seleccionan y archivan

documentos, con el fin de proveer un soporte no solo para la toma de las decisiones sino para el desarrollo mismo del negocio.

La gestión documental refiere (FERNÁNDEZ, 2009), para cualquier organización es un gran reto, que tarde o temprano tendrán que enfrentar, a menos que quieran ser organizaciones obsoletas y poco actualizadas. Es un reto difícil, ya que es necesario realizar tareas como muy pocas personas están capacitadas.

#### **1.4 La gestión documental en las organizaciones**

Al finalizar la segunda guerra mundial, (FERNÁNDEZ, 2009), se produjo una explosión de información, debido a la búsqueda de superioridad tecnológica por parte de los países, principalmente Estados Unidos y la extinta Unión Soviética. Esta eclosión llegó a punto tal que surgen problemas relacionados con la gran cantidad de documentos, de papeles, que se estaban produciendo, es a raíz de esto que la GD, pudo posicionarse más rápidamente en el seno de las organizaciones en Estados Unidos y otros países que sufrían de exceso de documentos, lo que permitió reducir, y organizar toda esta documentación, partiendo del ciclo vital de los documentos y respetando siempre el principio de procedencia y orden natural de los documentos.

Según refiere este autor el término gestión de documentos es la traducción literal del inglés norteamericano *records management*, disciplina que tiene su origen a comienzos de los años 30 del siglo XX en los Estados Unidos de Norteamérica, cuando se configura el sistema archivístico nacional. Desde su nacimiento las sociedades industriales experimentaron un acelerado ritmo de crecimiento que dio paso a un modelo de sociedad más complejo, que se basa en un conjunto de actividades que necesitan ser documentadas. La información contenida en estos documentos y las pruebas de las que eran soporte constituían elementos claves para el desarrollo de organizaciones cada vez más complejas, competitivas, necesitadas de datos para la planificación de pruebas, para los litigios, etc.

Al reflexionar sobre este tema (CASTILLO, 2011) opina que las organizaciones actuales al llevar a cabo la asimilación de técnicas gerenciales, de conjunto junto con a la introducción de las de TIC desde los años 50-60 del siglo XX, han provocado lo que se conoce como "revolución de la información electrónica", lo cual generó un gran impacto en los modelos comunicacionales de las organizaciones, en sus formas de organización burocrática, en el papel de la información en estas, y en la forma de la documentación que producen e indudablemente en el papel de los profesionales encargados del trabajo con la información. El llamado "espacio virtual de trabajo compartido" se ha flexibilizado, producto del cambio en las conductas humanas de comunicación dentro y fuera de las organizaciones y han empleado canales nunca antes experimentados en las burocracias, cuya principal herramienta de comunicación habían sido históricamente los documentos.

Todo esto hizo que la organización de los documentos resultara crucial (FERNÁNDEZ, 2009), no sólo en su concepción clásica y vinculada a la custodia, sino durante la etapa en la que resultan necesarios para el correcto funcionamiento de las organizaciones. El crecimiento de las organizaciones y la creciente complejidad de sus procesos han llevado a una situación incontrolable respecto al manejo de la documentación interna y externa, esto hace que cada vez sea mucho más difícil contar con la información oportuna, los recursos que emplean para manejar este creciente volumen de información se hacen mayores, sin llegar a alcanzar ventajas significativas. El problema se identifica generalmente como de naturaleza física y la solución, es disminuir el volumen de papel en la oficina, ¿Cómo almacenar este gran volumen de papel?, la solución engañosamente obvia es la digitalización de los documentos, vía scanner para ser almacenados digitalmente.

Las organizaciones utilizan la información para la realización de todas sus actividades atendiendo a las funciones, procesos y objetivos que cumplen en las sociedades para las cuales actúan. La misma puede ser generada dentro de la propia organización o recibida de su entorno, pero se coloca en documentos que pueden permanecer en diferentes soportes. El uso eficiente de esta información no radica en los soportes donde se aloja,

sino en la adecuada aplicación de las técnicas que ofrece la GD para su empleo desde el momento mismo en que son creados los documentos administrativos.

Existen varias definiciones a cerca del término gestión documental, a continuación se enuncian algunas de ellas:

Según el Diccionario de Terminología Archivística de Consejo Internacional de Archivos la gestión documental es “un área de la administración general que se encarga de garantizar la economía y eficiencia en la creación, mantenimiento, uso y disposición de los documentos administrativos durante todo su ciclo de vida (*DICTIONARY OF ARCHIVAL TERMINOLOGY: ENGLISH AND FRENCH; WITH EQUIVALENTS IN DUTCH, GERMAN, ITALIAN, RUSSIAN AND SPANISH = DICTIONNAIRE DE TERMINOLOGIE ARCHIVISTIQUE*, 1988).

En la actualidad la GD ha alcanzado un alto grado de normalización de todos sus procesos y herramientas, que tienen su principal exponente en las normas producidas por la Organización Internacional de Normalización (ISO), entre las que se encuentra la ISO 15489-1 y 2 y la recién aparecida familia de la ISO 30300.

La primera define a la GD como: «Área o campo de la gestión responsable del control eficaz y sistemático de la creación, la recepción, el mantenimiento, el uso, la disposición y la preservación de documentos, en la que son determinantes los procesos de captura y mantenimiento de la evidencia y la información sobre las transacciones y actividades de negocios de la organización.»

La GD o gestión de documentos es vista como el conjunto de tareas y procedimientos que se le realizan a los documentos en las organizaciones para lograr una mayor eficacia y economía en la explotación de los mismos. Es el tratamiento archivístico al que son sometidos los documentos en sus primeras fases de su ciclo de vida, durante el tiempo que son necesarios para la gestión administrativa, la toma de decisiones y la obtención de pruebas. Período que comienza cuando los documentos ingresan en una organización o son creados por ella, y concluye cuando son seleccionados aquellos que por su valor

histórico construirán el patrimonio de la organización, mientras los demás se destinan a su eliminación.

Para (ALBERCH FUGUERAS, 1976), la GD engloba un conjunto de operaciones técnicas comprometidas en la búsqueda de la economía y la eficacia en la producción, mantenimiento, uso y destino final de los documentos a lo largo de todo su ciclo de vida, es decir, desde el momento de su concepción en las oficinas administrativas hasta su ingreso en las instituciones de archivos.

Sin embargo para (GARCÍA-MORALES, 2009), "...es la parte del sistema de información de la empresa desarrollada con el propósito de almacenar y recuperar documentos, que debe estar diseñada para coordinar y controlar todas aquellas funciones y actividades específicas que afectan a la creación, recepción, almacenamiento, acceso y preservación de los documentos, salvaguardando sus características estructurales, y contextuales, y garantizando su autenticidad y veracidad. La misma delimita su tarea a los documentos, y deja de lado el conocimiento tácito que existe en una organización, y dedicándose a aquel conocimiento claramente enunciado en diferentes formas y que se encuentra utilizable gracias a la aplicación de los principios organizativos del sistema (conocimiento explícito).

Según manifiesta (PONJUÁN, 2001), que la GD es un proceso administrativo que permite analizar y controlar sistemáticamente, a lo largo de su ciclo de vida, la información registrada que crea, recibe, mantiene o utiliza la organización en correspondencia con su misión, objetivos y operaciones. También la considera como un proceso para mantener la información en un formato que permita su acceso oportuno, y por ello se requiere de la realización de tareas y procedimientos particulares para cada fase de su ciclo de vida y su explotación. La información registrada es evidencia de las actividades y transacciones de las organizaciones, y su uso oportuno permite a la organización una mayor eficacia en su labor. Esta autora, enfatiza que el objetivo primordial de la GD no es más que analizar y controlar sistemáticamente la información que genera o recibe la empresa, por lo que se convierte en un proceso de vital importancia para la misma por las ventajas que ofrece o lo que es lo mismo, menos documentos pero mejores. Pretende el tratamiento integral,

consistente y fiable de los documentos y la información que se genera en las transacciones y procesos de una organización, por lo que una GD eficiente implica:

- Suministrar el documento apropiado.
- A la persona apropiada.
- En el momento apropiado.
- Con el menor costo posible.
- Asegurar la documentación adecuada.
- Evitar lo no esencial.
- Simplificar los sistemas de creación y el uso del papeleo.
- Mejorar las formas de cómo se organizan y recuperan los documentos.
- Proporcionar el cuidado adecuado y el almacenamiento a bajo costo de los documentos.
- Asegurar el expurgo adecuado y la eliminación de los documentos que no se necesitan.

Según refiere (GAUCHI, 2012) la GD tiene como característica relevante su transversalidad en toda la organización, y pone énfasis en la vinculación que posee esta con todas las actividades de la entidad, otorgando una alta prioridad al valor primario del documento, es decir, la utilidad que posee la documentación para la acción del quehacer organizacional; sin embargo esta concepción modificó el desempeño de la actividad del archivero y a su vez favoreció el desarrollo de sus tareas desde el momento en que se da origen al documento.

Refiere esta autora que a menudo se asocia la GD con la implementación de un programa informático, y que no necesariamente debe ser así, en algunas ocasiones una solución de GD puede pasar por fijar unas pautas corporativas; y se debe considerar que las TIC por sí mismas no constituyen un factor de éxito, aunque pueden contribuir de manera significativa a conseguirlo. La integración de soluciones tecnológicas puede ser un elemento imprescindible, porque ya no se puede depender exclusivamente de las transferencias físicas o de las hojas de remisión para el control de la documentación, en la mayoría de los casos resulta necesaria la implantación de un sistema que ofrezca los

datos necesarios sobre los documentos, desde que nacen, hasta que se guardan permanentemente o destruyen.

Valora (D'ALÒS-MONERQUE, 2011) que es evidente que a la mayoría de los responsables de las organizaciones les preocupa la situación de la documentación pero que, en muchos casos, consideran –erróneamente– que éste es un tema “informático”; y, consideran que la solución pasa por implementar un sistema automatizado. Se hace necesario que entiendan que la solución no es informática –o no es únicamente informática– no resulta fácil pero es imprescindible. En la generalidad de casos hace falta un trabajo de explicación, de guía y asesoramiento que les permita visualizar los beneficios que un proyecto bien diseñado de gestión de la documentación puede aportar a su entidad.

El primer aspecto sobre los beneficios de un proyecto de gestión de la documentación (D'ALÒS-MONERQUE, 2011) bien diseñado es la implicación de la dirección, algo que resulta indispensable en un plan de estas características ya que siempre trae cambios en la cultura de la empresa, en los procedimientos y muy a menudo en la propia estructura organizativa. Resume que Intentar llevar a cabo un proyecto de mejora de la gestión de la documentación sin una visión e implicación clara y directa de la dirección puede que genere pequeños avances, pero pocas veces representará una mejora sensible.

Basado en las definiciones referidas por estudiosos del tema, la autora de esta investigación asume como GD al conjunto de actividades que han sido planificadas y orientadas a los documentos que se generan o reciben en las organizaciones como prueba de fiabilidad, autenticidad, integridad y usabilidad de las mismas. La cual se apoya en el análisis de los procesos o secuencias de las actividades que se llevan a cabo para crear un producto o prestar un servicio y tiene por objeto contextualizarse de acuerdo a la misión, objetivos y contenido de la organización para controlar la información generada en cada una de sus estructuras, teniendo en cuenta el ciclo de vida de los documentos, para que se pueda hacer un uso eficiente de la misma garantizando su autenticidad y veracidad.

### **1.4.1 Principios de la gestión documental**

Hoy en día, casi todas las empresas tienen que trabajar con una gran cantidad de documentación, es una ventaja muy importante contar con una aplicación de gestión documental eficiente, que permita un fácil almacenamiento y búsqueda rápida de la documentación, junto con instalaciones de recuperación eficientes. Para lo cual se hace necesario aplicar los principios que la rigen.

Principios que rigen la Gestión Documental. (CRUZ, 2006).

- Determinar que documentos deben ser creados en cada proceso empresarial y que información debe ser incluida.
- Decidir la forma y estructura de los documentos que deben crearse y capturar, y las tecnologías que se han de usar.
- Determinar que metadatos se han de crear con el documento, y de qué forma se interconectarán y gestionarán estos metadatos de forma continua.
- Determinar los requisitos para recuperar, usar y transmitir documentos entre procesos empresariales y otros usuarios y, cuánto tiempo deben guardarlos para cumplir estos requisitos.
- Decidir cómo organizar los documentos con la finalidad de dar soporte a las necesidades de uso.
- Evaluar los riesgos que supondría no tener documentos auténticos de la actividad.
- Conservar documentos y hacerlos accesibles a lo largo del tiempo, para satisfacer las necesidades de la actividad y las expectativas de la comunidad.
- Cumplir los requisitos legales y normativos, los estándares aplicables y la política organizativa.
- Garantizar que los documentos se mantengan en un entorno seguro.
- Garantizar que los documentos se conserven sólo el tiempo necesario.
- Identificar y evaluar las oportunidades para mejorar la eficacia, la eficiencia o la calidad de procesos, decisiones y acciones que sean consecuencia de una mejor creación o gestión de los documentos.

- Conservar documentos y hacerlos accesibles a lo largo del tiempo, para satisfacer las necesidades de la actividad y las expectativas de la comunidad.

#### **1.4.2 Beneficios de la gestión documental**

Los beneficios de una adecuada GD, se logran en las organizaciones a partir de:

- Hacer más fácil a las personas trabajar con los documentos. Cuando cada persona sabe qué documentos tiene que guardar, cuándo, cómo y dónde y además sabe cómo encontrar en poco tiempo los documentos adecuados cuando los necesita.
- Cuando facilita que la información se comparta y se aproveche como un recurso colectivo, y evita que se duplique, se fotocopien documentos innecesarios, y se realicen dobles grabaciones de datos, etc.
- Al permitir conservar la memoria de la organización más allá de los individuos que trabajan en ella y poder aprovechar el valor de los contenidos en los que queda plasmada la experiencia de los diferentes grupos de trabajo, evitando empezar de cero sobre aspectos en los que ya hay experiencia acumulada.

La GD en las organizaciones, deberá promover y solucionar los problemas de:

- Conservación y accesibilidad de documentos a largo plazo.
- Simplificar el manejo de retención programado.
- Protección contra accesos y modificaciones no autorizadas.
- Proporcionando: Inteligente y rápida búsqueda y recuperación de documentos, acceso universal al documento vía navegadores estándares del web, arquitectura técnica de red-amigable.

La GD regula las prácticas efectuadas tanto por los responsables de su gestión como por cualquier otra persona que cree o use documentos en el ejercicio de sus actividades en una organización e incluye:

- El establecimiento de políticas y normas.
- La asignación de responsabilidades y competencias.
- El establecimiento y promulgación de procedimientos y directrices.
- La prestación de una serie de servicios relacionados con su gestión y uso.

- El diseño, la implementación y la administración de sistemas especializados de gestión de documentos; y la integración de la gestión de documentos en los sistemas y los procesos de la organización.

Refiere (FERNÁNDEZ, 2009) que en la actual sociedad de información con la utilización de las TIC, se ha generado otro tipo de documentos, los digitales, en el que también su contenido es fundamental a la hora de tomar decisiones para su almacenamiento y conservación. Se denomina documento digital a la información que está registrada en formato electrónico, sobre un soporte electrónico, y requiere para su consulta dispositivos informáticos. Su contenido puede ser texto, imágenes, gráficos, video, sonido, documento, etc.

Por consiguiente las organizaciones enfrentan un nuevo problema: la duplicidad de los documentos creados en varios formatos, cuyo mantenimiento y conservación resultan costosos a la entidad. Además, el cúmulo innecesario de estos documentos, dificulta la búsqueda de información pertinente para la toma de decisiones. Entonces la GD toma relevancia en el nuevo contexto tecnológico, al convertirse en una solución efectiva para la administración del flujo documental, al establecer pautas para el almacenamiento y expurgo de los documentos que generan las organizaciones en el desarrollo de sus procesos.

En la actualidad las TIC, poseen una visión integral y globalizante, debido a que generalmente están presentes en todas las actividades y procesos que se realicen en las diferentes organizaciones, como una herramienta necesaria en el proceso de creación y manejo de los documentos administrativos que se generan de sus actividades diarias. Al reflexionar sobre este tema (MENA, 2002) expone que es imposible implantar un sistema de gestión del conocimiento en cualquier organización, sin la existencia de uno de los pilares de la gestión de la información: el sistema de gestión documental o archivo.

### **1.4.3 Los sistemas de gestión documental**

Para (CAMBAR PIRELA, 2003), las TIC se deben concebir en forma amplia para acompañar la información que una organización se crea y usa. Los aportes que deben proveer son de carácter estratégico y deben alinearse con una estrategia global. Las TIC son una herramienta; y como tal, su utilidad depende de cómo se la utiliza, ya que como instrumento no brinda soluciones por sí solas. Al igual que una herramienta, debe ser empleada correctamente, para lograr una mayor eficiencia. Su uso eficaz depende en gran parte de una buena planificación, administración, de buenas políticas públicas definidas, y de su posterior gestión.

Refiere (CRUZ, 2003) que la aplicación de las TIC en los archivos se inicia a principios de los años sesenta del pasado siglo, cuando se crea el Comité de Automatización del Consejo Internacional de Archivos, ante la insuficiencia de los sistemas tradicionales frente a la creciente producción documental de las administraciones y el paralelo aumento en la demanda de información. No obstante, después de transcurridos cuarenta años de la llegada de las TIC a los archivos para mejorar los procesos documentales, observamos que en las diferentes organizaciones e instituciones aún la mayoría de los procesos se realiza en forma tradicional.

La gestión electrónica del documento se puede llevar a cabo, desde la creación de un SGD, hasta la implementación de los ya existentes, pero requiere normalizar todos los procesos que la misma incluye, de acuerdo con unas normas, principios, leyes y reglas que propone la gestión documental. En cualquier organización, existe siempre la comunicación a través de diversos medios (documentos), en los cuales se plasma la información y el conocimiento generado y acumulado en la misma.

Para gestionar la información que se genera actualmente en las organizaciones, se requiere de la aplicación de las TIC, ya que el volumen de información que se genera en cualquiera de ellas proviene lo mismo de su actividad interna, como del entorno, por lo que se hace necesario definir la información importante que se necesita, para

seleccionarla, obtenerla y transmitirla a través de los canales formales de comunicación, para una adecuada toma de decisiones.

Según (BUSTELO, 2007) el medio electrónico y el marco regulador sitúan la gestión de documentos en un plano estratégico en el que nunca antes había estado. La propia autora indica que para poder implantar un SGD en una organización es imprescindible abarcar la gestión de documentos en toda su complejidad. Esto requiere de una visión global de todos los aspectos involucrados en el proyecto de gestión documental para lograr integrar los documentos en papel, electrónicos, bases de datos y las personas que intervienen en el mismo. Es necesario fijar objetivos claros, concretos e identificables y la delimitación del ámbito de aplicación del proyecto, de manera que exista coherencia y concordancia con la misión organizacional.

Básicamente un SGD es una herramienta software que permite la gestión de documentos multimedia, y garantiza su disponibilidad, almacenamiento, conservación y seguridad. El sistema registra y administra los flujos documentales producidos en la organización y propicia así la recuperación de la información por parte de sus miembros. (CODINA, 1993) indica además que los SGD se convierte en una fuente de información sobre las actividades de la organización que puede servir de apoyo a posteriores actividades y toma de decisiones, al tiempo que garantiza la rendición de cuentas frente a las partes interesadas presentes y futuras.

Desde el punto de vista de (GAUCHI, 2012) los SGD agrupan operaciones y técnicas de la gestión administrativa general y tienen el objetivo de coordinar y controlar aquellas funciones y actividades específicas que afectan la creación, recepción, ubicación, acceso y preservación de los documentos, con el fin de proteger sus características estructurales y contextuales y así garantizar su autenticidad e integridad a lo largo del tiempo. Esta autora refiere que la integración de los procesos y controles documentales en los procesos de trabajo debe ser el objetivo principal de cualquier modelo de gestión de documentos, porque permite: la disminución del tiempo de localización y recuperación de los documentos, la disminución de espacio físico para su almacenamiento, aumenta la

seguridad mediante una política de *backup* correcta y desarrolla la rapidez en la atención al cliente, incluso actualmente existen soluciones *opensource* que brindan funcionalidades similares a las soluciones comerciales.

Para la (SOCIEDAD INFORMÁTICA DEL GOBIERNO VASCO, 2008). Un SGD es, un conjunto de normas, técnicas y prácticas usadas para administrar el flujo de documentos de todo tipo en una organización, además de permitir la recuperación de información desde ellos, eliminar los que ya no sirven y asegurar la conservación indefinida de los documentos más valiosos, aplicando principios de racionalización y economía. Este sistema lo componen elementos que se relacionan entre ellos, diseñados con el objetivo de normalizar, controlar y coordinar todos los procesos y actividades que inciden en la producción, recepción, circulación, almacenamiento, organización, conservación, disposición final y accesibilidad de los documentos generados en el transcurso de la actividad de una organización, el cual permite:

- La conservación de los atributos fundamentales de los documentos, la originalidad, autenticidad, integridad y veracidad que les confieren su valor probatorio, legal e informativo.
- Su organización, manteniéndolos integrados en su contexto, esto es, interrelacionados con otros documentos producidos por el desempeño de una función determinada por el mismo organismo y pertenecientes a la misma serie y grupo documental.
- Realizar sus actividades de una manera ordenada, eficaz y responsable.
- Prestar servicios de un modo coherente y equitativo.
- Respaldar y documentar la creación de políticas y la toma de decisiones.
- Proporcionar coherencia, continuidad y productividad a la gestión y a la administración.
- Facilitar la ejecución eficaz de actividades en el seno de la organización.
- Garantizar la continuidad en caso de catástrofe.
- Cumplir con los requisitos legislativos y reglamentarios, incluidas las actividades archivísticas, de auditoría y de supervisión.
- Proporcionar protección y apoyo en los litigios, incluyendo la gestión de riesgos en relación con la existencia o ausencia de evidencia de las actividades realizadas por la organización.

- Proteger los intereses de la organización y los derechos de los empleados, los clientes y las partes interesadas presentes y futuras.
- Mantener la memoria corporativa, personal o colectiva.

Definir el ámbito de aplicación de un SGD desde un punto de vista práctico, nos obliga a considerar un enfoque global en el que tienen que integrarse los archivos en papel, los documentos electrónicos y las bases de datos. En cualquier empresa existen estas tres realidades conviviendo de forma tan relacionada que no se pueden ofrecer soluciones parciales (BUSTELO, 2007).

#### Los archivos en papel

Las generaciones actuales todavía no se han acostumbrado a trabajar sin papeles por lo cual, la gestión de los documentos en papel no debe olvidarse cuando se propone un sistema de gestión documental, aunque no suene a “moderno”. En la gran mayoría de las empresas la gestión de los documentos en papel se convierte en un problema grave, no sólo por el espacio que ocupan los mismos, sino por la facilidad con que se producen las copias de estos documentos y no por ser el último el menos importante y es que de alguna manera, se han perdido los principios básicos de archivo.

#### Documentos electrónicos

En la actualidad casi el total de los documentos que se generan en las empresas se crean en formato electrónico, y las fórmulas para guardarlos y hacerlos accesibles no están normalmente establecidas. Lo habitual, a realizar exceptuando aquellas organizaciones donde se ha aplicado un sistema Gestión Electrónica de Documentos (GED), es que el documento electrónico sea solamente un estado intermedio que sirve para la realización del documento en papel. Teniendo en cuenta esto, los documentos electrónicos tienen en las organizaciones otra aplicación, que aporta mucha agilidad a la hora de trabajar: son utilizados como plantillas de documentos, que se reutilizan cuando hay que hacer un documento similar.

La gestión de documentos electrónicos requiere sistemas que cumplan con las siguientes funciones:

- 1) Organizar racionalmente los directorios informáticos y los accesos a los mismos, estableciendo las normas o sistemas para el almacenamiento de los documentos.
- 2) Eliminar las copias y versiones de un mismo documento.
- 3) Establecer el sistema de salvaguardar la integridad de los documentos.
- 4) Establecer el sistema para buscar eficazmente.

#### Correo electrónico

Mención especial requieren las estrategias que permitan que la información intercambiada mediante correo electrónico o mensajería interna no se pierda y sea accesible para el conjunto de la empresa. La implantación y el uso del correo electrónico de forma masiva en las organizaciones no tienen mucho tiempo, pero ha tenido un éxito sin precedentes. Debido a las ventajas que tiene como sistema de comunicación, el correo electrónico se convierte rápidamente en vehículo de comunicación de decisiones de trabajo, negociaciones con los clientes o encargos de trabajo, que en otro contexto se hubieran realizado con documentos en papel. En muchas empresas, las personas son conscientes de esta importancia y se recurre al medio habitual para preservar la información que contienen: se imprimen y se guardan, incluso a veces se pasan por los registros de entrada y salida una vez que se han impreso.

#### Las bases de datos

La aplicación de la informática en todos los niveles de las organizaciones comprende un fenómeno que tiene sus implicaciones en la gestión documental: la proliferación de bases de datos (BD) sobre distintos aspectos, que en algunos casos están sustituyendo a los documentos como soporte de información valiosa para la organización.

De acuerdo con (BUSTELO, 2007), un sistema de gestión documental pretende:

1. Hacer más fácil a las personas trabajar con los documentos, saber qué documentos tiene que guardar, cuando, como y donde, además sabe cómo encontrar en poco tiempo los documentos adecuados cuando los necesita.

2. Facilitar que la información se comparta y se aproveche como recurso colectivo, se duplique, además de evitar fotocopios innecesarios, evitar dobles grabaciones de datos, etc.
3. Conservar la memoria de la organización más allá de los individuos que trabajan en ella y poder aprovechar el valor de los contenidos en los que queda plasmada la experiencia, evitando empezar de cero sobre aspectos en los que ya hay experiencia acumulada.

Un buen sistema requiere un buen proceso de análisis: los SGD son complejos ya que en ellos intervienen múltiples factores (tanto organizativos como tecnológicos) y numerosas interrelaciones entre las personas. Básicamente un SGD es una herramienta software que permite la gestión de documentos multimedia, y garantiza su disponibilidad, almacenamiento, conservación y seguridad. El sistema registra y administra los flujos documentales producidos en la organización y propicia así la recuperación de la información por parte de sus miembros. (CODINA, 1993) indica además que los SGD se convierten en una fuente de información sobre las actividades de la organización que puede servir de apoyo a posteriores actividades y toma de decisiones, al tiempo que garantiza la rendición de cuentas frente a las partes interesadas presentes y futuras.

Por su parte (MELGAREJO, 2012) entiende que un Software de Gestión Documental (en inglés, *Document Management System*) son todos aquellos programas de ordenador creados para la gestión de grandes cantidades de documentos, que rastrean y almacenan documentos electrónicos o imágenes de documentos en papel. Estos documentos no tienen una organización clara de sus contenidos, al contrario de lo que suele suceder con la información almacenada en una base de datos.

Los SGD en la actualidad, se han convertido en un arma estratégica para las organizaciones al potenciar el cumplimiento de sus procesos y optimizar los flujos de trabajo y el desempeño laboral de sus miembros. Su importancia radica básicamente en permitir la accesibilidad a los documentos de forma inmediata y segura, por varios miembros a la vez, así minimiza el tiempo de búsqueda y propicia el intercambio de

información entre estos. El sistema estructura y controla todos los flujos de información que se producen en la organización, y define permisos de acceso, modificación y eliminación de los documentos, que permanecen seguros en el servidor central.

Es importante señalar que para implementar un SGD es imprescindible marcar los objetivos que se quiere alcanzar y hacer un análisis exhaustivo de los procesos a incluir en su gestión. Para ello hay que contar con los servicios de expertos en la materia, que ofrecen orientación hacia la solución más idónea. Sólo así se podrá asegurar que la inversión en el sistema nos aporte los resultados esperados.

El periodo de implementación de un SGD para una organización es muy variante dependiendo de varios factores como el tamaño de la empresa, la infraestructura tecnológica con la que cuenta y las necesidades de documentación que tenga. Con los sistemas electrónicos de gestión documental es necesario dedicar un poco más de tiempo a la clasificación y registro del documento, por contra el tiempo necesario para realizar el resto de actividades se ve reducido enormemente. Hacer las mismas operaciones con un documento nos puede llevar entre tres y cuatro veces menos con un buen SGD.

En cuanto a coste económico los ahorros que se obtienen de un sistema ya automatizado se deben a las siguientes causas: reducción en costes de fotocopias y toners, menor necesidad de material de archivo, reducción de costes en franqueo postal, ahorro de costes laborales imputables a tareas relacionadas con la gestión del documento que no generan ningún valor añadido.

Al reflexionar sobre este aspecto (NOTTE, 2009) refiere que con un buen sistema de administración de documentos, se logrará la supervivencia de cualquier organización, sin importar su tamaño. Los documentos son un recurso y un activo organizacional. Como recurso, proveen información, y como activo, proveen documentación. Si utilizamos sistemas automatizados para archivar la información, éstos nos ayudan a localizar el

documento en una forma más rápida y desde cualquier lugar, sea en la organización o fuera de ésta.

La GD es una función clave que debe estar alineada con la estrategia y los objetivos de cada organización, orientada a los procesos sobre los que se desarrolla la estrategia, e integrada con los sistemas de información y gestión que dan soporte a estos procesos. Cada día más las organizaciones se están dando cuenta de la necesidad de automatizar los servicios, incluyendo el control de los documentos. Teniendo un buen control de la administración de información se pueden tomar mejores decisiones y compartirlas con otras personas.

Definitivamente, la tecnología avanza con una velocidad enorme, y esa es la razón por la cual hoy en día las organizaciones se preocupan por conocer el impacto de ellas, y el abuso del papel en sus operaciones para así cambiar la vieja manera de trabajar por un sistema más eficiente. La diferencia entre el caos y la eficiencia viene dada por la forma en que se administra. Un software de gestión documental es de suma importancia para los procesos de cualquier organización. Cuando se proyecta a la tarea de implementar un SGD hay que tener en cuenta cuál será el mejor y por qué.

#### Características de un Sistema de Gestión Documental

1. Manejo de grandes volúmenes de documentación.
2. Garantía de acceso a la información más actual.
3. Mantenimiento coherente de la información procedente de diferentes compañías y organizaciones.
4. Definición de flujos de trabajo en el sistema para la gestión de procesos operativos entre departamentos y empresas externas.
5. Gestión de la información en formato nativo.
6. Control de acceso a la información.
7. Seguridad ante la posible pérdida de documentación.

El sitio web del Grupo de Sistemas de Gestión Documental 2011, menciona muchas ventajas y desventajas que tienen los SGD, según el ámbito en que se encuentre la organización.

#### Ventajas de un Sistema de Gestión Documental

- Sencillez y accesibilidad: de una forma sencilla y rápida se tiene acceso a toda la documentación de la empresa.
- Seguridad: la información se encuentra más segura contra pérdidas, y contra accesos no autorizados.
- Ahorro: reducción del espacio físico de almacenamiento, y del tiempo empleado en hacer búsquedas y en almacenar información sin salir de su oficina.
- Uso compartido: la documentación es accesible por todos y como recurso colectivo. Esto evita duplicaciones, gastos en copias, etc.
- Productividad mejorada: la productividad mejora al tener un acceso más eficiente y rápido a la información.

#### Desventajas de un Sistema de Gestión Documental

- Coste de implantación: Implantar uno de estos sistemas puede suponer un alto costo económico.
- Tiempo de implantación: si el volumen de datos a introducir en el sistema la primera vez es muy grande, puede llevar mucho tiempo y recursos esta digitalización.

Al respecto (CÁRDENAS, 2007) razona que estas desventajas se pueden evitar si la organización asume una actitud proactiva frente al problema documental y reconoce que su resolución depende fundamentalmente de la adopción de una política apropiada, clara y consistente, que garantice la eficiente administración de sus documentos y su información, incluida la protección de los documentos esenciales para la continuidad del negocio y para la preservación de la memoria institucional.

## Algunos tipos de gestores documentales

- Sistema de Gestión Documental - DocShare Gestión Documental.
- Solución Integral de Gestión Documental - BKM : Baratz Knowledge Management.
- Sistema de Gestión Documental - Semántica DMS.
- Sistema de Gestión Documental - DF-SERVER.
- Sistema de Gestión Documental - DocuWare.
- Sistema de Captura y Administración de Documentos - SCADO.
- Sistema de Gestión Documental - ICM.
- Sistema de Gestión Documental - Knosys Gestión Documental.
- Sistema de Gestión Documental - K-Dimension.
- SIGP - Sistema de Gestión Documental para agencias.
- Sistema de Gestión Documental - Orfeo.
- Sistema de Gestión Documental - OpenKM.
- Sistema de Gestión Documental Open Source - Yerbabuena Gestión Documental.
- Software de Gestión Documental de Adapting - abox document.
- Software de Gestión Documental - Qatris Docugest.
- Sistema de Gestión Documental - Adaio.
- AZDoc - Sistema de Gestión Documental de gran flexibilidad y múltiples arquitecturas.
- Sistema de Gestión Documental – Alfresco: Es una alternativa de código abierto para la gestión de contenidos empresariales, nivela la innovación de código abierto con una verdadera plataforma de clase empresarial. El modelo de código abierto permite a Alfresco utilizar la mejor de las tecnologías y las contribuciones de la comunidad de código abierto para conseguir una mayor calidad de software, producido con mayor rapidez y a un costo mucho menor. Alfresco es utilizado como software de gestión documental para documentos, páginas web, registros, imágenes y desarrollo colaborativo de contenido.

## Características de Alfresco

1. Lanzamiento inicial: 1ro. de noviembre de 2005
2. Sistema operativo: Multiplataforma
3. Sistema de administración de contenidos libre.
4. Tiene código de fuente libre, desarrollado en *Java*, basado en estándares abiertos y de escala empresarial para sistemas operativos tipo *Windows*, *Unix Solaris* y algunas versiones de *Linux*.
5. Alfresco incluye: Un repositorio de contenidos, un *framework* de portal web para administrar y usar contenido estándar en portales y un sistema de administración de contenido web.

Alfresco se distribuye en tres variantes diferentes:

1. Alfresco *Community Edition*: Es software libre, con licencia LGPL de código abierto y estándares abiertos.
2. Alfresco *Enterprise Edition*: Se distribuye bajo licencia de código abierto y estándares abiertos, con la posibilidad de soporte comercial y propietario a escala empresarial.
3. Alfresco *Cloud Edition (Alfresco in the cloud)* que es la versión *SaaS* o *Software* como Servicio de Alfresco.

### **1.4.4 Componentes de un sistema de gestión documental**

En este epígrafe se analiza y describe cada uno de los componentes que integran un SGD, con los elementos a tener en cuenta en cada uno de ellos en dependencia de la organización en la cual se cree o implemente. Las tecnologías son aplicables a múltiples tareas archivísticas, como son, el registro, transferencias, control de préstamos y consultas de los documentos, el control físico de los fondos, el cuadro de clasificación, los instrumentos de descripción archivística, el calendario de conservación, la difusión y la gestión del servicio. Todas estas aplicaciones tecnológicas en función de las técnicas archivísticas se logran si se tiene en cuenta que en un entorno de competencia, la herramienta tecnológica no es la solución a los problemas de organización, conservación y uso de estos documentos, sino las habilidades que posean los recursos humanos de las

organizaciones en el uso de esta tecnología a objeto de conocer las ventajas que estas ofrecen, en los procesos documentales.

En resumen, se describen las herramientas y técnicas para utilizar de manera eficiente los sistemas y preservar la documentación generada por la organización y que los recursos humanos de las mismas alcancen una cultura informacional en el tema de la conservación del patrimonio documental de su organización.

Refiere (CRUZ, 2006), que la GD, es una función transversal, al igual que la función archivística de la que deriva, la misma implica a toda la organización y afecta a sus procedimientos, por ende debe estar integrada desde una posición de alta dirección de una organización. Pero además, para que la gestión de documentos sea un motor de calidad, de eficiencia y de economía en la actuación de una organización, es necesario que cuente con una serie de elementos que lo configuran, definen y caracterizan.

Esquemáticamente los componentes de un sistema son los siguientes (Ver Figura 1). Los cuáles serán descritos a partir de los elementos que lo componen.

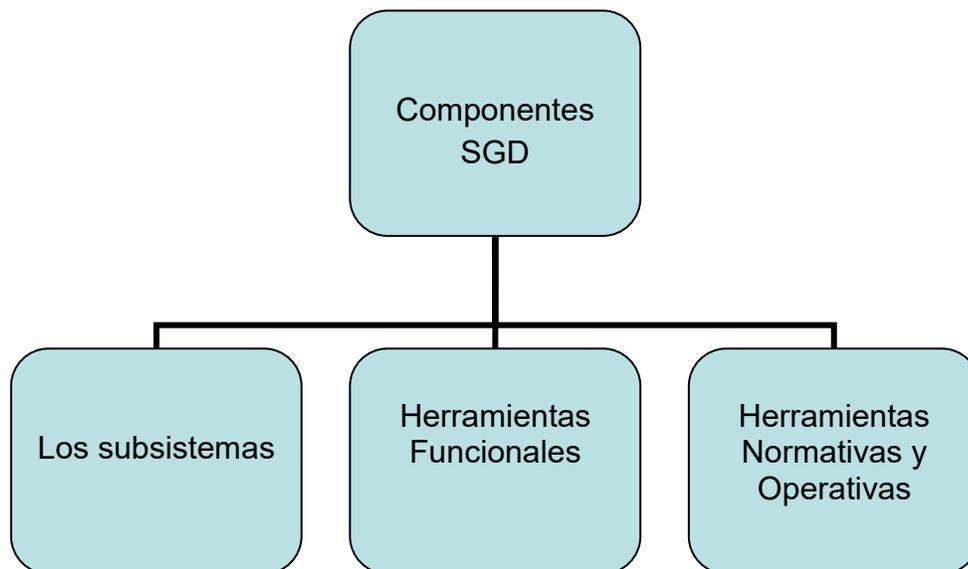


Figura No. 1. Componentes de un SGD. Elaboración Propia.

### **Los subsistemas:**

Están relacionados con el Sistema Institucional de Archivos (SIA), el cual estará estructurado en base a las características de cada país. Una de las formas de integración de los archivos de mayor relevancia y aplicación es el sistema archivístico institucional, el cual (NUÑEZ F, 1999), lo enuncia como una estructura lineal determinada por el ciclo vital del documento y como sistema propio de una institución, organización o administración para llevar a cabo la planificación, organización y gestión de sus fondos. Es el sistema que debe implantar una organización específica para garantizar la correcta gestión de sus fondos documentales.

Los documentos que son creados en una organización no se deben considerar como simples papeles que contienen información la cual puede ser considerada valiosa o no, independientemente del soporte donde se encuentren estos, hay que considerarlos como documentos vivos de la empresa. El ciclo de vida de un documento es un concepto clásico de la archivística moderna, el cual se refiere a las fases o etapas por las que pasan los documentos desde que son creados como resultado de la actividad de la organización, hasta que son sometidos a la eliminación o selección para su custodia permanente, generalmente por su valor histórico.

- Ciclo de vida del documento.

El ciclo de vida de los documentos es un principio establecido por la archivística norteamericana en los años treinta y según (CRUZ, 1999) viene a significar que la información documental tiene una vida similar a la de un organismo biológico, el cual nace (fase de nacimiento o creación), vive (fase de mantenimiento y uso) y muere (fase de expurgo y transferencia). Esta teoría se desarrolló fundamentalmente a partir de los aportes teóricos de los profesionales anglosajones y, en particular, norteamericanos, aunque ha sido ampliamente asumida en el ámbito hispanoamericano como gestión documental.

El documento pasa en su vida por distintas etapas, desde su creación y durante un período de tiempo tiene un uso, con el transcurso del tiempo se utiliza menos, disminuye su valor según los fines para los que había sido creado; hasta que al final se plantea bien su destrucción o su conservación permanente. En cada organización la GD debe constituir una herramienta imprescindible para lograr un mejor funcionamiento de la misma, pero se debe desarrollar en dependencia de las características de cada organización, y las herramientas que proponen las normas y modelos internacionales que existen para el desarrollo de la misma de forma adecuada y eficiente.

Las distintas fases por las que pasa un documento son las siguientes:

- Documentación Activa (Archivo de Oficina): Es la fase en la cual los documentos son producidos y/o recibidos por cada departamento en las diferentes organizaciones en el ejercicio de sus funciones y que se tramitan para resolver un asunto determinado. En esta fase la documentación tiene valor administrativo y su consulta es muy frecuente.
- Documentación semiactiva (Archivo General): En esta fase el trámite administrativo se ha terminado y la consulta de la documentación es menor que cuando se encontraba en el Archivo de oficina.
- Documentación Inactiva (Archivo Histórico): Ya la documentación ha perdido su valor administrativo y sólo tiene valor como fuente de investigación histórica por lo que su consulta es puntual y casi siempre con fines de investigación.

El ciclo de vida de los documentos debe estar integrado en la producción administrativa en cada organización donde son producidos.

### **Las Herramientas Funcionales:**

Son aquellas que desarrollan las funciones específicas de la gestión de documentos y que están relacionadas con las fases del tratamiento archivístico. El (DICCIONARIO DE TERMINOLOGÍA ARCHIVÍSTICA, 1992) define al Tratamiento Archivístico como el “Conjunto de operaciones realizadas en cada una de las fases que componen el proceso de control intelectual y material de los fondos a lo largo del ciclo vital de los documentos.”

Estas fases son las de Identificación, Valoración, Descripción y Difusión.

A continuación se muestra las definiciones y resultados de las fases del tratamiento archivístico abordados por la autora, luego del análisis documental. (Ver Tabla 1).

FASES DEL TRATAMIENTO ARCHIVÍSTICO	DEFINICIÓN	RESULTADOS
IDENTIFICACIÓN	Investigación y sistematización de las categorías administrativas y archivísticas en que se sustenta la estructura de un fondo.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Clasificación del fondo y ordenación de los tipos documentales</li> <li>✓ Determinación de las estructuras orgánico - funcionales de los sujetos productores de los documentos, como de las series y tipos documentales.</li> <li>✓ Organigrama</li> <li>✓ Cuadro de clasificación</li> </ul>
VALORACIÓN	Consiste en analizar y determinar los valores primarios y secundarios de las series documentales, fijando los plazos de transferencia, acceso, y conservación o eliminación total o parcial.	Determinación de los plazos de : <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Transferencia</li> <li>✓ Permanencia</li> <li>✓ Expurgo</li> </ul>
DESCRIPCIÓN	Destinada a la elaboración de los instrumentos de consulta para facilitar el conocimiento y consulta de los fondos documentales y las colecciones de los archivos.	Instrumentos de descripción <ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Guías</li> <li>✓ Inventarios</li> <li>✓ Catálogos</li> <li>✓ Índices</li> </ul>

DIFUSIÓN	Función archivística fundamental cuya finalidad es, por una parte, promover y generalizar la utilización de los fondos documentales de los archivos, y por otra, hacer partícipe a la sociedad del papel que desempeñan los archivos en ella. Actividades propias de esta función son: exposiciones, conferencias y actos culturales, gabinetes pedagógicos, etc.	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Exposiciones de documentos multimedia.</li> <li>✓ Servicio educativo</li> <li>✓ Difusión de la información mediante la página Web de los archivos.</li> </ul>
----------	---	--

Tabla 1. Contiene las definiciones y resultados de las fases del tratamiento archivístico.

Elaboración propia.

### Las Herramientas Normativas y Operativas

Las herramientas normativas establecen el marco legal en el que se desenvuelve la gestión documental desde dos perspectivas, una propiamente reglamentaria y otra procedimental, en el caso de la reglamentaria está relacionada con el marco legal y normativo que afecta a la institución como tal y a los archivos en particular. Dentro de estas encontramos, leyes, decretos-leyes, resoluciones, manuales de procedimientos y reglamentos administrativos y archivísticos y las normas propias de algunas actividades o aquellas como las de la familia ISO.

Las normas que sistematizan la gestión documental, impulsan los procesos de modernización y uniforman los aspectos más críticos y fundamentales, como la autenticidad, la preservación, o la eficacia jurídica de los documentos administrativos. Las normativas europeas e internacionales, en especial las normas ISO –*International Organization for Standardization*-, permiten homologar y consolidar las buenas prácticas, internacionalizar las soluciones y dar cobertura legal a las administraciones más

innovadoras. Como refiere el (MODELO DE GESTIÓN DOCUMENTAL DEL GOBIERNO DE NAVARRA, 2014).

A continuación se realiza una descripción de las normas y modelos internacionales que regulan la GD a nivel internacional y las normas que establece el estado cubano para el ejercicio de la misma en el territorio nacional.

Entre las normas y estándares más importantes para ésta actividad se pueden citar las siguientes:

- ISO 15489-1 y 15489-2: Regula la implementación de sistemas de gestión de documentos. La GD dentro de la Norma ISO 15489 ha sido preparada por el Comité técnico ISO/TC 46, *Information and documentation, Subcommittee SC 11, Archives/records management*, y se desarrolló en respuesta al consenso expresado por los países miembros de ISO de normalizar las mejores prácticas internacionales en materia de gestión de documentos de archivo, utilizando la Norma australiana AS 4390, *Records Management*, como punto de partida. (BUSTELO, 2007).
- Series ISO 30300 y 30301: Como normas de sistemas de gestión *Management Systems Standard (MSS)*, proporcionan a la alta dirección de las organizaciones las herramientas necesarias para adoptar un enfoque sistemático y verificable en todo lo relacionado con la creación y el control de los documentos e información procedentes de sus actividades.

La serie de normas 30300 desde su creación tuvo como objetivo integrarse con los sistemas de gestión ya existentes, teniendo en cuenta la presencia de una política y objetivos documentados y los procedimientos que describen los diferentes procesos que incluye un sistema de gestión. Un aspecto a tener en cuenta en esta norma y que no posee la ISO 15489 es que ella es certificable, aspecto característico de las normas de rango MSS para lo cual se deberá contar con una entidad certificadora acreditada.

Las series de normas ISO 30300 y 30301 tienen como objetivo completar de manera integral, la implementación y funcionamiento de los sistemas de gestión documental en las diferentes organizaciones, teniendo en cuenta su integración con otros sistemas de gestión entre los que podemos citar: la gestión del medio ambiente la gestión de calidad, y la gestión de seguridad de la información.

- MoReq2010 (*Modular Requirements for Records Systems*): Sustituye a la versión anterior aprobada en 2008 (Moreq2), y trata de proporcionar una serie de requisitos para un sistema adaptable y aplicable a diferentes sectores.

El Modelo de Requisitos para la gestión de registros electrónicos (MoReq) incide especialmente en los requisitos funcionales de la gestión de registros electrónicos mediante un sistema de gestión de registros electrónicos (SGRE), reposa sobre la base conceptual de la gestión integrada de los documentos.

- ISO 14721 (*OAIS Open Archival Information System*): Define el funcionamiento y las características de un archivo digital. Aborda una amplia gama de funciones incluyendo la ingesta, almacenamiento de archivos, gestión de datos, acceso y difusión.
- ISO/TR 13028: Directrices para la implementación de la digitalización de documentos.
- ISO 23081-1, ISO 23081-2 y ISO/TR 23081-3: Conjunto de normas pensadas para comprender, implementar y usar metadatos en un contexto de gestión de documentos electrónicos.
- ISO 16175-1, ISO 16175-2 e ISO 16175-3: Principios y requisitos funcionales para documentos en entornos electrónicos de oficina.
- ISO/TR 26122: Proporciona orientación sobre el análisis de los procesos de trabajo desde la perspectiva de la creación, captura y control de los documentos.
- ISO 13008: Guía para la conversión de formatos de documentos electrónicos y para la migración.
- ISO/TR 15801: Básicamente este informe técnico se aplica a la documentación electrónica que puede ser requerida como evidencia legal en algún momento.
- ISO/TR 18492: Estrategias y buenas prácticas para la conservación a largo plazo de información electrónica basada en documentos del sector público y privado.

- ISO 14641: Trasposición de la norma francesa NF Z 42-013 para el archivo electrónico con valor probatorio.
- PREMIS *Preservation Metadata Implementation Strategies*: estándar de metadatos de preservación.
- ISAD (G): General International Standard *Archival Description*, Norma Internacional General de Descripción Archivística.
- ISAAR (CPF): *International Standard Archival Authority Record for Corporate Bodies, Persons, and Families*. Norma Internacional sobre los Registros de Autoridad de Archivos relativos a Instituciones, Personas y Familias.
- ICA-ISDF: Norma Internacional para la Descripción de Funciones.
- EAD: Descripción Archivística Codificada.
- NEDA: Norma Española de Descripción Archivística.
- AGRKMS *Australian Government Recordkeeping Metadata Standard* (Publicado en 2008). Directrices de aplicación del AGRKMS (Publicado en 2010).
- UN/CEFACT United Nations Centre for Trade Facilitation and Electronic Business - Business Requirements Specification.

#### Modelos internacionales de gestión documental

Existen variedades de modelos para llevar a cabo la gestión documental (MDG) en las organizaciones, desde los clásicos hasta los actuales, describirlos a todos sería imposible, a continuación se hablará de los modelos más relevantes en esta materia, algunos de los cuales, por su ejemplaridad, pueden ser tomados por las organizaciones para su desarrollo.

Los MGD en lo adelante, deben responder a los procesos de negocio de las organizaciones y a los procesos de gestión documental que se lleven a cabo en las mismas, estos son los encargados del control eficiente y sistemático de la creación, recepción, mantenimiento, uso y eliminación de documentos, incluyendo el proceso de captura y mantenimiento de las evidencias e informaciones acerca de actividades de negocio y transacciones. Sobre su importancia en las organizaciones (ALONSO, 2013) apunta que el MGD responde a los procesos de negocio de la organización y a los

procesos de la gestión documental. Se apoya en el análisis de los procesos o secuencias de actividades que se llevan a cabo para crear un producto o prestar un servicio. Asimismo, ha de valorar los procesos operativos que tienen por objeto asegurar la fiabilidad, autenticidad, integridad y usabilidad de los documentos.

A continuación se utilizará la definición dada por el (DICCIONARIO DE TERMINOLOGÍA ARCHIVÍSTICA, 1992), en su quinta acepción para definir un modelo como esquema teórico, generalmente en forma matemática, de un sistema o de una realidad compleja (por ejemplo, la evolución económica de un país), que se elabora para facilitar su comprensión y el estudio de su comportamiento es una propuesta esquemática que se pueda aplicar a cualquier organización, con independencia de su tamaño, complejidad y de su ubicación geográfica.

Seguidamente se realizará una descripción los modelos más relevantes en cuanto a la gestión de documentos, algunos de los cuales de los aquí mencionados, pueden ser tomados por guías teniendo en cuenta su ejemplaridad, según plantea (CRUZ, 2006), además de los conocidos por su presencia en la literatura profesional y accesibles a través de la literatura científica especializada en éste tema y la red. Existen varios modelos entre los que elegir, por ello se han seleccionado aquellos ejemplares que por una razón u otra resultan paradigmáticos: el norteamericano como fuente de referencia, el australiano como alternativa en cierto modo del anterior, y el plural europeo como entorno inmediato. Todos de una forma u otra son los encargados en una organización de brindar las herramientas para el control eficiente y sistemático de la creación, recepción, mantenimiento, uso y eliminación de documentos, incluyendo el proceso de captura y mantenimiento de las evidencias e informaciones acerca de actividades de negocio y transacciones, los más nombrados son:

#### El Modelo Americano: *Records Management*

La concepción norteamericana de *records management*, según el Servicio del Archivo Nacional y Documentos del Gobierno de los EE.UU., consideraba que la "...gestión documental se extiende al ciclo de vida completo del documento tanto físico como

electrónico, desde su producción hasta la eliminación final y su envío al archivo para su conservación permanente. Está dirigido a asegurar una documentación adecuada, evitar lo no esencial, simplificar los sistemas de creación y uso del papeleo, mejorar la forma cómo se organizan y recuperan los documentos, proporcionar el cuidado adecuado y el almacenamiento a bajo costo de los documentos en los centros de archivos, y asegurar la ordenación adecuada de los documentos que no se necesitan por mucho tiempo en la conducción de los asuntos del momento” (RICKS, A, 1985).

El Record Management está diseñado bajo la norma estadounidense DOD 5015.02, aspecto que le aporta cierta dificultad para implantarlo en otros países. Entre sus principales características se encuentran la eliminación de grandes masas documentales, una fuerte incidencia del factor económico, la intervención de los archiveros en las primeras fases del ciclo de vida, la coexistencia de dos profesiones: *records managers* y *archivists*, la desigualdad, en su desarrollo, a escala federal, estatal y local, la referencia del modelo lo constituye la administración federal de archivos (NARA) y es el modelo internacional promovido a través del Consejo Internacional de Archivos y los programas de la UNESCO.

#### Estructura y organización

La *National Archives and Records Administration* (NARA) es una agencia independiente encuadrada en el Gobierno de los Estados Unidos, que ejerce las competencias archivísticas bajo la dirección del Archivero de los Estados Unidos (*Archivis of The United States*), y su organización se basa en las prioridades establecidas en el Plan Estratégico 1997-2007 *Ready Access to Essential Evidence. The Strategic Plan of the National Archives and Records Administration 1997-2008*. Según lo define en su prefacio el Archivero, el NARA «es la salvaguarda de los documentos de los que depende el pueblo de una república democrática para documentar sus derechos individuales, para asegurar la responsabilidad y la credibilidad de sus instituciones nacionales, y para analizar su experiencia nacional». Ver (Anexo No. II)

La misión del NARA está regulada por el título 44 del Código de los Estados Unidos, consiste en proporcionar guía y asistencia a los funcionarios federales en la organización de los documentos, determinar su retención y eliminación, instalarlos en centros donde las administraciones puedan recuperarlos, y custodiar en edificios de archivo, para su uso público, los documentos que a juicio del Archivero tienen suficiente valor histórico, u otro valor. Como para demandar su conservación perpetua por parte del Gobierno de los Estados Unidos. Además, tiene la responsabilidad de velar porque cada administración cree y consume los documentos necesarios para reflejar la organización, funciones, políticas, procedimientos y actividades esenciales, y que estén diseñados de modo que proporcionen la información necesaria para proteger los derechos financieros y legales del Gobierno y de las personas afectadas directamente por las actividades gubernamentales.

#### Modelos Europeos.

Se tendrá en cuenta el concepto geográfico de Europa, como si nos referimos a la Unión, es forzoso hacerlo en plural, ya que existen tantos modelos como países, se tomará como referencia las descripciones dadas por (CRUZ, 2006). Se hace difícil hablar de gestión de documentos en sentido estricto, porque el proceso de recepción aún no se ha consumado en ningún caso y el estado en que se halla cada uno da lugar a gran variedad de situaciones; por ello se seleccionan varios ejemplos representativos. Las diferencias sustanciales derivan de la dependencia orgánica; en bastantes de los casos se enmarcan en las bases histórico-culturales y dependen del departamento ministerial que asume dichas competencias, en otros cuelgan de Justicia, de Interior, y por encima de esto se distinguen por el modelo de Estado, centralista o federalista. El gran rasgo común es la inmadurez de los modelos desde la perspectiva del *Records Management*, a pesar de su antigüedad o precisamente debido a ella. A partir de estos rasgos comunes, las diferencias son la norma.

#### Modelo Aleman: Registratur

(CRUZ, 2006) explica que este modelo presenta como característica principal que se basa fundamentalmente en la clasificación de los documentos en la fase activa del ciclo

de vida de los documentos, su principal dificultad radica en un sistema de clasificación por materias, que se completa con índices de personas o temas por lo que es en esta donde está su problema fundamental al no tener en cuenta en la organización del fondo documental bajo el principio universal aceptado por todos los archiveros el principio de procedencia y de orden natural de los documentos. También se caracteriza por el rechazo a la burocracia por parte de la administración alemana por la incidencia del derecho germánico, la inexistencia de estudios científicos sobre procedimientos administrativos, la carencia de teoría escrita (transmisión por aprendizaje) Ver (Anexo No. III).

#### Modelo de Francia: préarchivage

Este autor considera la introducción de la teoría de la gestión documental en Europa con el artículo publicado en 1962 por el archivero francés Yves Perotin en la revista *Les Archives de la Seine*, denominado "*L'Administration et les troisâges des archives*". Sin embargo, la teoría norteamericana no es asumida íntegramente por los archiveros europeos, de una larga tradición en los archivos históricos, y se limitaron a utilizar las herramientas del *records management* para la elaboración de cuadros de clasificación y tablas de plazos de transferencia, desconociendo la necesidad de intervención en el momento de diseño y creación de los documentos, aduciendo que esta era una función administrativa y no archivística.

Enfatiza el autor que lo más parecido es el *pré-archivage*, que originariamente sólo se refería a las técnicas para la gestión de los archivos y debido a la ausencia de una tradición administrativa en la gestión de la documentación activa en los archivos de oficina, llevó a adoptar una solución exclusiva para controlar los documentos producidos por las Administraciones Centrales del Estado, a través de la presencia de archiveros en los ministerios.

Este modelo se caracteriza por un escaso desarrollo normativo y reglamentario, paliado a finales de la década de los 90 del siglo XX a través de los *tableaux* de gestión, y la formación del archivero se orienta preferentemente hacia la documentación histórica. Como consecuencia de la introducción de las tecnologías de la información, se ha originado

una profunda reflexión sobre el papel de los archiveros dentro de las administraciones en el modelo tradicional de *preárchivage*. Ya que el mismo no es válido sobre los nuevos soportes de información.

#### Modelo del Reino Unido: Registry

Para este caso (CRUZ, 2006), manifiesta que en el ámbito anglosajón existen dos términos diferentes para denominar a los documentos, aquellos que se encuentran en una etapa administrativa son denominados: *records* y para los históricos se utiliza el término *archives*. Por ello existen dos acepciones para designar ambas etapas del tratamiento de los documentos: *record management*, para la etapa administrativa y *Archives Administration*, para la etapa histórica. Si tenemos en cuenta que, la gestión documental abarca el ciclo de vida de los documentos, esta no puede circunscribirse sólo a la primera etapa de la vida de los documentos, la etapa administrativa. Es preciso abordar, la gestión documental como una función esencialmente archivística, que cubre todas las etapas de la vida de los documentos y que involucra todas las fases de tratamiento de dichos documentos.

Se considera al sistema de archivos del Reino Unido como el más avanzado de Europa, una organización innovadora y creativa, que ubica a los archivos en el más nivel organizacional como generadores de servicios de alta calidad al gobierno, a los ciudadanos y a los propios archiveros. Es el más extendido del mundo, se emplea en las colonias británicas, su originalidad radica, fundamentalmente, en la fase activa del ciclo de vida, los documentos se clasifican generalmente antes de su remisión a las oficinas de actuación, y el acto de registrar un documento constituye la evidencia legal de su autenticidad. En la actualidad la tendencia a registrar cada documento de forma individual, tiende a desaparecer, hay una elevada eliminación de documentos y un desinterés de los archiveros por los documentos en la fase activa.

#### Gran Bretaña: *Direction des Archives de France*.

El sistema archivístico inglés ha sido profundamente reformado en la última década. Sus orígenes contemporáneos hay que situarlos en los años cincuenta de siglo xx cuando se

crea el comité *Gngg*, comité parlamentario que toma el nombre de su presidente sir James *Gngg*, con el encargo específico de buscar una salida a la acumulación de documentos en los ministerios y al poco papel que se le daba al *Public Record Office*, equivalente al Archivo Nacional. Las soluciones aportadas por el informe de esta comisión dieron lugar a la ley de archivos (*Public Records Act*, 1958Lp) y a la configuración básica de la gestión de documentos en las administraciones. (Anexo No. IV).

Las funciones clave que tienen encomendadas los *National Archives* son las siguientes:

1. Gestión y selección de documentos.
2. Preservación.
3. Acceso

Modelo Canadiense-Quebec: *gestión de documents administratifs*

Subraya (CRUZ, 2006), que en los primeros años de la década de los 90, archiveros canadienses francófonos que habían tendido influencias tanto de las propuestas norteamericanas como europeas, comenzaron a defender una postura integradora de las dos tendencias que se ha denominado archivística integrada o archivos totales. Esta concepción "...abarca el tratamiento de la documentación desde sus orígenes en el proceso administrativo hasta su conservación definitiva, lo que implica aglutinar el ciclo de vida, (...): el análisis de las necesidades de las administraciones, el establecimiento de un calendario de conservación, el diseño racional de los documentos, la protección de los documentos esenciales, la organización y el tratamiento de los documentos, su eliminación o transferencia a los archivos definitivos..." Dicha posición otorga integridad a la gestión de documentos, complementando las herramientas del *records management* norteamericano con las del tratamiento tradicional de la documentación, propia de los archivos históricos.

Plantea este autor que este enfoque destierra la idea de prearchivo y considera que "... el documento es el mismo desde que se produce en la oficina como soporte físico de una gestión determinada hasta que es depositado en un archivo histórico, donde es considerado, además de como testimonio al servicio de los ciudadanos, como fuente

primaria de investigación.”. Uno de los aspectos más importantes de la gestión documental desde el enfoque de archivos totales es la importancia que otorga a la implantación de sistemas integrales de tratamiento de la documentación que se ocupen de la producción, conservación, uso y explotación, y eliminación, atendiendo a las necesidades de cada tipo de usuario, ya sean los propios productores o los investigadores.

Este sistema de tratamiento pondera la participación activa del archivero o gestor en la fase de génesis de los documentos, otorgándole capacidad decisoria sobre temas tales como la estructuración de la información en los documentos, el tipo de soporte en que deben mantenerse de acuerdo a la utilidad e importancia para la institución, y las regulaciones de acceso a la información, entre otras.

El modelo de archivos totales ha tenido una influencia a partir de los años 80 del siglo XX del *records management* estadounidense, consta de gran vitalidad y una buena definición desde el punto de vista legislativo y normativo, así como el papel que llevan los archivos nacionales es mayor que el NARA en la fase activa del ciclo de vida de los documentos.

#### Modelo Australiano: *records continuum*

Al referirse (CRUZ, 2006) sobre este particular que se trata de un modelo muy reciente en términos históricos y surge como reacción a la ausencia de un sistema archivístico, siendo el más vanguardista de todos. Es en origen un “modelo de segunda generación” respecto al *registry*. En su evolución ha llegado a influir en la norma ISO 15489:2001, adoptando elementos del modelo de *records management* norteamericano,

Basa sus características en la necesidad de contemplar el documento como “evidencia” desde las tareas de análisis iniciales. Considera la tarea de gestionar documentos, como el resto de actividades de gestión de la información, en satisfacer las necesidades de gestión de documentos generadas por las comunicaciones electrónicas. Se proclama heredera del modelo de espacio-tiempo de Newton: el uso y control de los documentos

alteran y renuevan los ciclos de creación y disposición. Tiene conexión con conceptos y metodologías tales como gestión de las tecnologías de la información, ingeniería de procesos, análisis funcional, gestión de recursos, gestión de la herencia cultural, control de calidad, auditoría. (Anexo No.V).

Luego de las descripciones de cada uno de estos modelos la autora de este trabajo constata que ellos aportan elementos que permiten desarrollar la gestión documental en las organizaciones teniendo en cuenta las particularidades de cada una de ellas y que el modelo Australiano del *records continuum* ha influido en la norma ISO 15489:2001, la cual a nivel internacional estandariza los procesos que realiza la gestión documental en los documentos de archivo que genera cualquier organización.

#### La legislación archivística cubana

Para lograr la conservación del patrimonio documental de una nación se deben crear normativas y regulaciones que permitan desarrollar y aplicar de forma coherente las técnicas que aporta la gestión documental, en el uso racional de los documentos creados por las diferentes administraciones del estado, fomentar una cultura en función de la conservación de los documentos de archivo y los inmuebles que atesoran de forma temporal y permanente los mismos.

Desde la antigüedad nos han llegado informaciones que manifiestan los hechos más importantes, a través de escrituras muy bien conservadas y que forman parte del patrimonio histórico de la humanidad, por lo que se ha ido creando una cultura documental que hoy en día asimila los más desarrollados medios de la información. Los Archivos en Cuba surgen en el siglo XVI durante el Reinado de Felipe II. En el Periodo Colonial se generan documentos que se registran y controlan en Capitanía General (Cabildo y Villas Constituidas), Intendencias de haciendas, Junta de Fomento, Iglesias (Archivos parroquiales). El 28 de Enero de 1840, se crea el Archivo General de la Isla de Cuba (primeramente de la Real Hacienda). Es en 1940 cuando se aprueba un presupuesto para que se realice la construcción del Archivo Nacional, inaugurándose en el año 1944 (DIOS ARIAS, 2008).

Es válido señalar que en ese período muchos documentos de gran valor para la historia política de nuestro país, salieron del territorio.

Ya en enero de 1959, el gobierno se traza como misión rescatar toda la documentación que existe hasta el momento, como evidencia nuestra verdadera historia. Se emite la primera disposición en ese año, en relación a los archivos y ya en enero del 1960, se emite la Ley 714 la cual reconoce al Archivo Histórico Nacional (AHN) como entidad rectora en cuanto a la organización y control de los documentos y dispuso a su vez que los documentos en manos de particulares sean reconocidos también.

Las herramientas sobre la GD y sus sistemas de archivos en Cuba, que más se conocen se desarrollan según el principio norteamericano del *Records Management*, así lo refiere (MENA, 2002), que además plantea que este tema ha tenido un insuficiente desarrollo en nuestro país, como lo evidencian los diferentes censos, diagnósticos e investigaciones que ha realizado el Archivo Nacional de Cuba (ANC). También han mostrado una escasa existencia de archivos administrativos en nuestras organizaciones, lo que genera gran acumulación de volúmenes documentales sin ningún tipo de tratamiento archivístico.

La GD en las organizaciones fue siempre una necesidad y un problema para las mismas, porque ha representado gastos en locales y almacenes, infraestructuras para garantizar el estado de conservación, tiempo dedicado a la organización y búsqueda de documentos. Uno de los aspectos más importantes de la gestión documental desde el enfoque de los archivos totales, es la implantación de sistemas integrales de tratamiento de la documentación que se ocupen de su producción, conservación, uso y explotación y eliminación a lo largo de su ciclo de vida. El estado cubano no ha estado ajeno a esto y ha emitido diferentes leyes y decretos que avalan el cumplimiento de las reglas de la gestión documental.

El 22 de enero de 1960, se aprobó la Ley No. 714, con el fin de facilitar el desenvolvimiento, desarrollo e incremento del ANC, lo que significó un paso avanzado en

el quehacer archivístico cubano, debido a que se reconoció el papel rector del Archivo Nacional con relación al control, organización, conservación y custodia del Patrimonio Documental cubano, además de ser depositario de las leyes, decretos, órdenes, resoluciones y otros documentos emanados del Poder Ejecutivo del Estado. La transformación de la Sociedad Cubana, sus avances científico-técnicos y el desarrollo de la archivística contemporánea, obligan a perfeccionar y actualizar esta normativa, de forma tal, que refleje los principios de la adecuada conservación, organización, control y consulta de los documentos que forman parte del Patrimonio Nacional. Surgen así nuevas leyes más acordes a nuestra realidad al desarrollo en pos de perfeccionar el desarrollo archivístico en la isla.

Decreto Ley no. 221. De los Archivos de la República de Cuba, 2011

Este Decreto Ley instituye las normas y principios que rigen la actividad archivística en el territorio nacional; crea el Sistema Nacional de Archivos (SNA) y define las funciones y atribuciones de las instituciones que lo integran; instituye el Fondo Estatal de Archivos y su Registro de Documentos, facultándose al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente (CITMA) para proponer, dirigir y controlar la política en materia de archivos, así como coordinar la organización y el funcionamiento del SNA, del Fondo Estatal de Archivos y del registro correspondiente, por lo que se responsabilizará con la ejecución de lo que se dispone en este Decreto-Ley.

A los efectos de la Aplicación del Decreto- Ley 221 se entenderá por:

Archivo: Institución o una parte estructural de ella que realiza la recepción, conservación, procesamiento y organización de los documentos de archivo para su utilización; conjunto orgánico de documentos producidos y (o) acumulados por una persona natural o jurídica; recinto donde se guardan documentos públicos y privados, clasificados y limitados.

Archivo Central: El que recibe, organiza y guarda, por un plazo de hasta 25 años los documentos transferidos por los archivos de gestión, una vez que su consulta haya dejado de ser frecuente y coordina el funcionamiento de dichos archivos.

Archivo de Gestión o de Oficina: Archivo de la oficina que produce los documentos, en los que se guardan con carácter temporal aquellos sometidos a continua utilización y

consulta, por las propias oficinas. Es un Archivo Vigente Activo. Debe tenerse en cuenta, que como norma general, la documentación de uso corriente, debe permanecer en los Archivos de Gestión por un plazo de hasta 5 años.

Archivo Histórico: El que conserva la documentación de archivo de valor permanente. Conforman el Patrimonio Histórico Documental del país.

Archivo Provincial: Es aquel que agrupa los documentos producidos y reunidos por los órganos provinciales. Ejerce el papel de archivo histórico.

Documento: Información recogida sobre un soporte físico por medio de la escritura, la gráfica, la fotografía, la grabación, la computación o cualquier otro medio capaz de proporcionar información y que refleja la actividad intelectual del hombre.

Documento de Archivo: Es aquel en el que se refleja el testimonio material de un hecho o acto realizado por personas naturales o jurídicas en el ejercicio de sus funciones y que por su valor administrativo, fiscal, legal, científico, económico, histórico o cultural, debe ser objeto de conservación.

Documento de valor histórico o permanente: El que por su significado o su importancia para la dirección del Estado, la soberanía nacional, las actividades científicas, teológicas, jurídicas, económicas y culturales, así como por su valor autográfico o por sus rasgos externos se convierte en parte del patrimonio histórico.

Depuración de Documentos: Proceso de identificación y determinación para la eliminación o conservación de los documentos.

Fuente de Completamiento: Persona jurídica, pública o privada, obligada a transferir sus documentos de valor histórico o permanente al archivo histórico correspondiente.

Plazos de Conservación: Plazos determinados de tiempo en que los documentos deben permanecer en los archivos de gestión y en los archivos centrales antes de su destrucción o transferencia a los archivos históricos.

Transferencia: Acto de remisión de los documentos de los archivos de gestión a los centrales y de éstos a los históricos, de conformidad con los plazos de conservación establecidos.

Decreto Ley 265. Del Sistema Nacional de Archivo de la República de Cuba, 2009

El Decreto-Ley No.265 Del Sistema Nacional de Archivos de la República de Cuba, publicado el 5 de mayo del 2009, establece en su Artículo1 las disposiciones generales para la protección del Patrimonio Documental de la Nación, así como las normas y principios que rigen la Gestión Documental en el territorio nacional. Define que el Sistema Nacional de Archivos de la República de Cuba es el mecanismo de integración y de promoción de la cultura de la gestión documental y de archivos, que tiene la finalidad de lograr el desarrollo integral y armónico de la institución o dependencias de ella que lo integran, y preservación del Patrimonio Documental, a partir de la aplicación de principios, normas y métodos comunes.

Está integrado por el Archivo Nacional de la República de Cuba y los restantes archivos históricos, los centrales, los de gestión, los especializados, los universitarios, así como por los particulares y personales, cuyos titulares así lo decidan, el cual funcionará sobre la base de la centralización normativa metodológica y la descentralización operativa y faculta al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente para proponer, dirigir y controlar la política en materia de archivos, así como para coordinar la organización y el funcionamiento del Sistema Nacional de Archivos.

También establece la obligación de las instituciones y organizaciones donde están ubicados los archivos, de velar por la integridad de los fondos documentales bajo su custodia y la seguridad de éstos, por la fidelidad de los testimonios que se ofrezcan, así como de garantizar que no se divulgue información que pueda afectar los derechos de las personas jurídicas o naturales. Responden por las condiciones materiales que posibilitan la organización, preservación de los archivos a su cargo y por la prestación oportuna y eficiente de los servicios a investigadores, organizaciones y población en general.

Además, pueden restringir el acceso a determinados documentos atendiendo al estado de conservación, a la confidencialidad de la información que contienen, y a la protección de los derechos de las personas naturales y jurídicas refrendados legalmente, que los documentos depositados en archivos, en otros lugares destinados a su conservación

oficial, o confiados a la custodia de un funcionario, no pueden ser sustraídos, alterados, ocultados, destruidos ni deteriorados y que los dirigentes y funcionarios de instituciones estatales radicadas en el territorio nacional, están obligados a garantizar el traspaso de la documentación resultante de su gestión, como parte del plan de entrega del cargo.

Crea el Fondo Estatal de Archivos, la Comisión de Valoración Documental, define al Archivo Nacional como órgano rector del SNA, los archivos históricos provinciales y municipales y sus funciones así como los archivos especializados, personales y particulares. Como aspecto novedoso de este Decreto-Ley, está la creación del subsistema de Archivos Universitarios dentro del SNA, dirigido metodológicamente por el Ministerio de Educación Superior y operativamente por el Órgano u Organismo al que administrativamente estén subordinados.

Este Decreto Ley es el mecanismo de integración y promoción de la cultura en el tema de la gestión documental en el territorio cubano, cuya finalidad es lograr el desarrollo armónico de las instituciones o dependencias que lo conforman, para lograr una mayor eficacia en su gestión y en la preservación del patrimonio documental de la nación cubana, a partir de la aplicación adecuada de principios, normas y métodos comunes que estable la gestión documental.

Tiene una particularidad que lo diferencia del anterior (Decreto- Ley No.221 “De los Archivos de la República de Cuba”), relacionada con los archivos universitarios, en el que se establece el concepto de Archivos Universitarios.

#### Resoluciones

1. Resolución No 60 de la Contraloría General de la República. Normas del Control Interno promulgada el 1 de marzo de 2011 y publicada en la Gaceta 013 Extraordinaria del 3 de marzo de 2011.
2. Resolución No. 3/03 CITMA (20.01.2003) Publicada en Gaceta Oficial de la República de Cuba. Edición Ordinaria No. 10, de fecha 24.01.2003.Crea el Registro del Fondo Estatal de Archivos y pone en vigor su Reglamento.

3. Resolución No. 41/09 CITMA (26.02.2009) Publicada en Gaceta Oficial de la República de Cuba. Edición Ordinaria No. 08, de fecha 09.03.2008 Establece los Lineamientos para la Conservación de las Fuentes Documentales.
4. Resolución No.60/02 CITMA (20.05.2002) Crea la Red de Archivos Históricos del CITMA y establece las Normas Generales de Dirección, Organización y Funcionamiento de la Red de Archivos Históricos del Ministerio de Ciencia Tecnología y Medio Ambiente.
5. Resolución No. 43. Archivos. (2004). Ministerio de Educación Superior.

El desarrollo de la legislación archivística cubana a lo largo de su historia, ha sido de modo general ascendente, ha desarrollado un instrumento legal capaz de estar a tono en temas de materia archivística a nivel internacional, de hacerle frente a las tareas que impone la modernización de sus instituciones y la informatización de la sociedad, Y esa modernidad se expresa justamente en el alto grado de correspondencia entre los preceptos propuestos por el Consejo Internacional de Archivos para la elaboración de leyes sobre la materia y lo establecido en la legislación cubana promulgada en los últimos cuarenta años.

### **Las Herramientas Operativas:**

Estas herramientas aseguran la funcionalidad del sistema desde un punto de vista operativo, como es la formación de los recursos humanos, el uso de las TIC, la implementación de sistemas de gestión de la calidad. El desarrollo de las tecnologías, precipitó la expansión de la información y sus contenidos, disponibles en los más variados formatos, la gestión y autenticidad de esta información, cada vez más heterogénea, supone al hombre nuevos retos que exigen de habilidades informacionales y archivísticas, que le permitan un adecuado tratamiento documental, para la toma de decisiones en su organización. En un contexto que demanda individuos policompetentes, es necesario gestar acciones para desarrollar habilidades en el acceso y uso efectivo de la información para la toma de decisiones.

En la actualidad las TIC, poseen una visión integral y globalizante, pues se encuentran presentes en casi todas las actividades y procesos que se ejecuten en las organizaciones, como herramienta necesaria en el proceso de gestión documental, como garantía para alcanzar la eficiencia, eficacia y efectividad, logrando así aumentar su productividad y la satisfacción de los usuarios.

Las TIC deben ser concebidas en forma amplia para acompañar la información que una organización crea y usa. Los aportes que deben proveer son de carácter estratégico y deben alinearse con una estrategia global, son una herramienta; y como tal, su utilidad depende de cómo se la utiliza, ya que como instrumento no brinda soluciones per se. Al igual que una herramienta, debe ser empleada correctamente, para lograr una mayor eficiencia. El uso eficaz de las TIC depende en gran parte de una buena planificación, administración, de buenas políticas públicas definidas, y de su posterior gestión.

Se estima preciso partir del concepto de competencia, donde autores como (PINTO M AND SALES, 2007) enfatizan que el mismo apareció en escena sobre los años 70 en relación con los requerimientos (conocimiento, aptitudes y habilidades) y aseveran que sin lugar a dudas es multidimensional por la combinación de componentes personales (conocimiento, habilidades cognitivas, motivación, actitudes y emociones) componentes sociales (conocimiento alrededor del contexto) y comportamiento (acción, conducta e iniciativas)

En este tema (PONJUÁN, 2004) identifica que las competencias son características intelectuales, personales (cognitivas y emocionales) que están relacionadas con el desempeño óptimo en un puesto de trabajo, un rol o una situación laboral y que son observables y medibles. Señala además que aunque existen diferentes tipos de competencias, éstas pueden agruparse en tres:

1. Competencias relacionadas con el SABER: Conocimientos profesionales, técnicos y de gestión.
2. Competencias relacionadas con el saber HACER: Habilidades innatas o fruto de la experiencia y del aprendizaje.

3. Competencias relacionadas con el SER: Aptitudes personales, actitudes, comportamientos, personalidad y valores.

Por convenir con los pilares básicos que desarrolla la AI (aprender a conocer, aprender a hacer, aprender a ser), que además incluye el aprender a vivir juntos, se acoge el concepto de Ponjuán para abordar y desarrollar la competencia en esta investigación. Según (GARCÍA, 2010) cualquiera que sea el sentido que se dé a la información, se debe estar capacitado para manejar lo que en el entorno científico se conoce como proceso informativo, que abarca desde la búsqueda hasta recuperación, tratamiento, gestión y puesta a disposición de la información. Estas competencias son las más indiscutibles del acervo profesional, las mismas pueden concretarse en las actividades siguientes:

Búsqueda y recuperación de información: Buscar y recuperar información para, disponer de ella.

1. Identificación de fuentes: La adquisición de esta competencia supone conocer dónde puede ser localizada la información, diseñar unos criterios de selección, ponderar la fiabilidad de la información encontrada, comparar y establecer estrategias de validación
2. Gestión de contenidos: Gestionar supone tratar los documentos y la información con arreglo a la finalidad que persigue la organización, mientras que el ámbito de los contenidos abarca tanto el formato de presentación como su elementos esenciales.
3. Tratamiento técnico de documentos y de la información: Procesos encaminados a su identificación, conservación y difusión del soporte documental
4. Organizar la información: Es el proceso de dividir el trabajo a realizar y de coordinar el logro de resultados que tienen un propósito común. Organizar es la química de la organización donde se mezclan todos los elementos que interactúan entre sí a fin de obtener los resultados esperados. Es el acto de combinar habilidades, posibilidades técnicas, experiencias, recursos y todos los elementos que podrían convertirse en resultados. Esta función se concreta en un conjunto de sistemas y subsistemas.

Existe otro grupo de competencias en aplicación de las TIC que propone el (Consejo Europeo de Asociaciones de Información y Documentación) bajo el nombre de Euroreferencial en Información y Documentación (EID, 2004) citado por (GARCÍA, 2010), que están vinculadas a la gestión del ciclo de información y se articulan en torno a la utilización de las TIC en el proceso informativo. Estas competencias están estructuradas de la siguiente forma:

1. Diseño de sistemas de información documental: La omnipresencia de las tecnologías de información en el trabajo informativo exige un conocimiento del uso de las herramientas informáticas, de modo que la información sea gestionada de la forma eficiente. Desde el punto de vista profesional, el diseño del sistema debe hacerse en función de las necesidades de información, pero nunca debe hacerse un rehén de la tecnología, en donde este es un elemento mecánico más, sometido a los designios del sistema, sin posibilidad de adecuar la información a su demanda, como a veces sucede.
2. Desarrollo de aplicaciones de gestión documental: Como parte del sistema, las aplicaciones informáticas están orientadas a crear procesos mediante los cuales se realiza el tratamiento técnico de la información documental, ya sea en la fase de identificación de las fuentes, de conservación o de adecuación de las necesidades de información.
3. Publicación y edición de contenidos: Las tecnologías de la información han generado nuevas competencias profesionales para generar procesos de comunicación en entorno Web. La revolución que ha supuesto el gran volumen de información accesible en línea, esta realidad demanda la generación, adecuación y actualización de contenidos informativos, organizados con los criterios profesionales tradicionales adaptados al nuevo entorno.
4. Estrategias de diseño y difusión de información en Internet: Si la competencia anterior se concentra en la preparación y organización de la información para su posterior difusión, es necesario además adquirir un conjunto de destrezas orientadas a la difusión de la misma.

En su libro *Gestión de competencias en las organizaciones*, (GARCÍA, 2012), aborda las competencias sobre la GD, para gestionar la información interna en las organizaciones. La autora estima que existe la necesidad de crear nuevas habilidades para el desarrollo de archivos de gestión en las organizaciones, condición de vital importancia para un uso correcto del mismo, a través del conocimiento del cuadro general de competencias que incluye entre otras: determinar los tipos documentales, manual de normas de procedimientos, registros de transferencia, registros de entrada y salida de los documentos, reconocer las legislaciones actuales, reconocer los elementos esenciales en materia de archivo, conocer componentes del archivo de gestión, sus funciones elementales, tablas de retención documental y cuadro de clasificación.

En el manual electrónico (*GESTIÓN DOCUMENTAL. NIVEL 2, s.a*), aparece definida la Gestión Documental como una competencia, a partir de que comprende el conjunto de conocimientos necesarios para la organización, registro, almacenamiento, recuperación y difusión de la información.

Este manual refiere los conocimientos y capacidades definidas para esta competencia: Conocer las técnicas y herramientas de registro, clasificación, búsqueda y manejo documental. Tener conocimiento de los códigos de registro. Identificar los lenguajes documentales especializados, así como la organización de la biblioteca y la hemeroteca. Tener conocimiento sobre la organización de documentos dentro del archivo. Conocer los procedimientos para el registro, tramitación y circulación de expedientes, así como los principios de conservación física de documentos.

Como se ha podido constatar desde el comienzo de este epígrafe, la gestión documental constituye una competencia para el tratamiento de la información. Si bien es definida por la mayoría de los teóricos sobre el tema, como un área o proceso administrativo que regula el tratamiento documental, en el presente estudio se identifica también como una competencia necesaria para ser desarrollada mediante la implementación del programa de ALFIN.

El carácter multidimensional que alcanza la información en la actualidad, hace preciso adoptar conductas interdisciplinarias para abordar y resolver los problemas de información, que se presentan a diario en entornos profesionales, sociales, personales. Esta investigación ha sido desarrollada desde un enfoque holístico, sinérgico y sistémico, a la hora que integramos la AI a otras disciplina como la GD, Gestión de Información y la Gestión del conocimiento. Una vez que aplicamos la AI al desarrollo de las competencias que comprende la GD, se gestiona información y con la recepción crítica de esta información por los individuos ya alfabetizados: creamos conocimientos nuevos para la toma de decisiones.

### **1.5 La cultura informacional en las organizaciones**

La AI, expresión conocida por el acrónimo ALFIN, procede de la traducción de *Information Literacy*. Surge como un concepto durante de la década de los setenta, y transita por diversos análisis que parten de considerarla como una estrategia de apoyo al desarrollo de la industria de la información, hasta distinguirla como uno de los elementos clave en el proceso de aprendizaje para toda la vida.

Entre las definiciones más clásicas destaca la referida por la *American Library Association* (ALA, 1989), la cual señala que “para poder ser considerada infoalfabeta, una persona debe ser capaz de reconocer cuándo necesita información, así como tener la capacidad para localizarla, evaluarla y usarla efectivamente”.

(BAWDEN, 2002) es del criterio, junto a la mayoría de los especialistas, de que el término fue usado por primera vez en 1974 por Paul Zurkowski, el entonces presidente de la Asociación de la Información para la Industria (*Information Industry Association*), y miembro de la Comisión Nacional sobre Bibliotecas y Ciencia de la Información (*National Commission on Libraries and Information Science*) de Estados Unidos. Zurkowski caracteriza a las personas alfabetizadas como:

“Personas entrenadas o capacitadas en la aplicación de los recursos de información a su trabajo [...] que han aprendido técnicas y habilidades para utilizar la amplia variedad de

herramientas de información y también los recursos primarios para encontrarle solución a sus problemas con la información”.

Esta definición responde al uso eficaz de la información en un entorno laboral, incorporado a la empresa privada y a la resolución de problemas. Desde entonces han sido disímiles las definiciones-descripciones concebidas acerca de la alfabetización informacional en su evolución conceptual y práctica, fundamentalmente en el ámbito educativo y bibliotecario sin lograr la univocidad del término.

Algunos de los términos más relacionados con la AI son:

1. Educación de usuarios – Enfoque global para enseñar el acceso a la información a los usuarios.
2. Instrucción bibliográfica – Se enfoca en habilidades para el uso de la biblioteca.
3. Competencias informativas – Las habilidades integradas de alfabetización informativa; constituye el fin último de la alfabetización informativa.
4. Habilidades informativas – Se centran en la capacidad para manejar información.
5. Desarrollo de habilidades informativas – Proceso de facilitar que se fortalezcan en los usuarios las capacidades para manejar información.

Aún no se ha normalizado una denominación única para la expresión alfabetización informacional, es por ello que en la bibliografía especializada se tratan las expresiones de alfabetización en información, alfabetización informativa y el acrónimo ALFIN bajo el mismo concepto. Otros términos que también se relacionan son: Educación de usuarios, bajo un enfoque global para enseñar el acceso a la información a los usuarios; Competencias informativas/ informacionales como las habilidades integradas de alfabetización informacional; Desarrollo de habilidades informacionales (DHI), como el proceso de facilitar el fortalecimiento de las capacidades de los usuarios para manejar la información e Instrucción bibliográfica, enfocada en habilidades para el uso de la biblioteca (CORTÉS, 2006).

Si se analiza exhaustivamente los contextos en los que se utilizan dichas expresiones (ORTOLL, 2003), se pueden encontrar matices que permitirían diferenciarlas pero en todo

este proceso se aprecia un elemento común que subyace en todas ellas: la idea de relacionarse de manera efectiva con el mundo de la información. Mucho se ha debatido, desde los años 80 del siglo XX, sobre la diferencia que existe entre la alfabetización tecnológica o alfabetización en computación (*Computer Literacy*) y la alfabetización informacional (*Information literacy*). En este sentido (BAWDEN, 2002) hace una revisión de estos conceptos a fin de distinguir la AI y la Alfabetización digital de las Alfabetizaciones basadas en destrezas específicas, donde considera a la AI mucho más abarcadora y que se sirve o complementa de las primeras.

Si bien la alfabetización tecnológica implica básicamente el manejo eficiente de las tecnologías y la comprensión de lenguajes de documentos multimedia de manera crítica, la AI es mucho más expansiva al desarrollar habilidades informativas para la resolución de problemas en cualquier esfera de la vida. Constituye un proceso de enseñanza-aprendizaje para adquirir nuevos conocimientos, que no solo posibilitan: buscar, acceder, discernir, valorar y comunicar información de manera efectiva y ética, sino la inserción exitosa de las personas en la Sociedad de la Información (SI), para su desarrollo sostenible y la mejora de su calidad de vida.

Al reflexionar sobre la SI y las posibilidades de los individuos en ella según sus políticas, el autor (GÓMEZ, 2005) señala: Ha primado por parte de los gobiernos la alfabetización tecnológica o digital, y aspiramos a lograr una mayor presencia de la ALFIN, pues la comprensión y evaluación de la información es una condición para una auténtica apropiación social de las herramientas tecnológicas que mediatizan el acceso y uso de la información.

Por su parte (MATUS, 2004) delibera que la AI es uno de los grandes desafíos que enfrenta nuestra sociedad contemporánea, mucho más en el ámbito de América Latina, donde el esfuerzo por el mejor acceso y uso de la información es una constante. La misma autora ha señalado que la mayor relevancia de esta nueva alfabetización radica en que los nuevos códigos propuestos por la mundialización de las economías, la cultura y en especial por los efectos en la información de las tecnologías, implican el imperativo por

el manejo de estos códigos a nivel de todos los ciudadanos; para ello es indispensable desarrollar habilidades tales como las de reconocer las necesidades de información, saber establecer estrategias para localizarla, acceder a ella, seleccionarla desde el vastísimo mundo de información presente, evaluarla, comunicarla y crear nueva información (MATUS, 2004).

(BERNHARD, 2002) también nos alerta sobre las capacidades que demanda la sociedad actual, en cada individuo, que justifican la necesidad de emprender acciones de AI, tales como:

1. El crecimiento exponencial de la información disponible y accesible en cualquier formato.
2. Una información cada vez más heterogénea cuya autenticidad, validez y credibilidad han de ser establecidas continuamente.
3. Una economía fuertemente basada en actividades de servicio y apelando a tecnologías en rápido desarrollo.
4. La necesidad de que cada persona adquiera y desarrolle aptitudes transferibles y utilizables a lo largo de la vida, así como que aprendan a aprender en una perspectiva de solución de problemas.
5. La necesidad absoluta de estar al tanto de los desarrollos más recientes para las actividades de investigación.
6. La demanda de los empleadores que quieren contratar a personas capaces de dominar las tecnologías, de buscar la información en las fuentes electrónicas e Internet, y de evaluar y gestionar la información interna y externa, así como llevar a cabo actividades de alerta;
7. La evolución hacia una pedagogía activa centrada en el estudiante, basado en los cursos y en la solución de problemas.
8. El impacto de la formación en el uso de la información sobre la continuidad en los estudiantes y el éxito escolar.

Al respecto, los participantes de la Reunión de Expertos sobre AI, reunidos en (PRAGA, 2003), propusieron, entre otros el siguiente principio:

*“La AI comprende el conocimiento y necesidades de los individuos y la habilidad para identificar, localizar, evaluar, organizar y crear, utilizar y comunicar información eficazmente para enfrentar aspectos o problemas, es un prerrequisito para participar eficazmente en la Sociedad de la Información y es parte de los derechos básicos de la humanidad para un aprendizaje de por vida.”*

Esta Reunión de Expertos en Alfabetización en Información celebrada en Praga fue uno de los eventos cumbre donde se hicieron propuestas concentradas en seis principios básicos y tres recomendaciones para diseñar una política nacional sobre la AI. Dos años después se celebra el Coloquio de Alto Nivel sobre Alfabetización Informativa y Aprendizaje para toda la vida, realizado en la Biblioteca de Alejandría (2005), donde se proclama que:

“La AI yace en el centro del aprendizaje de por vida. Potencia a las personas en las vías para buscar, evaluar, usar, y crear información en forma efectiva para alcanzar sus metas personales, sociales, ocupacionales y educacionales. Es un derecho humano básico en el mundo digital y promueve la inclusión social de todas las naciones”

Por su parte CILIP en octubre de 2004 hace pública su definición de ALFIN que tiene conocimiento el Grupo de ALFIN de CILIP (CILIP, 2004). Esta definición implica varias habilidades necesarias para que una persona pueda ser considerada como alfabetizada en información, consisten fundamentalmente en la comprensión de:

1. La necesidad de información: Ser consciente de que se necesita información, saber qué se necesita y el tipo de información que se requiere. Saber que la información está disponible en un amplio tipo de formatos, y en distintas localizaciones físicas y virtuales.
2. Los recursos disponibles: Identificar qué recursos están disponibles, dónde y cómo acceder a ellos y cuándo resulta adecuado utilizarlos.
3. Cómo encontrar la información: saber buscar los recursos adecuados con eficacia e identificar la información relevante.

4. La necesidad de evaluar los resultados: Ser capaz de evaluar la autenticidad, corrección, actualidad, valor y sesgo de la información. También, evaluar los medios por los que se obtuvieron los resultados para asegurar que no son equívocos e incompletos.
5. Cómo trabajar con los resultados y explotarlos: Analizar y trabajar con la información para ofrecer resultados de investigación correctos y bien presentados, o para desarrollar nuevo conocimiento y comprensión.
6. Ética y responsabilidad en la utilización: Saber por qué la información debe ser utilizada de forma responsable, culturalmente sensible y ética. Respetar la confidencialidad y reconocer siempre el trabajo de otras personas. Comprender la naturaleza y usos del sesgo, para informar con propiedad.
7. Cómo comunicar y compartir tus resultados: La habilidad para comunicar/compartir la información de una manera o en un formato adecuados a la propia información, al público al que te diriges y a la situación concreta.
8. Cómo gestionar lo que has encontrado: Saber cómo almacenar y gestionar la información que has adquirido aplicando los métodos más eficaces disponibles, reflexionando críticamente sobre el proceso y los logros así como sobre las fuentes encontradas para aprender de la experiencia de encontrar y utilizar la información.

El auge que alcanza la AI en los últimos años, esencialmente en el campo de la bibliotecología, la documentación y la ciencia de la información, han generados múltiples conceptualizaciones sobre el tema, como hemos apreciado en este epígrafe, pero existe un estudio realizado por el autor (URIBE, 2009), en el cual analiza 20 de las definiciones-descripciones de alfabetización informacional más utilizadas en las últimas dos décadas, con el objetivo de identificar tendencias e interrelaciones entre los términos utilizados en ellas y sus autores para, finalmente, autoevaluar una propuesta propia de macro-definición del referido concepto, que sirva de guía para el diseño de las actividades de alfabetización informacional. A criterios del propio autor, se entenderá entonces como ALFIN:

El proceso de enseñanza-aprendizaje que busca que un individuo y colectivo, gracias al acompañamiento profesional y de una institución educativa o bibliotecológica, empleando diferentes estrategias didácticas y ambientes de aprendizaje (modalidad presencial, «virtual» o mixta *-blend learning-*), alcance las competencias (conocimientos, habilidades y actitudes) en lo informático, comunicativo e informativo, que le permitan, tras identificar sus necesidades de información, y utilizando diferentes formatos, medios y recursos físicos, electrónicos o digitales, poder localizar, seleccionar, recuperar, organizar, evaluar, producir, compartir y divulgar (comportamiento informacional) en forma adecuada y eficiente esa información, con una posición crítica y ética, a partir de sus potencialidades (cognoscitivas, prácticas y afectivas) y conocimientos previos (otras alfabetizaciones), y lograr una interacción apropiada con otros individuos y colectivos (práctica cultural-inclusión social), según los diferentes papeles y contextos que asume (niveles educativos, investigación, desempeño laboral o profesional), para finalmente con todo ese proceso, alcanzar y compartir nuevos conocimientos y tener las bases de un aprendizaje permanente para beneficio personal, organizacional, comunitario y social ante las exigencias de la actual sociedad de la información (URIBE, 2009).

Si bien es una definición-descripción extensa y compleja por su condensación, que requiere de una lectura minuciosa, el propio autor señala lo positivo de esta macrodefinición para no perder el norte con la lectura de toda la documentación teórico-legal propuesta sobre la AI. Finalmente la considera como un decálogo de lo que ha de ser la ALFIN. Por tanto, es un texto a considerar y muy clarificador para cualquier persona que se aproxime a este mundo teórico.

En resumen, la AI es una manera efectiva de responder a las necesidades instructivas en los individuos para su inserción exitosa en la sociedad actual y el logro de sus objetivos profesionales, laborales, sociales. La perspectiva de aprender a aprender, propuesta originalmente por la ALA, implica la habilidad para localizar, gestionar, evaluar críticamente y utilizar la información para resolver problemas, para la investigación, la toma de decisiones y la formación continua. Esto se ve como un componente vital del aprendizaje a lo largo de la vida porque capacita a los estudiantes para desarrollar un

marco para el aprendizaje independiente y destrezas que se pueden aplicar a nuevas situaciones y problemas.

Paralelo a estas definiciones-descripciones propuestas por los tantos estudiosos del tema, se han gestado modelos y estándares de procesos para la solución de problemas de información, mediante el desarrollo de competencias en el acceso, evaluación y uso efectivo de la información.

### **1.6 Normas y estándares para el desarrollo de competencias informacionales**

“La humanidad no puede abandonar sus esfuerzos para garantizar la alfabetización tradicional (que aún requiere atención prioritaria debido a los altos niveles de analfabetismo existentes en casi todas partes del mundo), y se adoptan otros esfuerzos para enfrentar, en la tal llamada Sociedad de la Información, nuevos tipos de analfabetismos que se originan del desarrollo de las tecnologías para el acceso, consumo y distribución de la información, y como resultado de la multiplicidad de información que se generan por segundo” (CORNELLA, 2002).

En este contexto de demandas hacia las sociedades de la información, el papel de las Universidades en la promoción de programas de Alfabetización Informativa ha sido predominante. Estos programas incluyen el uso de las tecnologías y los beneficios en la sociedad digital y un acceso pleno al conocimiento; incluyen también un acceso a todos los medios donde se registra el saber, no sólo a la tecnología sino a la información que se puede obtener a partir de ellas.

En todo el mundo existen múltiples normas y modelos propuestos para el desarrollo de competencias informacionales. Estas normas propician un marco para introducir la AI en el diseño y aplicación de los programas educativos, y a la vez, permiten valorar el nivel de competencia del individuo en el acceso y uso de la información.

Los modelos expuestos de AI se centran en las actividades que el alumno o el futuro alfabetizado deben conocer y enfrentar. Estos modelos ayudan a la inserción de la

universidad, biblioteca, etc. dentro de la AI, pues guían el proceso, y ayudan al resumen de la idea original. Nombrar aquí cada una de las normas y modelos creados sería improbable. A continuación, por su preeminencia en la configuración del aprendizaje, mencionamos algunas de ellas.

### **Modelos de Alfabetización Informacional (ALFIN).**

- Modelo *Marland*. (*Marland*, 1981)

En 1981 Michael *Marland* publicó un modelo sobre habilidades de información, conocido con el nombre de Modelo *Marland* o *The Nine Step Plan*. Consiste en nueve interrogantes que responden a las habilidades informacionales que debe poseer un individuo. Este modelo sentó las bases de muchos de los trabajos realizados con posterioridad en todo el mundo. Numerosos autores discurren que constituye un patrón para aquellos que se inician en las habilidades de información y es aplicable para una variedad de situaciones. (Ver Tabla. 2).

PREGUNTAS	RELACIÓN
1.- ¿Qué necesito hacer?	Formular y analizar las necesidades.
2.- ¿Dónde podría ir?	Identificar y evaluar posibilidades.
3.- ¿Cómo podría obtener la información?	Ubicar cada uno de los materiales.
4.- ¿Cuáles recursos se podrían usar?	Examinar, seleccionar y desechar recursos.
5.- ¿Para qué podría usarlos?	Evaluar la información
6.- ¿Cuáles de ellos uso?	Registrar y extraer información.
7.- ¿Qué hago con la información que necesito usar?	Interpretar, analizar, sintetizar y evaluar.
8.- ¿Cómo la presento?	Organizar y presentar la información.
9.- ¿Qué he logrado?	Evaluar trabajo.

Tabla 2. Interrogantes del Modelo *Marland* Fuente *Marland, Michael*, (1981) *Information Skills in the Secondary Curriculum*, Methuen, London.

(DOYLE, 1992) presentó un modelo de habilidades informacionales conocido como: “Los atributos de Doyle”, en este se considera a una persona alfabetizada informacionalmente si:

Reconoce que la información precisa y detallada es la base para una toma de decisiones inteligentes.

- Reconoce la necesidad de información.
- Formula preguntas basadas en esa necesidad de información.
- Identifica las fuentes potenciales de información.
- Desarrolla estrategias de búsqueda con éxito.
- Accede a fuentes de información que incluyen tecnología informática y otras.
- Evalúa la información.
- Organiza la información de cara a una aplicación práctica.
- Integra la información nueva en un área de conocimiento existente.
- Utiliza la información en el pensamiento crítico y la resolución de problemas.

Al reflexionar sobre estas consideraciones (BRUCE, 2002) sostiene que este modelo es el resultado de un estudio Delphi, en el cual un grupo de expertos discutieron y se pusieron de acuerdo acerca de las características asociadas a la alfabetización informacional, plantea además que el aprendizaje de la alfabetización informacional involucra la adquisición y demostración de estos atributos expuestos anteriormente.

Otro modelo que refiere las características básicas que debe poseer una persona competente en relación con el uso y manejo de la información, es el llamado “Las Siete Caras de la Alfabetización Informacional”, propuesto por (BRUCE, 1997). En él la autora identifica siete maneras de concebir la AI basada en: las tecnologías de la información, las fuentes de información, la información como proceso, el control de la información, la construcción de conocimiento, la extensión del conocimiento y el saber.

Al meditar en este sentido, Bruce asevera que ALFIN es un conjunto de aptitudes para localizar, manejar y utilizar la información de forma eficaz para una variedad de funcionalidades.

Modelo “*The Big Six Skills*” (Eisenberg, M and Berkowitz 1999)

El Modelo Big6™. Para la solución de problemas de información. (Los Seis Grandes) desarrollado por (MIKE EISENBERG Y BOB BERKOWITZ, 1999), se puede definir como un proceso sistemático de solución de problemas de información apoyado en el pensamiento crítico. También podría definirse como las seis áreas de habilidad necesarias para la solución efectiva y eficiente de problemas de información (puntos específicos y estratégicos que ayudan a satisfacer las necesidades de información) o como un currículo completo de habilidades para el uso de la biblioteca y el manejo de la información. Las habilidades tradicionales para usar la biblioteca se enfocan en el conocimiento y la comprensión de fuentes específicas (habilidades cognitivas de orden inferior), en contraposición con la habilidad de utilizar el pensamiento crítico y la capacidad de manipular la información para lograr soluciones significativas

Big6™ consta de los siguientes pasos:

1	Definición de la Tarea a Realizar	Enfocar	¿Cuál es el problema?
2	Estrategias para Buscar Información	Planear la Búsqueda	¿Cómo debo buscar?
3	Localización y Acceso	Clasificar	¿Qué obtuve?
4	Uso de la Información	Seleccionar	¿Qué es lo importante?
5	Síntesis	Sintetizar + Producir	¿Cómo encajan juntos? ¿A quién va dirigido?
6	Evaluación	Evaluar, Reflexionar	Y entonces, ¿Qué aprendí?

Tabla 3. Modelo Big6™. Elaborado por (MIKE EISENBERG Y BOB BERKOWITZ, 1999)

Este modelo aboga por los cambios en la organización, a la hora que insiste en el aprendizaje permanente, el desarrollo de habilidades y competencias, para la resolución de problemas o la toma de decisiones acertadas.

Aunque el proceso de Big6™ siempre se presenta como si se debiera realizar paso a paso (Desde “Identificación de la Tarea” hasta “Evaluación”), generalmente las personas no lo siguen así. La solución exitosa del problema de información requiere completar adecuadamente en algún momento, cada una de las etapas del modelo Big6™ pero las personas saltan de una etapa a otra desordenadamente, retroceden o se desvía. El énfasis se debe hacer en desarrollar competencia y pericia en cada una de las áreas del modelo Big6™.

### 1. DEFINICIÓN DE LA TAREA: ¿Cuál es el problema?

En esta etapa del proceso se trata de determinar exactamente cuál es el problema de información que existe y de definir las necesidades específicas relacionadas con este. Por ejemplo, en el caso de una tarea escolar los estudiantes deben saber cuáles son las preguntas que se deben responder y la clase de información necesaria para contestar dichas preguntas.

¿Cuál es el problema por resolver?

¿Qué información se necesita para solucionar el problema?

¿Qué es lo que se requiere para realizar la tarea?

¿En qué orden se debe proceder y cuál es el tiempo máximo para completar los pasos a seguir?

### 2. ESTRATEGIAS DE BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN: ¿Cómo debo buscar?

Cuando el problema esté claramente definido, se analiza la gama de posibles fuentes de información. Las estrategias para buscar información implican tomar decisiones y escoger las fuentes de información más convenientes para el trabajo en cuestión.

¿Cuáles son las posibles fuentes de información?

¿Cuáles son las mejores de estas posibilidades?

¿Cuáles son los métodos alternos para obtener información?

### 3. LOCALIZACIÓN Y ACCESO: ¿Qué obtuve?

En este punto emprende la investigación propiamente dicha. Después de que se haya definido la estrategia más apropiada a seguir, ésta se debe poner en práctica. Esta es la parte física y la que recibe mayor atención en el programa curricular de una biblioteca tradicional. Incluye: uso de herramientas de acceso, ordenamiento de materiales, partes de un libro y estrategias para buscar en un catálogo en línea, en bases de datos o en Internet. Con el enfoque de Big6™, se sigue el proceso lógico de decidir primero qué es lo que se quiere buscar y dónde; para definir posteriormente los materiales necesarios:

¿Dónde están estas fuentes?

¿Dónde está la información al interior de cada fuente?

### 4. USO DE LA INFORMACIÓN: ¿Qué es lo importante?

Una vez que los estudiantes sean capaces de localizar y acceder una fuente, deberán poder leer, visualizar, escuchar e interactuar con la información disponible y decidir qué

aspectos de ésta son útiles para su situación específica. Deberán extraer la información necesaria tomando notas, sacando copias, anotando citas, etc.

¿Qué información ofrece la fuente?

¿Qué información específica vale la pena utilizar para el trabajo que se va a realizar?

5. SÍNTESIS: ¿Cómo encaja la información? ¿A quién va dirigida?

La síntesis es la reestructuración o el re-empaque de la información en formatos nuevos o diferentes para poder cumplir con los requisitos del trabajo. La síntesis puede ser tan simple como transmitir un hecho específico o lo bastante compleja, como para contener varias fuentes, varios formatos de presentación o diferentes medios de información y la comunicación efectiva de ideas abstractas.

¿Cómo se une la información que proviene de distintas fuentes?

¿Cómo se presenta mejor la información?

6. EVALUACIÓN: Y entonces ¿qué aprendí?

La evaluación es la que determina qué tan efectiva y eficientemente se llevó a cabo el proceso de solución del problema de información. Los siguientes son los puntos más importantes que se deben evaluar:

¿El problema de información quedó resuelto?

¿Se obtuvo la información que se necesitaba?

¿Se tomó la decisión?

¿Se resolvió la situación?

¿El producto obtenido cumple con los requisitos originalmente establecidos?

¿Qué criterios se puede utilizar para hacer evaluaciones?

- Modelo de Alfabetización en Información de D. Loerscher

Fue propuesto en (1999 por DAVID LOERSCHER) y señala las siete tareas básicas que se deben desarrollar.

Pregunta e interroga	Formula y perfila la búsqueda
Encuentra y clasifica	Traza mapas y navega por el espacio de la información
Consume y absorbe	Lee, mira, escucha, recoge, calcula

Piensa y crea	Compara y contrasta, juzga y evalúa
Resume y concluye	Esbozan juntos una posición basada en la mejor información
Comunica	En todos los formatos
Reflexiona sobre el proceso y el producto	¿Cómo de bien lo hice? ¿Cómo podía hacerlo mejor?

Tabla 4. Modelo de Alfabetización en Información de D. Loerscher. Elaborado por (DAVID LOERSCHER, 1999).

- Modelo SCONUL

SCONUL se fundó en 1950 en el Reino Unido, como la *Sanding Conference of National and University Libraries*. En 1994 se unió con el COPOL, *Concil of Politechnic Librarians*. En el 2001 cambia su nombre a *Society of collage, National and University Libraries*, conservando las mismas siglas. Desde entonces se ha dedicado a promover el desarrollo de habilidades informacionales mediante la operación de su modelo de siete habilidades fundamentales:

- Habilidad para identificar una unidad de información.
- Habilidad para distinguir las alternativas de acceso a la información.
- Habilidad en el diseño y aplicación de estrategias para localizar a la Información.
- Habilidad para localizar y recuperar la información.
- Habilidad para comparar y evaluar la información obtenida de deferentes fuentes.
- Habilidad para organizar, aplicar y comunicar la información a otros de manera adecuada a cada situación.
- Habilidad para sintetizar y construir con base en la información disponible, contribuyendo a la creación de nuevo conocimiento.

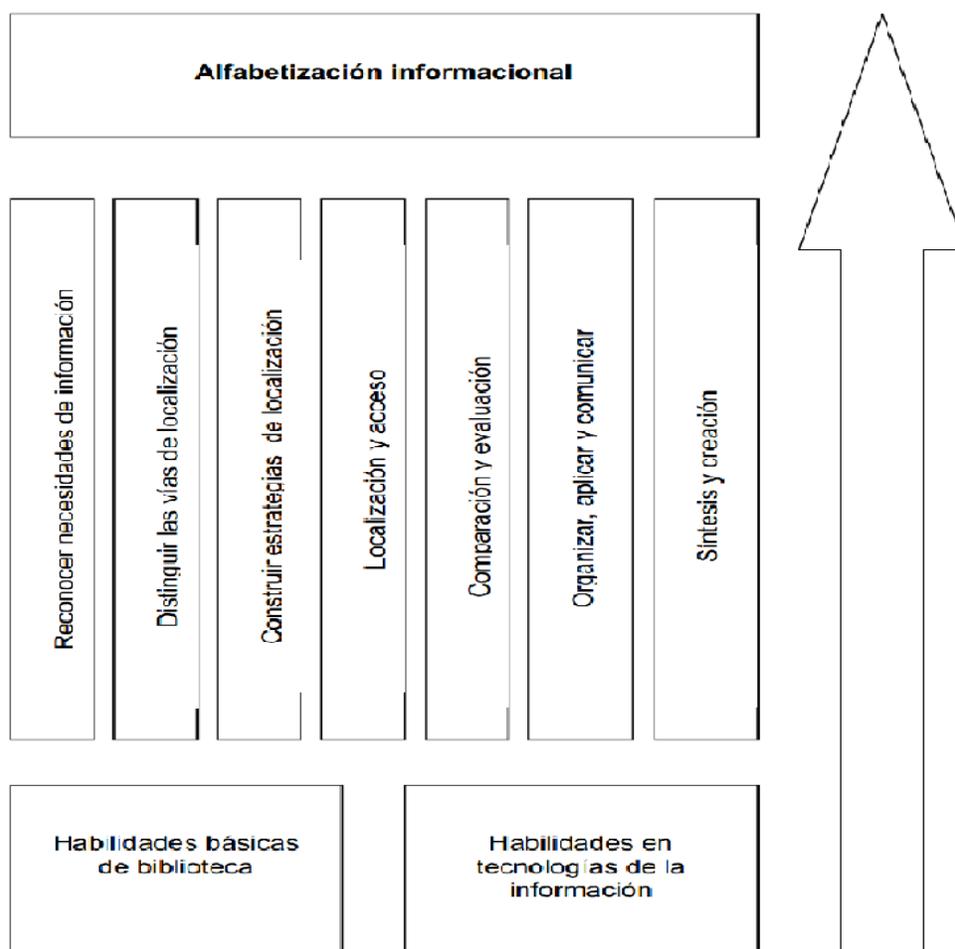


Figura No.2. Modelo SCONUL. 1999. Perteneciente al Reino Unido, se identifican 7 pilares de la AI.

### Modelo de habilidades propuestos por Ortol para el entorno laboral

En este modelo la autora destaca la importancia de la información, como valor que se le debe agregar al trabajo. Su enfoque va dirigido a destacar la importancia de la información para la gestión del conocimiento dentro del proceso de la alfabetización informacional. (ORTOLL, 2003) esboza que una de las competencias esenciales para trabajar en el entorno laboral actual, donde implica que el trabajador sea capaz de:

- Entender los distintos procesos de la organización en los que está implicado y reconocer, identificar y entender la información que sustenta dichos procesos, tanto si la información es interna como si es externa a la organización.

- Utilizar aplicaciones y sistemas que le permitan navegar y explorar la información que necesita para llevar a cabo procesos y actividades concretas.
- A partir de las habilidades para la búsqueda, la obtención y el análisis de información, adquirir nuevos conocimientos que aporten valor a los objetivos estratégicos de la empresa.
- Evaluar la información y determinar su relevancia en el contexto específico en el que se trabaja, así como analizar el valor que el trabajo con dicha información puede aportar a la organización
- Tomar decisiones sobre la base de la información validada.
- Resolver problemas a partir de la información.

A partir de los componentes que incluyen los diferentes modelos de ALFIN, los recientes puntos de vista reflejan, de una forma u otra, similares etapas o elementos a tener en cuenta para el implemento de un programa de Alfabetización Informacional, como pueden ser el hábito de la lectura, el acceso y evaluación de la información, la búsqueda y recuperación de la información, el dominio de los recursos de información, la evaluación de las fuentes de información, el uso de la tecnología a través del desarrollo de habilidades, el uso de las bibliotecas, entre otros.

### **Normas de alfabetización informacional**

Normas propuestas por la ALA para la Alfabetización Informacional

Las normas sobre alfabetización en información para la educación superior fueron aprobadas por la *Association of College and Research Libraries* (ACRL), en enero del año 2000, y, posteriormente, adoptadas por la *American Association for Higher Education* y los organismos de acreditación estadounidenses. Estas normas formulan los estándares relacionados con el conocimiento para la introducción de la AI, La *American Library Association* expuso las normas y estándares para la AI que se mostrarán a continuación (ALA, 2000).

Esta propuesta entiende los siguientes estándares, enfocados fundamentalmente en las necesidades de los estudiantes. En la primera edición, se consideró que “Estas normas ayudarán a hacerlos más sensibles ante la necesidad de desarrollar una aproximación meta cognitiva al aprendizaje, haciéndolos conscientes de las acciones explícitas que son

necesarias para descubrir la necesidad, reunir, analizar y utilizar la información” (ACRL, 2001).

#### Estándar 1: Reconocer la necesidad de información

- Reconoce que la información precisa y completa es la base para tomar decisiones inteligentes.
- Formula preguntas basadas en sus necesidades de información
- Identifica varias fuentes de información.
- Utiliza y desarrolla estrategias para la localización de la información.

#### Estándar 2: Evalúa la información de forma crítica y competente.

- Determina la pertinencia, exactitud, y exhaustividad de la información.
- Puede distinguir entre hechos, puntos de vistas y opiniones.
- Sabe identificar la información errónea y engañosa.
- Selecciona la información adecuada para el problema o pregunta.

#### Estándar 3: Uso correcto y creativo de la información.

- Organización de la información para aplicarla de forma práctica.
- Integra la información con su propio desarrollo.
- Aplica la información a la solución de problemas y pensamiento crítico.
- Produce, comunica información y crea ideas en formatos adecuados.

#### Estándar 4: Realiza búsquedas de información relacionada con intereses personales.

- Realiza búsquedas de información relacionadas con diversas dimensiones de bienestar personal, intereses de estudios, temas de salud, y de ocio creativo.
- Planifica, desarrolla y evalúa productos de información y soluciones a intereses personales.

#### Estándar 5: Aprecia y disfruta la literatura y otras expresiones creativas de información.

- Lector competente y auto motivado.
- Interpreta el significado la información presentada de manera creativa en una variedad de formatos.
- Desarrolla productos creativos en diversos formatos.

Estándar 6: Se esfuerza al máximo por la eficiencia en la búsqueda de la información y producción de conocimiento.

- Evalúa la calidad del proceso y los productos derivados de las búsquedas.
- Domina estrategias para revisar, mejora y actualizar los conocimientos obtenidos.

Estándar 7: Reconoce la importancia de la información en una sociedad democrática.

- Busca información en fuentes, contextos, disciplina y culturas diferentes
- Respeta los principios del acceso equitativo a la información.

Estándar 8: Posee un comportamiento ético respecto a la información y a las Tecnologías de la información.

- Respeta los principios de libertad intelectual.
- Respeta los derechos de libertad intelectual.
- Usa de forma responsable la Tecnología de la información.

Estándar 9: Participa de manera efectiva en grupos para perseguir y generar información.

- Comparte la información y el conocimiento con otros.
- Respeta las ideas de los demás, sus orígenes y reconoce sus contribuciones.
- Colabora con otros, personalmente y a través de las tecnologías a identificar los problemas de información, buscar soluciones.
- Diseñar, aplicar y evaluar productos de información y soluciones.

Normas Australianas de Alfabetización en Información (BUNDY, 2004)

Normas e indicadores establecidos en el 2001 por el *Council of Australian University Librarians*. Estas se derivan de las normas de competencia en información de la (ALA). Las normas australianas fueron creadas a partir de la revisión de las normas estadounidenses en el año 2001 y desde entonces han sido utilizadas, evaluadas y revisadas por bibliotecarios y profesores.

Normas de desarrollo de habilidades de información (DHI) propuestas por *International Federation of Library Associations and Institutions* (IFLA).

Las normas de DHI propuestas por la (IFLA, 2005) tienen como propósito que los usuarios puedan constituirse en aprendedores efectivos. Incluyen tres componentes básicos: acceso, evaluación y uso de información. Cada componente, a su vez, está integrado por tres competencias, que incluyen cuatro indicadores en promedio respectivamente. Estos aspectos centrales se encuentran en la mayoría de las normas creadas por distintas asociaciones y organismos a nivel internacional. Las normas de DHI

de la IFLA están basadas en estas experiencias y contribuciones internacionales según (CORTÉS, 2006).

En el 5to Encuentro Internacional sobre Desarrollo de Habilidades Informativas que tuvo lugar en la Universidad Católica del Norte en Antofagasta-Chile en el 2007, se llevó a cabo un debate acerca de los distintos tipos de Programas sobre DHI existentes, así como sus principales elementos. Se argumentó que un plan de este tipo debe estar acorde con la misión y visión institucional; debe ser pensado en términos de metas, objetivos, acciones y métodos; en donde el objetivo debe tener la cualidad de ser medible, indicar quiénes están comprometidos, el comportamiento que se espera, las condiciones o el procedimiento mismo de la evaluación y el nivel mínimo que se exigirá para demostrar la evidencia del impacto. Entre los pasos propuestos que incluye un plan de DH (Desarrollo de Habilidades) se encuentra:

- Determinar lo que se desea evaluar.
- Recolectar los datos actualmente disponibles.
- Identificar fortalezas, debilidades y lagunas.
- Seleccionar los métodos.
- Desarrollar un plan escrito que debe convertirse en documento vivo.
- Implementar y analizar la evaluación.
- Difundir los resultados de la misma.

Como consecuencia de los elementos descritos anteriormente, es evidente que la competencia informacional es una competencia esencial también para trabajar en el entorno laboral actual. Dicha competencia en el contexto corporativo implica que un trabajador sea capaz por estas habilidades adquiridas tomar decisiones sobre la base de la información. (MORALES, 2009).

### **1.6.1 Programas de alfabetización informacional: metodologías para su implementación.**

Actualmente, con el desarrollo de las TIC, la sobresaturación de información, así como con las nuevas transformaciones y retos en los sistemas de educación, los programas para

desarrollar habilidades de información constituyen un recurso necesario e imprescindible del cual se precisa en la formación de profesionales competentes.

Hoy en día ya no es suficiente contar con las habilidades básicas de alfabetización que teníamos antes, como saber leer y escribir, hoy inclusive ya no basta saber utilizar la computadora, el teléfono u otros medios de comunicación, sino es necesario estar alfabetizado informacionalmente, esto implica no solamente saber que la información existe, sino saber cómo encontrarla, como utilizarla, como manipularla, como sacar provecho de ella. Ese es un conocimiento que se adquiere en las universidades, y que hace que realmente seas un ciudadano con capacidades para ejercer tus derechos y de encontrar la información que necesitas.

El *Institute for Information Literacy* (ACRL, 2003) traza las directrices sobre las características de los Programas de Alfabetización en Información que sirven como ejemplo de las mejores prácticas. Las características identifican y describen rasgos notables de programas de alfabetización en información excelentes. Pero no son descriptivas de ningún programa concreto; representan más bien un conjunto de elementos identificados por medio del examen de muchos programas y políticas de alfabetización en información para pregrado. Posee además diez categorías para declarar la misión, metas y objetivos, planificación, apoyo administrativo e institucional, articulación con el plan de estudios, colaboración, pedagogía, personal, extensión, valoración/evaluación. Estas normas formulan los estándares relacionados con el conocimiento para la introducción de la alfabetización.

Existe un punto en el que convergen los criterios de los autores que refieren programas de AI, y al cual atribuyen vital importancia para asegurar el éxito de los resultados del aprendizaje, es la colaboración de todas las partes que intervienen en la administración de la institución donde se efectuará el proceso de alfabetización, y la participación de los especialistas sobre el tema, para el diseño de los cursos de capacitación y su evaluación. Este diseño metodológico debe concordar con las necesidades y particularidades de cada

institución y comunidad de usuarios, como es el entorno sociocultural y el nivel de desarrollo y disponibilidad de recursos humanos, económicos y financieros.

Independientemente del modelo educativo, diversas instituciones y autores se han pronunciado en relación con la relevancia y necesidad de tomar en consideración y garantizar la alfabetización en información en el contexto de la Educación Superior en general y dentro de ello en el proceso de formación del profesional (MENESES, 2007; BARRAGÁN, 2006; BARZAGAS, 2006; CASTAÑEDA, 2006; LAU, 2006; PINTO, 2006; PONJUÁN, 2006; GÓMEZ, 2005; LÓPEZ, 2005; IFLA. Proclamación de Alejandría, 2005; CORTÉS, 2002).

La autora de este trabajo concuerda con las reflexiones de (LÓPEZ, 2005), al expresar que la implantación y el desarrollo de programas de alfabetización en información constituyen en la actualidad una vía que permite formar y desarrollar un conjunto de habilidades, conocimientos y valores necesarios para identificar, localizar, organizar, evaluar y comunicar la información de modo crítico en formato tanto impreso como digital, condición necesaria para la formación del profesional de la Educación Superior. El desarrollo e implementación de un programa de alfabetización permite además aumentar los índices de productividad científica, debido a que se adquieren destrezas en el uso adecuado de la información además de formar y desarrollar habilidades y capacidades intelectuales que sirven para lograr una interacción y un aprovechamiento palpable de la información. Es por ello que en muchos países del mundo especialmente en los sistemas de Educación Superior han incluido dentro de sus estrategias, el desarrollo de las habilidades en información, con el fin de desarrollar en los profesionales conocimientos que no sólo le serán útiles en su vida como estudiante, sino también a lo largo de su desempeño laboral.

Por la importancia de este aspecto la autora de esta investigación, considera pertinente exponer después de una exhaustiva búsqueda de información una relación de los programas de alfabetización más relevantes desarrollados en diferentes países y en Cuba.

## **Metodologías para la implementación de Programas de ALFIN**

Existen diversas metodologías para la implementación de Programas de Alfabetización Informacional (GARCÍA, 2010) hace referencia en su tesis doctoral sobre la experiencia de buenas prácticas desarrollada en Cuba por la autora (FERNÁNDEZ, 2008) en las bibliotecas y centros de información en ciencias de la salud, la cual se ha tenido como referencia para la implementación de este programa en la facultad de informática (FI). La autora plantea que se ha basado en los estándares internacionales de las mejores prácticas de implementación y sobre la base conceptual en el documento emitido sobre los indicadores para evaluar actividades de ALFIN: *Towards Information Literacy Indicators* (UNESCO, 2008). La misma constituye una guía para los especialistas que deben ocuparse de poner en marcha Programas de ALFIN, y aunque la experiencia se haya llevado a cabo de forma puntual en bibliotecas de las ciencias de la salud, asegura que el contenido expuesto puede generalizarse a otras ramas y sectores del conocimiento y la actividad científica.

En su trabajo explicita algunos de los factores fundamentales que logra la institución en la implementación de un Programa de Alfabetización Informacional y que se sintetizan en:

1. Orientación de las organizaciones hacia el aprendizaje continuo de sus miembros y el desarrollo inteligente de la propia organización.
2. Consolidación de una filosofía diferente de trabajo basada en la labor en equipos; así como en compartir la información y el conocimiento en beneficio de la organización y la sociedad en general.
3. Integración de los trabajadores de la empresa en equipos multidisciplinarios que repliquen en los diferentes niveles, los elementos que forman parte del Programa de Alfabetización Informacional.
4. Conocimiento de los preceptos teóricos que sustentan el Programa de Alfabetización Informacional.
5. Motivación hacia el programa por sus contenidos. Existencia de una clara visión del cambio que deben experimentar las personas con respecto a sus valores y competencias para el manejo de la información científica.

Esta metodología cuenta con seis pasos para implementar programas de ALFIN:

- ✓ Paso I. Identificación de la necesidad que tiene una organización o individuo de integrarse a un proceso de ALFIN.
- ✓ Paso II. Diagnóstico de la empresa u organización donde se producirá el proceso de alfabetización y de su entorno.
- ✓ Paso III. Preparación del Programa de Alfabetización como parte de un proceso docente- educativo.
- ✓ Paso IV. Realización de actividades motivacionales en las instituciones involucradas en el proceso de alfabetización.
- ✓ Paso V. Definición de los diferentes modelos para implementar el Programa de Alfabetización Informativa.
- ✓ Paso VI. Divulgación y promoción de las actividades relacionadas con la implementación del Programa de Alfabetización.

### **1.6.2 Contexto de actuación de la alfabetización informativa**

En ámbito educativo es donde la AI más repercusión y madurez ha alcanzado, fundamentalmente en las universidades (RUÍZ, 2009) reconoce que desde hace varias décadas, organismos, eventos, personalidades reconocidas en ámbitos nacionales e internacionales, alertan sobre la urgencia de que las instituciones de educación superior deben adaptarse a las características de un mundo globalizado en el que el conocimiento se genera e innova de forma acelerada y se difunde con rapidez, en el que las TIC invaden casi todos los ámbitos de nuestra sociedad, donde se producen profundos cambios en los valores, actitudes y pautas de comportamiento cultural en las generaciones jóvenes, que demandan nuevas y variadas necesidades formativas. Este nuevo reto consiste en formar sujetos como usuarios inteligentes de la información, lo que implica un incremento de la calidad tanto científica como pedagógica de los cursos, programas y titulaciones que se imparten. Potenciar la estructuración del conocimiento de los estudiantes y desarrollar habilidades informacionales para la resolución de problemas de información de manera autónoma, independiente y creativa, mediante el pensamiento crítico y reflexivo, constituye una necesidad actual de formación, que debe gestarse desde los primeros niveles educacionales y continuarse durante toda la vida.

Ejemplo de mejores prácticas en la implementación de programas de AI lo demuestran las siguientes universidades:

✓ Universidad de Granada, España.

Fue desarrollado por la Catedrática de Biblioteconomía y de la Documentación María Pinto Molina el mismo está destinado a los Bibliotecarios, personal de biblioteca y profesionales de la información.

- Para desarrollar el programa, la profesora se propuso los siguientes objetivos:
- Fomentar la Alfabetización Informativa desde la Biblioteca.
- Fomentar desde la Biblioteca Universitaria (BU) el aprendizaje autónomo (como base del aprendizaje a lo largo de la vida) haciendo uso de las herramientas del aprendizaje virtual.
- Definir, aclarar y consensuar los conceptos relacionados con la alfabetización informacional.
- Situar la alfabetización informacional dentro del contexto europeo de Educación Superior, presentando los distintos acuerdos que se han tomado en esta materia.
- Analizar las distintas iniciativas en alfabetización informacional desarrolladas en las Universidades españolas.
- Facilitar herramientas de alfabetización en información que posibiliten convertir las bibliotecas universitarias en centros para el aprendizaje virtual.

El curso tuvo una duración de cuatro semanas y fue impartido desde el 8 de marzo del 2006 y se extendió hasta el 31 de marzo de 2006, contó con un horario flexible y se adaptó a las características individuales de cada alumno. Fue necesario que todos los alumnos se conectaran diariamente con la plataforma virtual donde fueron consultadas las actividades planteadas por el profesor y donde trabajaron los alumnos del curso de acuerdo al calendario incluido en el programa. Además se realizaron charlas en directo con el profesor.

La metodología del mismo estuvo centrada en desarrollar el andamiaje reflexivo mediante la lectura de materiales y el posterior debate sobre los mismos, junto con la realización de tareas prácticas para entrenar al alumno en la adquisición de competencia informacional, como parte de su aprendizaje a lo largo de la vida. El curso se compuso de 6 Módulos de contenidos, a los cuales se fueron dando acceso escalonado, siendo obligatorio completar las actividades de cada uno antes de pasar al siguiente.

✓ La Red Universitaria de la Universidad de Guadalajara. México.

El programa de alfabetización en información de la Universidad de Guadalajara México cuenta con la Implementación de un curso interactivo y flexible para el desarrollo de habilidades informativas en estudiantes de posgrado. Al mismo tiempo propicia un óptimo aprovechamiento de las bases de datos, materiales, acervos y medios electrónicos.

Este curso interactivo permite al estudiante adentrarse en el campo de la sociedad de la información, ya que está basado en la flexibilidad de sus contenidos, es decir el estudiante autogestivo para seleccionar desde el nivel básico hasta el avanzado, acorde a sus necesidades y convivencias, para la discriminación, confiabilidad de la información y búsquedas en las principales bases de datos en línea, a nivel nacional e internacional, y con ello lograr un nivel que le permita seleccionar fuentes con información actualizada generada por proveedores líderes en el ámbito del tema de estudio o investigación.

Los temas desarrollados por el curso son:

1. Autoevaluación de conocimientos previos.
2. La información en el proceso de investigación.
3. Requerimientos de información para mi tema.
4. Organización del conocimiento en las unidades de información.
5. Habilidades y herramientas para la búsqueda.
6. Localizando información.
7. Organizando y sintetizando la información.
8. Evaluando la información.
9. Comunicando la información.
10. Citando las fuentes.
11. Libertad intelectual y censura.

12. Usos, evaluaciones y tratamiento crítico de información obtenida a través de los medios masivos.

✓ Universidad de Monterrey, México.

Otro de los programas de alfabetización en información que consideramos más completo es el del modelo educativo Tecnológico de la Universidad de Monterrey, México (BARRAGÁN, 2006). Este tiene como fin proporcionar una educación integral a todos sus estudiantes, se inspira en una misión educativa a partir de la cual se marcan los caminos para desarrollar el conocimiento. El objetivo del programa consiste en desarrollar la habilidad de pensar en forma analítica y crítica con respecto a la comprensión de textos del ámbito social. Además de guiar al alumno en la búsqueda de información confiable, en la elaboración de escritos analíticos y un trabajo de investigación bibliográfica del tipo exploratorio.

Como objetivo específico muestra conocer lugares de consulta, la clasificación de las obras, las formas en que se manejan las áreas de consulta en la biblioteca digital y diferentes bases de datos, con el propósito de llevar a cabo una búsqueda eficaz de la información y por último la implementación de este programa completa la estructura para desarrollar en los alumnos una responsabilidad hacia su preparación. Se marcarían los medios para que cada estudiante defina sus necesidades, recupere la información y la evalúe de acuerdo a sus necesidades de información.

Como se puede apreciar la nueva concepción de las universidades y los retos a enfrentar propician la necesidad de que la alfabetización en información represente un medio imprescindible para el desenvolvimiento exitoso y de excelencia de la actividad de estudio, de investigación, de preparación de competencias de la profesión, de auto superación y de desarrollo de la cultura general e integral de dicho profesional.

Existen una gran cantidad de instituciones, en especial universidades que se han dado a la tarea de implementar sus propios programas de ALFIN, aspecto este que refleja la necesidad de la ALFIN como componente en la formación del profesional universitario.

Existen además otras instituciones y organismos dedicados especialmente a divulgar programas, proyectos e iniciativas sobre la ALFIN como por ejemplo el Directorio en Línea de Recursos de Alfabetización en Información y el Directorio Internacional de Recursos para el Desarrollo de habilidades informativas de la IFLA- UNESCO (IFLA/UNESCO, 2006).

Refiere (IGLESIAS, 2006) que las principales ideas que sustentan el movimiento de armonización en las universidades europeas son las siguientes:

- Un paradigma docente centrado en el aprendizaje, el papel activo de los estudiantes y en enseñar a aprender a lo largo de la vida.
- Una Europa, en la que el conocimiento es el activo principal de su desarrollo y competitividad.
- El potencial de las tecnologías de la información y comunicación para mejorar el acceso a la educación y la calidad del aprendizaje.
- El aprendizaje continuo y permanente a lo largo de la vida.
- El aprendizaje electrónico y la alfabetización digital.

Hace referencia (RUÍZ, 2009) que el aprendizaje permanente es considerado un factor “clave frente a la incertidumbre económica, el aumento de las desigualdades y la exclusión social”.

### **Tendencias Internacionales de la AI.**

En Estados Unidos y Canadá, la AI se ha convertido en una meta educativa bien establecida. Asociaciones e instituciones han establecido normas e indicadores que definen cuáles son las habilidades que hacen de una persona “alfabeto en información” y el término *Information Literacy* se volvió parte del vocabulario de las bibliotecas académicas norteamericanas después de los años 80, con la creación de un Comité Presidencial sobre AI en la Asociación Americana de Bibliotecas (ALA) (RUÍZ, 2009).

Por su parte, en el Reino Unido e Irlanda, el desarrollo de la AI tuvo cierto retraso respecto a EU y Australia y aunque estos últimos incorporaron normas de Alfabetización informacional, la *Society for College, National and University Libraries* (SCONUL) desarrolló un modelo nuevamente enfocado en la definición de características personales,

que proporciona una progresión desde habilidades básicas (“habilidad para reconocer una necesidad de información”) hasta las más sofisticadas (“habilidad para sintetizar y construir en la información existente, contribuyendo a la creación de un nuevo conocimiento”). La estructura de este modelo se basa en “Siete Pilares de la Alfabetización Informacional” (JONSTON Y WEBBER, 2003), citado por (RUÍZ, 2009).

Asevera (LAU, 2004) que con relación a los países hispanoparlantes, en América Latina, la AI es todavía una actividad dispersa. A este respecto (RUÍZ, 2009) refiere que el número de instituciones que tienen programas formales son pocos, y tienden a quedar en la educación superior. Los países que tienen una actividad mejor fundada son España y México, aunque la AI no es aún una actividad oficial de aprendizaje en el currículo de la mayoría de instituciones y no hay un término unificado para denotarla.

En general, en América Latina la AI es aún muy incipiente. En la literatura consultada aparecen aisladamente algunos trabajos en Brasil, Argentina, Chile. Hay que tener en cuenta que en estos países aún existen personas que no saben leer y escribir en formatos y medios tradicionales y que la AI demanda recursos y una política educacional encaminada a enfrentar las transformaciones de esta sociedad cambiante y globalizada (RUÍZ, 2009).

Resumiendo la actividad de AI a nivel global, (RADER, 2007) plantea:

- Investigaciones importantes relacionadas con la alfabetización de información se hace en Australia.
- Entre los países en vías de desarrollo, África del Sur y México han comenzado algunas iniciativas.
- Iniciativas de colaboración importantes relacionadas a la alfabetización de información están siendo cumplidas en Europa como parte de la Comunidad europea, llevadas por Suecia y el Reino Unido.
- En los Estados Unidos, se han desarrollado normas para la alfabetización de información para ayudar a bibliotecarios y profesores en la educación de los ciudadanos a adquirir habilidades de información.

- En Australia y Estados Unidos, la valoración de la alfabetización de información se ha vuelto una meta importante.

### **Programas de ALFIN en Cuba**

En el contexto específico de la educación superior cubana, y con las características del nuevo modelo de universalización, se destaca la necesidad e importancia de que el estudiante domine los conocimientos y habilidades en el acceso, uso, evaluación y difusión de la información de forma eficiente y ética. Muchas universidades han comenzado a desarrollar sus programas de alfabetización en información como se muestra a continuación:

- ✓ Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría.

Desarrolla (CASTAÑEDA, 2006) un programa que consiste en la formación en el acceso y uso de información de profesores e investigadores en la Biblioteca del Instituto Superior Politécnico José Antonio Echeverría (CUJAE), considerado hoy una de la más importante universidad tecnológica en Cuba.

La temática de este programa abarca el acceso y uso de los recursos de información desde el intranet de la biblioteca y está dividido en tres temas:

Tema 1: Descripción y utilización de la intranet atendiendo a la distribución de los recursos de información. Donde el usuario adquiere un conjunto de información de todo el contenido de la intranet de la biblioteca y desarrolla habilidades en el acceso y utilización de bases de datos nacionales, boletines de novedades y los sitios de interés científico técnicos.

Tema 2: El catálogo de la biblioteca. Consulta en línea utilizando el Sistema de Búsqueda TOA. Donde el usuario adquiere habilidades en el acceso y utilización del catálogo de la biblioteca implementando sobre la web, utilizando el sistema de búsqueda TOA que fue desarrollado en el instituto el cual utiliza interfaz WWWISIS.

Tema 3: bases de datos internacionales. Acceso y recuperación de la información. El usuario adquiere habilidades en seleccionar bases de datos, según la temática de su interés, aprende a utilizar los operadores lógicos booleanos para formular la estrategia de búsqueda; dada las características de estas bases, aprende a recuperar artículos a texto

completo y registros bibliográficos con resumen; es capaz de evaluar la información contenida y aplicarla en la investigación y docencia.

Al finalizar el programa los participantes realizaron una evaluación de este, utilizando técnicas del PNI: Positivo, Negativo e Interesante.

✓ Universidad de Matanzas.

Para este caso (LÓPEZ, 2007) desarrolla un curso de posgrado para todos los actores de la Filial Universitaria de Matanzas (profesores, estudiantes bibliotecarios de las Bibliotecas Municipales, tutores y directivos de educación, de la universalización y de cultura), el cual fue elaborado por la profesora Adriana López Falcón.

Los contenidos abordados se realizaron a partir del concepto y posición que asume la autora sobre la ALFIN para la Universalización de la Educación Superior y en particular en los componentes esenciales que constituyen la misma, dado por las alfabetizaciones bibliotecarias en medios tecnológicos. A tono con ello, se diagnosticó a partir de diferentes métodos de investigación y los indicadores de la ACRL, las limitaciones principales y las variadas causas que presenta la alfabetización en información en las carreras universalizadas de la Universidad de Matanzas. Se Incluyó en este diagnóstico, todas las enseñanzas del sistema de educación que tributan a la Educación Superior en Cuba.

✓ La Universidad de las Villas.

El programa desarrollado por (MENESES, 2006) cuenta con la intención de fomentar una cultura informacional en estudiantes que responda a su formación como profesionales competentes. El programa fue desarrollado con la estructura que muestra la ALA, sobre programas de alfabetización en información. La autora desarrolla un curso en el que determinó utilizar las normas Big6 Skills debido a que este modelo proporciona a los estudiantes un marco sistémico para la resolución de problemas, además estas normas pueden ser usadas con estudiantes de todos los niveles de enseñanza.

✓ Instituto Superior de Ciencias Médicas de La Habana.

En el curso diseñado e impartido por (RAMOS Y CAMACHO, 2006), se realiza una breve aproximación al programa académico Internet online, en soporte Web, y abarca de manera general los contenidos esenciales del referido programa académico, por lo que puede representar en sí mismo el nivel mínimo de conocimiento necesario y brindar la cultura informativa imprescindible para el desarrollo profesional y humano en la era digital.

El curso consta de los siguientes temas:

Tema 1- Sociedad Informacional. Gestión de Información/Conocimiento.

Tema 2- La utilización de Internet en la búsqueda de información/conocimiento.

Tema 3-Transferencia de conocimiento. La redacción científica.

Las organizaciones camagüeyanas evidencian ejemplos de buenas prácticas en la implementación de programas de ALFIN, tal es el caso de la Empresa Constructora de Obras Arquitectónicas e Industriales (ECOAI –8). Desarrollado por (DÍAZ, 2009) para determinar el nivel de Alfabetización Informacional de dirigentes y trabajadores, en cuanto al logro de competencias para la gestión de información en la propia organización, donde se tiene en cuenta sus necesidades, intereses y demandas, además se encarga de encauzar los recursos humanos y tecnológicos disponibles en la institución, así como los recursos de información internos y externos para elevar la eficacia y eficiencia de los empresarios en el uso y acceso a la información. Otro ejemplo lo constituye el Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas (2008). Cuyo programa responde a la necesidad de capacitar a dirigentes, trabajadores de la información y profesionales de la salud en cuanto al logro de competencias para la gestión de información para la toma de decisiones.

✓ Empresa Constructora de Obras Arquitectónicas e Industriales (ECOAI –8) de Camagüey.

Este programa desarrollado por (DÍAZ, 2009) el mismo fue realizado para determinar el nivel de Alfabetización Informacional de dirigentes y trabajadores en cuanto al logro de competencias para la gestión de información en la propia organización, teniendo en cuenta sus necesidades, intereses y demandas, además se encarga de encauzar los

recursos humanos y tecnológicos disponibles en la institución, así como los recursos de información internos y externos para elevar la eficacia y eficiencia de los empresarios en el uso y acceso a la información.

Como plataforma metodológica para el desarrollo del programa la autora determino utilizar los modelos *The Big Six Skills* (1990); que pone especial énfasis en los cambios de la organización, fundamentados en el aprendizaje permanente, en el desarrollo de habilidades y competencias. Los cursos permitieron elevar la cultura informacional y desarrollar habilidades que facilitaron el manejo de la información en la empresa; entre estas acciones se encuentran:

- Charlas con los directivos, sobre la importancia y utilización de la información científica.
- Entrenamiento en BD.
- Procesamiento y representación de la información.
- Conferencia introductoria del Programa.

La estructura del Programa permitió la interrelación entre todos los componentes del Programa, así como los métodos y contenidos interrelacionados con el currículo, iniciativas y necesidades de la organización a través de: Conferencias, Seminarios, Talleres y Técnicas grupales. Se impartió de forma insertada en los cursos de post grado que ofrece el departamento de Bibliotecología de la Universidad de Camagüey (UC).

Los recursos humanos implicados en el programa fueron los profesores del Dpto. de Bibliotecología y Ciencia de la Información de la Universidad de Camagüey, dotados de una adecuada educación, experiencia y habilidad que les permitió aplicar las tecnologías educativas en las actividades del aprendizaje.

La aplicación de la propuesta metodológica antes mencionada de manera permanente en cada uno de los departamentos de la empresa, permitió el desarrollo de habilidades informacionales, que se han traducido en mayores índices de productividad, viéndose reflejados en la agilización de los procesos de cada área funcional, aumentando la calidad de los servicios que demandan los clientes de la organización.

- ✓ Centro Provincial de Información de Ciencias Médicas de Camagüey (CPICM), (2008).

Este programa responde a la necesidad de capacitar a dirigentes, trabajadores de la información y profesionales de la salud en cuanto al logro de competencias para la gestión de información. Desarrolla las siguientes estrategias para implementar el ALFIN:

1. Presentado proyecto de ALFIN, liderado por el CPICM, al programa ramal.
2. Elaborado el Plan de capacitación 2008 - 2012 a todos los niveles del sistema en la provincia.
3. Creado en el CPICM, el grupo de capacitación en ALFIN.
4. Replicación del curso de ALFIN en los 13 municipios dirigidos en un primer momento a trabajadores de la información para formar facilitadores.
5. Capacitado de forma continuada y diferenciada a los directivos del sistema (diferentes consejos de dirección a todos los niveles), por ejemplo, consejo de dirección del ISCM, consejo de dirección de la Facultad de Medicina, consejo de dirección de la Facultad de Estomatología, consejo de dirección del Sectorial Provincial de Salud y consejo de dirección del sectorial municipal de Salud .
6. Convertido los Centros Municipales de Información, en sedes permanente de capacitación, en ALFIN.
7. Planificado capacitación prioritaria a grupos de interés en la provincia como: profesionales en plan de grado científico, Consejo Científico Provincial, Consejo Editorial de las revistas “Archivo Médico de Camagüey” y “Humanidades Médicas”, avanzada “Mario Muñoz”, alumnos de alto rendimiento.
8. Insertado previa coordinación con el departamento de postgrado de un módulo de ALFIN en los diplomados y maestrías impartidos en la provincia.
9. Creado tutoriales de apoyo al aprendizaje de las herramientas de la ALFIN.
10. Integrado en la Universidad Virtual de la Salud (UVS) de Camagüey, el aprendizaje de competencias informacionales en salud, utilizando la Plataforma Moodle.
11. Utilizar los portales de las páginas web de salud (Finlay y CPICM) como medio de promoción del programa.

12. Desarrollar Blogs sobre los temas incluidos en la alfabetización Informacional para el intercambio y colaboración que los promuevan sistemáticamente.

13. Incluido de forma permanente, en las jornadas de bibliotecarios y otros eventos, el tema de la ALFIN.

El Programa consta de 6 talleres:

Tema 1. Infomed: Portal de Salud en Cuba.

Tema 2. La Biblioteca Virtual de Salud.

Tema 3. El LIS como herramienta para la búsqueda, gestión y recuperación de información en Salud.

Tema 4. Infomed 2.0 y Universidad Virtual de Salud (UVS) en Cuba.

Tema 5. Bases de datos disponibles en Infomed.

Tema 6. Publicaciones.

Analizando las acciones que se han realizado para la implementación de los programas ALFIN en diferentes centros de educación superior, con el objetivo de desarrollar las aptitudes o habilidades informacionales en nuestra sociedad, con la incorporación de la instrucción de habilidades tecnológicas en las escuelas primarias, secundarias, universitarias y en los clubes de computación, ello es aún insuficiente (RUÍZ, 2009).

## Conclusiones parciales

- Luego del análisis bibliográfico llevado a cabo en este trabajo se concluye que las organizaciones están conscientes de la necesidad de desarrollar el conocimiento de sus recursos humanos para alcanzar resultados positivos en el desarrollo de sus procesos. Permitiendo la modernización de sus actividades y procesos y regulando aspectos fundamentales en la creación, distribución y uso de los documentos a través de una adecuada gestión de documentos de archivo.
- Las tecnologías de información aplicadas en la gestión del conocimiento permiten almacenar, compartir y utilizar el conocimiento en las organizaciones, en función de mejorar la calidad en el cumplimiento y desarrollo de la misión de la misma. Con la aplicación de las herramientas tecnológicas se trabaja en la gestión del capital humano para alcanzar una cultura del saber hacer.
- Los Sistemas de Gestión Documental son programas de ordenador creados para manejar gestionar de grandes volúmenes de documentos, capaces de rastrear, controlar y almacenar documentos electrónicos e imágenes digitales de documentos originalmente soportados en papel. Estos sistemas son de fácil manejo y adaptables a cualquier organización, ya sea grande o pequeña, solamente tienen que contar con una infraestructura tecnológica adaptable a la misma y el conocimiento de los recursos humanos para operarlos con eficiencia.
- La Alfabetización Informacional es reconocida como una solución exitosa a las nuevas necesidades de aprendizaje en la actual sociedad de la información y el conocimiento. Constituye un proceso de enseñanza-aprendizaje que desarrolla el aprendizaje permanente y competencias informacionales necesarias para la configuración del conocimiento y la toma de decisiones.
- Los programas y metodologías para incorporar la AI deben contar con un diseño adaptable a las necesidades y particularidades de cada organización y comunidad de usuarios. Así como la colaboración de todas las partes que intervienen en la administración de la organización donde se gesten programas de este tipo.
- Desde un enfoque, holístico, sinérgico y sistémico se encauza el presente estudio, que implica e integra disciplinas como la Gestión Documental, la Gestión de información y la Gestión del Conocimiento, para afrontar los retos que suponen el

carácter multidimensional de la información. Se aborda la Gestión Documental como competencia, para ser desarrollada mediante un programa de ALFIN, que garantice el perfeccionamiento de los procesos documentales, la competitividad y la productividad de las organizaciones.

## **Bibliografía**

ACRL. Características de los programas de alfabetización en información que sirven como ejemplo de las mejores prácticas. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios. (70): 67-72. 2003.

ACRL. Normas sobre aptitudes para el desarrollo y uso de la información. 2001. [en línea]. Disponible en: <http://www.ala.org/acr/ilcomstan.html>. Consultado el 23 de mayo del 2013.

ALA. Guidelines for instruction Programs in Academia Libraries. 2002. [en línea]. Disponible en: [http://www.ala.org/aas1Template.cfm?Section=Information\\_Power&Template=/ContentManagement/ContentDisplay.cfm&ContentID=19937C](http://www.ala.org/aas1Template.cfm?Section=Information_Power&Template=/ContentManagement/ContentDisplay.cfm&ContentID=19937C). Consultado el 23 de mayo del 2014.

ALBERCH, RAMÓN. La administración de documentos como función archivística. En Boletín Interamericano de Archivos. Córdoba: CIDA. Directrices Para Estructurar un Programa de Gestión de Documentos en las organizaciones. 3: 23-34. 1976.

ALONSO, J.A. Pautas para el análisis y diseño de los sistemas de gestión documental de la gestión documental. 2013. [en línea]. Disponible en: [http://www.exabyteinformatica.com/uoc/Informatica/Analisis\\_y\\_diseno/Analisis\\_y\\_diseno\\_%28Modulo\\_1%29.pdf](http://www.exabyteinformatica.com/uoc/Informatica/Analisis_y_diseno/Analisis_y_diseno_%28Modulo_1%29.pdf). Consultado el 23 de mayo del 2014.

BARRAGÁN, C. Desarrollando habilidades de información como parte de un aprendizaje basado en la experiencia para los usuarios de la Biblioteca del Tecnológico de Monterrey. Monterrey: [s.n.]. 2006.

BASULTO RUÍZ, E. La alfabetización informacional. Revista Digital Sociedad de la Información. (16), 2009. [en línea]. Disponible en: <http://www.sociedadelainformacion.com>. Consultado el 23 de mayo del 2013.

BAWDEN, D. Revisión de los conceptos de alfabetización Informacional y alfabetización digital. 2002. [en línea]. Disponible en: <http://64.233.169.104/search?q=cache:rQbSvYBwgnwJ:www.um.es/fccd/anales/ad05/ad0521.pdf+El+uso+inicial+del+t%C3%A9rmino+por+Zurko+wski+e&hl=es&ct=clnk&cd=1&gl=cu>. Consultado el 28 de marzo de 2015.

BERNHARD, P. La formación en el uso de la información: una ventaja en la enseñanza superior. Situación actual. 2002. [en línea]. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/archive/00002848/01/ad0522.pdf>. Consultado el 28 del 2010.

BRUCE, S. Information Literacy a Catalyst for Educational Changer a Background Paper. Prague, the Czech Republic. 2002. [en línea]. Disponible en: <http://www.nelis.gov/libinter/f&meet/paper/bruce-fullper.pdf>. Consultado el 28 de marzo de 2015.

BUSTELO RUESTA, C. Documentos Electrónicos. 2007. [en línea]. Disponible en: <http://www.bcn.es/arxiu/publicacions/castellano/publicaciones.htm>. Consultado el 5 de febrero de 2012.

----- Normas técnicas relacionadas y estándares relacionados con la gestión documental. [s.a] documental.pdf.

CAMBAR PIRELA. BERTHA y EVELIN GRATEROL. Las Tecnologías de Información y Comunicación en el Proceso de Gestión Documental. En: Omnia, 15 (1): 116-130. 2003.

CÁRDENAS, A. Acceso universal a la información de la educación de usuarios a la Alfabetización Informacional. Biblioteca Anales de Investigación. (3): 5 – 39. 2007.

CASTAÑEDA, A. La biblioteca universitaria hacia la alfabetización informacional de profesores e investigadores. En J. Cortes y B. Mears. Implementación de programas de

alfabetización informativa: contextos y experiencias. (p. 236- 241). Chihuahua, México: Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. 2006.

CASTILLO GUEVARA, J., MENA MUGICA M. La gestión de documentos de archivo en el actual contexto organizacional y la introducción a la Norma ISO 15489. Revista Cubana de ACIMED. 22(1):47-59. 2011. [en línea]. Disponible en: <http://scielo.sld.cu>. Consultado el 23 de abril del 2015

CILIP. *Informacion literacy: definition*. 2004. [en línea]. Disponible en: <http://www.cilip.org.uk/policyadvocacy/informationliteracy/definition/default.htm>. Consultado el 23 de abril del 2015.

CITMA. Bases para la introducción de la gestión del conocimiento en cuba. La Habana: Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente (CITMA). 2002.

CODINA, L. Qué es un sistema de gestión documental. El profesional de la Información. 1993 [en línea]. Disponible en: [http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1993/mayo/qu\\_es\\_un\\_sistema\\_de\\_gestin\\_documental.html](http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1993/mayo/qu_es_un_sistema_de_gestin_documental.html). Consultado el 23 de mayo del 2015.

CORNELLA, A. Como sobrevivir a la Infoxicación. Conferencia del acto de entrega de títulos de los Programas de Formación de Postgrado del año académico 1999-2000, 2002.

------. Extranet. El impacto de la información digital en las organizaciones. [en línea]. Disponible en: [http://www.extra\\_net.net/articulos/en960.228.html](http://www.extra_net.net/articulos/en960.228.html). Consultado el 23 de junio del 2013.

CORTÉS, J. Directrices para el desarrollo de habilidades informacionales: propuesta IFLA abreviada. Revista Brasileira de Biblioteconomía e Documentação. 2 (1): 83 -104. 2006.

CRUZ MUNDET, J. R. Manual de archivística. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruiz Pérez. 1999.

----- Manual de Archivística. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruiz Pérez. 2003.

----- La gestión de los documentos electrónicos como función archivística. 2003.

----- La gestión de documentos en las organizaciones. Madrid: Ediciones Pirámides. 2006.

D'ALÒS-MONER, ADELA. Gestión de documentos: sonrisas y lágrimas. El profesional de la información. 20 (4): 456-459, julio-agosto 2011. [en línea]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.3145/epi.2011.jul.14>. Consultado el 28 de marzo del 2015.

Declaración de Alejandría sobre la alfabetización informacional y el aprendizaje a lo largo de la vida. 2005. [en línea]. Disponible en: <http://www.ifla.org/III/wsis/BeaconInfSoc-es.html>. Consultado el 28 de marzo del 2015.

Declaración de Praga. 2003. [en línea]. Disponible en <http://www.comitesabertos.org/declaracion/Praga.pdf>. Consultado el 28 de marzo del 2015.

Decreto-Ley No.265 del Sistema Nacional de archivos de la República de Cuba. 2009.

Decreto Ley No. 221. De los Archivos de la República de Cuba. 2001.

DÍAZ DÍAZ, T. Propuesta de un Programa de ALFIN para la ECOAI 8 de Camagüey. Universidad de Camagüey / Universidad de La Habana: Universidad de Camagüey. 2009. 105. p.

DÍAZ RODRÍGUEZ, VICTORIA Gestión del conocimiento y tecnología de Información y comunicaciones. Revista EAN (58): 41-60, septiembre-diciembre 2006

Diccionario de terminología archivística. Madrid: Dirección de archivos estatales. 1992.

DIOS ARIAS R DE. La gerencia de los servicios de información en el Archivo Histórico de Camagüey a través de un catálogo en línea. Camagüey: Universidad de Camagüey. 2008.

DOYLE, C. S. Outcome Measures for Information Literacy within the National Education Goals of 1990: Final Report to National Forum on Information Literacy. 1992. [en línea]. Disponible en: [http://eric.ed.gov/ERICDocs/data/ericdocs2sql/content\\_storage\\_01/0000019b/0/13/2c/6e.pdf](http://eric.ed.gov/ERICDocs/data/ericdocs2sql/content_storage_01/0000019b/0/13/2c/6e.pdf). Consultado el 23 de abril del 2015.

EID. Euroreferencial en Información y Documentación. Volumen 1: Competencias y aptitudes de los profesionales europeos de información y documentación. Madrid: SEDIC. 2004. p. 84-609-3634-1.

EISENBERG, M. B. Modelo Big6 Skills. ¿Qué son los "Big6 Skills"? 2008. [en línea]. Disponible en: <http://www.eduteka.org/AplicaBig6.php> Consultado el 28 de marzo de 2015.

FERNÁNDEZ VALDÉS, M. Metodología para el desarrollo y aplicación del Programa de alfabetización informacional en las bibliotecas y centros de información en ciencias de la salud. *ACIMED*. 18(5). 2008.

FERNÁNDEZ, A. B. Estado actual de la Gestión Documental en Empresas en Perfeccionamiento. Habana: [s.n]. 2009.

FUSTER, F. Archivística, archivo, documento de archivo. Necesidad de clasificar los documentos. 2001. [en línea]. Disponible en: [http:// eprints.rclis.org/11939/1/AD07-1999.PDF](http://eprints.rclis.org/11939/1/AD07-1999.PDF). Consultado el 31 de enero del 2014.

GARCÍA, O.; RAPOSO, R. M. Y DIOS, R. DE. Gestión de competencias informacionales en las organizaciones. Granada. España: Editorial Academia Española. 2010.

GARCÍA MORALES, E. Las tecnologías de información y comunicación el proceso de Gestión Documental.15 (1). 2009.

GAUCHI, V. Aproximación teórica a la relación entre los términos gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento. Revista Española de Documentación Científica: 35 (4): 531-554, octubre-diciembre. 2012.

GIL ALFONSO J., CARRILLO FRANCISCO J. La creación de conocimiento en las organizaciones a partir del aprendizaje. [en línea]. Disponible en: <http://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099/14111/Gil%20Lopez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Consultado el 31 de enero del 2015.

GÓMEZ, J. A. Alfabetización informacional: Cuestiones básicas. 2005 [en línea]. Disponible en: <http://thinkepi.net/repositorio/alfabetizacion-informacional-cuestiones-basicas>. Consultado el 27 de abril del 2015.

GÓMEZ HERNÁNDEZ, J. A. Estrategias y modelos para enseñar a usar la información. 2000. Murcia: Editorial KR. ISBN 84-88551-63-0 [en línea]. Disponible en [http://cisne.sim.ucm.es/search\\*spi/agomez+hernandez/agomez+hernandez/1%2C9%2C22%2CB/frameset&FF=agomez+hernandez+jose+a+dir&1%2C%2C3/in dexsort=](http://cisne.sim.ucm.es/search*spi/agomez+hernandez/agomez+hernandez/1%2C9%2C22%2CB/frameset&FF=agomez+hernandez+jose+a+dir&1%2C%2C3/in dexsort=). Consultado el 6 de marzo del 2014.

GONZÁLEZ, A. Utilidad de los fondos documentales de archivos como herramienta de superación para docentes y estudiantes universitarios. 2010. Cuadernos de Educación y

Desarrollo. 2 (18). [en línea]. Disponible en: <http://www.eumed.net/rev/ced/18/adga.html>. Consultado el 6 de marzo del 2014.

GONZÁLEZ GARCÍA A., PARÉS FERRER, M. Gestión del Conocimiento en Cuba: disseminación de sus resultados de investigación, de 1997-2010. Ciencias de la Información 43 (3): 23- 32, septiembre – diciembre. 2012.

IFLA. Proclamación de Alejandría acerca de la Alfabetización Informacional y el aprendizaje de por vida. 2005. [en línea]. Disponible en <http://www.bibalex.org/infolit2005/Proclamation/alexprocspa.doc>. Consultado el 27 abril del 2011.

IGLESIAS, J. La Alfabetización Informacional en las universidades. Una propuesta de actuación para la Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid. 2006 [en línea]. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/12318/1/Memoriadoc10023.pdf>. Consultado el 14 de marzo del 2015.

LAU, J. Las Directrices Internacionales para la Alfabetización Informativa. 2004.

LÓPEZ, A. La alfabetización en información en la formación del profesional de la Universalización de la Educación Superior un estudio en la Universidad de Matanzas: Universidad de Matanzas. 2005.

MARTÍ, Y. Cultura y alfabetización informacional: una aproximación a su estudio. La Habana: Universidad de La Habana. 2002. 34. p.

MATUS SEPÚLVEDA, G. Alfabetización en Información: una experiencia en la Universidad de Playa Ancha. 2004. [en línea]. Disponible en: [http://www.sje.cl/cra/bilbiodocencia/7/7\\_pdf](http://www.sje.cl/cra/bilbiodocencia/7/7_pdf). Consultado el 19 de mayo del 2013.

MELGAREJO, J. Conociendo los Sistemas de Gestión Documental. 2012. [en línea]. Disponible en: <http://conociendosgdb.blogspot.com/>. Consultado el 8 de enero del 2014.

MENA MUGICA, M. La gestión del conocimiento: un imperativo más para la gestión documental en las organizaciones cubanas. Ponencia presentada en Congreso Internacional de Información INFO 2002.

MENESES PLACERES, G. Los programas de alfabetización informacional en las universidades. La Habana: Universidad de La Habana. 2006.

MIJANGOS NOH, JUAN C, MANZO CABRERA KARLA. Gestión del conocimiento de tres cuerpos académicos consolidados del área educativa. Sinectica revista electrónica de educación. 38 [www.sinectica.iteso.mx](http://www.sinectica.iteso.mx). 2011. (Documento pdf).

MORAL, ANSELMO DEL. Gestión del Conocimiento. España: Thompson Editores. 2007.

MORALES, F. ¿Qué es alfabetización informacional? 2009. [en línea]. Disponible en: <http://pinakes.educarex.es/numero3/articulo5.htm>. Consultado el 14 de marzo del 2015.

Modelo de Gestión Documental del Gobierno de Navarra. 2014. Versión 2. Gobierno de Navarra. [en línea]. Disponible en: <http://www2.unavarra.es/gesadj/seccionNormativa/5gestiondedocumentos.pdf>. Consultado: el 13 de febrero del 2014.

Modelo de Gestión Documental del Gobierno del Gobierno Vasco. Departamento de justicia y administración pública. [en línea]. Disponible en: <https://es.scribd.com/doc/63098632/Modelo-de-Gestion-Documental>. Consultado el 13 de febrero del 2014.

NOFAL NAGLES, G. La gestión del conocimiento como fuente de innovación. Revista EAN (61): 77-88, septiembre-diciembre de 2007. (Documento pdf).

NOTTE, G. La Importancia de una Gestión Documental Integrada. 2009. [en línea]. Disponible en: <http://inghenia.com/wordpress /2009/09/11/la- importancia-de-una-gestión-documental-integrada/>. Consultado el 28 de mayo del 2014.

NÚÑEZ FERNÁNDEZ, E. Organización y Gestión de Archivos. Gijón: Ediciones TREA. 1999.

ORTOLL, E. Gestión del conocimiento y competencia informacional en el puesto de trabajo. [s.l]: [s.n]. 2003.

PINTO MOLINA, M., SALES, D. Alfabetización informacional para una sociedad intercultural: algunas iniciativas desde las bibliotecas públicas. Anales de Documentación. (10): 317-333. 2007.

PONJUÁN DANTE. G. Gestión documental. 2001. [en línea]. Disponible en [bvs.sld.cu/revistas/aci/vol19\\_5\\_09/aci02509htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol19_5_09/aci02509htm). Consultado el: 29 de mayo del 2015.

------. Gestión de información: Dimensiones e implementación para el éxito organizacional. Buenos Aires: Nuevo Paradigma. 2004.

Puertos del Estado. Gestión Documental. Nivel 2. [s.a]. [en línea]. Disponible en: [http://www.apalmeria.com/images/stories/file/Empleo/TecnicoFacturacion\\_20150430/MaialesFormativos/Gesti%C3%B3nDocumentalNivel2.pdf](http://www.apalmeria.com/images/stories/file/Empleo/TecnicoFacturacion_20150430/MaialesFormativos/Gesti%C3%B3nDocumentalNivel2.pdf). Consultado el 28 de mayo del 2014.

RADER, H. Information Literacy—An Emerging Global Priority. 2007. [en línea]. Disponible en: <http://www.nclis.gov/libinter/infolitconf&meet/papers/rader-fullpaper.pdf>. Consultado el 28 de marzo del 2015.

RAMOS, Y. Y CAMACHO, Y. Alfabetización Informacional: estudio de caso en la Facultad de Comunicación de La Habana: Universidad de La Habana. 2006.

RICKS, A. La gestión de documentos como una función archivística en la administración moderna de archivos y la gestión de documentos. Programa General de Información. París: UNESCO. 1985.

RUÍZ, E. La Alfabetización Informacional. 2009 [en línea]. Disponible en: <http://www.sociedadelainformacion.com/16/alfabetizacion.pdf>. Consultado el 28 de marzo del 2015.

SÁNCHEZ DÍAZ, MARLERY. El capital intelectual y su relación con diferentes gestiones: estudio teórico-conceptual Ciencias de la Información 43 (3):03 13, septiembre-diciembre. 2012.

Sistemas de Gestión Documental: La Sociedad Informática del Gobierno Vasco 2008. (Documento pdf).

URIBE, A. Estado del arte de la alfabetización informacional en Colombia. 2009. [en línea]. Disponible en: <http://alfincolombia.blogspot.com/>. Consultado el 14 de marzo del 2015.

VENTURA SERGIO. La gestión del conocimiento en las organizaciones. 2011. Gestion.Org. Gestión Empresarial para Pymes. Revista Digital sobre la Gestión de la Empresa y las estrategias empresariales. [en línea]. Disponible en: <http://www.gestion.org/ecommerce/2816/sobre-la-gestion-del-conocimiento/>. Consultado el 14 de marzo del 2015.

WIIG, K. What future knowledge management users may expect. Journal of Knowledge Management. 3 (2): 265. 1997. (Documento pdf).



## Capítulo 2. Materiales y métodos

Una ciencia se define por los problemas que estudia y por los métodos que elige para resolverlos (Saracevic, 1992).

### 2.1 Diseño de la investigación

Según (HERNÁNDEZ S, 2003) la investigación científica surge por la necesidad que tiene el hombre de dar solución a los problemas que se manifiestan en su vida cotidiana mediante el conocimiento y transformación del mundo que le rodea. Existen varios tipos de investigación científica, la básicamente exploratoria, la descriptiva y la correlacional o explicativa. Una investigación puede iniciarse como exploratoria, después ser descriptiva y correlacional, y terminar como explicativa.

El término investigación científica es el que generalmente es empleado para identificar cualquier tipo de investigación, sólo que más rigurosa, organizada y cuidadosamente llevada a cabo. Como señala (KERLINGER, F, 1975) es sistemática, empírica y crítica. Esto implica tanto a estudios cuantitativos, cualitativos o mixtos. Que sea "sistemática" implica que hay una disciplina para hacer investigación científica y que no se dejan los hechos a la casualidad. Que sea "empírica" denota que se recolectan y analizan datos. Que sea "crítica" quiere decir que se está evaluando y mejorando de la manera constante. Puede ser más o menos controlada, más o menos flexible o abierta, más o menos estructurada, en particular bajo el enfoque cualitativo, pero nunca caótica y sin método.

Dentro de los criterios metodológicos en investigación científica, suelen establecerse distintas clasificaciones que posibilitan entender las formas de aproximación a los fenómenos de estudio. Una de las clasificaciones más usadas es la que divide entre metodologías cuantitativas y metodologías cualitativas.

El enfoque cuantitativo, como su nombre lo indica, apunta a establecer sistemas de evaluación centrados en lo cuantificable, es decir, medibles numéricamente. Se puede tratar tanto de una representación numérica con fines descriptivos (por ejemplo,

estadística descriptiva), como de la posibilidad de inferir las similitudes y diferencias entre variables de estudio (por ejemplo, estadística inferencial).

Los métodos cualitativos de investigación apuntan a la comprensión de fenómenos en términos de sus significados, hacen referencia tanto a formas de aproximación al conocimiento como a las modalidades de análisis del mismo. Como señalan (RAMALLO Y ROUSSOS, 2008), lo cualitativo engloba eventos de distinta naturaleza.

Al reflexionar en este sentido (HERNÁNDEZ S, 2003), plantea que la investigación puede cumplir dos propósitos fundamentales: a) producir conocimientos y teorías (investigación básica) y b) resolver problemas prácticos (investigación aplicada). Gracias a estos dos tipos de investigación la humanidad ha evolucionado. La investigación es la herramienta para conocer lo que nos rodea y su carácter es universal.

En este sentido refiere el autor que la investigación científica se concibe como un proceso, término que significa dinámico, cambiante y evolutivo. Un proceso compuesto por múltiples etapas estrechamente vinculadas entre sí, que se da o no de manera secuencial o continua que involucra actividades que cualquier persona puede efectuar. Al hacer investigación, siempre iniciamos con una idea y un planteamiento, y concluimos con la recolección, el análisis de datos y un reporte de estudio. Cualquier investigación que sea llevada a cabo sea cuantitativa, cualitativa o mixta, experimental o no experimental, holística o parcial, tiene cabida en el proceso de investigación.

Teniendo en consideración lo expuesto se puede señalar que la investigación realizada tiene carácter cualitativo, porque parte de la comprensión de un fenómeno social que está presente en el territorio, relacionado con el analfabetismo informacional en el uso de los sistemas de gestión documental (SGD) en las organizaciones, lo cual incluye a un gran número de recursos humanos. La investigación posee un alcance temporal de tres años, pero si tenemos en consideración que el aprendizaje organizacional es a lo largo de toda la vida, no se puede establecer en un período determinado.

La técnica aplicada en esta investigación es descriptiva dado que su preocupación primordial radica en describir algunas características fundamentales en cuanto a la gestión de competencias en el uso de los (SGD) en las organizaciones de administración

central del estado (OACE) del territorio camagüeyano y por otro lado las acciones que debemos acometer para resolver el problema de las insuficientes habilidades con que cuentan los recursos humanos de las mismas, para enfrentar las transformaciones y concepciones organizativas del país a través del nuevo modelo económico que se tiene propuesto y a la vez satisfaga los requerimientos del sistema de dirección y gestión empresarial de cada organización.

### **Metodología utilizada:**

Esta investigación se sustenta en los métodos que aporta la investigación científica, los cuales están determinados por el objetivo general y las tareas de investigación programadas. Se aplican los métodos teóricos, empíricos y de medición para la obtención, procesamiento y análisis de los resultados desde una adecuada vinculación de los métodos cualitativos, como sustento de los criterios de rigor que avalan el trabajo.

Para desarrollar estas tareas se aplicarán los métodos y técnicas siguientes:

### **Métodos teóricos:**

Método de análisis documental: Se desarrolla a través del análisis, valoración y generalización de la bibliografía consultada sobre el tema de investigación, para el establecimiento de un marco teórico – conceptual, que permite el estudio e identificación del proceso de gestión documental y el empleo de las tecnologías. Esto permitió un estudio crítico de la bibliografía y los documentos normativos relacionados con el tema investigado con el objetivo de vincular las principales normativas y concepciones que rigen la Gestión Documental a partir de las normas y modelos internacionales que existen, además de otros documentos regulatorios nacionales como son: las bases generales para la introducción de la gestión del conocimiento en Cuba, CITMA /2003, el proyecto de lineamientos de la política económica y social cubanos, de conjunto con los decretos y leyes que rigen la política de gestión documental en el territorio nacional, todos de gran utilidad en el estudio y valoración de las fuentes bibliográficas localizadas, así como en la interpretación y análisis de los resultados obtenidos.

Se tuvo en cuenta también aportes bibliográficos de personalidades reconocidas que han realizado estudios sobre el tema de la tesis, DURANTI, L. (1989, 1996, 2001); PINTO M. (1998, 2001, 2004), BRAVO R. (2001), BUSTELO C. (2000, 2006, 2007); MENA, M.(2004, 2005, 2006); PONJUAN DANTE, G. (2004, 2005, 2007), ALONSO, J.A. (2015) la familia de normas ISO, que incluyen la 15489:2006, para la gestión de documentos, ISO 23081-1:2006 sobre la gestión de metadatos, la 30-300 y la 30-301, además de otros documentos rectores para la gestión documental en Cuba, los cuales permitieron desarrollar el marco teórico - conceptual del primer y segundo capítulo de la tesis.

**Enfoque sistémico:** Está dirigido a modelar el objeto mediante la determinación de sus componentes, así como las relaciones entre ellos. Esas relaciones determinan por un lado la estructura del objeto y por otro su dinámica. En esta investigación fue empleado para considerar los componentes del modelo propuesto de forma coherente e interrelacionado, el cual produce un resultado y establece los vínculos sistémicos entre los fundamentos teóricos y el modelo y define las formas de organización del proceso de enseñanza/aprendizaje.

**Método de modelación:** Método mediante el cual se crean abstracciones con vistas a explicar la realidad. El modelo como sustituto del objeto de investigación, revela la unidad de lo objetivo y lo subjetivo. La modelación es el método que opera en forma práctica o teórica con un objeto, no en forma directa, sino utilizando cierto sistema intermedio, auxiliar, natural o artificial. Este método es una de las vías más utilizadas por el hombre en la actualidad para tratar de reproducir y analizar los nexos y las relaciones de los elementos que están inmersos en un fenómeno determinado y que es objeto de estudio dentro de una realidad condicionada. Esta técnica ayudó a la elaboración del modelo de la configuración entre las funciones de la organización y la forma de actuación en la gestión de competencias informacionales.

### **Métodos empíricos**

**El método de observación:** Como método consiste en la percepción directa del objeto de investigación. La observación investigativa es el instrumento universal del científico (ÁLVAREZ, SIERRA L, 2000) que le permite conocer la realidad mediante la apreciación directa de los objetos y fenómenos. Esta técnica como procedimiento, puede utilizarse en

distintos momentos de una investigación más compleja: en su etapa inicial se usa para el diagnóstico del problema a investigar y es de gran utilidad en el diseño de la investigación, y en el transcurso de la investigación puede convertirse en procedimiento propio del método utilizado en la comprobación de la hipótesis. Al finalizar la investigación la observación puede llegar a predecir las tendencias y desarrollo de los fenómenos, de un orden mayor de generalización.

En esta investigación se permitió exponer las primeras suposiciones acerca de la presencia del problema y realizar sus búsquedas, lo que proporcionó tener conocimiento acerca del comportamiento y actitudes asumidas en la organización para la gestión de competencias informacionales en el tema de la gestión documental. El cuestionario se manejó al inicio del proyecto con el propósito de diagnosticar el grado de gestión de competencias informacionales que presentaban los recursos humanos en la organización y de igual forma para verificar el grado de satisfacción alcanzado luego de la implementación del modelo. Al finalizar la investigación la observación ayudó a predecir las tendencias y desarrollo de los fenómenos identificados.

La observación científica es un método consciente; y se orienta hacia un objetivo o fin determinado. El observador debe tener un conocimiento cabal del proceso, fenómeno u objeto a observar, para que sea capaz, dentro del conjunto de características de este, seleccionar aquellos aspectos que son susceptibles a ser observados y que contribuyen a la demostración de la hipótesis.

Esta técnica debe ser cuidadosamente planificada porque es donde se tiene en cuenta además de los objetivos, el objeto y sujeto de la observación, los medios con que se realiza y las condiciones o contexto natural o artificial donde se produce el fenómeno, así como las propiedades y cualidades del objeto a observar. Además el investigador debe comprender los intereses de los grupos, no sentirse marginado y formar parte de la comunidad, requiere conocimiento y detallada información del medio a observar y buena disponibilidad de tiempo para realizar entrevistas y reuniones periódicas con los diferentes grupos, capacidad para expresarse, lenguaje compartido, según el fenómeno y detalle de la vida diaria de la comunidad.

La encuesta: esta técnica constituye uno de los métodos más utilizados de la investigación cuantitativa, es un método que se utiliza para obtener información mediante preguntas orales o escritas, que se aplican a un universo o muestra de personas que tienen las características requeridas por el problema de investigación. En esta investigación fue aplicada al inicio para identificar el grado de competencias en gestión documental en relación al uso de las tecnologías y al final de la misma para verificar el estado de satisfacción al concluir el programa de alfabetización en la organización (BRIONES, G, 2002).

Método Delphi: Conocido también como Delfos, nombre que proviene del oráculo de la antigua Grecia, el método Delphi fue creado alrededor de los años 1963-1964 por la *Rand Corporation* y específicamente por *Olaf Helmer* y *Dalkey Gordon*, con el objetivo de elaborar pronósticos a largo plazo, referentes a posibles acontecimientos en varias ramas de la ciencia, la técnica y la política.

Este método consiste en la organización de un diálogo anónimo entre los expertos consultados individualmente, mediante cuestionarios, con el objetivo de obtener un consenso general o, al menos, los motivos de la discrepancia, la confrontación de las opiniones se lleva a partir de una serie de interrogantes sucesivas, entre cada una de las cuales la información obtenida sufre un procesamiento estadístico - matemático. Este proceso permite al experto modificar sus respuestas primarias en función de los elementos de información y de juicios aportados por otros expertos. El número de rondas de encuestas (PÉREZ J, 2005), se determinan por la evolución de las curvas de distribución de las respuestas, donde a la vez que aparecen uno o varios máximos sin variaciones significativas en el transcurso de algunas iteraciones, se interrumpe el proceso.

Para este caso se empleó el Sistema de Selección y Procesamiento de Expertos, mediante la aplicación de la metodología de la preferencia, para la evaluación de la factibilidad del modelo que se desarrolla y para la evaluación de la metodología que relaciona las competencias informacionales que deben poseer los recursos humanos en

la organización y le permite al investigador recibir retroalimentación del tema investigado, si se tiene en cuenta que acceder al conocimiento de un tema determinado resulta muy difícil de llevar por medio de otras prácticas científicas y requieren por lo general de mucho tiempo.

### **Métodos matemáticos y estadísticos**

Para procesar e interpretar los resultados de la aplicación de los métodos y técnicas empíricas aplicadas, se utilizaron en el período de diagnóstico y durante la aplicación de todo el proceso investigativo tablas de porcentajes así como representaciones gráficas. En este caso se trabajó con el Excel para Windows.

### **2.2 Variables**

La variable es en principio, un concepto que determina una propiedad o cualidad del objeto que puede variar de una o más maneras en el tiempo y que sintetiza conceptualmente lo que se quiere conocer acerca del objeto de investigación.

Las variables según (ÁLVAREZ, SIERRA L, 2000) son conceptos que van a reunir las siguientes cualidades fundamentales: rasgos que pueden ser observados y que por tanto van a permitir algunas confrontaciones con la realidad empírica y tienen la propiedad de poder variar, de ser mensurables de alguna forma. Las variables se pueden clasificar en dependiente e independiente; la dependiente se corresponde con aquella propiedad (efecto) que varía como resultado de la influencia o relación de otra propiedad (causa) sobre ella.

En investigaciones de tipo descriptiva como es este caso, se deben conocer y definir las variables inmediatamente después de fijar el objetivo de la investigación y del marco metodológico; deben además estar claramente relacionados, por lo que estas se determinan por los objetivos específicos.

### **Variables de la presente investigación:**

Variable independiente: Existencia de programas de alfabetización informacional.

Indicadores

- ✓ Nivel de implementación de programas de alfabetización informacional.

Variable dependiente: Capacitación de recursos humanos.

Indicadores.

- ✓ Grado de satisfacción de los resultados luego de implementado el Proyecto de Alfabetización Informacional.

### **La comprobación de la HIPOTESIS**

1. A través del método de análisis documental se corrobora la importancia de la gestión de competencias en gestión documental en los recursos humanos para las organizaciones cubanas.

2. La realización de este tipo de investigación ha permitido la activa participación y capacitación de los profesores de la Facultad de Informática mediante la implementación del programa ALFINgd.org para desarrollar una cultura organizacional y habilidades en el uso y manejo eficiente de los documentos administrativos, mediante el empleo de los Sistemas de Gestión Documental (SGD) en correspondencia con el grado de satisfacción de los resultados luego del Proyecto.

### **2.3 El universo de población y selección de la muestra**

Luego de haberse definido el análisis de esta investigación se comienza a delimitar la población que va a ser estudiada y en este caso lo constituye el conjunto de unidades que componen el colectivo en el cual se estudiará el fenómeno expuesto en el proyecto de investigación. La muestra suele ser definida como un subgrupo de la población. Para (HERNÁNDEZ S, 2003) seleccionar la muestra deben delimitarse las características de la población. La muestra es, en esencia, un subgrupo de la población, un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población.

Básicamente se categoriza a las muestras en dos grandes ramas: las muestras no probabilísticas y las muestras probabilísticas. En estas últimas todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos. Esto se obtiene definiendo las características de la población, el tamaño de la muestra y a través de una selección aleatoria y/o mecánica de las unidades de análisis.

En las muestras no probabilísticas (HERNÁNDEZ S, 2003) refiere que la elección de los elementos no depende de la probabilidad, sino de causas relacionadas con las características del investigador o del que hace la muestra.

Para este caso la muestra que se presenta es no probabilística, porque se orienta hacia un tipo de fenómeno o persona que se distingue de los otros según ciertas características. Teniendo en cuenta la justificación y objetivos planteados en esta investigación de conjunto con los objetivos del Proyecto GRIO el universo de población elegido, va a estar formado por cuarenta y una (41), entidades pertenecientes a cuatro (4) Organizaciones de la Administración Central del Estado (OACE), pero con elementos diferentes entre ellas, que muestra la Tabla 5.

<b>Organizaciones de la Administración Central del Estado</b>
Grupo Empresarial de la Construcción
Universidad de Camagüey. Facultad de Informática
Delegación Provincial de la Agricultura
Asamblea Provincial del Poder Popular

Tabla 5. Muestra seleccionada para la investigación. Elaboración Propia.

### **2.3.1 Criterio de selección**

#### Universo estudiado

Para realizar la selección de esta población y poder realizar el estudio del contenido y resultados de las acciones propuestas para desarrollar la gestión de competencias informacionales en gestión documental en la organización se tuvo en cuenta los siguientes criterios de selección:

El primer criterio está basado en la inserción del Proyecto de Investigación (GRIO) en organizaciones del territorio, el cual está dirigido a diseñar un sistema que faciliten la gerencia de estos recursos y que de igual forma responda a las exigencias de la Resolución 297/2003, y de los sistemas de gestión de la calidad desde la dimensión informacional y en la utilización del conocimiento como principio de su actividad.

De esta forma, se eligió una muestra perteneciente a la Facultad de Informática de la Universidad de Camagüey “Ignacio Agramonte Loynaz” por ser la que brinda un apoyo fundamental en la gestión universitaria, al reducir los gastos de las telecomunicaciones de la Universidad de Camagüey; también proporciona una vía eficiente para garantizar el contacto rápido y directo con funcionarios y especialistas que laboran fuera de la institución, por otra parte se mostraron lo suficientemente convergentes respecto a la importancia y necesidad del aprendizaje organizacional como para posibilitar el contraste del modelo planteado.

El segundo criterio está relacionado a la gestión de documentos que se realiza en la organización como elemento indispensable en los procesos claves de la entidad, el valor y utilización que se da a los documentos en el desempeño profesional de los recursos humanos de la facultad y el desconocimiento de decretos y procedimientos a nivel internacional y nacional.

También se valoró el tamaño de la organización, teniendo en consideración, que en la medida que aumenta ese tamaño de la muestra, resulta probable que aumente la necesidad de desarrollar la gestión de competencias para la gestión documental en función de una correcta toma de decisiones.

Criterios de inclusión: Facultad de Informática de la Universidad de Camagüey.

Criterios de exclusión: Recursos humanos de la facultad de Informática de la Universidad de Camagüey, que no manejan documentos administrativos.

#### **2.4 Objeto social de la entidad en estudio**

La Universidad de Camagüey “Ignacio Agramonte Loynaz”, (UCIAL) es el primer centro de este tipo creado después del triunfo de la Revolución en el año 1975 a través de la Ley 1249 de 8 de mayo de 1975 del Consejo de Ministros. Ubicada en la circunvalación norte Km. 5 ½. La estructura organizativa de la UCIAL se encuentra estructurada a lo establecido en el Reglamento General para los Centros de Educación Superior, en el que se establece que estos se encuentran formados básicamente por tres niveles básicos en su estructura como se muestra en la figura siguiente.

La estructura organizativa de la Universidad de Camagüey está compuesta por:

- ✓ 1 Rectoría
- ✓ 5 Vicerrectorías
- ✓ 10 Facultades
- ✓ 7 Direcciones
- ✓ 7 Centros de Estudios
- ✓ 34 Departamentos Docentes
- ✓ 1 Unidad Docente
- ✓ 13 Direcciones Municipales de Trabajadores Sociales
- ✓ 13 Centros Universitarios Municipales

La rectoría está compuesta por áreas funcionales que con el nivel de vicerrectorías o de Direcciones adscriptas directamente a la Rectora, forman la cúspide de la pirámide de esta estructura. Los decanatos de facultades y direcciones adscriptas a los vicerrectores, constituye un nivel intermedio que viabiliza las funciones del nivel superior, dada la complejidad científico-técnica de las funciones que la universidad desarrolla. Los Departamentos Docentes y los Centros de Estudios, son elementos estructurales que atienden directamente y con un nivel mayor de especificidad, las diferentes disciplinas académicas de cada una de las áreas del saber a qué se dedica la actividad académica

de la universidad, así como las dependencias que se subordinan a las direcciones no docentes.

La universidad tiene como objeto social:

1. Llevar acabo la formación integral de los estudiantes universitarios, en las ramas de las Ciencias Técnicas, Agropecuarias, Económicas, Sociales y Humanísticas, Exactas y Naturales y de la Cultura Física.
2. Llevar acabo la formación académica de postgrado y la superación continua de los profesionales universitarios.
3. Desarrollar la investigación científica como elemento consubstancial de la educación superior, en la coordinación con el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente.
4. Promover, difundir y encauzar la influencia e interacción creadora del centro en la vida social del país, mediante la extensión de la cultura universitaria.
5. Dirigir y controlar la preparación y superación de los cuadros y sus reservas en coordinación con los Organismos de Administración Central del Estado y los gobiernos territoriales, acorde con la política trazada por el Gobierno.
6. Realizar la comercialización mayorista de equipos, productos y subproductos como resultado de las investigaciones realizadas, en pesos cubanos.
7. Brindar servicios de impresión de libros, folletos, materiales, grabaciones en discos compactos y reproducciones de libros, todo ello en temas educacionales, en pesos cubanos.
8. Prestar servicios de instalaciones en redes electrónicas, en pesos cubanos.
9. Brindar servicios científicos técnicos asociados a las ciencias específicas, en pesos cubanos.
10. Ofrecer servicios educacionales, seminarios, conferencias, consultorías, y prácticas asociadas a la actividad académica y/o investigativa en pesos cubanos.
11. Brindar servicios bibliotecarios, de fotocopias, de correo electrónico, edición, reproducción, impresión, mecanografía e interpretación de artículos, materiales y libros elaborados y editados, como resultado de la actividad científica, en pesos

- cubanos a personas naturales cubanas y en pesos convertibles a personas naturales extranjeras.
12. Brindar servicios de museos especializados y excursiones científicas, en pesos cubanos.
  13. Efectuar la matrícula de cursos por pregrado compensado en carreras autorizadas, postgrados, maestrías y doctorados y por otros cursos especializados y la cuota de inscripción a eventos extranjeros y a la comunidad cubana en el exterior en pesos convertibles.
  14. Organizar eventos en Cuba en temas educacionales y científico técnicos en pesos cubanos.
  15. Brindar servicios de transportación de personal en pesos cubanos.
  16. Comercializar de forma mayorista proyectos y diseños asociados a las actividades de educación superior, en pesos cubanos.
  17. Realizar la comercialización mayorista de medios técnicos de enseñanza, en pesos cubanos.
  18. Prestar servicios profesionales en las actividades autorizadas al Ministerio de Educación Superior, en las ramas del conocimiento que desarrollan los Centros de Educación Superior, en pesos cubanos.
  19. Comercializar de forma mayorista software y productos informáticos, elaborados en los Centros de educación superior en pesos cubanos.
  20. Comercializar de forma minorista alimentos ligeros en cafeterías móviles asociadas a las actividades académicas y eventos, en pesos cubanos.
  21. Brindar servicios de comedor obrero a estudiantes y trabajadores en pesos cubanos.
  22. Prestar servicios recreativos y personales a los trabajadores y estudiantes, en pesos cubanos.
  23. Comercializar de forma mayorista y minorista revistas científico técnicas editadas por la Universidades en pesos cubanos.
  24. Brindar servicios de alojamiento a los extranjeros que matriculan en cursos y eventos en pesos convertibles.

## MISIÓN:

“Ser una universidad de impacto territorial, nacional e internacional, que forma y desarrolla profesionales de excelencia comprometidos con la sociedad, y contribuye a la formación de una cultura general integral”.

## VISIÓN:

En el año 2010 la Universidad de Camagüey ha de ser un centro de educación superior cubano donde:

1. Se logra el liderazgo y la dirección participativa de la Universidad en el territorio.
2. La educación de Postgrado y la capacitación satisfacen las necesidades de formación continua de los profesionales, cuadros y reservas, con elevada calidad y pertinencia social.
3. La prevención y el control hacia cualquier tipo de manifestación de corrupción, legalidad, fraude, delito o vicio forman parte de la cultura organizacional universitaria. No existe uso indebido de las drogas.
4. Se informatizan todos los procesos de gestión de la organización, mediante el uso racional de las TIC, con alto protagonismo en la informatización de la sociedad.
5. Se consolida la estructura científica y los resultados en la investigación científica incrementan su impacto económico, social y ambiental en la nación y el territorio, elevándose el nivel científico del claustro.
6. La consolidación de la Gestión económico financiera y el control interno, conforman en la organización la cultura económica necesaria.
7. La infraestructura garantiza los requerimientos básicos de los procesos sustantivos de la Educación Superior.
8. Se fortalece la colaboración internacional y la Gestión de Proyectos Internacionales.
9. Alto nivel de integración de las actividades sustantivas en la Sede Central y las CUM, mediante la gestión compartida y con impacto en el desarrollo local.
10. Se refuerza a todos los niveles una estrategia de comunicación eficiente.
11. Avances notables en la acreditación de carreras y maestrías.
12. Alto impacto social de la cultura general integral universitaria.

La Universidad de Camagüey desarrolla seis estrategias

1. Sistema Integral de Trabajo Político Ideológico y formación de valores en la comunidad universitaria.
2. Consolidación de la estructura científica de la universidad, potenciando los grupos multidisciplinarios, los proyectos integrales y la formación de doctores.
3. Sistema Integral de Gestión de los Recursos Humanos, basado en una planificación y evaluación objetiva del desempeño, una estimulación diferenciada y el mejoramiento continuo de las condiciones de vida y trabajo de la comunidad universitaria.
4. Desarrollo de la cultura informacional de la comunidad universitaria y el territorio.
5. Integración interna y establecimiento de alianzas con instituciones externas.
6. Sistema de Gestión Económico Financiero que promueva el autofinanciamiento y el control económico.

La UCIAL, está conformada por diferentes facultades que abarcan variadas áreas del saber, unas desde su propia fundación y otras se han sumado con el paso del tiempo, siempre en respuesta a las necesidades de una sociedad en constante avance hacia nuevas metas de educación, investigación y producción. Actualmente, incluye las facultades de Electromecánica, Química-Alimentos, Construcciones, Ciencias Agropecuarias, Derecho, Ciencias Económicas y Empresariales, Ciencias Sociales y Humanísticas, Comunicación Social, Lenguas Extranjeras, Informática.

Luego de conocer el objeto social de la UCIAL, se presenta la facultad de informática, entidad objeto de estudio de la presente investigación.

#### **2.4.1 Estructura y funciones de la Facultad de Informática de la Universidad de Camagüey Ignacio Agramonte Loynaz.**

La Facultad de Informática (FI) de la Universidad de Camagüey “Ignacio Agramonte y Loynaz”, abre sus puertas por primera vez el 1ro de septiembre del año 1999, con la Carrera de Ingeniería Informática. Dicha facultad tiene como misión: formar y superar a

los profesionales de esta rama en la región centro oriental. Posteriormente en el mes de mayo del 2004, se aprueba por el Ministerio de Educación Superior (MES), la apertura de una nueva carrera en la facultad, inicialmente llamada: Bibliotecología y Ciencia de la Información (BCI), hoy Ciencia de la Información (CI).

La FI está compuesta por la Secretaría General, un Decano, un Vicedecano Docente, un Vicedecano de Investigación, dos Jefes de Carrera (uno de CI y el otro de Informática), y tres Jefes de Departamentos. (Ver figura 3)

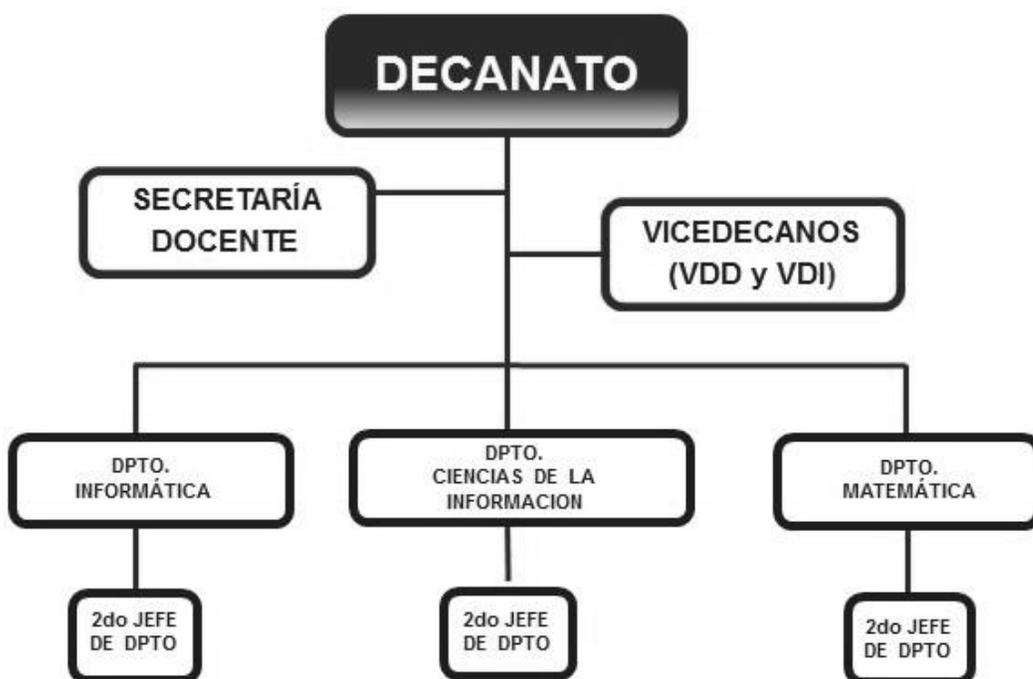


Figura No.3. Estructura actual de la Facultad de Informática. Configuración propia

Producto de las nuevas tomadas por el Ministerio de Educación Superior (MES), en función de mejorar los resultados de los centros, se ha realizado un proceso de integración en la Universidad de Camagüey, la estructura de esta facultad cambiara (ver Figura 5) para los cursos venideros. Este cambio radica en la incorporación de cuatro departamentos carreras, un centro de estudio y un departamento de gestión administrativa. Además cambiaría el nombre de Facultad e “Informática” por “Infotecnología y Ciencias Exactas”

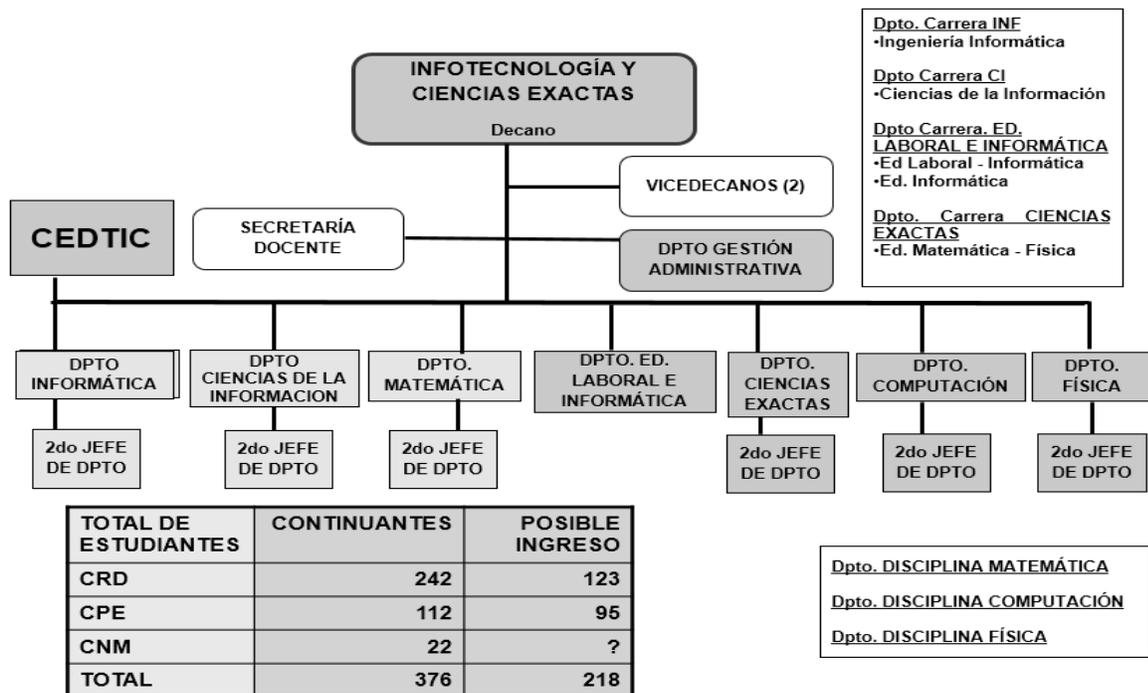


Figura No. 4. Estructura futura de la Facultad de Informática. Elaborado por (GARCÍA, O. 2015).

### Funciones generales de la Facultad

1. Proyectar la planeación estratégica de la facultad y participar activamente en la planeación de la universidad.
2. Garantizar la formación integral de los estudiantes universitarios, con énfasis en la labor educativa y político ideológica desde la instrucción, considerando como elemento clave el trabajo del colectivo de año dirigido por los profesores principales.
3. Implementar políticas y trazar estrategias para la elevación continua de la calidad de los procesos sustantivos que se desarrollan en la universidad, y de otros que sirven de apoyo a los mismos, en correspondencia con las prioridades establecidas por la organización y el país.
4. Garantizar el funcionamiento del eslabón de base como sistema, instrumentando acciones encaminadas a lograr una armónica coherencia entre la labor de los departamentos, el colectivo de carrera y la comunidad universitaria del año académico, encaminadas a optimizar los resultados de la labor educativa.

5. Dirigir el proceso docente educativo de las carreras en los diferentes tipos de curso y escenarios docentes, y garantizar su calidad, tomando como base los documentos rectores, las regulaciones vigentes y la planeación estratégica.
6. Dirigir el trabajo metodológico de las carreras como vía fundamental para elevar la calidad del proceso docente educativo y la preparación integral de los profesores, conducente a un mejor desempeño en la formación integral de los futuros profesionales a través de la instrucción.
7. Garantizar la calidad de las prácticas investigativas laborales de los estudiantes, considerando como un elemento clave el establecimiento de una red de unidades docentes y entidades laborales de base que aseguren el desarrollo de los modos de actuación profesionales.
8. Concebir acciones coherentes e integrales que permitan elaborar el plan de superación y formación del claustro, potenciando desde el posgrado la preparación político-ideológica, metodológica y científico-investigativa, para dar respuestas a las demandas solicitadas dentro y fuera de la universidad.
9. Dar respuestas a las demandas de la universidad y del territorio recibidas en la facultad, mediante la promoción de redes de colaboración para la superación posgraduada entre los departamentos de la facultad y demás dependencias.
10. Dirigir la actividad de ciencia, tecnología e innovación en la facultad, en función de las prioridades del desarrollo socioeconómico a nivel nacional, territorial y local, con la mejor utilización de los recursos humanos y materiales existentes.
11. Proyectar la estrategia extensionista de la facultad en su integración con los otros procesos sustantivos, de manera que contribuya al desarrollo profesional, social y humanista de los estudiantes y además, al desarrollo cultural del entorno.
12. Atender la residencia estudiantil con el propósito de convertirla en un espacio esencialmente educativo, que propicie el desarrollo de la responsabilidad individual y colectiva de los estudiantes en la beca, y un mejor funcionamiento del autogobierno estudiantil.
13. Proyectar e implementar la estrategia de comunicación de la facultad que involucre a la comunidad universitaria, y particularmente a los estudiantes, cuyas acciones

propicien el diálogo y el debate oportuno y sistemático vinculados a la vida universitaria y al acontecer nacional e internacional.

14. Garantizar la preparación y superación de sus cuadros y reservas.
15. Elaborar el presupuesto de la facultad y gestionar eficiente y racionalmente los recursos humanos, materiales y financieros de la facultad.
16. Dirigir los procesos de mejora continua de la calidad de los programas que se desarrollan en la facultad, y participar en evaluaciones institucionales, acreditaciones de programas, auditorías y otros controles que sean indicados por los niveles superiores de dirección.
17. Participar en las actividades relacionadas con el sistema de ingreso a la educación superior y el programa de formación vocacional y orientación profesional de la provincia, de acuerdo con el plan establecido.
18. Dirigir y supervisar el trabajo de la secretaría docente, especialmente los registros y formularios que se utilizan para el control de la información acerca del ingreso, de la vida académica y del egreso de los estudiantes, así como de la educación de posgrado.
19. Contribuir al cumplimiento de las acciones del proceso de internacionalización, en respuesta a las prioridades del gobierno y al desarrollo de la educación superior.
20. Elaborar y supervisar el cumplimiento del sistema de control interno de la facultad con la participación de cuadros y trabajadores.
21. Establecer relaciones de carácter docente, extensionista y científico con instituciones homólogas y de la producción o los servicios, con vistas al aseguramiento con calidad de la formación integral de los estudiantes.
22. Otras funciones que se le asignen.

## Caracterización de la Red Informática

La red Informática en la facultad está destinada a prestar servicios en función de la docencia investigaciones, postgrados, la gestión administrativa, garantizar el intercambio con otros Centros de Educación Superior (CES) y centros de investigación nacional e internacional, además de ser un apoyo fundamental en la gestión universitaria, al reducir los gastos de las telecomunicaciones de la Universidad de Camagüey; y proporciona una vía eficiente para garantizar el contacto rápido y directo con funcionarios y especialistas que laboran fuera de la institución.

La infraestructura tecnológica de la Facultad de Informática, está insertada en red de área amplia (*Wide Área Network*) de la universidad, la facultad contiene un nodo con 5 servidores y tres laboratorios de estudiantes, dos de profesores, la casa de software y el grupo ADIS (*Advanced Databases and Information Systems*) o (Bases de Datos Avanzadas y Sistemas de Información). La red de la Facultad utiliza los servicios que brinda el nodo de la universidad y además presta los siguientes servicios.

✓ Sitio web del grupo científico ADIS (<http://adis.inf.reduc.edu.cu>).

El grupo ADIS (*Advanced Databases and Information Systems*) o (Bases de Datos Avanzadas y Sistemas de Información) con el objetivo de fomentar el trabajo e investigación científica orientada a resolver problemas nacionales e internacionales aplicando las más modernas técnicas y tecnologías informáticas.

Las líneas de investigación del grupo están orientadas a diversos temas como Sistemas de Información, Bases de datos orientadas a objeto y Bases de datos distribuidas para sistemas de información en las organizaciones, (Ver Fig.5).



Figura No.5. Sitio web del grupo científico ADIS

✓ Sitio Web (<http://www.inf.reduc.edu.cu>)

La facultad cuenta con su sitio web, el cual posee un menú donde te muestra el calendario, los diferentes sitios web, mapa del sitio, contactos y los vínculos de acceso a otros sitios de la facultad. Posibilita a los usuarios realizar publicaciones en la página, presta servicio de correo electrónico, entre otros. Permite a los usuarios registrarse en la página si lo desea. Brinda la posibilidad de estar informados nacional e internacionalmente. (Ver Fig.6).



Figura. 6. Sitio web de la Facultad de Informática.

✓ Plataforma Interactiva Moodle (<https://univirt.inf.reduc.edu.cu>): fomenta la semipresencialidad en la enseñanza. Es una plataforma de estudio interactivo moodle de la Facultad de Informática. Para poder acceder debes ser estudiante o profesor de nuestra facultad y utilizarías el nombre de usuario y contraseña del dominio INF, (Ver Fig. 7).



Figura. 7. Plataforma Interactiva Moodle.

- ✓ Sistema de Gestión de la Nueva Universidad (SIGENU): Permite controlar, procesar y almacenar toda la información referente a la matrícula, resultados académicos y planes de estudio en la secretaria docente de la facultad.
- ✓ Fórum Informática (<http://forum.inf.reduc.edu.cu>): Es un foro basado en Simple Machines (SMF). SMF es un paquete de software muy flexible que proporciona a los administradores de foros la habilidad para administrarlos según sus deseos mediante una extensa colección de funciones que SMF proporciona por defecto, temas adicionales y personalizaciones. Ofrece descripciones y ejemplos de la estructura general y disposición del foro. Una vez que se registran los usuarios son ayudados a modificar su perfil, publicar o contestar a mensajes, encuestas, eventos, a citar, modificar o borrar un mensaje, a configurar las notificaciones, a trabajar con adjuntos y a leer y enviar mensajes personales. También proporciona una sección sobre búsqueda básica y avanzada, (Ver Fig.8).



Figura No. 8. Fórum de la Facultad de Informática.

- ✓ Servicio de Protocolo de transferencia de fichero de la facultad (ftp://ftp.inf.reduc.edu.cu): Se Crean servidores de archivos en la facultad. Este sitio tiene almacenada la bibliografía que es de utilidad para los profesionales de la facultad, (Ver Fig.9).

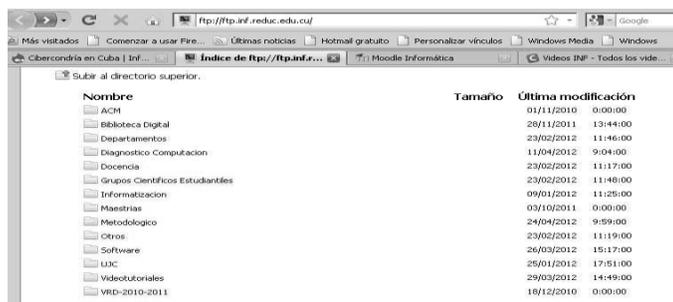


Figura No. 9. Ftp de la Facultad de Informática.

- ✓ Sitio de Videos de la Facultad de Informática (https://forum.inf.reduc.edu.cu): en este se encuentran los videos subidos por Ingenieros Informáticos. Son videos de noticias actuales y de actividades desarrolladas por la facultad, (Ver Fig. 10).

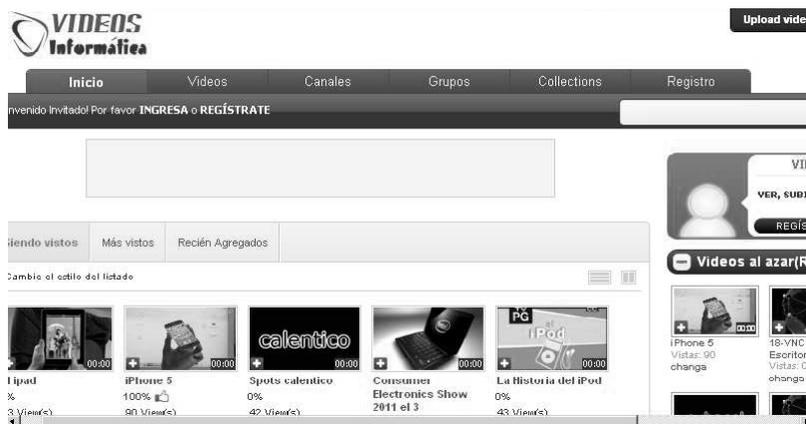


Figura. No.10. Sitio de videos de la Facultad de Informática.

La Facultad de Informática mantiene una política adecuada sobre los permisos y el control de acceso a la información, para ello consta con un identificador de usuario personal y único para cada usuario que se beneficie de cada uno de estos servicios, lo que cual permite detectar violaciones por parte de los controles e implementar medidas que permitan brindar la seguridad requerida a los servicios que se prestan.

El control de esta seguridad se asume por el apoyo legal emitido por el consejo de estado y de ministros y la resolución 127 del 2007 a la cual se anexa el reglamento de seguridad de redes Informática que rige todo lo relacionado en materia de seguridad informática en Cuba.

## **2.5 Fuentes de información**

Para realizar una investigación científica se hace necesario la utilización de fuentes de información de diferentes tipos que permitan construir el marco teórico de la misma, entre la que podemos señalar fuentes primarias, como son: libros, artículos, revistas, monografías y otros. Las fuentes secundarias son los resúmenes y referencias; y como fuentes terciarias, tenemos los compendios, directorios de títulos, revistas, autores, organizaciones científicas y otras.

En este caso el tema tratado se corresponde con la gestión de competencias informacionales en la gestión documental y el empleo de las tecnologías de la información, con la aplicación de programas de alfabetización informacional, pero teniendo en cuenta las diferentes normas y estándares que se para ambos temas. En la investigación se emplean los siguientes descriptores: GESTION DEL CONOCIMIENTO, GESTION DOCUMENTAL, SISTEMAS DE GESTION DOCUMENTAL, TECNOLOGIAS DE INFORMACION, NORMAS Y MODELOS DE GESTION DOCUMENTAL, NORMAS Y ESTANDARES PARA LA ALFABETIZACION INFORMACIONAL.

Es necesario establecer una adecuada estrategia de búsqueda al usar la terminología para lograr la información que se necesita obtener y recuperar la máxima cantidad y calidad de información requerida, según la necesidad identificada. Dentro de los recursos de información utilizados estuvieron las Bases de datos: LISA, SCOPUS y WEB OF SCIENCE (ISI), EBSCO, E-Lis, catálogos en línea, metabuscadores y los motores de búsqueda más empleados fueron: Google, Yahoo y Bing entre otros. Además de otros resultados obtenidos se encuentra la bibliografía sobre la directora de esta investigación la Dra. María Pinto Molina recuperada de las bases de datos LISA, SCOPUS y WEB OF SCIENCE (ISI) con sus textos completos. Por los aportes que brinda a la investigación.

De la Revista Cubana ACIMED se obtuvieron trabajos importantes para realizar los estudios del tema, en los cuales aparecen trabajos teóricos como resultados prácticos de éste tema, además se muestran resultados de los proyectos de innovación y desarrollo, actualizaciones orientados al perfeccionamiento de la actividad práctica de los profesionales de la información.

En la medida que los documentos fueron analizados se realizaba una selección e inclusión de los mismos, los cuales fueron trabajados en la base de datos del gestor bibliográfico EndNote X, se aplicando el estilo ISO 690 (ISO) para conformar la biblioteca personalizada que ayudaría luego a la ordenación e inclusión de las citas referenciales.

## **2.6 Tratamiento de datos**

El cuestionario es un instrumento básico de la observación en la encuesta y en la entrevista (ÁLVAREZ DE ZAYAS, SIERRA LOMBARDÍA, 2000) en el cual se formulan una serie de preguntas que permiten medir una o más variables. El mismo posibilita observar los hechos a través de la valoración que hace de los mismos el encuestado o entrevistado, limitándose la investigación a las valoraciones subjetivas de éste.

En esta investigación para la elaboración del cuestionario se tomó en cuenta las normas básica que propone el (OCDE-EUROSTAT, 2006), el cuestionario empleado fue lo más breve y simple posible, las preguntas elaboradas mantienen una estructura lógica y ofreciendo notas explicativas. Las preguntas con escalas binarias (si o no) y escala ordinal que permitieran integrar la exactitud con la clasificación de los factores en función de su importancia. Los datos obtenidos se procesaron con las herramientas estadísticas, y fueron visualizados en tablas y gráficos.

### **2.6.1 Intercambio y evaluación**

Durante la investigación se utilizaron varias técnicas que ayudaron a la comprobación y validación de los resultados del estudio teniendo como basamento lo planteado por (LANCASTER y PINTO M, 2001) cuando expresa... una evaluación no se lleva a cabo como un mero ejercicio intelectual, sino para reunir datos útiles para resolver problemas y

tomar decisiones, por esta razón en la siguiente tabla se analizan los diferentes momentos de estudio de esta investigación.

En la siguiente tabla (No.6) se analiza los momentos evaluativos del presente estudio:

No.	Items	Técnica	Muestra
1	Diagnóstico de las habilidades Informacionales en gestión documental en la organización.	Cuestionarios	Organización
2	Metodología para implementar el Programa de Alfabetización Informacional en la organización.	Metodología de la preferencia	Expertos
3	Política para el gestor documental	Metodología de la preferencia	Expertos
4	Modelo teórico de gestión documental para el desarrollo de una cultura informacional en las organizaciones. Modelo ALFINgd.org.	Metodología de la preferencia	Expertos

Tabla. 6. Intercambio y evaluación. Elaboración propia.

Según muestra la tabla 6 el primer ítem a evaluar lo constituye el diagnóstico, que se realiza en la organización para determinar el grado de habilidades informacionales en el tema de la gestión documental, empleando como herramienta de medición el cuestionario.

Se aplicó la encuesta a 40 profesores de la FI (de un total de 75) de la UCIAL, con el objetivo de identificar los conocimientos que poseen sobre la GD y la aplicación de sus principios básicos (Ver gráfico 11), en la elaboración de los documentos de archivo que generan en el cumplimiento de sus funciones, para posteriormente implementar un programa de ALFIN a través de la implementación del SGD Alfresco para la toma de decisiones en la organización.

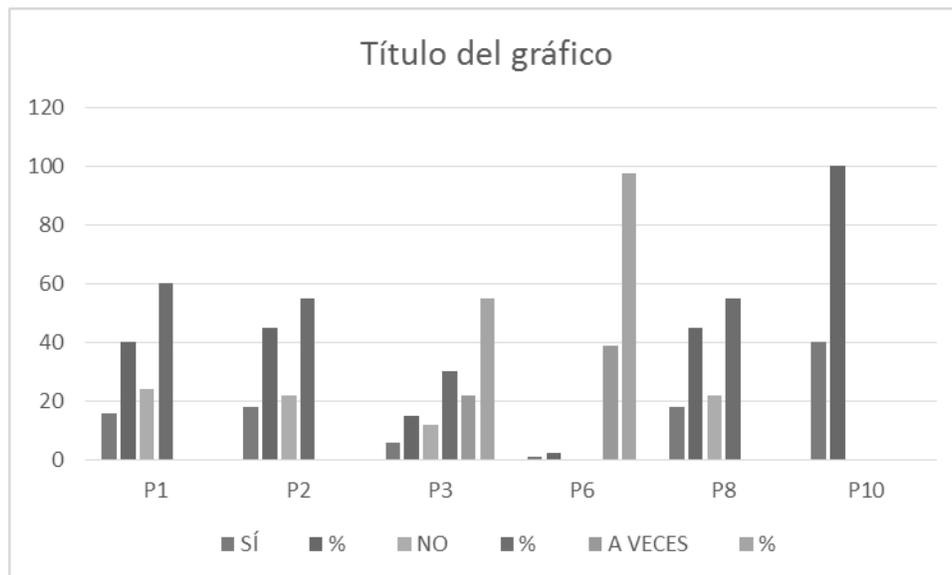


Figura No. 11. Conocimiento y dominio de la gestión documental por parte de los profesores de la FI. Elaboración propia.

La encuesta elaborada (Ver Anexo No. VI) tiene en cuenta los criterios y valoraciones de los miembros y directivos de la FI con respecto a:

1. Los conocimientos que poseen los profesores de la FI sobre la GD y la aplicación de sus principios básicos en la elaboración, organización, conservación y expurgo de los documentos de archivo que generan en el cumplimiento de sus actividades docentes y metodológicas.
2. Los conocimientos, habilidades y vías de acceso que utilizan para recuperar la información que precisan para la toma de decisiones.
3. La disponibilidad de los recursos de información (PC, Intranet, Internet) de la facultad para potenciar el desempeño laboral de los profesores y garantizar decisiones acertadas por parte de los mismos.

La pregunta 5 de la encuesta (Ver Anexo No. VI) no aparece en la tabla anterior, por no tomar los criterios de "SÍ", "NO", "A VECES", esta tiene como intención identificar los medios más utilizados para acceder a la información (Ver Tabla 7)

P	a)	%	b)	%	c)	%	d)	%	f)	%	g)	%
P5	9	40	18	45	30	75	22	55	12	30	18	55

Tabla 7. Resultado de los planteamientos aplicados en la encuesta inicial. Elaboración propia.

Con este análisis se mostró (Ver gráfico 12) el moderado empleo del SGD Alfresco por parte de los profesores de la FI, donde el intranet, Internet y las bibliotecas alcanzan el mayor porcentaje de empleo, por parte de los profesores, para acceder a la información que precisan.

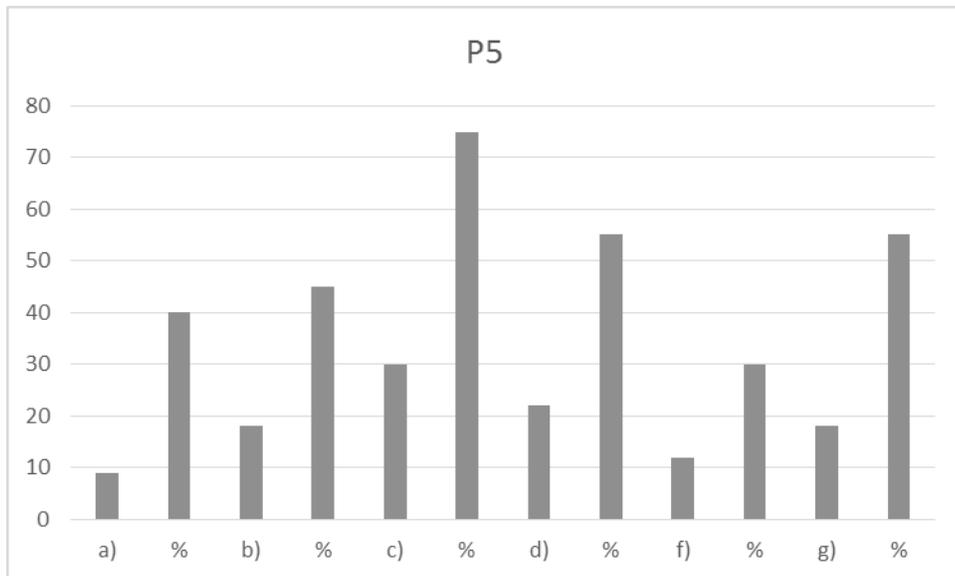


Figura No. 12. Medios de acceso a la información utilizados por los profesores. Elaboración propia.

Las preguntas: 4; 7 y 9 constituyen las razones por las cuales los encuestados marcaron «NO» o « A VECES». A continuación se muestran los valores que alcanzan dichos criterios (Ver Tabla 8)

<b>P</b>	<b>a)</b>	<b>%</b>	<b>b)</b>	<b>%</b>	<b>c)</b>	<b>%</b>
P4	15	37.5	6	15	15	37.5
P7	0	0	12	30	18	45
P9	6	15	12	30	18	45

Tabla 8. Resultado de los planteamientos aplicados en la encuesta. Elaboración propia

Con este análisis se concluye (Ver gráfico 13) que el mayor por ciento de los profesores de la FI:

- ✓ Desconocen las normativas cubanas que rigen la GD en la facultad.
- ✓ No tienen exigencias por parte de los decisores en cuanto a la aplicación de los principios básicos de la GD en el desarrollo de sus funciones docentes, metodológicas y administrativas.
- ✓ Consideran que la disponibilidad de los recursos de información en ocasiones se dificulta para el ejercicio de sus funciones.
- ✓ Conocen de la implementación y acceso del SGD Alfresco, pero una vez en él ignoran su funcionalidad y beneficios que brinda el sistema.

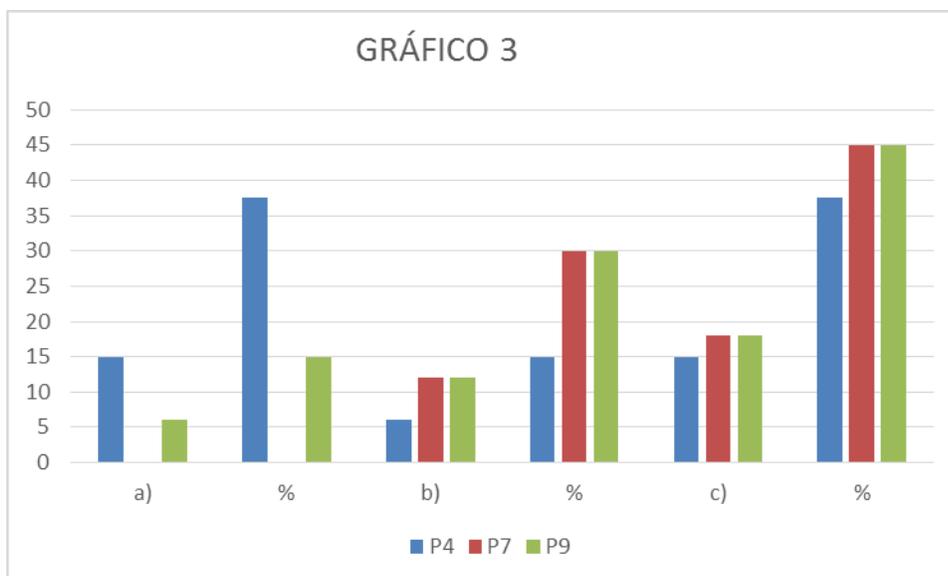


Figura No.13. Razones por las cuales los encuestados marcaron «NO» o « A VECES».

Elaboración propia.

Todo este análisis mostró, la necesidad de crear un modelo que oriente a las organizaciones y sus recursos humanos en el empleo de los SGD, para lograr un eficiente uso y disponibilidad de los documentos administrativos desde su creación hasta su deposición final, creando de esta manera una cultura informacional en los mismos.

Para el análisis de los restantes ítem: Propuesta del Programa ALFINgd.org, la Política del gestor documental y el Modelo ALFINgd.org se utilizó el método de Criterio de Expertos o Delphi, valiosa herramienta que permite el ajuste del componente teórico-práctico que se lleva a cabo a partir del empleo de la experiencia profesional de un grupo de especialistas, previamente seleccionados, quienes mediante la exposición de su juicio lógico e intuitivo posibilitan conocer el nivel de aceptación del diseño realizado. El mismo permite obtener y aumentar las ventajas que presentan los métodos basados en grupos de expertos y reducir sus inconvenientes. Se lleva a cabo mediante el debate en grupo eliminando las interacciones no deseadas que se generen en el mismo.

Se consideraron para la aplicación práctica del método Delphi las siguientes etapas con la encuesta aplicada (ver Anexo. VII).

- Formulación del objetivo de la evaluación de los expertos

Validar el Modelo, el Programa y la Política del SGD, al partir de su concepción teórica y la efectividad que pudieran presentar con su aplicación práctica en la gestión documental en las organizaciones.

- Selección del grupo de expertos

Este grupo de expertos ofrece valoraciones concluyentes a cerca de un problema que se identifica y ofrecen recomendaciones en función de la mejora teórica y práctica del modelo. Este método se emplea con el objetivo de alcanzar la calidad en su aplicación.

Para la selección de los expertos se tuvo en cuenta el número de expertos, la cantidad por especialidad y las características de los mismos (competencias sobre el tema abordado, creatividad, disposición a participar en la encuesta, conformismo, capacidad de análisis y de pensamiento, espíritu colectivista y autocrítico). A partir de estos criterios se conformó un listado de 17 personas, las cuales fueron encuestadas (Ver Anexo VII) para determinar el nivel de competencia y llegar a conformar el grupo de especialistas. Se determinó el nivel de competencia mediante la aplicación de la fórmula:

$$k = \frac{Kc + Ka}{2}$$

Dónde:

k- coeficiente de competencia.

Kc - coeficiente de conocimiento o información que tiene el experto acerca del problema.

Ka-coeficiente de argumentación o fundamentación de los criterios del experto.

El coeficiente de conocimiento se evaluó sobre la base de la valoración del propio experto en una escala de 0 a 10 y multiplicado por 0.1 (dividido por 10). Para el cálculo del coeficiente de argumentación o fundamentación de cada experto se utilizó como factores: fuentes de argumentación, análisis teóricos por Ud. realizado, su experiencia obtenida, trabajos de autores nacionales, su propio conocimiento del estado del problema, su intuición. Los mismos se evaluaron por medio del grado de influencia de cada una de las

fuentes en sus criterios (Ver tabla 9) de acuerdo con los niveles ALTO (A), MEDIO (M) y BAJO (B).

Fuentes de argumentación	Grado de influencia de cada una de las fuentes en sus criterios		
	ALTO (A)	MEDIO (M)	BAJO (B)
1. Análisis Teóricos Realizados	0.3	0.2	0.1
2. Experiencia obtenida	0.5	0.4	0.2
3. Trabajos de autores nacionales.	0.05	0.05	0.05
4. Trabajos de autores Extranjeros.	0.05	0.05	0.05
5. Conocimiento del estado actual del problema en el extranjero	0.05	0.05	0.05
6. Intuición	0.05	0.05	0.05
TOTAL	1	0.8	0.5

Tabla 9. Valores de patrón para el coeficiente de argumentación. Fuente: (DAUDINOT, A. 2011).

Luego del procesamiento de la encuesta se realizó la conformación 14 expertos, que llevarán a cabo la valoración del modelo, el programa de alfabetización y la política del gestor documental empleado. Los mismos obtuvieron un coeficiente de competencia alto ( $0.8 \leq k \leq 1$ ) (ver Tabla 10), doctores en ciencia, master u otra categoría como investigador, categoría docente de asistente o superior, personas con más de ocho años de experiencias, los cuales están vinculados con las actividades de la gestión documental en el territorio camagüeyano, como es el caso de los especialistas del Archivo Histórico Provincial de Camagüey (AHCC).

Coeficientes	Expertos													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Kc	1	0.9	1	0.8	1	0.8	0.9	0.8	0.8	0.8	0.9	0.8	0.8	0.9
Ka	1	1	1	0.9	1	0.9	1	0.9	0.9	1	1	0.9	0.9	0.9
k	1	0.95	1	0.85	1	0.85	0.95	0.85	0.85	0.9	0.95	0.85	0.85	0.9

Tabla 10. Resumen de los coeficientes, k, Ka y Kc de los expertos seleccionados. Elaboración propia.

- Elección de la metodología

Se empleó la metodología de preferencia para la valoración de los expertos. Esta técnica suele ser una de las más empleadas, por su exactitud, objetividad y rapidez. Para este caso, los expertos, ubicarán los aspectos evaluados según la encuesta o guía que se elaboró por grupos en orden descendente de calidad, es decir, el lugar que ocupa cada uno de los aspectos de la guía, según el nivel de calidad que refleje o manifieste el resultado de las investigaciones objeto de análisis.

Los indicadores a tener en cuenta para validar Modelo ALFINgd.org, el Programa ALFINgd.org y la Política del SGD.

**Indicadores a tener en cuenta:**

Estructura del modelo (I.1): caracterizar a cada uno de los elementos que están presentes en cada etapa del mismo y que inciden directamente con los procesos de formación de una cultura informacional en el tema de la GD. Al considerar los aspectos que propone la gestión documental con el empleo de las TIC.

Integración (I.2): verificar si la estructura en integración, con sus funciones, reproduce el desempeño del modelo, la implementación del programa y la política del SGD.

Flexibilidad (I.3): evaluar la utilidad y potencialidad que presenta el modelo, el programa y la política del SGD implementado en la dinámica de la realidad.

Funcionalidad (I.4): capacidad que tiene el modelo de variar o fusionar sus etapas a partir de las habilidades que se adquieran en su aplicación.

Alcance (I.5): valorar el grado en que el modelo, el programa ALFINgd.org y la política del SGD permiten ser operados por los directivos y el personal capacitado para la gestión documental en las organizaciones y la posible efectividad de elevar una cultura informacional con el empleo de las TIC.

Aplicabilidad (I.6): evaluar el grado de aplicación del modelo, el programa ALFINgd.org y la política a través del empleo de los SGD.

Mantenibilidad (I.7): se considera en el grado de facilidad que brinda el modelo y el programa ALFINgd.org para que pueda ser mantenido a partir del mejoramiento o aplicación de las posibilidades funcionales que posee y su adaptación a los cambios producidos en los nuevos requisitos del ambiente de operación del modelo.

- **Procesamiento de información.**

Esta etapa estableció el paso final en la aplicación de la Metodología de la Preferencia, en la que se expresa el grado de asociación entre un número determinado de variables semejantes (aspecto particularmente útil para el estudio de la confiabilidad entre expertos a pruebas). Para ello, se confeccionó una tabla de doble entrada (ver tabla 11) con los datos obtenidos a partir de los valores aportados por los expertos.

EXPERTOS	ASPECTOS A EVALUAR						
	1	2	3	4	5	6	7
1	6	5	6	7	6	5	7
2	5	6	7	7	6	6	6
3	5	5	7	7	4	5	6
4	5	6	7	7	5	5	6
5	6	6	6	7	4	4	6
6	5	7	7	7	5	5	7
7	5	6	6	6	5	5	6
8	7	6	7	6	6	5	6
9	6	5	6	6	6	5	6
10	7	6	7	7	4	4	7
11	6	7	6	6	5	4	6
12	7	6	7	6	4	4	6
13	7	6	7	6	5	5	6
14	6	5	6	6	4	4	6

Tabla 11. Evaluación de expertos sobre la factibilidad del modelo y la política del SGD.

Elaboración propia.

El resultado de las opiniones de los expertos se realizó a través de la ponderación de sus respuestas (Ver Figura 14) y se analizó en base a la distribución de frecuencias, donde la respuesta individual se expresa como porcentaje del total de frecuencias sobre el 100 %.

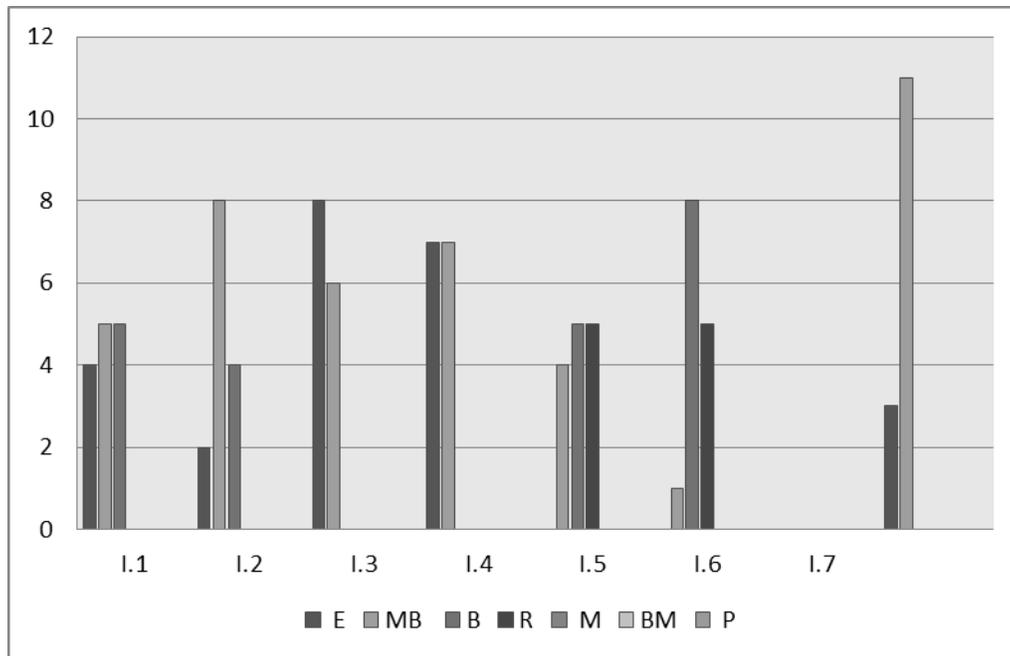


Figura No.14. Resultados de los indicadores I.1- I.7. Elaboración propia

En el indicador estructura del modelo (I.1) se puede observar (Ver Figura 15) que un 28% valoran de excelente los aspectos estructurales y metodológicos concebidos en el mismo, un 36% lo valora de Muy Bien y 36% lo valora de Bien. Estos resultados manifiestan que la implementación de éste modelo, empleando un programa de ALFINgd.org pueden convertirse en una alternativa en el entorno de las organizaciones del territorio para elevar un cultura informacional con el empleo de las TIC en el tema de la GD.



Figura No. 15. Resultado del indicador (I.1). Elaboración propia.

En el indicador Integración se puede observar (Ver Figura 16) que un 14% valoran de excelente, un 57% lo valora de Muy Bien y 29% lo valora de Bien. Lo que demuestra que su estructura en integración de conjunto con sus funciones reproduce el desempeño del modelo propuesto y el programa ALFINgd.org.



Figura No. 16. Resultado del indicador (I.2). Elaboración propia.

En el indicador Flexibilidad se puede observar (Ver Figura 17) que un 57% valoran de excelente y un 43% lo valora de Muy Bien. Demostrándose la utilidad y potencialidad que

presenta el modelo, el programa ALFINgd.org y su política en la dinámica de la Facultad de Informática.

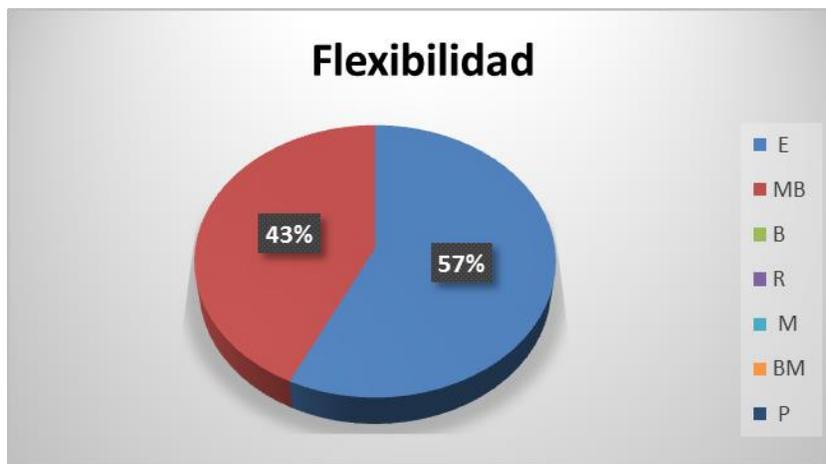


Figura No. 17. Resultado del indicador (I.3). Elaboración propia.

En el indicador Funcionalidad (I.4) se puede observar (Ver Figura 18) que un 50% valoran de excelente y un 50% lo valora de Muy Bien. Demostrándose la capacidad que tiene el modelo y el programa ALFINgd.org de variar o fusionar sus etapas a partir de las habilidades que se adquirieron en su aplicación en la Facultad de Informática.



Figura No. 18. Resultado del indicador (I.4). Elaboración propia.

En el indicador de Alcance (I.5) se puede observar (Ver Figura 19) que un 28% valoran de excelente, un 36% lo valora de Muy Bien y 36% lo valora de Bien. Lo que demuestra lo adecuado que es el modelo, el programa ALFINgd.org y la política del SGD, al permitir ser manejado por parte de los directivos y el personal capacitado para la gestión

documental en la Facultad de Informática. Además de que favorece elevar una cultura informacional con el empleo de las TIC.

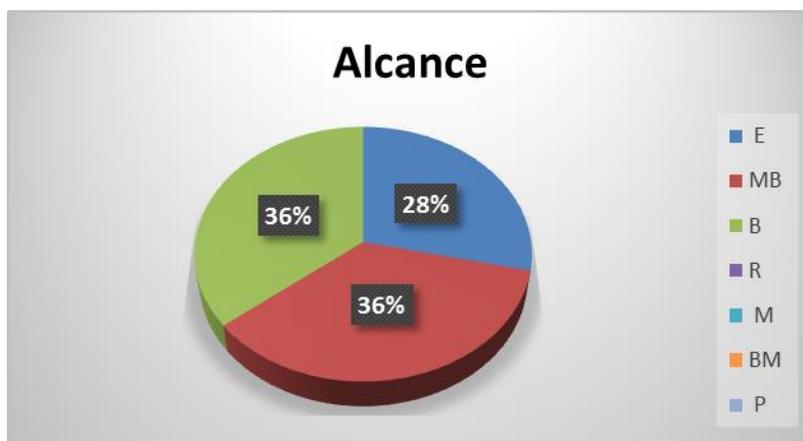


Figura No. 19. Resultado del indicador (I.5). Elaboración propia.

En el indicador de Aplicabilidad (I.6) se puede observar (Ver Figura 20) que un 7% lo valora de Muy Bien, 57% lo valora de Bien y un 36% de regular. Este indicador que se evaluó está en dependencia de la administración de las TIC en la organización. En el caso de la Facultad de Informática indistintamente ocurren afectaciones que inciden en la calidad de este indicador.



Figura No.20. Resultado del indicador (I.6). Elaboración propia.

En el indicador de Mantenibilidad (I.7) se puede observar (Ver Figura 21) que un 21% lo valora de Excelente y 79% lo valora de Muy Bien. Con este indicador se demostró la facilidad que brinda el modelo y el programa ALFINgd.org para que pueda ser mantenido

a partir del mejoramiento o aplicación de las funciones que posee el mismo y la adaptación a los requisitos del ambiente de operación de la Facultad de Informática.



Figura No.21. Resultado del indicador (I.7). Elaboración propia.

## **Conclusiones parciales**

Los métodos empleados para el análisis de los resultados se realizaron a través de cuestionarios y Método Delphi (metodología de la preferencia). El tratamiento realizado a los datos es cualitativo y los ítems a evaluar permitieron:

- Diagnosticar la organización para determinar el nivel de habilidades informacionales en gestión documental.
- Validar el modelo propuesto en la investigación, tanto en la calidad de la concepción teórica de su elaboración como la inclusión de las nuevas competencias en gestión documental para el logro efectivo en su aplicación.
- Conocer el impacto que ha causado y la satisfacción de la organización con todo el proceso llevado a cabo con la integración del modelo teórico de gestión documental, el programa de alfabetización y la política del gestor documental para el desarrollo de una cultura informacional en las organizaciones. Modelo ALFINgd.org.

## **Bibliografía**

ÁLVAREZ DE ZAYAS C., SIERRA LOMBARDÍA, V. La Investigación Científica en la sociedad del conocimiento. La Habana: Ed. Pueblo y Educación. 2000.

BRIONES, GUILLERMO. Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales. Bogotá: Instituto Colombiano para el fomento de la educación superior, ICFES. 2002.

HERNÁNDEZ SAMPIERI, R. Metodología de la Investigación. La Habana: Ed. Félix Varela. 2003. 2t.

KERLINGER, F. N. Investigación del comportamiento: técnicas y metodología. México: Nueva Editorial Interamericana. 1975.

PÉREZ JACINTO ALIPIO OMAR. Método Delphi. La Habana: Universidad Pedagógica Enrique José Varona, 2005. 15p.

RAMALLO, M., ROUSSOS, A. Lo cualitativo un modelo para la comprensión de los métodos de investigación. 2008. Documento de trabajo #216, Universidad de Belgrano. [en línea]. Disponible en: [http://www.ub.edu.ar/investigaciones/dt\\_nuevos/216\\_ramallo.pdf](http://www.ub.edu.ar/investigaciones/dt_nuevos/216_ramallo.pdf). Consultado el 23 de mayo del 2013.

### **Capítulo 3. Modelo teórico para el desarrollo de una cultura informacional en las organizaciones.**

...La necesidad de fomentar el uso de la información por parte de los usuarios, la insistente urgencia de que el usuario aprenda a sacarle provecho a la tecnología, el uso masivo de la tecnología de la información ante una sociedad “informaticionalizada”, inducen a pensar que nuestra misión como profesionales no sólo se trata de alfabetizar sino de ir más allá... Córdoba S.

#### **3.1 Introducción**

La cultura en la primera mitad del siglo XX, se veía como un freno para el desarrollo social, no es hasta las conferencias de la UNESCO de Venecia en 1970 y de México en 1982, que cambia este paradigma y pasa a constituir un valor estratégico en beneficio del desarrollo. En estas décadas, se gestan grandes transformaciones en la sociedad, debido al desarrollo de las TIC. El valor estratégico que igualmente alcanza, a partir de este período, la información, para el desarrollo de cualquier disciplina, los convierte en principales agentes de cambios.

El progresivo desarrollo de las TIC alude ha ido penetrando y transformando la manera de cómo los seres humanos se comunican, como piensan, como se distribuye el tiempo, la manera de cómo se hacen las cosas y hasta como consiguen sus objetivos las personas en la actualidad (SOJO, 2015). Tanto los nuevos lenguajes, como las nuevas formas de realizar algunas actividades han modificado comportamientos y por ende la manera de pensar y hasta de razonar del individuo en esta época postmoderna, el adaptarse a cómo realizar tareas a través de medios cada vez más sofisticados ha requerido adquirir nuevas competencias para adecuarse al entorno y al saber hacer.

La implementación continúa de los programas ALFIN, busca lograr que los individuos de todas las comunidades y naciones, se encuentren aptos para convivir con las transformaciones que surgen actualmente y con las que están por llegar, mientras se crean nuevos valores y nuevos patrones de conducta frente a la información, que los

diferencian de culturas anteriores y forman una nueva, que se le ha llamado cultura informacional. Esta constituirá una categoría jerárquicamente superior a la del alfabetismo informacional (CÁRDENAS, 2007).

Basado en los criterios anteriores, en este capítulo la autora de esta investigación, realiza la propuesta de un Modelo teórico de gestión documental con el empleo de las tecnologías, el cual presenta una serie de herramientas que permiten el logro de una cultura informacional en las organizaciones.

### **3.2 Fundamentación de la propuesta del modelo teórico**

Uno de los motivos a tener en cuenta para la fundamentación de este modelo ha sido el acelerado desarrollo que han sufrido las TIC, el cual ha traído consigo un exceso de información, fenómeno al que se ha dado el nombre por los especialistas como infoxicación que en inglés se denomina (*information overload*) (sobrecarga informacional), y que a su vez origina la llamada angustia de la información (técnicamente denominada síndrome de fatiga informacional).

(CORNELLA, 2002) en un análisis sociológico realizado refiere que la infoxicación es un problema real de la sociedad actual, con el que hay que enfrentarse como un problema sociocultural, donde deja claro que cada día se tiene mayor cantidad de información de la que se puede manejar, y por tanto no se logra el tiempo para absorber toda la información.

Por esa razón es apreciable contar con un sistema que administre la información contenida en los documentos administrativos de cualquier organización, es decir, contar con un SGD que integre de manera coherente las estrategias de las diferentes áreas de la entidad, logrando así mayor eficiencia y eficacia en el servicio que oferta con una buena comunicación y difusión de la información interna y externa.

Por lo antes expuesto se recomienda el diseño de un modelo teórico para desarrollar una cultura informacional en gestión documental empleando los SGD (Modelo ALFINgd.org), lo cual permitirá el manejo electrónico de los documentos, minimizar el tiempo para consultar la información por parte de sus directivos y clientes, reducir la utilización del

documento físico, y aprovechar el espacio físico destinado a la ubicación de estos documentos, elevar los niveles de competitividad de la organización y ofrecer un servicio de calidad en la atención al usuario y por ende al cliente

En Cuba se han ido desarrollando las bases para la organización y desarrollo de un nuevo modelo económico y social, documento que se materializa a través de los lineamientos para los diferentes sectores de la sociedad, donde el desarrollo del sector de la información y las comunicaciones logran su plena integración en la política de desarrollo nacional. La misma tiene como objetivo general: Impulsar la ciencia y la innovación tecnológica a través del uso de la información científica y tecnológica, y sus tecnologías asociadas, de forma tal que contribuya al desarrollo sustentable de la sociedad. Razón por la cual el territorio asume la necesidad y se prepara en la realización de acciones encaminadas a este fin. La presentación de este modelo es una muestra de ello.

### **Premisas para la construcción del modelo**

- La Universidad de Camagüey “Ignacio Agramonte Loynaz” (UCIAL) ocupa una posición relevante en el consumo y generación de conocimiento e información científica y tecnológica, lo cual le ha permitido generar servicios e interactuar con sus sistemas gerenciales y con el entorno.
- La no existencia de un modelo teórico que articule con las características de las organizaciones del territorio y que contribuya a la gestión de competencias informacionales en las mismas, en la conformación de un sistema de creación, organización, procesamiento y evaluación de la documentación administrativa para lograr una correcta toma de decisiones, una adecuada orientación estratégica y nuevas ventajas competitivas.
- Para contribuir al creciente volumen de conocimientos que hoy están presentes en estas entidades y el que es generado en ellas, agilizado a su vez por la existencia de nuevas políticas, nuevos métodos de gestión y dirección, las TIC, lo que contribuye a la toma oportuna de decisiones.

### **3.2.1 Definición del modelo**

Esquema teórico que facilita la comprensión y la implantación de la Gestión Documental en la organización, integrado por el conjunto de acciones para la gestión de competencias informacionales que debe poseer la organización, con el empleo de las TIC, en el procesamiento documental. Define y propone un grupo de actividades y herramientas para mejorar el aprendizaje organizacional.

### **3.2.2 Objetivo general**

Este componente define el propósito fundamental del Modelo ALFINgd.org el cual tiene como objetivo desarrollar una cultura informacional en los recursos humanos de las organizaciones sustentado en las técnicas que propone la gestión documental y el empleo de los SGD que permita administrar su documentación de una forma concertada, contemplando todo el ciclo vital de los documentos desde que estos son generados hasta su disposición final, bajo un esquema integral, sistémico y armonizado de cada uno de los procesos.

### **3.2.3 Dimensiones**

Las dimensiones del modelo se sustentan desde la perspectiva práctica en el empleo de tres pilares básico: el diseño teórico-conceptual, la herramienta tecnológica y la cultura informacional.

**Dimensión teórico- conceptual:** Permite el estudio e identificación del proceso de gestión documental con el empleo de las tecnologías, las normas y modelos internacionales que rigen este proceso al interior de cada organización, tales como producción, recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final de los documentos.

**Dimensión tecnológica:** Si se tiene en consideración que la Alfabetización Informacional es la capacitación en el empleo de la tecnología de la información en cualquier esfera de la actividad humana, basada en una alfabetización computacional o digital como habilidad primaria.

**Dimensión de cultura informacional:** Reconocer que el proceso de Alfabetización Informacional surge como un proceso de aprendizaje, búsqueda de soluciones, que propician la construcción de modelos mentales, lo cual permite desarrollar aptitudes o habilidades informacionales en los individuos de la sociedad.

### **3.3 Estructura del modelo teórico para el desarrollo de una cultura informacional para la gestión documental en las organizaciones modelo Alfind.org.**

El modelo se ha desarrollado en tres etapas, tomando como elemento base las herramientas operativas que conforman los SGD, las cuales aseguran la funcionalidad del sistema desde un punto de vista operativo, tomando en consideración la formación de los recursos humanos, el uso de las TIC, y la implementación de sistemas de gestión de la calidad.

**La primera etapa (DISEÑO)** se concreta en dos acciones:

1.- Selección del Modelo de desarrollo de habilidades: Se fundamenta en la selección del modelo *The Big Six Skills* que pone especial énfasis en el aprendizaje permanente, que tributa de igual forma a fomentar las competencias en la gestión documental, la cual constituye una competencia para el tratamiento de la información. Este modelo se ajusta a las características de las organizaciones, es sencillo y no lineal, sus procesos no necesariamente deben desarrollarse paso a paso, y establece de manera similar lo que plantean el resto de los modelos y normas sobre la ALFIN.

2.- Diseño de un programa de ALFIN: Para la elección del programa se tuvo en cuenta las directrices que traza el *Institute for Information Literacy* (ACRL, 2003) sobre las características de los Programas ALFIN que sirven como ejemplo de las mejores prácticas. Estos programas poseen características que identifican y describen rasgos notables, pero no son descriptivas de ningún programa concreto; representan más bien un conjunto de elementos identificados por medio del examen de muchos programas y políticas de alfabetización en información para pregrado. Posee además diez categorías para declarar la misión, metas y objetivos, planificación, apoyo administrativo e institucional, articulación con el plan de estudios, colaboración, pedagogía, personal,

extensión, valoración/evaluación. Estas normas formulan los estándares relacionados con el conocimiento para la introducción de la alfabetización.

Para llevar a cabo estas dos acciones se realizó un estudio de ambos temas a nivel internacional y nacional, que permitiera sustentar esta etapa.

La autora (GARCÍA, 2012) en su libro *Gestión de competencias en las organizaciones*, aborda las competencias sobre la GD, para gestionar la información interna en las organizaciones, la autora estima que existe la necesidad de crear nuevas habilidades para el desarrollo de archivos de gestión en las organizaciones, condición de vital importancia para un uso correcto del mismo, a través del conocimiento del cuadro general de competencia que incluye entre otras: determinar los tipos documentales, manual de normas de procedimientos, registros de transferencia, registros de entrada y salida de los documentos, reconocer las legislaciones actuales, reconocer los elementos esenciales en materia de archivo, conocer componentes del archivo de gestión, sus funciones elementales, tablas de retención documental y cuadro de clasificación.

La Gestión Documental es definida como una competencia, por el manual electrónico: *Gestión Documental. Nivel 2*, que comprende el conjunto de conocimientos necesarios para la organización, registro, almacenamiento, recuperación y difusión de la información.

Este manual refiere los conocimientos y capacidades definidas para esta competencia: conocer las técnicas y herramientas de registro, clasificación, búsqueda y manejo documental. Tener conocimiento de los códigos de registro. Identificar los lenguajes documentales especializados, así como la organización de la biblioteca y la hemeroteca. Tener conocimiento sobre la organización de documentos dentro del archivo. Conocer los procedimientos para el registro, tramitación y circulación de expedientes, así como los principios de conservación física de documentos.

Como se ha podido constatar la gestión documental constituye una competencia, si bien es definida por la mayoría de los teóricos sobre el tema, como un área o proceso administrativo que regula el tratamiento documental, en el presente estudio se identifica

también como una competencia necesaria para ser desarrollada mediante la implementación del programa de ALFIN.

### **Programa de Alfabetización Informacional ALFINgd.org para la gestión documental.**

Como plataforma metodológica para el desarrollo de este programa se utilizará la filosofía del modelo *The Big Six Skills* que pone especial énfasis en el aprendizaje permanente y en el desarrollo de habilidades y competencias. También se tuvo en cuenta el historial de la gestión documental en Cuba. Para la realización de este programa la autora se basó en la guía que ofrece la *American Library Association* para la concepción de programas de este tipo.

#### **1. Definición de la tarea:**

1.1 Define el problema de información.

1.2 Identifica la información necesaria para completar la tarea (para resolver el problema de información)

#### **2. Identifica las estrategias de búsqueda:**

2.1 Determina la colección de posibles recursos.

2.2 Evalúa los diferentes posibles recursos para determinar las prioridades (selecciona los mejores recursos).

#### **3. Localización y acceso**

3.1 Localiza recursos (intelectualmente y físicamente).

3.2 Encuentra información dentro de los recursos.

#### **4. Uso de Información**

4.1 Une (ej.) lee, oye, mira, toca) la información de un recurso.

4.2 Extrae la información relevante de un recurso.

#### **5. Síntesis**

5.1. Organiza la información de múltiples recursos.

5.2. Presenta la información.

#### **6. Evaluación**

6.1 Juzga el producto (efectividad).

6.2 Juzga el proceso de solución de problemas de información (eficacia).

Tabla 12. *Information Problem-Solving: the Big Six Skills approach to library and information skills instruction*. Fuente: (EISENBERG, M., Y BERKOWITZ, R. 1990).

### **Estructura del Programa ALFINgd.org. (Ver tabla 12).**

I Diseño.

A) Misión.

Elevar la cultura informacional en las organizaciones en cuanto a la gestión documental, para asegurar el uso de la información en correspondencia con el auge y los requerimientos de calidad en la organización.

Objetivo general.

Formar al recurso humano en las organizaciones en los conocimientos, habilidades y valores básicos para el tratamiento archivístico según los requerimientos de la Guía de autocontrol general. Resolución 60 de la Contraloría General de la República.

Objetivos específicos.

- 1) Identificar las fuentes de información en diversos medios y formatos que se generan en la organización.
- 2) Reconocer los elementos esenciales en materia de archivo, así como legislaciones actuales.
- 3) Conocer los componentes del archivo de gestión, así como sus funciones elementales.
- 4) Conocer las metodologías para elaborar el Cuadro de Clasificación.
- 5) Formular adecuadamente sus necesidades de información con los diferentes sistemas y herramientas de búsqueda y recuperación de la información para acceder, organizar, registrar, evaluar, usar y transmitir la información de manera eficiente y eficaz, tanto en los sistemas de Gestión Documental como en la Web.
- 6) Obtener y desarrollar una ética adecuada que corresponda con los principios de las TIC en el respeto a la propiedad intelectual.
- 7) Identificar al Sistema de Gestión Integral de Documentos de Archivo, como la vía de solución en las organizaciones empresariales del territorio Camagüeyano.

## B) Identificación de los contenidos de enseñanza

Modalidad: Presencial.

Sede: Propia organización. Estrategia docente: el curso cuenta con elementos expositivos y con una parte fundamental práctica para lograr habilidades en la gestión documental.

Medios de enseñanza a utilizar durante el desarrollo de la actividad: proyector de presentaciones y computadora. Tiempo: 96 h.

Organismo responsable: Universidad de Camagüey. Facultad de Informática. Dpto. Ciencia de la Información y el Archivo Histórico Provincial de Camagüey (AHPC).

Cantidad de créditos: 2 (48 h. por cada crédito).

Etapas	Objetivos	Contenido	Nomenclatura	Habilidad
Introducción del Programa.	Objetivo general	0.1 Significación de la ALFIN y componentes fundamentales / Competencias informacionales para la organización / Normas y Estándares de la AI / Los Programas de Alfabetización, elementos para su creación	Trabajo en Grupo	1 (1.2)
		0.2 Consideraciones generales sobre la gestión documental / Objetivos de la gestión documental / Principios de la Gestión documental / Beneficios	Trabajo en Grupo	
		0.3 Familiarización con las etapas de la propuesta del Programa de ALFINGD para la organización	Trabajo en Grupo	
		0.4. Sistema de Gestión Documental (SGD) / Introducción al SGD elegido por la organización.	Conferencia	

Primera Etapa	Objetivo- 1 Fases del tratamiento archivístico en la organización.	1.1 Componentes de un SGD.	Taller	1, 2 y 3
		1.2 Operaciones realizadas en cada una de las fases que componen el proceso	Taller	(1.2) (2.1) (2.2)
		1.3 Ciclo vital de los documentos.	Trabajo en Grupo	(3.1)
Segunda Etapa	Objetivo- 2 Identificación documental	2.1. Identificación de la institución productora  Instrumentos Resultantes: Organigramas de la institución (cambios en el desarrollo de la institución) y Relación de la legislación y de los procedimientos administrativos.	Conferencia	( 2.1) ( 2.2)
		2.2 Identificación de las funciones de la institución productora: (competencias, facultades y atribuciones de la institución)  Instrumentos Resultantes: Cuadro de clasificación: Objetivos, Características, elementos (Relación de las funciones, actividades, atribuciones y facultades de la institución productora.	Seminario	( 2.2) ( 2.2)
		2.3 Identificación de los tipos documentales	Trabajo en Grupo	

		Instrumento Resultante: Organización del fondo documental (Relación de los tipos documentales en que se materializan las funciones, atribuciones, facultades y competencias de la institución.		
		<p>2. 4 Identificación de las series documentales: Se definen las series documentales que se crean en la institución para el cumplimiento de su objeto social.</p> <p>Instrumento Resultante: Ordenación de las series documentales (Relación de las series documentales en que se materializan las funciones, atribuciones, facultades y competencias de la institución.</p>	Trabajo en Grupo	
		<p>2.5 Operaciones de la Identificación:</p> <p>Clasificación: Criterios de Clasificación: Orgánica, Funcional, Orgánica - funcional</p> <p>Ordenación: Criterios de Ordenación: Alfabético: onomástico o toponímico, Numérico, Alfanumérico, Cronológica.</p>	Trabajo en Grupo	

		2.6 Gestión de Unidades Documentales / Campos de Datos de la unidad Documental / Gestión de Documentos / Campos de Datos del Documento.	Trabajo en Grupo	
Tercera Etapa	Objetivo- 3 Valoración documental	3.1. Tareas para la Valoración: Valoración, Selección, Destrucción.	Conferencia	2 ( 3.1) ( 3.2) 3 ( 4.1) ( 4.2)
		3.2 Valores del documento: primario, secundario.	Trabajo en Grupo	
		3.3. Criterios de valoración: Criterio de procedencia y evidencia, Criterio de contenido, Criterio diplomático, Criterio cronológico	Conferencia	
		3.4 Tablas de Retención Documental: Beneficios e importancia para la Administración, principios básicos, pasos para elaborar la TRD, consideraciones para la elaboración.	Trabajo en Grupo	
Cuarta Etapa	Objetivo. 4 Descripción documental	4.1 Análisis realizado sobre los fondos agrupados para sintetizar la información (identificación, lectura, análisis, resumen e indización).	Trabajo en Grupo	4 (4.1) (4.2)

		4.2 Objetividad del análisis (exacta, suficiente, oportuna) / Relación información-descripción-término-usuario.	Trabajo en Grupo	
		4.3 Agrupaciones documentales (fondo, sección de fondo, subsección de fondo, serie, unidad documental).	Taller	
		4.4 Instrumento de descripción (guías, Inventario, Catálogo, Índice).	Taller	
Quinta Etapa	Objetivo- 5 Difusión documental	5.1 Promover y generalizar los fondos documentales / Relación con estudios de usuarios / Herramientas de Marketing / Actividades para dar cumplimiento a la etapa (Exposiciones, Conferencias, Actos culturales, gabinetes pedagógicos).	Seminario	5. (5.1) (5.2)
		5.2 Herramientas informáticas para la visualización y representación de la información.	Trabajo en Grupo	

Tabla 12. Etapas del programa ALFINgd.org. Elaboración propia.

### C) Métodos de enseñanza para la ejecución del Programa.

El aprendizaje debe ser la perspectiva a desarrollar en los métodos, así como para fomentar el pensamiento crítico, la reflexión, construir sobre el conocimiento que poseen los empresarios, y en la creación de nuevos conocimientos, asimismo lograr la interrelación con los contenidos impartidos y los métodos para el desarrollo de habilidades. En el programa se utilizarán variados métodos.

### D) Estructura del Programa.

La estructura del Programa permitirá la interrelación entre todos los componentes del Programa, y los métodos y contenidos interrelacionados con el currículo, iniciativas y necesidades de la organización a través de: Conferencias, Seminarios, Taller, Técnicas grupales, etc. Se impartirá de forma insertada en los cursos de postgrado que ofrece el Departamento de Ciencia de la Información de la Universidad de Camagüey “Ignacio Agramonte Loynaz”.

### E) Evaluación.

Para la Evaluación se tuvo en cuenta las normas declaradas por la ALA y los Indicadores que propone la UNESCO para evaluar actividades de ALFIN / *Towards Information Literacy Indicators* UNESCO, Paris, 2008, se realizarán:

- Ejercicios prácticos sobre las fases del tratamiento archivístico.
- Realizarán ejercicios para acceder de forma efectiva a los módulos del SGD Alfresco.

Al finalizar el curso recibido, los trabajadores de la organización deben:

Declarar los conocimientos y las habilidades adquiridas en la puesta en práctica del Programa ALFINgd.org y en el uso de la herramienta Alfresco, como SGD.

### II Recursos humanos.

Para la implementación del programa se cuenta con los profesores del Departamento de Bibliotecología y Ciencia de la Información de la Universidad de Camagüey y los especialistas del AHPC, que cumplen con una adecuada

educación, experiencia y habilidad que les permitirá aplicar las tecnologías educativas en las actividades del aprendizaje.

#### Alcance del programa

El alcance en el tiempo: El programa se realizará de forma permanente, a partir de la aplicación de una metodología de implementación con una larga proyección y alcance en las diferentes organizaciones que soliciten el Proyecto, y su actualización se realizará de forma anual.

Alcance en el espacio: Será ejecutado en la propia organización que se implemente, logrando la comunicación, y publicidad a los grupos internos y externos a la organización, abordando las empresas que se encuentren en perfeccionamiento y que establezcan las firmas de convenio por la dirección de las partes.

#### III. Apoyo.

El programa debe contar con el apoyo de las instituciones involucradas (UCIAL y AHPC) para alcanzar la misión y los objetivos propuestos al igual que disponer de todo el equipamiento posible.

##### A) Facilidades de enseñanza.

La propia organización debe poseer y tener acceso a toda la documentación y a los equipos para desarrollar los objetivos del programa de enseñanza sobre el desarrollo de las habilidades informacionales en función de la gestión documental y de esta forma lograr que los mismos se conviertan en agentes de cambio dentro de la organización.

##### B) Facilidades de apoyo educacional.

Se debe proveer acceso conveniente a los equipos y servicios necesarios para diseñar, producir y actualizar los materiales educativos dentro de una variedad de formatos.

### Beneficios Esperados:

- Elevar la cultura informacional en los recursos humanos de la organización, en cuanto al tema de la gestión documental.
- Asegurar el uso de la información en correspondencia con el auge y los requerimientos de las legislaciones vigentes dentro y fuera del país en contenido de gestión documental.
- Contar con nuevos enfoques de la gestión documental en las organizaciones.
- Lograr la capacitación sobre temas de gestión documental y otras herramientas de gestión de información.
- Contar con las herramientas necesarias para la confección del Cuadro de Clasificación y la Tabla de Retención Documental de las organizaciones.
- Desarrollo de la sabiduría, pensamiento crítico y construcción del conocimiento.
- Contar con un Sistema de Gestión de Recursos de Información en la organización y específicamente la implementación del SGD Alfresco.

**La segunda etapa (IMPLEMENTACIÓN)** se concreta en dos acciones:

1.- Selección de la metodología: Existen diversas metodologías para la implementación de Programas de Alfabetización Informacional. Para este caso se seleccionó la experiencia de buenas prácticas desarrollada en Cuba por la autora (FERNÁNDEZ, 2008) en las bibliotecas y centros de información en ciencias de la salud, la cual se ha tenido como referencia para la implementación de este programa en la facultad de informática (FI). Esta metodología está basada en los estándares internacionales de las mejores prácticas de implementación y sobre la base conceptual en el documento emitido sobre los indicadores para evaluar actividades de ALFIN: *Towards Information Literacy Indicators* (UNESCO, 2008). La misma constituye una guía para los especialistas que deben ocuparse de poner en marcha Programas de ALFIN, y aunque la experiencia se haya llevado a cabo de forma puntual en bibliotecas de las ciencias de la salud, se asegura que el contenido expuesto puede generalizarse a otras ramas y sectores del conocimiento y la actividad científica.

Entre los factores fundamentales que logra la institución en la implementación de un Programa de Alfabetización Informacional se encuentran los siguientes:

1. Orientación de las organizaciones hacia el aprendizaje continuo de sus miembros y el desarrollo inteligente de la propia organización.
2. Consolidación de una filosofía diferente de trabajo basada en la labor en equipos; así como en compartir la información y el conocimiento en beneficio de la organización y la sociedad en general.
3. Integración de los trabajadores de la empresa en equipos multidisciplinarios que repliquen en los diferentes niveles, los elementos que forman parte del Programa de Alfabetización Informacional.
4. Conocimiento de los preceptos teóricos que sustentan el Programa de Alfabetización Informacional.
5. Motivación hacia el programa por sus contenidos. Existencia de una clara visión del cambio que deben experimentar las personas con respecto a sus valores y competencias para el manejo de la información científica.

2.- Aplicación de buenas prácticas: Para llevar a cabo esta segunda acción se toma en consideración la metodología de la autora (FERNÁNDEZ, 2008), ya referida en la acción anterior la cual como ya se ha planteado consta de seis pasos, para implementar el programa ALFINgd.org. Y como herramienta tecnológica se utilizó el SGD Alfresco, que según sus características fue la idónea entre otras que también fueron analizadas. Este sistema de gestión automatizado, cuenta con una infraestructura agradable y sencilla, de fácil comprensión y manejo para el usuario.

Se fusiona el paso III (Preparación del Programa de Alfabetización como parte de un proceso docente- educativo) y el paso V (Definición de los diferentes modelos para implementar el Programa de Alfabetización Informacional), debido a que ambos ya estaban desarrollados cuando se diseñó el programa ALFINgd.org. Los pasos I y II, fueron desarrollados en el Capítulo 2 de esta investigación en el epígrafe 2.6 en el tratamiento de datos.

La implementación de buenas prácticas se realiza a partir del Paso IV. Realización de actividades motivacionales en las instituciones involucradas en el proceso de alfabetización.

Para dar a conocer a los profesores cual será el beneficio de un buen aprendizaje organizacional que repercuta en su desempeño laboral, la Facultad de Informática debe llevar a cabo una serie de acciones encaminadas al logro de los objetivos propuestos, entre los que se encuentran:

1. Charlas con los directivos de la misma, sobre la importancia y utilización de la información científica, metodológica y administrativa para las diferentes acciones relacionadas con la investigación, la docencia y la toma de decisiones en la facultad.
2. Reuniones científicas con directivos y profesores en el decanato de la FI para rendir cuentas del estado y cumplimiento de las etapas del proyecto.
3. Conferencias sobre el fenómeno de la ALFIN denominada “Formación para la Información”, donde se muestra a los profesores y directivos un primer acercamiento al desarrollo de los cursos y componentes fundamentales del proceso en la organización.
4. Talleres Metodológicos con el objetivo de desarrollar los cursos del programa ALFINgd.org, los cuales fueron impartidos por la MSc. Raiza de Dios Arias del Departamento de Ciencia de la Información de la Universidad de Camagüey. (Ver Figura 22).
5. Disponibilidad de tutoriales, diapositivas, manuales electrónicos sobre el SGD Alfresco y Gestión Documental en el FTP ([ftp: //ftp.inf.reduc.edu.cu](ftp://ftp.inf.reduc.edu.cu)) de la FI, para la consulta y el aprendizaje continuo.



Figura No. 22. Taller Metodológico. Elaboración propia.

Paso VI. Divulgación y promoción de las actividades relacionadas con la implementación del Programa de Alfabetización ALFINgd.org.

Una de las prioridades de este proyecto de investigación, es dar a conocer a los profesores de la FI sobre la implementación del SGD Alfresco y sus beneficios, para el control de la documentación que generan en el desarrollo de los procesos y las actividades de la facultad, este sistema garantiza la centralización, organización, mejora continua y protección de los documentos creados, según el ciclo de vida del documento, mediante un mecanismo de retroalimentación.

El sistema de gestión de documento de la facultad de Informática (Ver Fig. 23) se instaló en el servidor destinado a la gestión de documento y está publicado con la siguiente dirección: <http://alfresco.inf.reduc.edu.cu>.



Figura No. 23. Sitio de instalación de SGD Alfresco. Elaboración propia.

Mejoras que aporta la utilización de Alfresco para la FI:

- Evita la pérdida de documentos.
- Proporciona la organización, centralización y estructuración de la información. Disminuye el tiempo de búsqueda y acceso a los documentos de archivo.
- Posibilita que varias personas pueden recuperar los documentos de archivo a la vez, desde diferentes sitios.
- Disminuye el gasto de material que trae consigo la impresión de toda la documentación.
- Es indispensable para la toma de decisiones.

Por tanto los directivos de la FI de la UCIAL, se han pronunciado por diferentes medios como: reuniones, correo electrónico, talleres metodológicos, etc. sobre la necesidad de que los profesores conozcan de la implementación, acceso, funcionalidad y beneficios del SGD Alfresco en la facultad para la gestión

documental de sus procesos, donde se comienza por el proceso de formación profesional.

Para garantizar el perfeccionamiento del proceso de formación profesional en la FI, se contextualiza el programa ALFINgd.org a las necesidades y particularidades de la misma, por ende se insistió en el desarrollo de habilidades para el tratamiento eficiente de los documentos de archivo, que se generan en el cumplimiento de este proceso, mediante el SGD Alfresco.

La formación de los profesionales de nivel superior es el proceso que, de modo consciente y sobre bases científicas, se desarrolla en las instituciones de educación superior para garantizar la preparación integral de los estudiantes, profesores universitarios, que se concreta en una sólida formación científico técnica, humanística y de altos valores, con el fin de lograr profesionales, competentes, independientes y creadores, para que puedan desempeñarse exitosamente en los diversos sectores de la economía y de la sociedad en general. (Resolución Ministerial No. 210/2007, MES, Reglamento docente metodológico).



Figura No. 25. Vista del espacio de la Facultad Alfresco. Elaboración propia.

- Elaborar estos documentos de archivo con la forma y estructura establecida.
- Saber cómo, cuándo y dónde archivarlos.
- Saber cómo encontrar estos documentos en poco tiempo cuando se precisan
- Conservar estos documentos de archivos el tiempo establecido por los plazos de retención, transferencia o expurgo.
- Reconocer el flujo documental que se genera en este proceso para transmitir los documentos de archivo y gestionarlos.
- Identificar Alfresco como una herramienta necesaria para el tratamiento documental y tener la capacidad de:
  - Agregar los documentos de archivo al software para almacenarlos.
  - Editar, modificar, ver detalles y descargar los documentos de archivo.

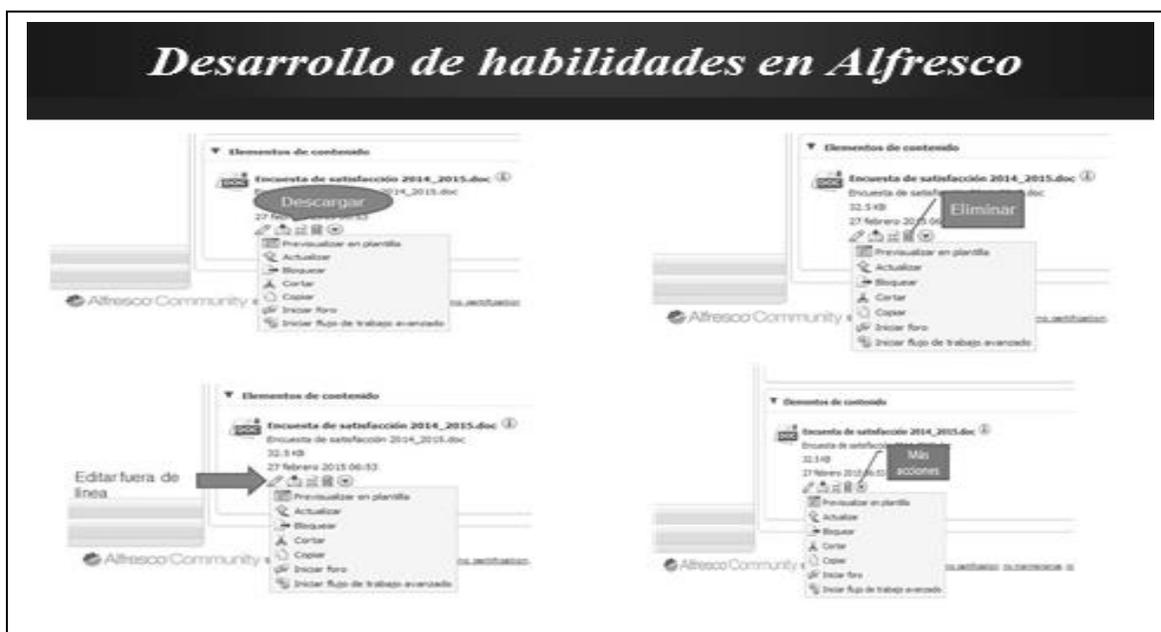


Figura No. 26. Vista de las habilidades: editar, modificar, ver detalles y descargar los documentos de archivo en Alfresco. Elaboración propia.

- Conservar y eliminar los documentos en el SGD Alfresco, según el ciclo de vida del documento de archivo.
- Gestionar los documentos de archivo, mediante el software para la toma de decisiones.
- Diseminar y socializar la información a través del SGD Alfresco.

**La tercera etapa (Política para el gestor documental Alfresco) se concreta en cuatro acciones:**

1.- Propósito de la política: Esta política traza los lineamientos generales que regulan el funcionamiento del SGD de la FI, de la UCIAL. Se declaran los principios rectores de esta política; así como las implicaciones que supone su aplicación sobre esas bases y de acuerdo con las indicaciones generales establecidas.

2.- Alcance de la política: Las partes implicadas en este proceso son: la Dirección de la Facultad de Informática de la UCIAL y se encuentra integrada en el marco general de la gestión de documento de la entidad, independientemente del soporte en que se puedan encontrar los mismos. Esta política persigue garantizar la disponibilidad e integridad de los metadatos mínimos obligatorios y, en su caso, los complementarios o necesarios (metadatos de contenido, contexto y estructura) para asegurar la gestión, recuperación y conservación de los documentos y expedientes electrónicos de la entidad.

3.- Referencias: El presente documento establece los criterios fundamentales que rigen el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de Documentos (SGD), de la FI de la UCIAL, aportando las instrucciones para el proceso de gestión documental en la misma, como son la producción recepción, distribución, trámite, organización, consulta, conservación y disposición final de los documentos.

### **Esta política se fundamenta en los basamentos legales existentes en Cuba:**

- ISO 15489. Información y documentación – Gestión de documentos Parte 1 y 2: 2001.
- Decreto-Ley No. 265 Del Sistema Nacional de Archivos de la República de Cuba. (2009). En Gaceta Oficial No. 018 de la República de Cuba. Ministerio de Justicia. La Habana.
- Guía de autocontrol general. Contraloría General de la República Resolución 60.

Definiciones: Definición corta de los servicios que presta el sistema de gestión documental Alfresco a la toma de decisiones en la facultad.

**4.- Estructura de la Política:** Para el desarrollo de la política de la facultad de Informática se tuvo en cuenta la elaborada por la Dirección de Gestión de Información Científica, particularizando elementos de la misma en la facultad. Esta política se enfoca en difundir los contenidos, maximizar la visibilidad, facilitar el acceso a la información científica, desarrollar y apoyar el proceso docente-educativo e investigación y el aprendizaje y conservar materiales digitales a largo plazo como evidencia de la actividad de la facultad.

**Anexos:** Contiene el cuadro de clasificación orgánico funcional y la tabla de retención documental de la FI de la UCIAL.

### **3.4 Mapa conceptual del modelo**

El modelo que muestra la (Figura 27) se desarrolla en tres etapas, la primera de ella es el diseño, donde se presenta la selección del modelo de desarrollo de habilidades informacionales y la propuesta de un programa de alfabetización informacional, donde se presentarán las competencias en gestión documental que se deben desarrollar en la organización a través del empleo de los SGD.

La segunda etapa se basará en las aplicaciones de buenas prácticas diseñadas en el modelo, a través de la selección de la metodología para implementar el programa ALFINgd.org, el cual ha sido diseñado para fomentar el desarrollo de la

enseñanza-aprendizaje en la organización, de conjunto se emplea Alfresco como SGD, el cual cuenta con un tutorial, además de los talleres metodológico realizados, que permite el aprendizaje organizacional. Todo esto con el objetivo de alcanzar una cultura informacional en el manejo de los SGD en las organizaciones.

La última y tercera etapa se plantea a través la política desarrollada para el manejo y mantenimiento del SGD Alfresco en la organización. Asume el compromiso de cumplir con los requisitos legales y reglamentarios aplicables al sistema. Con una constante capacitación de los recursos humanos de la organización. Asimismo la dirección de la facultad se compromete a proporcionar los recursos necesarios para dar cumplimiento a esta política y mejorar continuamente la eficacia del sistema, aportando un marco de referencia para el establecimiento y revisión de los objetivos del sistema.

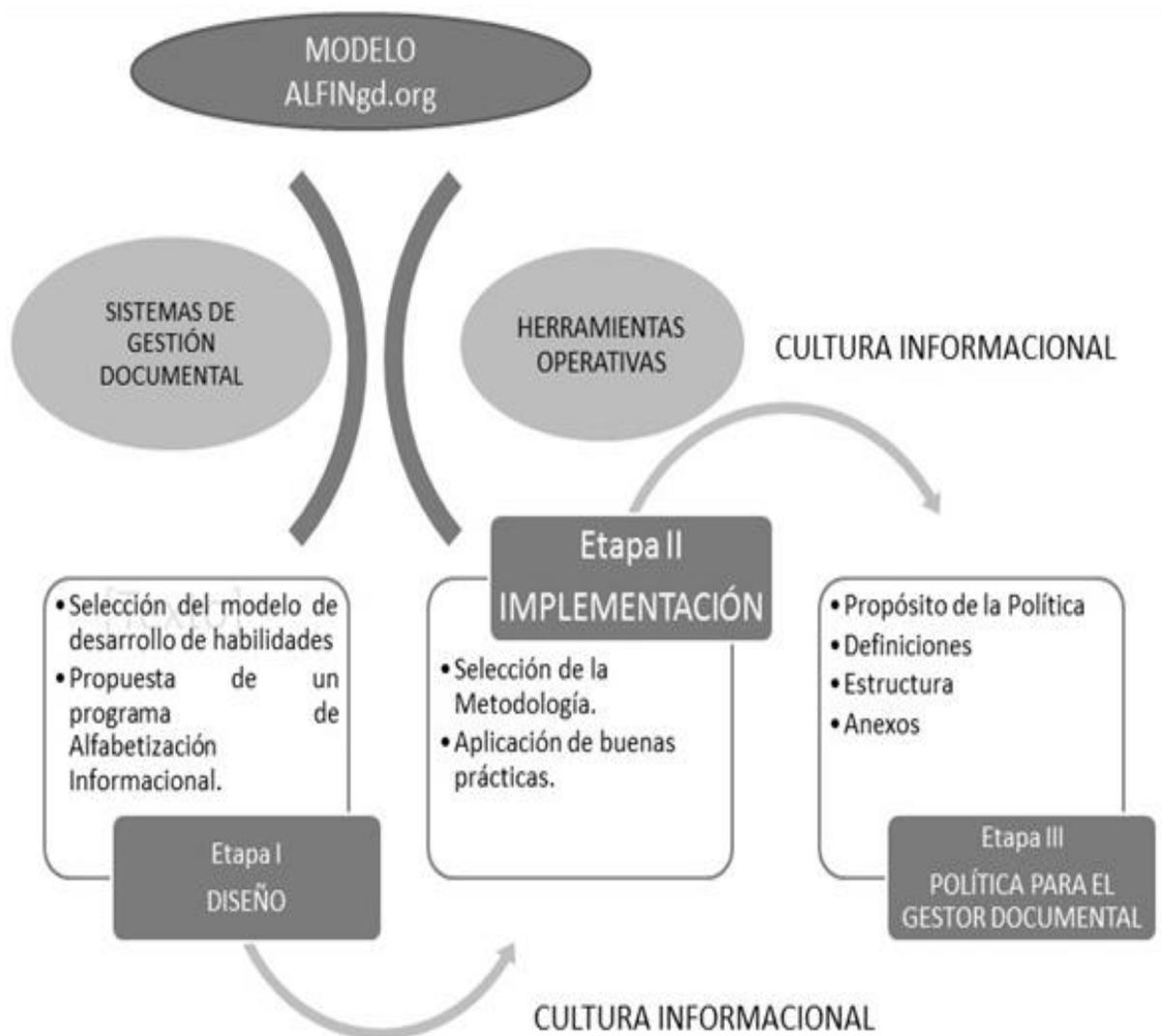


Figura No. 27. Mapa conceptual del Modelo (ALFINgd.org). Elaboración Propia

Como se observa en la (Figura 28), las características del modelo responden a un concepción sistémica donde el propósito desarrollador asegure la sostenibilidad del mismo y se convierta en promotor de cambio y desarrollo, ofreciendo espacios para la colaboración de todos los recursos de la organización que se vean involucrados, atendiendo además a la diversidad de intereses y metas planteadas y se planifique de forma dinámica, se establezcan metas y se alcancen propósitos.



Figura No. 28. Representación sistémica del Modelo ALFINgd.org. Elaboración Propia.

### **3.5 Resultados de la investigación**

En este epígrafe se exponen los principales resultados obtenidos en un estudio preliminar realizado en la Facultad de Informática de la UCIAL, a través del cual se diseñó un modelo teórico para el desarrollo de habilidades informacionales en el tratamiento a los procesos de la gestión documental en la mencionada entidad. Se utilizó como herramienta tecnológica el SGD Alfresco, de igual forma se diseñó la política de este gestor documental para su aplicación y por último se diseñó e implementó un Programa de Alfabetización para elevar la cultura archivística y al mejoramiento del sistema de gestión de la calidad de la institución.

Se analiza el comportamiento informacional de los recursos humanos en su desempeño para conocer de forma general el impacto que ha causado y la satisfacción de los profesores de la FI con la implementación del programa ALFINgd.org, para la misma se aplicó la encuesta, tomada de un prestigioso grupo consultor de EE.UU (GARVIN, 1998) citado por (GARCIA, 2010). El análisis llevado a cabo a través de la encuesta, se realizó mediante cinco calificaciones (Siempre, Con frecuencia, A veces, Rara vez y Nunca) para los ocho

planteamientos (P), en los cuales se estimaron los criterios y valoraciones de los directivos y profesores de la facultad con respecto a: La organización que aprende con la experiencia sin repetir errores, si su conocimiento permanece en la organización cuando sale algún miembro de la misma, el trabajo en equipo, la divulgación del nuevo conocimiento y la estimulación a crear nuevo conocimiento de la experiencias de otras organizaciones. Este cotejo se realizó a partir de la medición de las competencias en gestión documental antes y después del empleo de las TIC con respecto a los criterios definidos en el diagnóstico inicial del epígrafe 2.6.1 (Ver Anexo No.VIII) y las preguntas que se muestran a continuación.

Pregunta 1. La organización “aprende con la experiencia” y no repite los errores.

Pregunta 2. Cuando alguien sale de la organización, su conocimiento permanece.

Pregunta 3. Cuando concluye una tarea, algún equipo divulga la documentación o lo que se aprendió.

Pregunta 4. El conocimiento generado en todas las áreas de la empresa es investigativo, legitimado y puesto a disposición de toda la organización a través de bancos de datos, entrenamiento y otros eventos de aprendizaje.

Pregunta 5. La organización reconoce y recompensa el valor del conocimiento creado y compartido por personas y equipos.

Pregunta 6. La organización evalúa de modo sistemático sus necesidades futuras de conocimiento y desarrolla planes de atenderlas.

Pregunta 7. La organización facilita la experimentación como un modo de aprender.

Pregunta 8. La organización estimula sus capacidades de generar, adquirir y aplicar el conocimiento aprendiendo con los procesos de aprendizaje de otras organizaciones.

La autora de esta investigación a partir de los resultados obtenidos al aplicarse las encuestas y cuestionarios a los directivos y profesores de la FI obtuvo como resultados (Ver Figura 29) una adecuada mejoría en el desarrollo de las competencias informacionales en la gestión documental, lo que representa crear

una cultura informacional en la facultad. Los indicadores evaluados variaron significativamente de Muy insatisfecho, Insatisfecho y Normal a estar Normal, Satisfecho y Muy satisfechos con la implementación del modelo, el programa y la política del gestor documental.

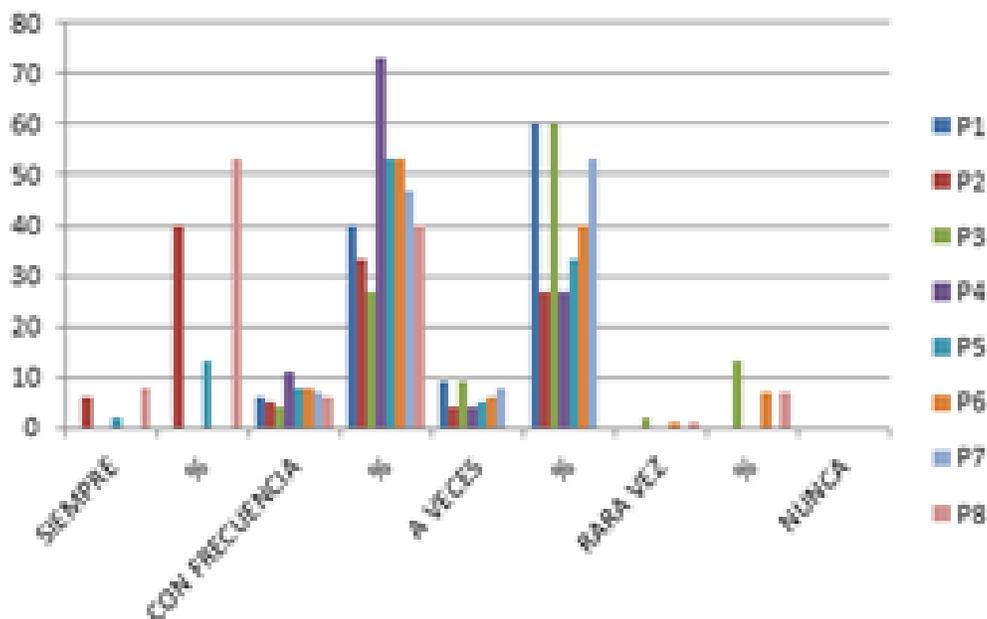
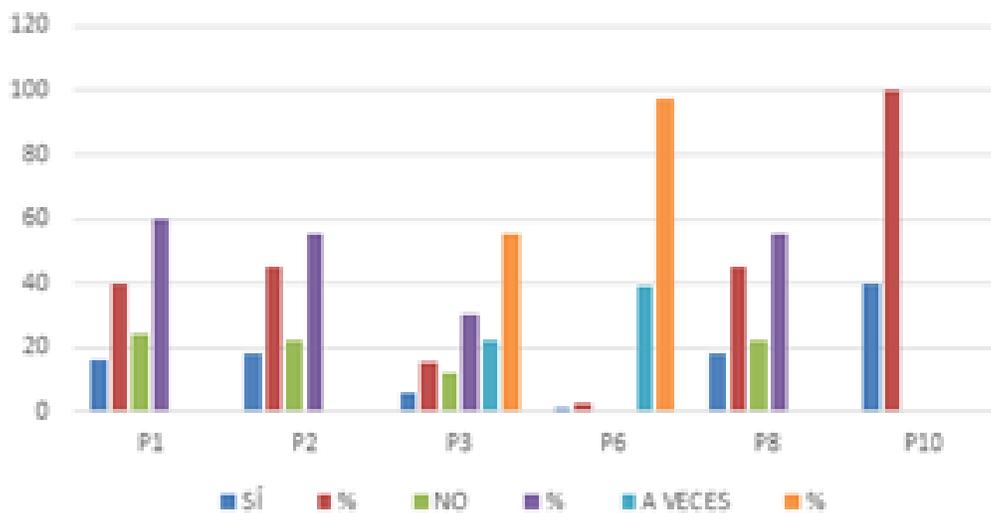


Figura No. 29. Representación del antes y después de las competencias en gestión documental y el empleo de las TIC en la Facultad de Informática. Elaboración propia

Con este análisis se mostró que el mayor porcentaje lo alcanza la calificación: Con frecuencia, lo que demuestra que la FI es una organización que aprende con la experiencia que posee y adquiere, lo cual le permite gestionar el conocimiento que necesita, por reconocer la importancia del mismo para la toma de decisiones dentro y fuera de la facultad. Se evidencia que sus miembros son conscientes de la importancia de socializar la información y documentación que genera la facultad a partir de sus procesos, originándose un ambiente positivo para el intercambio y el trabajo en equipo.

En la facultad existe un interés por garantizar la disponibilidad de la información y capacitar a sus miembros para crear habilidades en el uso y empleo de la misma. Incita como forma de aprender la experimentación y la apropiación de nuevos paradigmas de aprendizaje, que otras organizaciones han desarrollado con éxito. Asimismo, se reconoce al aprendizaje permanente como filosofía indispensable para afrontar los nuevos retos y adaptarse al cambio en entornos cada vez más convulsos. No obstante, se debe redoblar los esfuerzos por alcanzar que las calificaciones de esta encuesta oscilen entre (Siempre y Con Frecuencia) donde el mayor porcentaje lo alcance la primera para que los resultados se aproximen a las metas trazadas por las instituciones de educación superior que han elevado su calidad en los diferentes servicios, en busca de la excelencia. Solo de esta forma se podrán efectuar comparaciones a nivel territorial y aspirar a resultados superiores.

#### Mejoras continuas en la organización

Después de estos resultados prácticos en la aplicación de los tres elementos que integran el Modelo ALFINgd.org, se concluye con un grupo de mejoras continuas que las organizaciones deben llevar a cabo a fin de obtener resultados positivos al aplicar este modelo. Contar con un modelo teórico para el desarrollo de una cultura informacional en materia de gestión documental en las organizaciones, con el empleo de los SGD, sugiere un conjunto de mejoras continuas.

- Mejora la calidad en el uso y empleo de la información que portan los documentos en la organización.

- Favorece el desarrollo de un nuevo conocimiento, al crear habilidades en el empleo de las TIC como herramientas de trabajo organizacionales.
- Estimula la participación de los trabajadores que ven en ello el desarrollo de competencias en técnicas de gestión documental.
- Favorece la comunicación interpersonal y beneficia la creación de mejoras en el ambiente laboral de la organización.
- Incrementa la oferta y calidad de productos y servicios que ofrece la organización, reduciendo el tiempo de consulta de los documentos administrativos.

De igual modo para garantizar el perfeccionamiento del proceso de formación profesional en la FI, se contextualiza el programa ALFINgd.org a las necesidades y particularidades de la misma, por ende se insistió en el desarrollo de habilidades para el tratamiento eficiente de los documentos de archivo, que se generan en el cumplimiento de este proceso, mediante el SGD Alfresco.

## Conclusiones

- El programa de Alfabetización Informacional debe tributar al desarrollo de las habilidades informacionales a partir de la interrelación entre modelos: la gestión de la información, la gestión del conocimiento y la consulta sistemática de la información asociada con la práctica, la docencia y las investigaciones. Los programas se deben ajustar a las organizaciones, a sus necesidades, intereses y demandas, encauzar los recursos humanos y tecnológicos disponibles en la institución, así como los recursos de información internos y externos para elevar la eficacia y eficiencia en el uso y acceso a la información.
- En la investigación de este trabajo se determinó seleccionar el Modelo “*The Big Six Skills*”, por su simplicidad y fácil uso, que permitirá desarrollar habilidades informacionales que tributan de igual forma a la gestión documental.
- La Propuesta del Programa ALFINgd.org, se basó en la guía que ofrece *La American Library Association* para la concepción de programas de este tipo, respondiendo a la necesidad del Modelo.
- Los cambios operados en las organizaciones del territorio camagüeyano, especialmente en el campo de las TIC, exigen la presencia de competencias y habilidades tanto en el tratamiento de las técnicas de gestión documental como en el uso de las herramientas
- Alfresco como SGD posee una visión integradora sobre la gestión de documentos y se convierte en una oportunidad para el manejo seguro de los archivos almacenados en la actividad organizacional.

## **Bibliografía**

CAMBAR PIRELA, BERTHA, GRATEROL, EVELIN. Las Tecnologías de Información y Comunicación en el Proceso de Gestión Documental. Venezuela: Universidad del Zulia. 2003. Documento pdf. Consultado 20 de julio del 2015.

CÁRDENAS CRISTI, JIMÉNEZ HERNÁNDEZ. Acceso universal a la información: globalización, cultura y alfabetización. 2007. [en línea]. Disponible en: revistas/aci/vol15\_1\_07/. Consultado 20 de julio del 2015.

Globalización y desarrollo. [en línea]. Disponible en: <http://www.un.org/esa/desa/ousg/books/book02.html>. Consultado 14 febrero del 2015.

SOOP, M. Introduction to geostationary orbits. [s.l], ESA Scientific & Technical Publications Branch, ESTEC. 1983.

SOJO WILLIAM. Competencias gerenciales ante las tecnologías de información y comunicación. Ensayo. 2015. [en línea]. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia-2/competencias-gerenciales-ante-las-tecnologias-de-informacion-y-comunicacion-ensayo.html>. Consultado 20 de julio del 2015.

SYBIL, D., CABALLERO, L. Las Competencias Gerenciales en tiempos de virtualización. [s.l]: [s.n], 2001.

TIC y globalización. [en línea] Disponible en <http://TICyglobalizacion.blogspot.com/>. Consultado 15 de Febrero del 2015.

Transdisciplinariedad. [en línea]. Disponible en: <http://prof.usb.ve/miguelm/transdiscylogicadialectica.html>. Consultado 16 de febrero del 2015.

Virtual - Definition and More de the Free Merriam-Webster Dictionary. [en línea].  
Disponible en: <http://www.merriam-webster.com/dictionary/virtual>. Consultado 16  
de febrero del 2015.

## **Conclusiones generales**

Se presentan las conclusiones en correspondencia con el objetivo y la valoración de los resultados presentados.

La alfabetización informacional habilita a las personas a buscar, evaluar, utilizar y crear información para lograr sus objetivos a partir de la actividad que realice en cualquier esfera de su vida, así como a tomar decisiones críticas sobre sus actividades diarias. En la actual sociedad digital, la alfabetización informacional requiere de individuos competentes para utilizar las tecnologías y sus aplicaciones, a fin de acceder a la información y poder crearla y transformarla.

1. La alfabetización informativa constituye un elemento esencial en el desarrollo de la sociedad de la información y el conocimiento. Es a partir de la cultura informacional que el hombre adquiere habilidades que facilitan el uso, acceso, manejo, distribución y procesamiento de la información, a través de los ambientes intensivos en los cuales se desarrolla hoy el recurso información.
2. De acuerdo a la situación real que presentan las organizaciones en el territorio, en relación al conocimiento de la gestión documental y manejo de las legislaciones vigentes en este tema y el escaso conocimiento para el manejo de los recursos tecnológicos en el desarrollo de esta actividad se precisa que se desarrollen un grupo importante de actividades para este fin.
3. La aplicación práctica del Programa de Alfabetización Informacional a la gestión documental (ALFINgd.org) responde a la necesidad de motivar a las organizaciones en cuanto al logro de competencias en esta rama, que se ajuste a sus necesidades, intereses y demandas, además se encarga de encauzar los recursos humanos y tecnológicos disponibles, así como los recursos de información internos y externos para elevar la eficacia y eficiencia de los directivos en el uso y acceso a la información.
4. Se resalta la disponibilidad de tutoriales, diapositivas, manuales electrónicos, talleres metodológicos, todos como herramientas para desarrollar competencias en gestión documental y desarrollar en los recursos humanos el aprendizaje continuo.

5. Desde la perspectiva teórica el Modelo ALFINgd.org, favorece el desarrollo de competencias informacionales en las técnicas que propone la gestión documental y el empleo de los sistemas de gestión documental (SGD), los cuales deben estar alineados con los objetivos y procesos llevados a cabo en la organización y las condiciones actuales que propone el nuevo modelo económico cubano, lo cual contribuye a fortalecer la imagen corporativa y visual, con mayor aprovechamiento de la inteligencia colectiva y haciendo uso racional de los recursos disponibles para garantizar la sostenibilidad del Sistema.
6. Las tres etapas en las que se desarrolla el modelo aseguran la funcionalidad del sistema desde un punto de vista operativo, tomando en consideración la formación de los recursos humanos, el uso de las TIC, la implementación de sistemas de gestión de la calidad.
7. La introducción de las nuevas habilidades que propone el modelo para implementar el SGD (Alfresco), en las organizaciones prevén el aprendizaje permanente como filosofía indispensable para afrontar los nuevos retos y adaptarse al cambio en entornos cada vez más convulsos.
8. El programa ALFINgd.org como proceso de aprendizaje desarrolla las habilidades para el uso apropiado del SGD Alfresco, no solo posibilita el acceso, disponibilidad y tratamiento conveniente de la documentación generada en la organización sino que optimiza la productividad, los procesos sustantivos y flujos de trabajo en la misma.
9. La implementación de sistemas de gestión de documentos de archivo, en las organizaciones, puede convertirse en una solución exitosa que aumente la cultura informacional en las personas, mejora el desempeño de las funciones de la organización y sus procesos documentales, a partir de cambios estructurales y tecnológicos que influyen en el incremento de la eficiencia.
10. El impacto de la implementación del programa ALFINgd.org fue positivo, por demostrar el interés de los decisores de la FI en potenciar acciones para la capacitación y desarrollo del capital intelectual, por considerarlo como el

recurso más valioso de la organización que tributa a los procesos de la GD en las universidades cubanas.

## **Recomendaciones**

1. Valorar la implementación del Programa de Alfabetización Informacional en Gestión Documental (ALFINgd.org) en las Organizaciones de Administración Central del Estado (OACE), lo cual facilitará el control de la información necesaria para la toma de decisiones, el funcionamiento eficiente de los administrativos y el aumento de su cultura Informacional.
2. Implementar el Programa ALFINgd.org en todas las facultades de la Universidad de Camagüey Ignacio Agramonte Loynaz como alternativa para la GD en los procesos universitarios.
3. Realizar la evaluación de las competencias que desarrolla el programa ALFINgd.org.

## **Líneas futuras de investigación**

Las próximas líneas de investigación serán precisamente las recomendadas en este trabajo para lograr la implementación de este proyecto en las OACE del territorio que tienen como soporte los elementos definidos en los lineamientos del nuevo Modelo Económico Cubano.

### **Bibliografía citada (ISO 690)**

ACRL. Normas sobre aptitudes para el desarrollo y uso de la información. 2001. [en línea]. Disponible en: [http:// www.ala.org/acr/ilcomstan.html](http://www.ala.org/acr/ilcomstan.html). Consultado el 23 de mayo del 2013.

ACRL. Características de los programas de alfabetización en información que sirven como ejemplo de las mejores prácticas. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios. (70): 67-72. 2003.

ALA. Guidelines for instruction Programs in Academia Libraries. 2002. [en línea]. Disponible en: [http://www.ala.org/aas1Template.cfm?Section=Information\\_Power&Template=/ContentManagement/ContentDisplay.cfm&ContentID=19937C](http://www.ala.org/aas1Template.cfm?Section=Information_Power&Template=/ContentManagement/ContentDisplay.cfm&ContentID=19937C). Consultado el 23 de mayo del 2014.

ALA. Characteristic of Programs of information Literacy that illustrate Best Practices: A Guideline. 2000 [en línea]. Disponible en: <http://www.ala.org/ala/acrl/acristandards/characteristic.htm>. Consultado el 23 de mayo del 2013.

ALA. Presidential Committee on Information Literacy 1989. Final Report. Chicago, EE UU. Documento pdf.

ALBERCH, RAMÓN. La administración de documentos como función archivística. En Boletín Interamericano de Archivos. Córdoba: CIDA. Directrices Para Estructurar un Programa de Gestión de Documentos en las organizaciones. 3: 23-34. 1976.

ALONSO, J. Pautas para el análisis y diseño de los sistemas de gestión documental de la gestión documental. 2013. [en línea]. Disponible en: [http://www.exabyteinformatica.com/uoc/Informatica/Analisis\\_y\\_diseno/Analisis\\_y\\_diseno\\_%28Modulo\\_1%29.pdf](http://www.exabyteinformatica.com/uoc/Informatica/Analisis_y_diseno/Analisis_y_diseno_%28Modulo_1%29.pdf). Consultado el 23 de mayo del 2014.

ÁLVAREZ DE ZAYAS, SIERRA LOMBARDÍA, V. La Investigación Científica en la sociedad del conocimiento. La Habana: Ed. Pueblo y Educación. 2000. Metodología investig.pdf. (Documento pdf).

ARRAEZ, FREDDY. Gestión del Conocimiento. [en línea]. Disponible en: <http://www.aprender.org.ar/aprender/articulos/conocimiento.htm>. Consultado 5 febrero del 2014.

BARRAGÁN, C. Desarrollando habilidades de información como parte de un aprendizaje basado en la experiencia para los usuarios de la Biblioteca del Tecnológico de Monterrey. Monterrey: [s.n.]. 2006.

BARRIOS FERNÁNDEZ, NORMA. La gestión de información y sus recursos Parte II: Modelo para la gestión académica. Documento pdf.

BASULTO RUIZ, E. La alfabetización informacional. Revista Digital Sociedad de la Información. (16), 2009 [en línea]. Disponible en: <http://www.sociedadelainformacion.com>. Consultado el 23 de mayo del 2014.

BAWDEN, D. Revisión de los conceptos de alfabetización Informacional y alfabetización digital. 2002. [en línea]. Disponible en: <http://64.233.169.104/search?q=cache:rQbSvYBwgnwJ:www.um.es/fccd/anales/ad05/ad0521.pdf+El+uso+inicial+del+t%C3%A9rmino+por+Zurko+wski+e&hl=es&ct=clnk&cd=1&gl=cu>. Consultado el 28 de marzo del 2015.

BERNHARD, P. La formación en el uso de la información: una ventaja en la enseñanza superior. Situación actual. 2002. [en línea]. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/archive/00002848/01/ad0522.pdf>. Consultado el 28 de marzo del 2015.

BRIONES, GUILLERMO. Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales. Bogotá: Instituto Colombiano para el fomento de la educación superior-ICFES. 2002.

----- . Métodos y técnicas de investigación para las Ciencias Sociales. México: Ed. Trillas, 3era ed. 1999.

BRUCE, S. Information Literacy a Catalyst for Educational Changer a Background Paper. Prague, the Czech Republic. 2002. [en línea]. Disponible en: <http://www.nelis.gov/libinter/f&meet/paper/bruce-fullper.pdf>. Consultado el 28 de marzo del 2015.

BUNDY, A. El marco para la alfabetización informacional en Australia y Nueva Zelanda: principios, normas y práctica, 2004. [en línea]. Disponible en: <http://www.aab.es/pdfs/gtbunormas08.pdf>. Consultado en febrero del 2013.

BUSTELO RUESTA, C. Documentos Electrónicos. 2007. [en línea]. Disponible en: <http://www.bcn.es/arxiu/publicacions/castellano/publicaciones.htm>. Consultado el 5 de febrero del 2012.

----- . Normas técnicas relacionadas y estándares relacionados con la gestión documental. 2007. [en línea]. Disponible en: [http://tic.uis.edu.co/ava/pluginfile.php/151785/mod\\_resource/content/4/espac391a.20uoc.20documental.pdf](http://tic.uis.edu.co/ava/pluginfile.php/151785/mod_resource/content/4/espac391a.20uoc.20documental.pdf). Consultado 20 de julio del 2015.

CAMBAR PIRELA, BERTHA, GRATEROL, EVELIN. Las Tecnologías de Información y Comunicación en el Proceso de Gestión Documental. En: Omnia. 15 (1): 116-130. 2003.

CÁRDENAS, A. Acceso universal a la información de la educación de usuarios a la Alfabetización Informacional. Biblioteca Anales de Investigación. (3): 5 – 39. 2007.

CÁRDENAS CRISTI, JIMÉNEZ HERNÁNDEZ. Acceso universal a la información: globalización, cultura y alfabetización. 2007. [en línea]. Disponible en: [revistas/aci/vol15\\_1\\_07/](http://revistas/aci/vol15_1_07/). Consultado 20 de julio del 2015.

CASTAÑEDA, A. La biblioteca universitaria hacia la alfabetización informacional de profesores e investigadores. En J. Cortes y B. Mears. Implementación de programas de alfabetización informativa: contextos y experiencias. (p. 236-241). Chihuahua, México: Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. 2006.

CASTILLO GUEVARA, J, MENA MUGICA M. La gestión de documentos de archivo en el actual contexto organizacional y la introducción a la Norma ISO 15489. Revista Cubana de ACIMED. 22(1):47-59. 2011. [en línea]. Disponible en: <http://scielo.sld.cu>. Consultado el 23 de abril del 2015.

CITMA. Bases para la introducción de la gestión del conocimiento en cuba. La Habana: Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente (CITMA). 2002.

CILIP. Informacion literacy: definition. 2004. [en línea]. Disponible en: <http://www.cilip.org.uk/policyadvocacy/informationliteracy/definition/default.htm>. Consultado el 23 de abril del 2015.

CODINA, L. Qué es un sistema de gestión documental. El profesional de la Información. 1993 [en línea]. Disponible en: [http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1993/mayo/qu\\_es\\_un\\_sistema\\_de\\_gestin\\_documental.html](http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1993/mayo/qu_es_un_sistema_de_gestin_documental.html). Consultado el 23 de mayo del 2015.

CORNELLA, A. Como sobrevivir a la Infoxicación. Conferencia del acto de entrega de títulos de los Programas de Formación de Postgrado del año académico 1999-2000. 2002.

CORTÉS, J. Directrices para el desarrollo de habilidades informacionales: propuesta IFLA abreviada. Revista Brasileira de Biblioteconomía e Documentação. 2 (1): 83 -104. 2006.

CRUZ MUNDET. La gestión de documentos en las organizaciones. Madrid: Ediciones Pirámides. 2006.

----- . Manual de Archivística. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruiz Pérez. 2003.

----- . La gestión de los documentos electrónicos como función archivística. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruiz Pérez. 2003.

----- . Manual de archivística. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruiz Pérez. 1999.

DAUDINOT MUNIVE, A. Criterio de experto. 2011. (Documento pdf).

D'ALÒS-MONER, ADELA. Gestión de documentos: sonrisas y lágrimas. El profesional de la información. 20 (4): 456-459, julio-agosto 2011. [en línea]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.3145/epi.2011.jul.14>. Consultado el 28 de marzo del 2015.

Declaración de Praga. 2003. [en línea]. Disponible en: <http://www.comitesabertos.org/declaracion/Praga.pdf>. Consultado el 28 de marzo del 2015.

Declaración de Alejandría sobre la alfabetización informacional y el aprendizaje a lo largo de la vida. 2005. [en línea]. Disponible en: <http://www.ifla.org/III/wsis/BeaconInfSoc-es.html>. Consultado el 28 de marzo del 2015.

DÍAZ DÍAZ, T. Propuesta de un Programa de ALFIN para la ECOAI 8 de Camagüey. Centro de Gestión de Información, Universidad de Camagüey / Universidad de La Habana. 2009. p 105.

DÍAZ RODRÍGUEZ, VICTORIA Gestión del conocimiento y tecnología de Información y comunicaciones. Revista EAN (58): 41-60, septiembre-diciembre 2006.

Dictionary of archival terminology. English and French; with equivalents in Dutch, German, Italian, Russian and Spanish = Dictionnaire de terminologie archivistique. London; Paris: [ s.n]. 1988.

Diccionario de terminología archivística. Madrid: Dirección de archivos estatales. 1992.

DIOS ARIAS R DE. La gerencia de los servicios de información en el Archivo Histórico de Camagüey a través de un catálogo en línea. Camagüey: Universidad de Camagüey. 2008.

DOYLE, C. S. Outcome Measures for Information Literacy within the National Education Goals of 1990: Final Report to National Forum on Information Literacy. 1992. [en línea]. Disponible en: [http://eric.ed.gov/ERICDocs/data/ericdocs2sql/content\\_storage\\_01/0000019b/0/13/2c/6e.pdf](http://eric.ed.gov/ERICDocs/data/ericdocs2sql/content_storage_01/0000019b/0/13/2c/6e.pdf). Consultado el 23 de abril del 2015.

DURANTI, L. Influencia del entorno tecnológico en la teoría archivística. En: Congreso Internacional de Archivos, XIV, Sevilla 2000. Resúmenes de las ponencias. [s.l]: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, Secretaría de Estado de Cultura, 2000. p. 16.

EISENBERG, M. B. Information problem solving, the big six approach to library and information skills instruction. 1999 [en línea]. Disponible en: <http://edweb.sdsu.edu/edfirst/bigsix/basics/html>. Consultado el 28 de marzo del 2015.

FERNÁNDEZ VALDERRAMA, LUIS. Gestión documental. Trabajo: IESA Instituto de Estudios Superiores en Administración. Caracas-Venezuela. 2009.

FERNÁNDEZ VALDÉS, M. Metodología para el desarrollo y aplicación del Programa de alfabetización informacional en las bibliotecas y centros de información en ciencias de la salud. ACIMED. 18(5). 2008.

FONT ARANDA, ODALYS, RU, ANTONIO ÁNGEL. Diagnóstico sobre la gestión documental y de archivos en la Universidad Central Marta Abreu de las Villas. Cuba: Caso de estudio. Revista Española de Documentación Científica, 35 (4): 573-598, octubre-diciembre, 2012. [en línea]. Disponible en: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:c6ymDRqKxasJ:redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/download/764/846+&cd=22&hl=es&ct=clnk&gl=cu>. Consultado el 28 de marzo del 2015.

FUSTER, F. Archivística, archivo, documento de archivo. Necesidad de clasificar los documentos. 2001. [en línea]. Disponible en: [http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero\\_articulo?codigo=283269&orden.pdf](http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo?codigo=283269&orden.pdf). Consultado el 31 de enero del 2014.

GARCÍA MORALES, E. Las tecnologías de información y comunicación el proceso de Gestión Documental. 15 (1). 2009.

GARCÍA, O.; RAPOSO, R. M. Y DIOS, R. DE. Gestión de competencias informacionales en las organizaciones. Granada. España: Ed: Academia Española. 2010.

GAUCHI, V. Aproximación teórica a la relación entre los términos gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento. Revista Española de Documentación Científica: 35 (4): 531-554, octubre-diciembre. 2012.

GIL ALFONSO, CARRILLO FRANCISCO J. La creación de conocimiento en las organizaciones a partir del aprendizaje. [en línea]. Disponible en: <http://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099/14111/Gil%20Lopez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Consultado el 31 de enero del 2015.

GÓMEZ, J. A. Alfabetización informacional: Cuestiones básicas. 2005 [en línea]. Disponible en: <http://thinkepi.net/repositorio/alfabetizacion-informacional-cuestiones-basicas>. Consultado el 27 de abril del 2015.

------. Estrategias y modelos para enseñar a usar la información. 2000. Murcia: Editorial KR. ISBN 84-88551-63-0 [en línea]. Disponible en: [http://cisne.sim.ucm.es/search\\*spi/agomez+hernandez/agomez+hernandez/1%2C9%2C22%2CB/frameset&FF=agomez+hernandez+jose+a+dir&1%2C%2C3/indexsort=](http://cisne.sim.ucm.es/search*spi/agomez+hernandez/agomez+hernandez/1%2C9%2C22%2CB/frameset&FF=agomez+hernandez+jose+a+dir&1%2C%2C3/indexsort=). Consultado el 6 de marzo del 2014.

GONZÁLEZ, A. Utilidad de los fondos documentales de archivos como herramienta de superación para docentes y estudiantes universitarios. Cuadernos de Educación y Desarrollo, 2: (18), 2010. [en línea]. Disponible en: <http://www.eumed.net/rev/ced/18/adga.html>. Consultado el 6 de marzo del 2014.

GONZÁLEZ GARCÍA A., PARÉS FERRER, M. Gestión del Conocimiento en Cuba: diseminación de sus resultados de investigación, de 1997-2010. Ciencias de la Información 43 (3): 23- 32, septiembre – diciembre. 2012.

HERNÁNDEZ SAMPIERI, R. Metodología de la Investigación. La Habana: Ed. Félix Varela. 2003. 2t.

IFLA. Proclamación de Alejandría acerca de la Alfabetización Informacional y el aprendizaje de por vida. 2005. [en línea]. Disponible en: <http://www.bibalex.org/infolit2005/Plclamation/alexprocspa.doc>. Consultado el 27 abril del 2011.

IFLA y UNESCO. Directorio Internacional de Recursos para el desarrollo de Habilidades Informativas. 2006. [en línea]. Disponible en: [http://www.uv.mx/usbi\\_ver/unesco/](http://www.uv.mx/usbi_ver/unesco/). Consultado el 3 de mayo del 2015.

IGLESIAS, J. La Alfabetización Informacional en las universidades. Una propuesta de actuación para la Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid. 2006 [en línea]. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/12318/1/Memoriadoc10023.pdf>. Consultado el 14 de marzo del 2015.

ISO15489. Information and Documentation – Records Management – Part 1: General. ISO 15489-1: (E). 2001. p. 3.

KERLINGER, F. N. Investigación del comportamiento: técnicas y metodología. México: Nueva Editorial Interamericana. 1975.

LAU, J. Las Directrices Internacionales para la Alfabetización Informativa. 2004.

LANCASTER, W., PINTO M. Procesamiento de la información científica. Madrid: Arco Libros. 2001. 278 p. ISBN 84-7635-485-1.

LÓPEZ, A. La alfabetización en información como una necesidad para la formación del profesional en la sociedad del conocimiento: El caso de la Universalización de la Educación Cubana. 2007. [en línea]. Disponible en: <http://www.congresoinfo.cu/UserFiles/File/Info/Info2006/Ponencia/86.pdf>.

Consultado el 9 de mayo del 2015.

MARTÍ, Y. Cultura y alfabetización informacional: una aproximación a su estudio. La Habana: Universidad de La Habana. 2002. 34. p.

MATUS SEPÚLVEDA, G. Alfabetización en Información: una experiencia en la Universidad de Playa Ancha. 2004. [en línea]. Disponible en: [http://www.sje.cl/cra/bilbiotecencia/7/7\\_pdf](http://www.sje.cl/cra/bilbiotecencia/7/7_pdf). Consultado el 19 de mayo del 2013.

MELGAREJO, J. Conociendo los Sistemas de Gestión Documental. 2012. [en línea]. Disponible en: <http://conociendosgd.blogspot.com/>. Consultado el 28 de mayo del 2015.

MENA MUGICA, M. La gestión del conocimiento: un imperativo más para la gestión documental en las organizaciones cubanas. Congreso Internacional de Información INFO 2002. La Habana. 2002.

MENESES PLACERES, G. Los programas de alfabetización informacional en las universidades. La Habana: Universidad de La Habana. 2006.

MIJANGOS NOH, JUAN, MANZO CABRERA KARLA. Gestión del conocimiento de tres cuerpos académicos consolidados del área educativa. Sinectica revista electrónica de educación. 38 www.sinectica.iteso.mx. 2011. (Documento pdf).

Modelo de Gestión Documental del Gobierno del Gobierno Vasco. Departamento de justicia y administración pública. [en línea]. Disponible en: <https://es.scribd.com/doc/63098632/Modelo-de-Gestion-Documental>. Consultado: el 13 de febrero del 2014.

Modelo de Gestión Documental del Gobierno de Navarra. 2014. Versión 2. Gobierno de Navarra. [en línea]. Disponible en: <http://www2.unavarra.es/gesadj/seccionNormativa/5gestiondedocumentos.pdf>. Consultado: el 13 de febrero del 2014.

MORAL, ANSELMO DEL. Gestión del Conocimiento. España. Thompson Editores. 2007.

MORALES, F. ¿Qué es alfabetización informacional? 2009. [en línea]. Disponible en: <http://pinakes.educarex.es/numero3/articulo5.htm>. Consultado el 14 de marzo del 2015.

NOFAL NAGLES, G. La gestión del conocimiento como fuente de innovación. Revista EAN (61): 77-88, septiembre-diciembre de 2007. (Documento pdf).

NOTTE, G. La Importancia de una Gestión Documental Integrada. 2009. [en línea]. Disponible en: <http://inghenia.com/wordpress /2009/09/11/la-importancia-de-una-gestion-documental-integrada/>. Consultado el 28 de mayo del 2014.

NÚÑEZ FERNÁNDEZ, E. Organización y gestión de archivos. Gijón: Ediciones TREA. 1999.

OCDE-EUROSTAT. Manual de OSLO. Guía para la interpretación y recogida de datos de innovación. 2006. 194 p.

ORTOLL, E. Gestión del conocimiento y competencia informacional en el puesto de trabajo. [s.n]: [s.l]. 2003.

PÉREZ BORGES AYLÉN. El sistema archivístico institucional (SAI) en las universidades cubanas. Problemas actuales para su implementación. Revista Universidad y Sociedad 5 (3) septiembre-diciembre 2013. Documento pdf.

PINTO, M, URIBE-TIRADO, A. Formación del bibliotecario como alfabetizador informacional. Anuario ThinkEPI. 20115: 13-21.

PINTO M, SALES, D. Alfabetización informacional para una sociedad intercultural: algunas iniciativas desde las bibliotecas públicas. Anales de Documentación. (10): 317-333. 2007.

PÉREZ JACINTO, ALIPIO. Método Delphi. La Habana: Universidad Pedagógica Enrique José Varona, 2005. 15p.

PONJUÁN DANTE, G Gestión documental. 2001 [en línea]. Disponible en: [bvs.sld.cu/revistas/aci/vol19\\_5\\_09/aci02509htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol19_5_09/aci02509htm). Consultado el 29 de mayo del 2015.

----- . Gestión de información: Dimensiones e implementación para el éxito organizacional. Buenos Aires: Nuevo Paradigma. 2004.

Puertos del Estado. Gestión Documental. Nivel 1. [s.a] [en línea]. Disponible en: [http://www.apmarin.com/download/684\\_gd1.pdf](http://www.apmarin.com/download/684_gd1.pdf). Consultado el 28 de mayo del 2014.

Puertos del Estado. Gestión Documental. Nivel 2. [s.a]. [en línea]. Disponible en: [http://www.apalmeria.com/images/stories/file/Empleo/TecnicoFacturacion\\_20150430/ManualesFormativos/Gesti%C3%B3nDocumentalNivel2.pdf](http://www.apalmeria.com/images/stories/file/Empleo/TecnicoFacturacion_20150430/ManualesFormativos/Gesti%C3%B3nDocumentalNivel2.pdf). Consultado el 28 de mayo del 2014.

RADER, H. Information Literacy—An Emerging Global Priority. 2007. [en línea]. Disponible en: <http://www.nclis.gov/libinter/infolitconf&meet/papers/rader-fullpaper.pdf>. Consultado el 28 de marzo del 2015.

RAMOS, Y, CAMACHO, Y. Alfabetización Informacional: estudio de caso en la Facultad de Comunicación de La Habana: Universidad de La Habana. 2006.

RAMALLO, M., ROUSSOS, A. Lo cualitativo un modelo para la comprensión de los métodos de investigación. 2008. Documento de trabajo #216, Universidad de Belgrano. [en línea]. Disponible en: [http://www.ub.edu.ar/investigaciones/dt\\_nuevos/216\\_ramallo.pdf](http://www.ub.edu.ar/investigaciones/dt_nuevos/216_ramallo.pdf). Consultado el 23 de mayo del 2013.

RICKS, A. La gestión de documentos como una función archivística. En la administración moderna de archivos y la gestión de documentos. Programa General de Información. París: UNESCO. 1985.

RUÍZ, E. La Alfabetización Informacional. 2009. [en línea]. Disponible en: <http://www.sociedadelainformacion.com/16/alfabetizacion.pdf>. Consultado el 28 de marzo del 2015.

SANDOVAL YÁÑEZ', CRISTIAN. Propuesta para implementar un sistema de gestión del conocimiento que apoye el diseño de un curso online. Ingeniare. Revista Chilena de Ingeniería. 21 (3): 457-471. 2013. (Documento pdf).

Sociedad informática del Gobierno Vasco. 2008. (Documento pdf).

SOJO WILLIAM. Competencias gerenciales ante las tecnologías de información y comunicación. Ensayo. 2015. [en línea]. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia-2/competencias-gerenciales-ante-las-tecnologias-de-informacion-y-comunicacion-ensayo.html>. Consultado 20 de julio del 2015.

URIBE, A. Estado del arte de la alfabetización informacional en Colombia. 2010. [en línea]. Disponible en: <http://alfincolombia.blogspot.com/>. Consultado el 14 de marzo de 2015.

VENTURA SERGIO. La gestión del conocimiento en las organizaciones. 2011. Gestion.Org. Gestión Empresarial para Pymes. Revista Digital sobre la Gestión de la Empresa y las estrategias empresariales. [en línea]. Disponible en: <http://www.gestion.org/ecommerce/2816/sobre-la-gestion-del-conocimiento/>. Consultado el 14 de marzo del 2015.

WIIG, K. What future knowledge management users may expect. Journal of Knowledge Management. 3 (2): 265. 1997 (Documento electrónico).

### **Bibliografía consultada (ISO 690)**

ACOSTA PRADO, JULIO, LONGO-SOMOZA M, LUIZ FISCHER, A [en línea]. Disponible en: [http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos\\_admon/article/view/7092/573](http://revistas.javeriana.edu.co/index.php/cuadernos_admon/article/view/7092/573)  
5. Capacidades dinámicas y gestión del conocimiento en nuevas empresas de base tecnológica. Consultado 3 mayo del 2014.

-----Condiciones de la gestión del conocimiento, capacidad de innovación y resultados empresariales. Un modelo explicativo [en línea]. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/pege/n35/n35a03.pdf>. Consultado 3 mayo del 2014.

ACRL. Características de los programas de alfabetización en información que sirven como ejemplo de las mejores prácticas. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios. (70): 67-72. 2003.

ACRL. Agenda para la investigación en instrucción bibliográfica y alfabetización informacional. Anales de la Documentación. (8): 83-275. 2005.

ACRL. Normas sobre aptitudes para el desarrollo y uso de la información. 2001. [en línea]. Disponible en: <http://www.ala.org/acrl/ilcomstan.html>. Consultado el 23 de mayo del 2013.

AENOR. Información y Documentación. Gestión de Documentos. Parte I, II: Generalidades. UNE 15489-1-2. Madrid: AENOR. 2006.

AENOR. Información y documentación. Gestión de documentos. Informe técnico-Comité Técnico de Normalización. ISO/TR 15489-1. 2005.

ALA. Characteris TIC of Programs of information Literacy that illustrate Best Practices: A Guideline. 2000. [en línea]. Disponible en: <http://www.ala.org/ala/acrl/acristandards/characterisTIC.htm>. Consultado 3 mayo del 2013.

ALA. Objetivos de formación para la alfabetización en información: un modelo de declaración para bibliotecas universitarias. Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios. (65): 47-71. 2001.

ALA. Guidelines for instruction Programs in Academia Libraries. 2002 [en línea]. Disponible en: [http://www.ala.org/aas1Template.cfm?Section=Information\\_Power&Template=/ContentManagement/ContentDisplay.cfm&ContentID=19937C](http://www.ala.org/aas1Template.cfm?Section=Information_Power&Template=/ContentManagement/ContentDisplay.cfm&ContentID=19937C). Consultado 3 mayo del 2013.

ALA. Presidential Committee on Information Literacy 1989. Final Report. Chicago, EE UU. (Documento pdf).

ALBERCH, R. Los sistemas de gestión de documentos como aliados de las políticas de eficiencia y rentabilidad en los ayuntamientos. 2005. [en línea]. Disponible en: [www.bcn.es/arxiu/publicaciones/castella/publicaciones.htm](http://www.bcn.es/arxiu/publicaciones/castella/publicaciones.htm). Consultado 3 mayo del 2013.

----- . La administración de documentos como función archivística. En Boletín Interamericano de Archivos. 1976. 3: 23-34. Córdoba: CIDA. Directrices Para Estructurar un Programa de Gestión de Documentos en las organizaciones.

ALONSO, J. Pautas para el análisis y diseño de los sistemas de gestión documental de la gestión documental. 2013. [en línea]. Disponible en: [http://www.exabyteinformatica.com/uoc/Informatica/Analisis\\_y\\_diseño/Analisis\\_y\\_diseño\\_%28Modulo\\_1%29.pdf](http://www.exabyteinformatica.com/uoc/Informatica/Analisis_y_diseño/Analisis_y_diseño_%28Modulo_1%29.pdf). Consultado el 23 de mayo del 2014.

----- . La norma ISO 15489: un marco sistemático de buenas prácticas de gestión documental en las organizaciones. [en línea]. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/12263/1/> Consultado 20 de julio del 2015.

ÁLVAREZ DE ZAYAS, SIERRA LOMBARDÍA, V. La Investigación Científica en la sociedad del conocimiento. La Habana: Ed. Pueblo y Educación. 2000. Metodología investig.pdf. (Documento pdf).

ANGULO, N., Ed. De la sociedad de la información a la sociedad del conocimiento: más que un glosario. México, 2005. 970-36-0093-X.

ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Dirección del Sistema Nacional de Archivos. 2004. Instructivo para la elaboración del Cuadro de clasificación Archivística. México: [s.n]. (Documento pdf).

ARTILES-VISBAL. SARA El Modelo de Gestión de Información y Conocimiento: Resultados de su Aplicación en una Empresa en Perfeccionamiento [en línea]. Disponible en: [http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=2396838](http://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=2396838). Consultado 5 febrero del 2014.

ÁVILA, R.B. Metodología de la investigación: Como elaborar la tesis y/o investigación. Perú: Estudios y Ediciones R.A.2001.

ARRAEZ, FREDDY. Gestión del Conocimiento. [en línea]. Disponible en: <http://www.aprender.org.ar/aprender/articulos/conocimiento.htm>. Consultado 5 febrero del 2014.

BARRAGÁN, C. Desarrollando habilidades de información como parte de un aprendizaje basado en la experiencia para los usuarios de la Biblioteca del Tecnológico de Monterrey. Monterrey: [s.n.]. 2006.

BARRIOS FERNÁNDEZ, NORMA. La gestión de información y sus recursos. Parte II: Modelo para la gestión académica. [s.a]. (Documento pdf).

BARZAGAS, Y. Alfabetización y Comportamiento informacional: estudio de caso. Trabajo de grado, Licenciatura en Bibliotecología y Ciencia de la Información. La Habana: Universidad de La Habana. 2005.

BASULTO RUIZ, EMILIA. La alfabetización informacional. Revista Digital Sociedad de la Información. [en línea]. Disponible en: <http://www.sociedadelainformacion.com>. Consultado el 23 de mayo del 2014.

BAWDEN, D. Revisión de los conceptos de alfabetización Informacional y alfabetización digital. 2002. [en línea]. Disponible en: <http://64.233.169.104/search?q=cache:rQbSvYBwgnwJ:www.um.es/fccd/anales/ad05/ad0521.pdf+El+uso+inicial+del+t%C3%A9rmino+por+Zurko+wski+e&hl=es&ct=clnk&cd=1&gl=cu>. Consultado el 28 de marzo del 2015.

BLATT OHIRA, ML. Proposal for the creation of the archiving system at the university of the state of Santa Catarina: trajectory, challenges and perspectives. En Informacao & sociedad de estudos, [s.l.]: [s.n.]. En Base de Datos ISI. 2008. (Documento pdf).

BERNHARD, P. La formación en el uso de la información: una ventaja en la enseñanza superior. Situación actual. 2002. [en línea]. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/archive/00002848/01/ad0522.pdf>. Consultado el 28 de marzo del 2015.

BEAZLEY, HAMILTON. La Continuidad del Conocimiento en las Empresas. Bogotá- Colombia: Editorial Norma.2003.

BRAVO, R. Metodología para el análisis y desarrollo de sistemas complejos: una aproximación al estudio y selección de sus elementos de información. Memoria de tesis para optar al grado de Doctor. Madrid: Universidad complutense de Madrid- Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales. 2001.

BRIONES, GUILLERMO. Metodología de la investigación cuantitativa en las ciencias sociales. Bogotá: Instituto Colombiano para el fomento de la educación superior, ICFES. 2002.

----- . Métodos y técnicas de investigación para las Ciencias Sociales. México: Ed. Trillas, 3era ed. 1999.

BRUCE, S. Information Literacy a Catalyst for Educational Changer a Background Paper. Prague, the Czech Republic.2002 [en línea]. Disponible en:

<http://www.nelis.gov/libinter/f&meet/paper/bruce-fullper.pdf>. Consultado el 28 de marzo del 2013.

BUNDY, A. El marco para la alfabetización informacional en Australia y Nueva Zelanda: principios, normas y práctica, 2004. [en línea]. Disponible en: <http://www.aab.es/pdfs/gtbunormas08.pdf>. Consultado en febrero del 2009.

BUSHA, CH, HARTER, S. Métodos de Investigación en Bibliotecología: Técnicas e interpretación. México: Universidad Nacional Autónoma de México, 1990. 408 p.

BUSTELO, C. Gestión documental y gestión de contenidos en las empresas: Estado del arte 2002 y perspectivas para 2003. Revista: El Profesional de la Información. 12 (2). 2003.

------. Gestión Documental en las Empresas: Una Aproximación Práctica VII. Jornadas Españolas de Documentación. 2000. [en línea] Disponible en <http://www.inforarea.es/Documentos/fesabid.pdf>. Consultado 3 mayo del 2013.

------. Documentos Electrónicos. 2000 [en línea]. Disponible en: [www.bcn.es/arxiu/publicacions/castellano/publicaciones.htm](http://www.bcn.es/arxiu/publicacions/castellano/publicaciones.htm). Consultado el 5 de febrero del 2012.

------. Normas técnicas relacionadas y estándares relacionados con la gestión documental. [s.a]. [en línea]. Disponible en: [http://tic.uis.edu.co/ava/pluginfile.php/151785/mod\\_resource/content/4/espac391a.20uoc.20documental.pdf](http://tic.uis.edu.co/ava/pluginfile.php/151785/mod_resource/content/4/espac391a.20uoc.20documental.pdf). Consultado 20 de julio del 2015.

------. Serie ISO 30300: Sistema de Gestión para los Documentos. SEDIC. 2011. Asociación Española de Información y Documentación. [en línea]. Disponible en: <http://www.sedic.es/DT-n2-SEDIC-ISO30300.pdf>. SEDIC. Asociación Española. Consultado 20 de julio del 2015.

CAMBAR PIRELA, BERTHA, GRATEROL EVELIN. Las Tecnologías de Información y Comunicación en el Proceso de Gestión Documental. En: Omnia, 15 (1): 116-130. 2003.

CAMPILLO, I. Sistemas de Gestión integral de Documentos de archivo para empresas de la construcción del territorio de Camagüey. 2010. (Documento pdf).

CÁRDENAS, A. Acceso universal a la información de la educación de usuarios a la Alfabetización Informacional. Biblioteca Anales de Investigación. (3): 5 – 39. 2007.

CÁRDENAS CRISTI, JIMÉNEZ HERNÁNDEZ. Acceso universal a la información: globalización, cultura y alfabetización. 2007. [en línea]. Disponible en: [revistas/aci/vol15\\_1\\_07/](http://revistas/aci/vol15_1_07/). Consultado el 20 de mayo del 2014.

CASA BARRÁN, ALICIA. La gestión de documentos en países de Iberoamérica y el Caribe [en línea]. Disponible en: <http://www.concla.net/TeoriaArch/Lecturas/modulo%204/GestionDoculbery%20Caribe-Casas.pdf>. Consultado el 20 de mayo del 2014.

CASTAÑEDA, A. La biblioteca universitaria hacia la alfabetización informacional de profesores e investigadores. En J. Cortes y B. Mears. Implementación de programas de alfabetización informativa: contextos y experiencias. (p. 236-241). Chihuahua, México: Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. 2006.

CASTELL, MANUEL. La era de la información: Economía, Sociedad y Cultura. Editorial Alianza. 2005.

CASTILLO GUEVARA, JORGE DEL, MENA MUGICA, M. La gestión de documentos de archivo en el actual contexto organizacional y la introducción a la Norma ISO 15489. Revista Cubana de ACIMED. 22 (1):47-59. 2011 [en línea]. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/aci/v22n1/aci05111.pdf>. Consultado el 23 de abril del 2015.

CAU Conferencia de Archiveros de las Universidades Españolas. Recomendaciones para Archivos universitarios. [en línea]. Disponible en: <http://cau.crue.org/Quehacemos/documentos/recomendaciones.html>. Consultado el 23 de abril del 2015.

CHÁVEZ MONTEJO, YARELYS, PÉREZ SOUSA, HILDA. Gestión documental, Gestión de información y Gestión del conocimiento: nociones e interrelaciones. Revista Reflexiones. 8-9: (8-9), 2012-13.

CILIP. Informacion literacy: definition. 2004. [en línea]. Disponible en: <http://www.cilip.org.uk/policyadvocacy/informationliteracy/definition/default.htm>. Consultado el 23 de abril del 2015.

CITMA. Bases para la introducción de la gestión del conocimiento en cuba. La Habana: Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente (CITMA), 2002.

CODINA, L. ¿Qué es un sistema de gestión documental? 2005. [en línea]. Disponible en: [www.elprofesionalde lainformacion.com/contenidos/queesunsistemadegestiondocumental.html](http://www.elprofesionalde lainformacion.com/contenidos/queesunsistemadegestiondocumental.html). Consultado 3 mayo del 2005.

CONDE VILLAVERDE, M. Manual de Tratamiento de Archivos Administrativos. Madrid: Dirección de Archivos Estatales. 1993.

CORNELLA, A. Como sobrevivir a la Infoxicación. Conferencia del acto de entrega de títulos de los Programas de Formación de Postgrado del año académico 1999-2000. 2002.

----- . Extranet. El impacto de la información digital en las organizaciones. [en línea]. Disponible en: [http://www.extra\\_net.net/articulos/en960.228.html](http://www.extra_net.net/articulos/en960.228.html). Consultado 3 mayo del 2005.

----- . La gestión de la información en las organizaciones. 2000.

CORTES ALONSO, V. Manual de Archivos Municipales. Madrid: Ed. ANABAD. 1989.

CORTÉS, J. Directrices para el desarrollo de habilidades informacionales: propuesta IFLA abreviada. Revista Brasileira de Biblioteconomía e Documentação, 2 (1): 83 -104. 2006.

-----, Normas sobre Alfabetización Informativa en Educación Superior. 2002. Ciudad Juárez, Chihuahua, México. [en línea]. Disponible en: <http://bivir.uacj.mx/dhi/DocumentosBasicos/Docs/Declaratorias/DeclaratoriaTercerDHI.pdf> .Consultado el 10 de febrero del 2012.

CORTES, J, MEARS B. Implementación de programas de alfabetización informativa: contextos y experiencias. México: Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. [s.a].

COOK MICHAEL. Manual of Archival Description. 1986. [en línea]. Disponible en: <http://cc.bingj.com/cache.aspx?q=Michael+Cook+%2b+Manual+of+Archival+Description&d=4637758711928520&mkt=es-ES&setlang=es-ES&w=QUHjojszqNU9Aj8x4daTibYP8ISwrvyA>. Consultado 3 mayo del 2005.

Criterios para la valoración. Andalucía: Asociación de Archiveros. 1994.

CRUZ MUNDET, J. Manual de archivística. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruiz Pérez. 1999.

-----, La gestión de documentos en las organizaciones. Madrid: Ediciones Pirámides. 2006.

-----Gestión de Documentos en el Estado Español. Balance y Perspectivas. Métodos de Información. Marzo - Mayo. 4: (17-18): 13-27. 1997.

-----, La gestión de los documentos electrónicos como función archivística. Madrid: Ediciones Pirámides. 2003.

DAVENPORT, T, L. PRUSAK. Conocimiento en acción. Cómo las organizaciones manejan lo que saben. 1ra. edición. Buenos Aires: Pearson Education, 2001. 256 p. ISBN: 987-9460-29-4.

D'ALÒS-MONER, ADELA. Gestión de documentos: sonrisas y lágrimas. El profesional de la información. 20 (4): 456-459, julio-agosto 2011. [en línea]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.3145/epi.2011.jul.14>. Consultado el 28 de marzo del 2015.

Declaración de Alejandría sobre la alfabetización informacional y el aprendizaje a lo largo de la vida. 2005. [en línea]. Disponible en: <http://www.ifla.org/III/wsis/BeaconInfSoc-es.html>. Consultado el 28 de marzo del 2015.

Declaración de Praga. 2003. [en línea]. Disponible en: <http://www.comitesabertos.org/declaracion/Praga.pdf>. Consultado el 28 de marzo del 2015.

Decreto-Ley 265 del Sistema Nacional de archivos de la República de Cuba. 2009.

Decreto Ley No. 221. De los Archivos de la República de Cuba. 2001.

DELGADO LÓPEZ- CÓZAR, E. Los métodos de investigación empleados en la literatura científica producida en Biblioteconomía y Documentación. España: Universidad de Granada.pdf. [s.a].

DÍAZ DÍAZ, T. Propuesta de un Programa de ALFIN para la ECOAI 8 de Camagüey. Universidad de Camagüey / Universidad de La Habana: Universidad de Camagüey. 2009. 105. p.

DÍAZ RODRÍGUEZ, VICTORIA Gestión del conocimiento y tecnología de Información y comunicaciones. Revista EAN (58): 41-60, septiembre-diciembre 2006.

Diccionario de terminología archivística. Madrid: Dirección de archivos estatales. 1992.

Dictionary of archival terminology. English and French; with equivalents in Dutch, German, Italian, Russian and Spanish = Dictionnaire de terminologie archivistique. London; Paris: [ s.n]. 1998.

DIOS ARIAS DE R. La gerencia de los servicios de información en el Archivo Histórico de Camagüey a través de un catálogo en línea. Camagüey: Universidad de Camagüey. 2008.

Directory of Online Resources for Information Literacy Programs, Projects, and Initiatives concerning Information Literacy in Higher Education. 2006. [en línea]. Disponible en: <http://bulldogs.tlu.edu/mdibble/doril/academic.html>. Consultado el 10 de abril del 2015.

DOYLE, C. S. Outcome Measures for Information Literacy within the National Education Goals of 1990: Final Report to National Forum on Information Literacy. 1992. [en línea]. Disponible en: [http://eric.ed.gov/ERICDocs/data/ericdocs2sql/content\\_storage\\_01/0000019b/0/13/2c/6e.pdf](http://eric.ed.gov/ERICDocs/data/ericdocs2sql/content_storage_01/0000019b/0/13/2c/6e.pdf). Consultado el 23 de abril del 2015.

DRUKER, PETER. The Age of Discontinuity; Guidelines to Our changing Society. Harper and Row Barnes, Stuart, Knowledge Management Systems : Theory and Practice Ed. Thomson. 2001.

DUPLA DEL MORAL, A. Manual de Archivos de Oficina para Gestores. Madrid: Comunidad de Madrid-Marcial Pons. 1997.

DURANTI, L. The Odyssey of records managers Part I: from the dawn of civilization to the fall of the Roman Empire. ARMA. Records Management Quarterly. 23(3): 3. 1989.

DURANTI, L. Influencia del entorno tecnológico en la teoría archivística. En: Congreso Internacional de Archivos, XIV, Sevilla 2000. Resúmenes de las ponencias. [s.l.]: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, Secretaría de Estado de Cultura, 2000. p. 16.

EDMUNDS, H. The focus group research handbook. NTC/Contemporary Publishing Group, Chicago. 1999.

EID. Euroreferencial en Información y Documentación. Volumen 1: Competencias y aptitudes de los profesionales europeos de información y documentación. Madrid, SEDIC, 2004. p. 84-609-3634-1.

EISENBERG, M. B. Modelo Big6 Skills. ¿Qué son los "Big6 Skills"? 2008. [en línea]. Disponible en: <http://www.eduteka.org/AplicaBig6.php> Consultado el 28 de marzo del 2015.

\_\_\_\_\_. Information problem solving, the big six approach to library and information skills instruction. 1999 [en línea]. Disponible en: <http://edweb.sdsu.edu/edfirst/bigsix/basics/html>. Consultado el 28 de marzo del 2015.

FERNÁNDEZ VALDERRAMA, L. Gestión documental. Trabajo: IESA Instituto de Estudios Superiores en Administración. Caracas-Venezuela. 2009.

FERNÁNDEZ VALDÉS, M. Metodología para el desarrollo y aplicación del Programa de alfabetización informacional en las bibliotecas y centros de información en ciencias de la salud. ACIMED.18 (5), 2008.

FERNÁNDEZ, A. B. Estado actual de la Gestión Documental en Empresas en Perfeccionamiento. Habana: [s.n]. 2009.

FONT ARANDA, ODALYS, RU, ANTONIO ÁNGEL. Diagnóstico sobre la gestión documental y de archivos en la Universidad Central Marta Abreu de las Villas. Cuba: Caso de estudio. Revista Española de Documentación Científica, 35 (4):

573-598, octubre-diciembre, 2012. [en línea]. Disponible en: <http://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:c6ymDRqKxasJ:redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/download/764/846+&cd=22&hl=es&ct=clnk&gl=cu>. Consultado el 28 de marzo del 2015.

FUSTER, F. Archivística, archivo, documento de archivo. Necesidad de clasificar los documentos. 2001. [en línea]. Disponible en: [http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero\\_articulo?codigo=283269&orden.pdf](http://dialnet.unirioja.es/servlet/fichero_articulo?codigo=283269&orden.pdf). Consultado el 31 de enero del 2014.

GARCÍA, O.; RAPOSO, R. M. Y DIOS, R. DE. Gestión de competencias informacionales en las organizaciones. Granada. España: Ed: Academia Española. 2010.

GARCÍA EUSTOQUIO R. Capital social, conocimiento y efectividad organizacional. [en línea]. Disponible en: <http://200.74.222.178/index.php/enlace/article/view/19116/19095>. Consultado el 31 de enero del 2015.

GARCÍA MORALES, E. Las tecnologías de información y comunicación el proceso de Gestión Documental. 15 (1). 2009.

GAUCHI, V. Aproximación teórica a la relación entre los términos gestión documental, gestión de información y gestión del conocimiento. Revista Española de Documentación Científica. 35 (4): 531-554, octubre-diciembre, 2012. (Documento pdf).

GIL ALFONSO J, CARRILLO FRANCISCO J. La creación de conocimiento en las organizaciones a partir del aprendizaje. [en línea]. Disponible en: <http://upcommons.upc.edu/bitstream/handle/2099/14111/Gil%20Lopez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>. Consultado el 31 de enero del 2015.

Globalización y desarrollo. [en línea]. Disponible en: <http://www.un.org/esa/desa/ousg/books/book02.html>. Consultado Febrero 14, del 2015.

GÓMEZ, J. A. Alfabetización informacional: Cuestiones básicas. 2005 [en línea]. Disponible en: <http://thinkepi.net/repositorio/alfabetizacion-informacional-cuestiones-basicas>. Consultado el 27 de abril del 2015.

------. Estrategias y modelos para enseñar a usar la información. 2000. Murcia: Editorial KR. ISBN 84-88551-63-0 [en línea]. Disponible en: [http://cisne.sim.ucm.es/search\\*spi/agomez+hernandez/agomez+hernandez/1%2C9%2C22%2CB/frameset&FF=agomez+hernandez+jose+a+dir&1%2C%2C3/indexsort=-](http://cisne.sim.ucm.es/search*spi/agomez+hernandez/agomez+hernandez/1%2C9%2C22%2CB/frameset&FF=agomez+hernandez+jose+a+dir&1%2C%2C3/indexsort=-) Consultado el 6 de marzo del 2014.

GONZÁLEZ, A. Utilidad de los fondos documentales de archivos como herramienta de superación para docentes y estudiantes universitarios. 2010. [en línea] Disponible en <http://www.eumed.net/rev/ced/18/adga.html>. Cuadernos de Educación y Desarrollo, 2 (18). Consultado el 6 de marzo del 2014.

GONZÁLEZ GARCÍA, PARÉS FERRER, M. Gestión del Conocimiento en Cuba: diseminación de sus resultados de investigación, de 1997-2010. Ciencias de la Información 43 (3): 23- 32, septiembre – diciembre. 2012.

GUERRERO QUESADA, D. Diseño de un sistema de información para la acreditación y evaluación de titulaciones universitarias. España: Universidad de Granada. Departamento de Biblioteconomía y Documentación. 2005.

HERNÁNDEZ SAMPIERI, R. Metodología de la Investigación. La Habana: Ed. Félix Varela. 2003. 2t.

HEREDIA HERRERA, A. Archivística General: Teoría y Práctica. 5ta ed. Sevilla: Servicio de Publicaciones de la Diputación de Sevilla. 1993.

HJELT, M., BJORK, BC. End-user views on electronic document management in construction. Valencia, SPAIN. 6th European Conference on Product and Process Modelling. En Base de Datos del ISI. 2006.

IFLA y UNESCO. Directorio Internacional de Recursos para el desarrollo de Habilidades Informativas. 2006. [en línea]. Disponible en: [http://www.uv.mx/usbi\\_ver/unesco/](http://www.uv.mx/usbi_ver/unesco/). Consultado el 3 de mayo del 2015.

IFLA. Directrices para la evaluación de alfabetización informativa. 2004.

IFLA/FAIFE. Manifiesto de la IFLA/UNESCO sobre Internet Directrices.2006. [en línea]. Disponible en: <http://www.ifla.org/III/misc/im-s.htm>. Consultado el 3 de mayo del 2015.

IFLA. Proclamación de Alejandría acerca de la Alfabetización Informacional y el aprendizaje de por vida. 2005. [en línea]. Disponible en: <http://www.bibalex.org/infolit2005/Plclamation/alexprocspa.doc>. Consultado el 27 abril 2011.

IGLESIAS, J. La Alfabetización Informacional en las universidades. Una propuesta de actuación para la Biblioteca de la Universidad Complutense de Madrid. 2006 [en línea]. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/12318/1/Memoriadoc10023.pdf>. Consultado el 14 de marzo del 2015.

ISO 15489. Information and Documentation – Records Management. 2001 – Part 1: General. ISO 15489-1: (E). p. 3.

ISO 15489-1: ISO/TR 15489. Information and Documentation – Records Management. 2006. [en línea]. Disponible en: [http://isotc.iso.org/webquest/tc46sc11/index\\_es.html](http://isotc.iso.org/webquest/tc46sc11/index_es.html). Consultado el 14 de marzo del 2015.

ISO 23081-1. Información y Documentación.- Procesos de gestión de documentos- Metadatos para la gestión de documentos. Parte 1: Principios, Revista Española de Documentación Científica, XXXI (2): 273- 301. 2008.

JACOBSON, I.; BOOCH, G., RUMBAUGH, J. El Proceso Unificado de Desarrollo de Software. Addison-Wesley. Prólogo, Capítulos 1-5, Apéndice A. Visión General de UML, Apéndice LÓPEZ, J. A. En: Metodología de la investigación pedagógica. La Habana: Instituto Pedagógico Latinoamericano y del Caribe (IPLAC). 2000.

KERLINGER, F. N. Investigación del comportamiento: técnicas y metodología. México: Nueva Editorial Interamericana. 1975.

----- Enfoque conceptual de la investigación del comportamiento. México: Nueva Editorial Interamericana. 1979.

----- Multiple regression in behavioral research. Nueva Ynrk: Hnlt. Rinehart and Winston. 1973.

LAHERA, Y. Diseños de programas de alfabetización informacional. 2007. [en línea]. Disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15\\_3\\_07/aci09307.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol15_3_07/aci09307.htm). Consultado el 14 de marzo del 2015.

LAU, J. Las Directrices Internacionales para la Alfabetización Informativa. 2004.

LAU, J., CORTÉS, J. Desarrollo de habilidades informativas en instituciones de Educación Superior. México: Universidad: Autónoma de Ciudad Juárez. 2000.

LÓPEZ, A. La alfabetización en información en la formación del profesional de la Universalización de la Educación Superior un estudio en la Universidad de Matanzas. Tesis de Maestría. Matanzas: Universidad de Matanzas, Cuba. 2005.

----- La alfabetización en información como una necesidad para la formación del profesional en la sociedad del conocimiento: El caso de la Universalización de la Educación Cubana. 2007. [en línea]. Disponible en:

<http://www.congresoinfo.cu/UserFiles/File/Info/Info2006/Ponencia/86.pdf>.

Consultado el 9 de mayo del 2015.

Manual de archivística. Madrid: Fundación Germán Sánchez. 1999.

Manual de procedimientos para el tratamiento documental. La Habana: Archivo Nacional de la República de Cuba- Sistema Nacional de Archivos. 2008.

MARTÍ, Y. Cultura y alfabetización informacional: una aproximación a su estudio. La Habana: Universidad de La Habana, 2002. 34. p.

MATUS SEPÚLVEDA, G. Alfabetización en Información: una experiencia en la Universidad de Playa Ancha. 2004. [en línea]. Disponible en: [http://www.sje.cl/cra/bilbiiodocencia/7/7\\_pdf](http://www.sje.cl/cra/bilbiiodocencia/7/7_pdf). Recuperado el 19 de mayo del 2013.

-----, "Qué se ha investigado en Chile respecto a Habilidades de Información". En: Seminario "Desarrollando profesionales con Habilidades de Información desde la Educación Superior". Valparaíso: Universidad de Playa Ancha. 2005.

MCHUGH, A. [et al]. Bringing self-assessment home: Repository profiling and key lines of enquiry within DRAMBORA. En Archiving Conference.. [s.l.]: [s.n.]. Base de Datos del ISI. 2008.

MELGAREJO, J. Conociendo Los Sistemas de Gestión Documental. 2012 [en línea]. Disponible en: <http://conociendosgdb.blogspot.com/>. Recuperado el 28 de mayo del 2015.

MENA MUGICA, M. La gestión del conocimiento: un imperativo más para la gestión documental en las organizaciones cubanas. Congreso Internacional de Información INFO 2002. La Habana. 2002.

-----, Gestión documental y organización de archivos. La Habana: Editorial Félix Varela. 2007.

MENDOZA NAVARRO, AÍDA. ISO 30300 y 30301: su incidencia en los archivos. 2015. [en línea]. Disponible en: [http://www.gestionpublica.org.pe/plantilla/rxv5t4/1029474941/enl4ce/2013/mar/rev\\_ges\\_1802.pdf](http://www.gestionpublica.org.pe/plantilla/rxv5t4/1029474941/enl4ce/2013/mar/rev_ges_1802.pdf). Consultado 20 de julio del 2015.

MENESES PLACERES, G. Los programas de alfabetización informacional en las universidades. La Habana: Universidad de La Habana. 2006.

MENESES, G, VÁZQUEZ, M. Un acercamiento a la alfabetización en información: la experiencia de CDICT de la Universidad Central de Las Villas. [en línea]. Disponible en: <http://intranet.dict.uh.cu/II%20encuentro%20de%20bibliotecas>. Consultado el 10 septiembre del 2011.

----- . Aproximaciones teóricas a la evaluación de la alfabetización informacional en la educación superior. ACIMED 18(1). 2008.

MENOU, J. La Alfabetización informacional dentro de las políticas nacionales sobre tecnologías de la información y comunicación (TIC): la cultura de la información, una dimensión ausente. [s.a]. [en línea]. Disponible en: <http://www.eprints.rclis.org/2975/>. Consultado el 23 de abril del 2015.

MERTON, R. K., P. KENDALL. *The Focused interview*. 1956. 81 p.

MIJANGOS NOH, JUAN C, MANZO CABRERA KARLA. Gestión del conocimiento de tres cuerpos académicos consolidados del área educativa. Sinectica revista electrónica de educación. 38 [www.sinectica.iteso.mx](http://www.sinectica.iteso.mx). 2011. (Documento pdf).

Modelo de requisitos para la gestión de documentos electrónicos de archivo especificación MoReq. Bruselas – Luxemburgo: CECA-CEE-CEEA, 2001.

Modelo de Gestión Documental del Gobierno de Navarra. 2014. Versión 2. Gobierno de Navarra. [en línea]. Disponible en: <http://www2.unavarra.es/gesadj/seccionNormativa/5gestiondedocumentos.pdf>. Consultado: el 13 de febrero del 2014.

Modelo de Gestión Documental del Gobierno del Gobierno Vasco. Departamento de justicia y administración pública. [en línea]. Disponible en: <https://es.scribd.com/doc/63098632/Modelo-de-Gestion-Documental>. Consultado: el 13 de febrero del 2014.

MORAL, ANSELMO DEL. Gestión del Conocimiento. España: Thompson Editores. 2007.

MORALES, F. ¿Qué es alfabetización informacional? 2009. [en línea]. Disponible en: <http://pinakes.educarex.es/numero3/articulo5.htm>. Consultado el 14 de marzo de 2015.

M. SOOP, SOOP, M. Introduction to geostationary orbits. ESA Scientific & Technical Publications Branch, ESTEC. 1983.

NAKKIRAN N. SUNASSEE and DAVID A. SEWRY. An Investigation of Knowledge Management Implementation Strategies, SAICSIT '03: Proceedings of the 2003 annual research conference of the South African institute of computer scientists and information technologists on Enablement through technology. 2003.

NOFAL NAGLES, G. La gestión del conocimiento como fuente de innovación. Revista EAN (61): 77-88, septiembre-diciembre de 2007. (Documento pdf).

NOTTE, G. La Importancia de una Gestión Documental Integrada. 2009. [en línea]. Disponible en: <http://inghenia.com/wordpress /2009/09/11/la-importancia-de-una-gestión-documental-integrada/>. Consultado el 28 de mayo del 2014.

NÚÑEZ FERNÁNDEZ, E. Organización y Gestión de Archivos. Gijón: Ediciones TREA. 1999.

OCDE-EUROSTAT. Manual de OSLO. Guía para la interpretación y recogida de datos de innovación. 2006. 194 p.

ORTIZ ÁLVAREZ, MARÍA N. Los beneficios que se obtienen con la elaboración de las Tablas de retención. [s.l]: [s.n]. 2003.

ORTOLL, E. Gestión del conocimiento y competencia informacional en el puesto de trabajo. [s.l]: [s.n]. 2003.

PAÑOS, A. Reflexiones sobre el papel de la información como recurso competitivo de la empresa. Anales de la Documentación. (2): 21- 38, 2000.

PARDINAS, F. Metodología y técnicas de investigación en Ciencias sociales. México, D. F. siglo XXI Editores. Decimotercera edición. 1975.

PÉREZ, R. Los “Focus Group” y el conocimiento, UCV. Caracas, 2008. (Documento pdf).

PÉREZ JACINTO. Método Delphi. La Habana: Universidad Pedagógica Enrique José Varona. 2005. 15p.

PÉREZ BORGES AYLÉN. El sistema archivístico institucional (SAI) en las universidades cubanas. Problemas actuales para su implementación. Revista Universidad y Sociedad 5 (3), septiembre-diciembre 2013. Documento pdf.

PINTO M., & SALES, D. Alfabetización informacional para una sociedad intercultural: algunas iniciativas desde las bibliotecas públicas. Anales de Documentación. (10): 317-333. 2007.

----- Alfabetizar en información desde la biblioteca universitaria en la era del conocimiento y en el marco de la convergencia europea: Diseño de herramientas para el aprendizaje virtual. 2006. [en línea]. Disponible en: <http://www.rediris.es/list/sdis>. Consultado el 7 de abril del 2015.

PONJUÁN DANTE, G. Gestión Documental, de Información y del Conocimiento: Puntos de Contacto y Diferencias. Revista Ciencias de la información. 34 (3). 2003.

----- . Gestión de Información en las Organizaciones: Principios, conceptos y aplicaciones. Santiago de Chile: CECAPI. 1989. 222 p.

----- . Gestión documental. 2001. [en línea]. Disponible en: [bvs.sld.cu/revistas/aci/vol19\\_5\\_09/aci02509htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol19_5_09/aci02509htm). Consultado el: 29 de mayo del 2015.

----- . Introducción a la Gestión del Conocimiento. La Habana: Editorial Félix Varela. 2009.

----- . Gestión de información: Dimensiones e implementación para el éxito organizacional. Buenos Aires: Nuevo Paradigma, 2004.

PRESSMAN, R. Ingeniería del Software: un enfoque práctico. España. Ed: McGraw-Hill/Interamericana de España. 2002.

Proyecto de investigación Gerencia de los Recursos de Información en las Organizaciones. (GRIO). Camagüey: Universidad de Camagüey. 2008.

Puertos del Estado. Gestión Documental. Nivel 1 [s.a]. [en línea]. Disponible en: [http://www.apmarin.com/download/684\\_gd1.pdf](http://www.apmarin.com/download/684_gd1.pdf). Consultado el 28 de mayo de 2014.

Puertos del Estado. Gestión Documental. Nivel 2. [s.a]. [en línea]. Disponible en: [http://www.apalmeria.com/images/stories/file/Empleo/TecnicoFacturacion\\_20150430/ManualesFormativos/Gesti%C3%B3nDocumentalNivel2.pdf](http://www.apalmeria.com/images/stories/file/Empleo/TecnicoFacturacion_20150430/ManualesFormativos/Gesti%C3%B3nDocumentalNivel2.pdf). Consultado el 28 de mayo del 2014.

QUINTERO BERTIERI Organizaciones, niveles y territorio en la perspectiva de un modelo de gestión de los sistemas regionales de ciencia, tecnología e innovación. [en línea]. Disponible en: [http://www.researchgate.net/profile/JOSE\\_RAMIRO\\_BERTIERI\\_QUINTERO/publication/266617677\\_ORGANIZACIONES\\_NIVELES\\_Y\\_TERRITORIO\\_EN\\_LA\\_PERSPECTIVA\\_DE\\_UN\\_MODELO\\_DE](http://www.researchgate.net/profile/JOSE_RAMIRO_BERTIERI_QUINTERO/publication/266617677_ORGANIZACIONES_NIVELES_Y_TERRITORIO_EN_LA_PERSPECTIVA_DE_UN_MODELO_DE)

LA\_PERSPECTIVA\_DE\_UN\_MODELO\_DE\_GESTIN\_DE\_LOS\_SISTEMAS\_REGIONALES\_DE\_CIENCIA\_TECNOLOGA\_E\_INNOVACION/links/5435b7960cf2643ab9867eab.pdf.pdf. Consultado el 28 de mayo del 2015.

RADER, H. Information Literacy—An Emerging Global Priority. 2007. [en línea]. Disponible en: <http://www.nclis.gov/libinter/infolitconf&meet/papers/rader-fullpaper.pdf>. Consultado el 28 de marzo del 2015.

RAMALLO, M., ROUSSOS, A. Lo cualitativo, un modelo para la comprensión de los métodos de investigación. 2008. Documento de trabajo #216, Universidad de Belgrano. [en línea]. Disponible en: [http://www.ub.edu.ar/investigaciones/dt\\_nuevos/216\\_ramallo.pdf](http://www.ub.edu.ar/investigaciones/dt_nuevos/216_ramallo.pdf). Consultado el 23 de mayo del 2013.

RAMOS, Y, CAMACHO, Y. Alfabetización Informacional: estudio de caso en la Facultad de Comunicación de La Habana. La Habana: Universidad de La Habana. 2006.

Resolución 297/2003 del Ministerio de Finanzas y Precio, 2003. [en línea]. Disponible en: [http://www.betsime.disaic.cu/secciones/jur\\_ef\\_04.htm](http://www.betsime.disaic.cu/secciones/jur_ef_04.htm). Documento pdf.

Reglamento. Trabajo docente y metodológico. Resolución No. 210/2007 del Ministerio de Educación Superior. República de Cuba. 2007.

RICKS, A. La gestión de documentos como una función archivística en la administración moderna de archivos y la gestión de documentos. Programa General de Información. París: UNESCO. 1985.

RODRÍGUEZ BORRELL, C.M. Estrategia para educar usuarios. 2006. [en línea]. Disponible en: <http://www.congreso-info.cu/UserFiles/File/Info/Info2006/Ponencias/120.pdf>. Consultado el 28 de marzo del 2015.

ROEL PINEDA, VIRGILIO. La Tercera Revolución Industrial y La Era Del Conocimiento, 3a ed Lima: UNMSM, Fondo Editorial. 1998.

ROJAS SORIANO, R. Guía para realizar investigaciones sociales. México, D. F: Universidad Autónoma de México. Sexta edición. 1981.

ROMERO TALLA, M. Manuel. Archivística y archivos. Soportes, edificios y organización. Carmona: Asociación de Archiveros de Andalucía. 1994.

RUÍZ, E. La Alfabetización Informacional. 2009 [en línea]. Disponible en: <http://www.sociedadelainformacion.com/16/alfabetizacion.pdf>. Consultado el 28 de marzo del 2015.

SALDARRIAGA RÍOS. JUAN Responsabilidad social y gestión del conocimiento como estrategias de gestión humana. [en línea]. Disponible en: [http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0123-59232013000100014&lng=en&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0123-59232013000100014&lng=en&nrm=iso&tlng=es). Consultado el 28 de marzo del 2015.

SÁNCHEZ, N., I. ALFONSO Las competencias informacionales en las ciencias biomédicas: una aproximación a partir de la literatura publicada ACIMED. 15(2), 2007.

SANDOVAL YÁÑEZ, CRISTIAN. Propuesta para implementar un sistema de gestión del conocimiento que apoye el diseño de un curso online. Ingeniare. Revista chilena de ingeniería. 21 (3): 457-471. 2013. (Documento pdf).

SANTIAGO JUAN, ROUSSOS ANDRÉS. Documentos de Trabajo. El *focus group* como técnica de investigación cualitativa. Buenos Aires: Universidad de Zabala. 2010. (Documento pdf).

SANTOS ANGULO, J. Política Provincial de Información, Portal de la Ciencia en Camagüey, 2010. [en línea]. Disponible en: <http://localhost/siscien>. Consultado 22 Abril del 2010.

SANTOS CUESTA, A. Gestión de competencias. Perfeccionamiento Empresarial. La Habana. 2001. p. 959-02-0324-8.

SEDIC. Asociación Española. [en línea]. Disponible en: <http://www.sedic.es/DT-n2-SEDIC-ISO30300.pdf>. Consultado 20 de julio del 2015.

SENGE, P. La quinta Disciplina. Barcelona, Granica, 1990.

----- . La quinta disciplina: cómo impulsar el aprendizaje en la organización inteligente. Barcelona, Gedisa, 1993. 490 p.

SIDNEY G, W. On coase, competence, and the corporation. Oxford University Press, 1994. 189 p.

SIMON, H. Applying information technology to organizational design Public Administration Review. 33(3): 268-278.1973.

Sistema de Información Documental en Red Asturias (SIDRA). 2012. [en línea]. Disponible en: [www.sistemasdegestion/Sistema%20de%20Informaci%C3%B3n%20Documental%.pdf](http://www.sistemasdegestion/Sistema%20de%20Informaci%C3%B3n%20Documental%20.pdf). Consultado el 14 de marzo del 2015.

Sistemas de Gestión Documental: La Sociedad Informática del Gobierno Vasco 2008. (Documento pdf).

Sistemas de Gestión documentales. [s.n]. [en línea]. Disponible en: [http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1993/mayo/qu\\_es\\_un\\_sistema\\_de\\_gestin\\_documental.html](http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1993/mayo/qu_es_un_sistema_de_gestin_documental.html). ]. Consultado el 5 de enero del 2012.

Sociedad Americana para Pruebas de materiales. (ASTM). [en línea]. Disponible en: <http://www.cyclopaedia.es/wiki/Sociedad-Americana-para-Pruebas-de-Materiales>. Consultado 20 de julio del 2015.

La Sociedad de la Información y del Conocimiento. [en línea]. Disponible en: <http://ares.cnice.mec.es/informes/09/documentos/9.htm>. Consultado 20 de julio del 2015.

SOJO WILLIAM. Competencias gerenciales ante las tecnologías de información y comunicación. Ensayo. 2015. [en línea]. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/administracion-estrategia-2/competencias-gerenciales-ante-las-tecnologias-de-informacion-y-comunicacion-ensayo.html>. Consultado 20 de julio del 2015.

SOMOZA FERNÁNDEZ, M. Análisis de los tutoriales web creados por bibliotecas. Biblioteconomía y documentación. Barcelona: Universidad de Barcelona. 2009. 308. p.

SOTO BALBÓN, M, BARRIOS FERNÁNDEZ. Gestión del conocimiento. Parte II. Modelo de gestión por procesos. ACIMED. 14 (3), 2006.

SOOP, M. Introduction to geostationary orbits. [s.l], ESA Scientific & Technical Publications Branch, ESTEC. 1983.

SUÁREZ-BALSEIRO, CARLOS A. ¿Será nuestro pasado prólogo?: Urgencia de administración de documentos en las organizaciones cubanas. Revista Ciencias de la Información. 25. (3): 111-116, September de 1994.

SVEIBY, K. The new organizational wealth: managing and measuring knowledge-based assets. San Francisco: Berrett-Koehler. 1997.

SYBILLA A, C. The Delphi Connection: Public Library Know Thyself Wilson Library Bulletin. (52): 703-706, 1978.

SYBIL, D, CABALLERO, L. Las Competencias Gerenciales en tiempos de virtualización. 2001.

Tablas de retenciones documentales (TRD). [s.a]. [en línea]. [documental.univalle.edu.co/ARCHIVOSPDF/minimanual.pdf](http://documental.univalle.edu.co/ARCHIVOSPDF/minimanual.pdf). Consultado el 6 de marzo del 2012.

TEJEDOR, AGUIRRE. Modelo de gestión del conocimiento de KPMG CONSULTING, 1998. [en línea]. Disponible en: [www.gestiondelconocimiento.com](http://www.gestiondelconocimiento.com). Consultado el 6 de marzo del 2012.

THIBODEAU, KENNETH. Conservación y migración de documentos electrónicos: situación actual. En: Congreso Internacional de Archivos, XIV, Sevilla 2000. Resúmenes de las ponencias. [s.l.]: Ministerio de Educación, Cultura y Deporte, Secretaría de Estado de Cultura, 2000. p. 16.

TIC y globalización. [en línea]. Disponible en: <http://TICyglobalizacion.blogspot.com/>. Consultado 15 de Febrero del 2015.

Transdisciplinariedad. [en línea]. Disponible en: <http://prof.usb.ve/miguelm/transdiscylogicalectica.html>. Consultado 16 de Febrero del 2015.

TRIANA-VELÁZQUEZ. YURY La gestión documental como soporte del sistema de gestión del conocimiento en las organizaciones cubanas. Revista Científica Avances. 12 (1), enero-marzo, 2010.

TOBÓN, S. Formación basada en competencias: Pensamiento complejo, diseño curricular y didáctica. Bogotá: Ecoe. 2005. 69 p.

TORRE MERINO, J, MARTÍN-PALOMINO Y BENITO MERCEDES. Metodología para la identificación y valoración de fondos documentales. Ministerio de educación Cultura y deportes. Madrid: [s.n]. 2000.

TUCKETT, H., Ed. Computer literacy, information literacy and the role of the instruction librarian, in Coping with information illiteracy: bibliographic instruction for the information age, GE Mensching and TB Mensching 1989. p.21-31.

ÚBEDA, M. and S. VICENTE Las 4cs de la gestión del conocimiento. Comunicación, cultura, conocimiento y capital intelectual. Boletín de Estudios Económicos. (169): 159. 2000.

UNESCO. Towards information literacy indicators: Indicadores de la Unesco para evaluar actividades de ALFIN Paris. 2008.

URIBE, A. Estado del arte de la alfabetización informacional en Colombia. 2010. [En línea]. <http://alfincolombia.blogspot.com/>. Consultado el 14 de marzo de 2015.

----- . La alfabetización informacional en las universidades cubanas y la visualización de los niveles de incorporación a partir de la información publicada en los sitios Web de sus bibliotecas. 2011. [en línea]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352011000400005&script=sci\\_arttext&lng](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1024-94352011000400005&script=sci_arttext&lng) Consultado el 28 de marzo del 2015.

VALHONDO, DOMINGO. Gestión del Conocimiento del mito a la realidad. Madrid: [s.n]. 2010. (libro electrónico). ISBN: 978-84-7978-195-8.

VÁZQUEZ MARTÍNEZ, CARMEN, HERMIDA ROJA, MAIKEL. Las competencias profesionales en la gestión de la información y del conocimiento en salud. MEDICIEGO. 18 (2). 2012.

VENTURA SERGIO. La gestión del conocimiento en las organizaciones. 2011. Gestion.Org. Gestión Empresarial para Pymes. Revista Digital sobre la Gestión de la Empresa y las estrategias empresariales. [en línea]. Disponible en: <http://www.gestion.org/ecommerce/2816/sobre-la-gestion-del-conocimiento/>. Consultado el 14 de marzo del 2015.

VIDAL LEDO, MARÍA, ARAÑA PÉREZ ANA B Gestión de la información y el conocimiento [en línea]. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/ems/v26n3/ems13312.pdf>. Consultado el 14 de marzo del 2015.

VILA MARÍA ISABEL Del área de cultura del Archivo Municipal de Málaga. [en línea]. Disponible en: <http://www.revistagestiondocumental.com/2010/09/07/los-archivos-ante-la-sociedad-de-la-informacion/>. Consultado el 14 de marzo del 2015.

VILLA RIVERA, J.E. De la Sociedad de la Información a la Sociedad del Conocimiento: más que un glosario. México: Instituto Politécnico Nacional. 2005.

VIRKUS, S. Information literacy in Europe: a literature review *Information Research*. 8 (4), 2003.

Virtual - Definition and More de the Free Merriam-Webster Dictionary. [en línea]. Disponible en: <http://www.merriam-webster.com/dictionary/virtual>. Consultado el 28 de marzo del 2015.

WALNE, P. Internacional de Archivos Utilidad de las soluciones archivísticas para la gestión de la información en los sistemas electrónicos del sector de la salud. 1988. [s.l]: [s.n]. (Documento pdf).

WALNE, P. Diccionario de Terminología Archivística. Serie de manuales del CIA. (2da ed. vol. 7). Londres: Consejo Internacional de Archivos. 1988.

WEBBER, S. An International Information Literacy Certificate: opportunity or dead-end? IFLA Conference. [s. l]. 2003.

WEI CHOO, C. La organización inteligente: El empleo de la información para dar significado, crear conocimiento y tomar decisiones. México: Ed. Oxford University Press México, S.A. de C.V. 1999. ISBN 970-613-447-6.

WIIG, K. What future knowledge management users may expect. *Journal of Knowledge Management*. 3 (2): 265, 1997. (Documento pdf).

ZAPATA, CARLOS ALBERTO. Bibliotecólogo y Archivista. [s.a]. [en línea]. Disponible en: [http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/11336/1/Directrices para Estructurar un Programa de Gestion](http://eprints.rclis.org/bitstream/10760/11336/1/Directrices_para_Estructurar_un_Programa_de_Gestion). Consultado el 4 de abril del 2012.

ZAYAS MUJICA, R. Hacia una organización de Aprendizaje. INFOMED/CNIC. Diplomado en Gestión de Información en Salud. 2008.

----- . Programa Nacional de Alfabetización informacional en Salud.  
INFOMED/CNIC. Diplomado en Gestión de Información en Salud. 2008.

## Anexo

### Anexo I: Resolución 60

Aspectos básicos para actualizar la guía de autocontrol por componentes y normas, de acuerdo a la nueva norma del sistema de control interno, resolución no. 60 del 2011.

Contraloría general de la república de cuba.

<b>Control de las Tecnologías de la Información</b>				
1.	Existen políticas, normas y procedimientos escritos para la planificación, ejecución, evaluación y control del uso de las tecnologías de Información para el logro de los objetivos de la entidad.			
2.	El o los responsables de la Seguridad Informática conocen sus funciones			
3.	Existe un Plan de Seguridad Informática para proteger la integridad, confiabilidad y disponibilidad de datos y recursos de la tecnología de la información.			
4.	Se cumple el plan de Seguridad Informática y el mismo se actualiza ante cambios de personal, locales, tecnologías, aplicaciones o servicios; la aparición de nuevas amenazas o la variación de la probabilidad de ocurrencia de alguna de las existentes			
5.	El plan de Seguridad Informática de la entidad contempla la protección contra programas malignos en todas las PC y los servicios principales de la Red como el correo, servicios de navegación por Internet y otros servicios susceptibles a los mismos.			
6.	Cuentan con un antivirus nacional como garantía a responder a ataques víricos personalizados para la entidad o para el país.			
7.	Están definidos por escrito los datos y programas que son necesarios mantener con respaldo, así como la frecuencia con se deben realizar los mismos			
8.	Existen procedimientos escritos para garantizar la buena conservación de las copias de resguardo, durante su almacenamiento.			
9.	El administrador de la red cumple con sus obligaciones relacionadas con la Seguridad Informática de acuerdo a la legislación vigente.			
10.	Si existe administración remota, esta se realiza de forma segura según lo indicado en las disposiciones vigentes.			
11.	Existen procedimientos de verificación periódica de la seguridad			

	de la red, para detectar posibles vulnerabilidades o se realizan pruebas de penetración o hackeos éticos contratados por <u>entidades autorizadas</u> para solucionar las vulnerabilidades.		
12.	La arquitectura y la configuración de los diferentes componentes de seguridad de una red y la implementación de sus servicios estarán en correspondencia con las políticas definidas y aprobadas para su empleo.		
13.	Se prohíbe la adición de algún equipo o la introducción de cualquier tipo de software en una red, ya sea a través de soportes removibles o mediante acceso a redes externas, sin la autorización de la dirección de la entidad, garantizando su compatibilización con las medidas de seguridad establecidas para la protección de dicha red.		
14.	Se cumplen de acuerdo a la legislación vigente, las medidas necesarias para garantizar la integridad, confidencialidad y oportunidad de la información, de acuerdo a los servicios que recibe y oferta.		
15.	En el Plan de Seguridad Informática aparecen determinadas las áreas o zonas controladas con requerimientos específicos, protegidas por un perímetro de seguridad definido en dependencia de la importancia de los bienes informáticos contenidos en ellas y su utilización de acuerdo a la legislación vigente.		
16.	En las áreas controladas existe control de acceso para garantizar la entrada solo a personas autorizadas.		
17.	En estas áreas se controla la posibilidad de daño por fuego, inundaciones y otras formas de desastre natural o artificial.		
18.	El equipamiento instalado en las áreas controladas está protegido contra fallas de alimentación y otras anomalías eléctricas, incluyendo el uso de fuentes de alimentación alternativas para los procesos que deban continuar en caso de un fallo de electricidad prolongado, siendo ubicado y protegido de manera que reduzca los riesgos.		
19.	Se aplican medidas alternativas que permitan la protección de estos medios e impidan su empleo para cometer acciones malintencionadas.		
20.	Existen procedimientos escritos para garantizar que todas las tecnologías de información, independientemente de su importancia, estén protegidas contra alteraciones o sustracciones, ya sea de éstas o sus componentes, así como de la información que contienen. Se controla hasta nivel de componente		
21.	Se cumplen procedimientos para proteger la información contenida en equipos destinados a ser dados de baja u otras funciones.		

22.	Los dispositivos de almacenamiento que contengan información crítica para la entidad son destruido físicamente o sobrescritos completamente en lugar de borrarlos como usualmente se hace.		
23.	Los cables de alimentación o de comunicaciones que transporten datos o apoyen los servicios de información se protegen contra la interceptación o el daño.		
24.	Los cables de alimentación están separados de los cables de comunicaciones para evitar la interferencia.		
25.	Se garantiza que el equipamiento reciba el mantenimiento correcto de acuerdo con los intervalos de servicio y especificaciones recomendados por el fabricante para asegurar su disponibilidad e integridad.		
26.	En caso de necesidad de envío de equipamiento fuera de las instalaciones para que reciban mantenimiento, se realizará en correspondencia con los procedimientos establecidos para ello, observando las regulaciones establecidas en el país en materia de protección a la información.		
27.	Se realizan inspecciones sorpresivas para detectar las extracciones no autorizadas de bienes informáticos.		
28.	Al determinar las responsabilidades en las áreas informáticas se ha tenido en cuenta el principio de separación de funciones, considerando aquellas tareas que no deben ser realizadas por una misma persona, a fin de reducir oportunidades de modificación no autorizada o mal uso de los sistemas informáticos.		
29.	Se prohíbe la introducción de nuevos sistemas informáticos, actualizaciones y nuevas versiones, sin que sean aprobados a partir de su correspondencia con el sistema de seguridad establecido y las necesidades de la entidad.		
30.	Cuentan con procedimientos definidos que garantizan las acciones para cubrir las brechas de seguridad y la corrección de los errores del sistema de acuerdo a la legislación vigente: <ul style="list-style-type: none"> <li>– solo el personal claramente identificado y autorizado tenga acceso a sistemas en funcionamiento y a los datos;</li> <li>– todas las acciones de emergencia tomadas sean documentadas detalladamente;</li> <li>– la acción de emergencia sea reportada a la dirección y realizada de manera ordenada.</li> </ul>		
31.	En los sistemas en que es posible el acceso por múltiples usuarios se dispone para cada uno de ellos de un identificador de usuario personal y único; al que responden por las acciones que con ellos se realicen.		
32.	La asignación de identificadores de usuarios en los sistemas (sistemas operativos, sistemas de aplicación, páginas web,		

	bases de datos, etc.), se realiza a partir de un procedimiento que incluye la notificación del jefe inmediato del usuario, solicitando el permiso de acceso y definiendo los derechos y privilegios. En caso de terminación de la necesidad del uso de los sistemas por el cese de la relación laboral u otras causas, se procede de forma análoga para la eliminación del identificador de usuario, o a la restricción de los niveles de acceso.		
33.	Se cumplen los requisitos definidos en la legislación vigente acerca de la asignación de contraseñas. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Serán privadas e intransferibles.</li> <li>- Su estructura, fortaleza y frecuencia de cambio estarán en correspondencia con el riesgo estimado para el acceso que protegen.</li> <li>- Combinarán en todos los casos letras y números sin un significado evidente, con una longitud mínima de 6 caracteres.</li> <li>- No pueden ser visualizadas en pantalla mientras se teclean.</li> <li>- No pueden ser almacenadas en texto claro (sin cifrar) en ningún tipo de tecnologías de información.</li> </ul>		
34.	Los sistemas de aplicación deben contar con: <ul style="list-style-type: none"> <li>- La posibilidad de ser modificado y/o actualizado a versiones superiores,</li> <li>- la documentación y los ficheros fuentes;</li> <li>- Manuales de usuario y manuales de explotación.</li> <li>- Ayuda en línea para facilitar el trabajo de los usuarios.</li> </ul>		
35.	Tienen definida una estrategia ante incidentes o violaciones de la seguridad en correspondencia con la importancia de los bienes informáticos que posea y las alternativas a emplear.		
36.	Tienen definidas medidas y procedimientos para garantizar la continuidad, el restablecimiento y la recuperación de los procesos informáticos.		
37.	Al producirse un incidente o violación, se reporta la información oportunamente a la OSRI y a la instancia superior de la entidad, de acuerdo a la importancia de la misma.		
	<b>Indicadores de desempeño</b>		
38.	Están establecidos indicadores cualitativos y cuantitativos para medir el desempeño del personal.		
39.	Existen procedimientos escritos de cómo aplicar los indicadores de desempeño.		

## COMPONENTE "INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN"

No procede

No.	Aspectos a Verificar			
	<b>Sistema de información, flujo y canales de comunicación</b>			
40.	El sistema de información se diseña en concordancia con las características, necesidades y naturaleza de la entidad.			
41.	El sistema de información es flexible al cambio, o sea, se puede modificar fácilmente.			
42.	Este sistema provee información para la toma de decisiones.			
43.	El sistema de información cuenta con mecanismos de retroalimentación y de seguridad para las entradas, procesamiento, almacenamiento y salidas de la información, facilitando y garantizando su transparencia.			
44.	Se revisan los sistemas de información en forma periódica y hay evidencia que respalde su realización.			
45.	La información que se elabora tiene vinculación con la planificación, el cumplimiento del objeto social, empresarial o encargo estatal aprobado y las funciones de la entidad.			
46.	El flujo informativo circula en todos los sentidos y niveles de la entidad: ascendente, descendente, transversal y horizontal.			
47.	Está elaborado un diagrama del flujo de la información de la entidad.			
48.	Los canales y medios de comunicación permiten trasladar la información de manera transparente, ágil, segura, correcta y oportuna, a los destinatarios (externos e internos).			
49.	La comunicación entre los cuadros, dirigentes y trabajadores se desarrolla de acuerdo con los valores establecidos en la entidad.			
50.	Se divulgan ampliamente al personal las medidas de control interno que se implantan en la entidad.			
51.	Se comunica a todos los trabajadores los resultados positivos y negativos de la entidad, así como las deficiencias, violaciones e irregularidades que se detectan en la misma.			
52.	Los trabajadores brindan sugerencias para mejorar los controles y son analizadas por la máxima dirección y reciben respuesta sobre las mismas.			
53.	Los cuadros y demás trabajadores realizan adecuadamente y de acuerdo con lo establecido en la entidad, el envío de mensajes.			
54.	Cuentan con adecuados mecanismos de comunicación para el reporte de quejas y denuncias por parte de los trabajadores; y se garantiza el tratamiento confidencial al reporte recibido.			
55.	Hay buena comunicación con clientes, proveedores y otras entidades.			
56.	Se comunica a todos los trabajadores los resultados positivos y negativos de la entidad, así como las deficiencias, violaciones e irregularidades que			

No.	Aspectos a Verificar			
	se detectan en la misma.			
57.	En los análisis que se realizan en cada área participan los trabajadores para la toma de decisiones.			
	<b>Contenido, calidad y responsabilidad</b>			
58.	La información transmite la situación existente en un determinado momento, de forma confiable, oportuna, suficiente, pertinente y con la calidad requerida.			
59.	Existe un procedimiento que indique el emisor y receptor de cada dato significativo y la responsabilidad por su actuación y comunicación a quien lo utilice.			
60.	Existen políticas definidas para evaluar la calidad de la información.			
61.	No hay duplicidad en la información y en los datos.			
62.	La información que se brinda tiene el detalle adecuado, posee valor para la toma de decisiones, es correcta, actualizada, oportuna y suficiente.			
	<b>Rendición de cuentas</b>			
63.	Los directivos superiores, directivos, ejecutivos y funcionarios informan de forma integral acerca de la transparencia de su gestión, toma de decisiones y justificación de las mismas.			
64.	Existe un cronograma con las fechas de las rendiciones de cuenta.			
65.	Se guardan las actas de las rendiciones de cuenta.			
66.	En la rendición de cuenta se da a conocer los aspectos relacionados con: <ul style="list-style-type: none"> <li>- El uso, custodia y destino de los recursos;</li> <li>- El cumplimiento de los objetivos y metas;</li> <li>- El estado de cumplimiento de las tareas, en el caso de las tareas no cumplidas se explican las causas y los responsables;</li> <li>- Las incidencias ocurridas;</li> <li>- La situación financiera de la entidad;</li> <li>- Los resultados de la entidad en ese período;</li> <li>- Las deficiencias, irregularidades, ilegalidades e indisciplinas ocurridas;</li> <li>- Otros aspectos que se consideren necesarios y característicos de la entidad.</li> </ul>			
67.	Periódicamente se rinde cuenta al órgano u organismo superior al que se subordina.			

**Anexo II. Estructura del Modelo *Record Management*.**

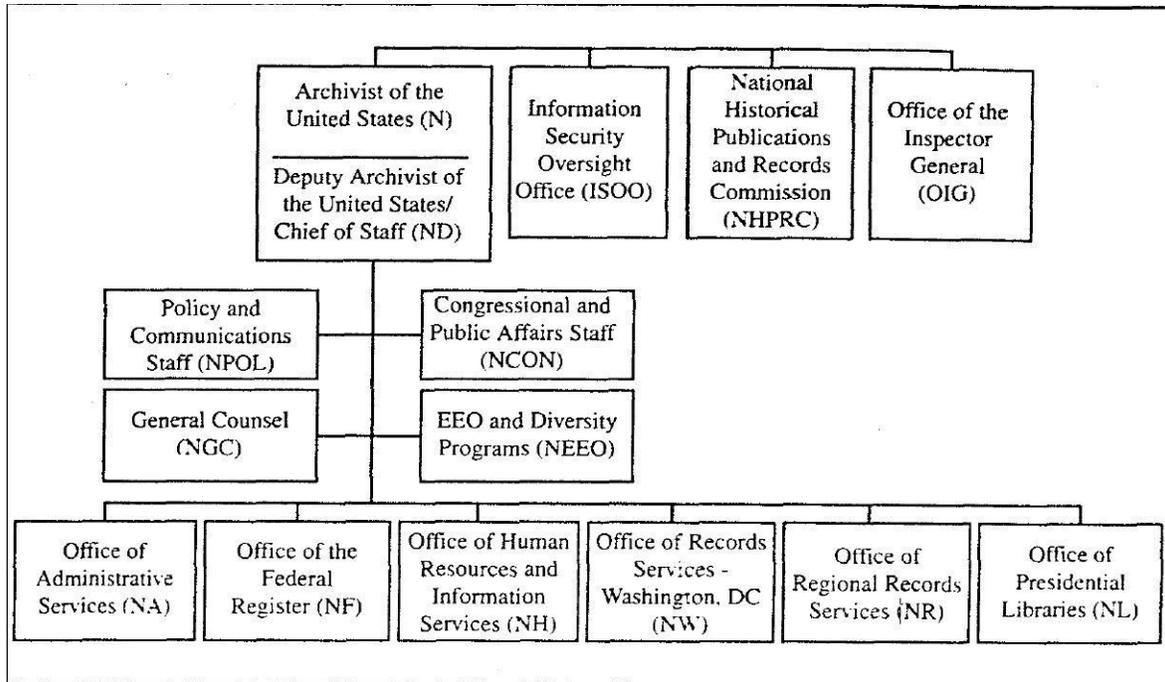
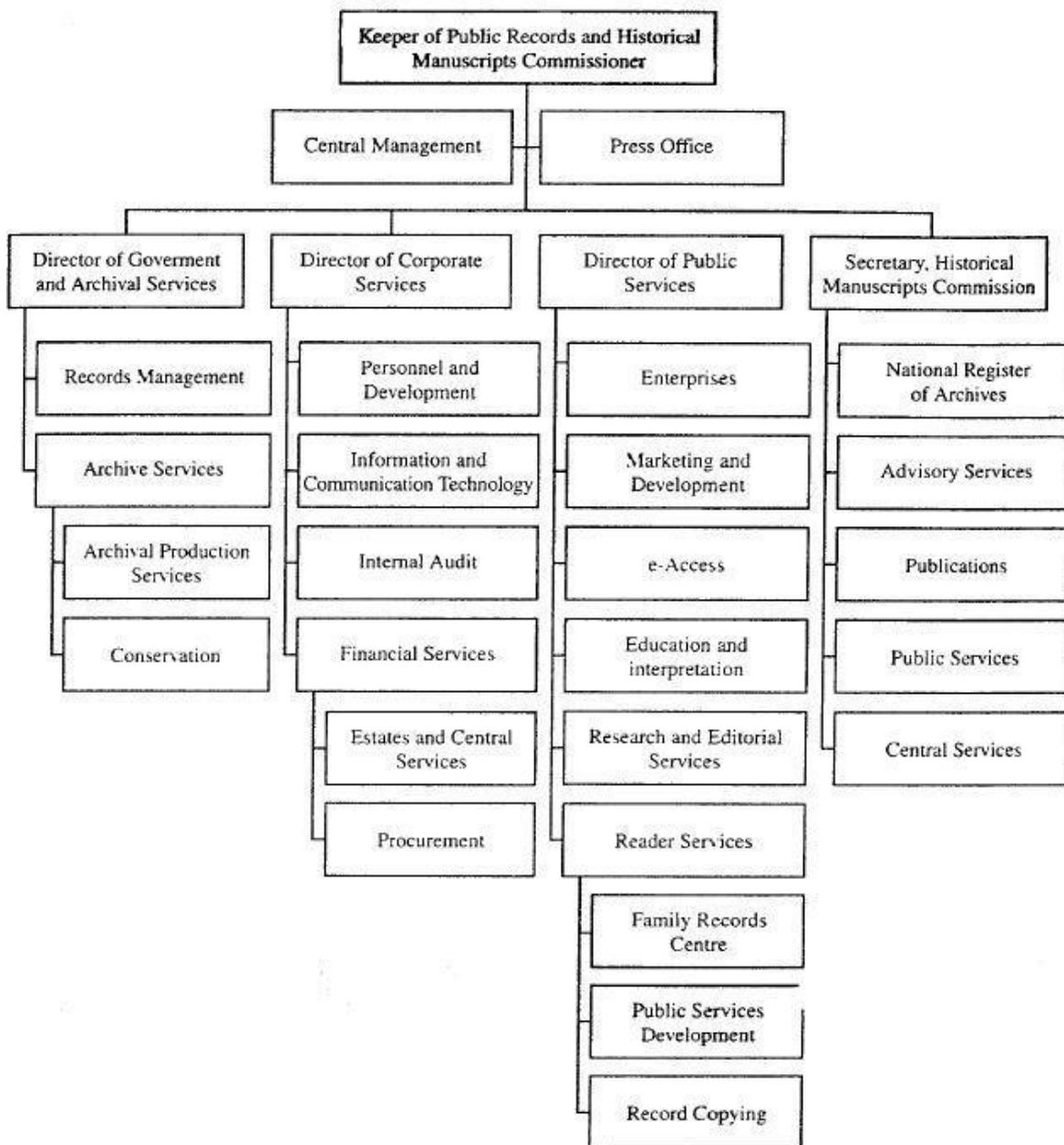


Figura No. 30. La National Archives and Records Administration (NARA).



**Anexo IV. Estructura del Modelo de Gran Bretaña: Direction des Archives de France (PRO).**



**Anexo V. Estructura del Modelo Australiano National Archives of Australia organization chart (NAA).**

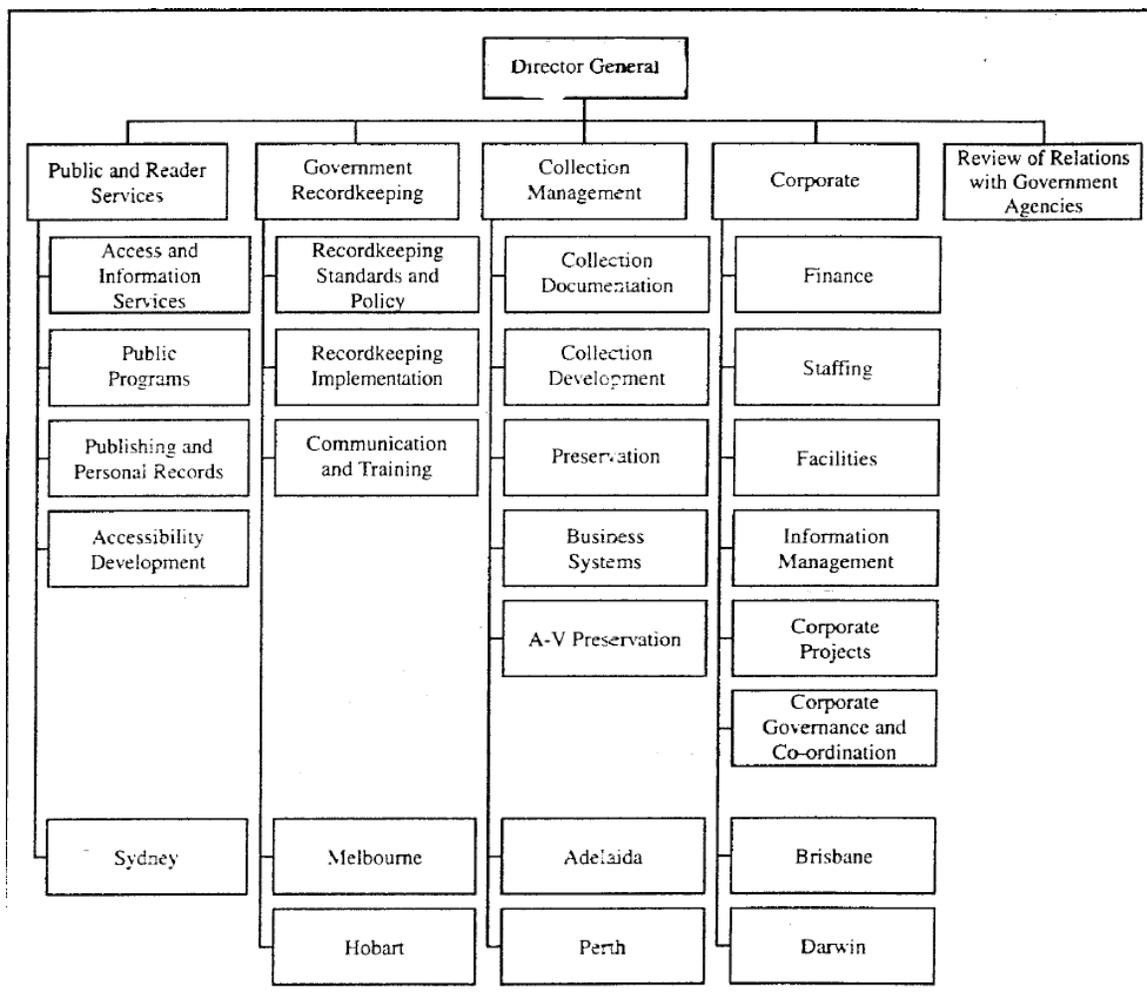


Figura No.33. Modelo Australiano National Archives of Australia organization chart (NAA).

## Anexo VI. Encuesta Inicial

La presente encuesta tiene como objetivo identificar el conocimiento que poseen los profesores de la Facultad de Informática sobre la Gestión Documental y la aplicación de sus principios básicos.

Categoría docente:

Grado científico:

Sírvase responder las siguientes preguntas:

1. ¿Conoce usted las bases legales y normativas que rigen los procesos y procedimientos administrativos en su entidad o de su área de trabajo?

Sí\_\_ No\_\_

1. ¿Podría mencionar los principales documentos de archivo que Ud. genera en el desarrollo de sus funciones?

---

---

---

---

---

---

---

3. ¿Aplica los principios básicos de la Gestión Documental para la elaboración, organización, conservación y expurgo de los documentos de archivo que genera en su actividad? (Marque con una cruz.)

\_\_\_ Sí \_\_\_ No \_\_\_ A veces

4. Si respondió "No", "A veces" en la pregunta anterior, se debe a: (Marque con una cruz las posibles causas.)

2. a) \_\_\_ Desconoce las normativas cubanas que inciden y regulan la Gestión Documental en la Facultad de Informática.

b)  Conoce sobre las normas que rigen la Gestión Documental, sin embargo considera que su aplicación es muy compleja.

c)  No tiene exigencias por parte de los directivos en cuanto a la aplicación de los principios de la Gestión Documental en el desarrollo de sus funciones.

5. Marque con una "x" los medios que utiliza para acceder a la documentación cuando la precisa:

a)  Bases de Datos b)  Sistemas de Gestión Documental (Alfresco)  
c)  Intranet d)  Internet e)  Archivos f)  Centros de Información g)  Bibliotecas

6. Recupera Ud. con facilidad toda la documentación que necesita. (Marque con una cruz)

3.  Sí  No  A veces

7. Si respondió "Nunca", "Algunas veces" en la pregunta anterior, se debe a: (Marque con una cruz las posibles causas.)

a)  No conoce las estrategias y técnicas de búsqueda de información.

b)  La documentación se encuentra dispersa y no sabe dónde buscar.

c)  La disponibilidad de los recursos de información (PC, Internet, Intranet) en ocasiones se dificulta.

8. En la Facultad de Informática se implementó el Sistema de Gestión Documental Alfresco, el cual, básicamente, garantiza los procesos de creación, mantenimiento, uso y disposición de los documentos, como evidencia de las actividades docentes que se desarrollan en la facultad. ¿Utiliza Alfresco para el tratamiento documental? (Marque con una cruz)

Sí  No

9. Si respondió "No", en la pregunta anterior, se debe a: (Marque con una cruz las posibles causas.)

a)  Desconoce la implementación de Alfresco en la facultad.

b)  No sabe cómo acceder al mismo.

c)  Conoce de su implementación y acceso, pero una vez en él ignora su funcionalidad y beneficios.

10. Considera necesario que se desarrollen acciones para elevar la cultura archivística en la Facultad de Informática que potencien habilidades en la creación, mantenimiento, uso y disposición de los documentos a través de los Sistemas de Gestión Documental en función de la toma de decisiones.

Sí  No

Observaciones

Si usted desea expresar algún otro criterio sobre las variables definidas, puede hacerlo a continuación.

---

---

---

---

---

---

---

Muchas gracias por su colaboración

## **Anexo VII. Consulta a expertos**

Estimado experto (a), la presente encuesta forma parte de una investigación que está dirigida al perfeccionamiento del Sistema de Gestión de Información en la educación superior. Por cuanto estamos convencidos de que sus valoraciones acerca de los asuntos que sometemos a su consideración nos servirán de considerable ayuda, le solicitamos la más responsable atención a esta consulta.

### **I- Datos generales del encuestado:**

Institución y Dpto. donde labora: \_\_\_\_\_

Título universitario: \_\_\_\_\_

Categoría científica: \_\_\_\_\_

Categoría docente: \_\_\_\_\_

Según resultados obtenidos en diferentes investigaciones realizadas con anterioridad, hemos extraído los siguientes indicadores que someteremos a su consideración en esta consulta para juzgar su efectividad en la medición de las variables de la tesis.

Es por ello que el objetivo de la presente encuesta consiste en que usted evalúe cada uno de los indicadores que se le presentarán. Para expresar su evaluación, por favor, luego de analizar cuidadosamente el material que se adjunta, evalúe a cada uno de los indicadores que se le presentan en la tabla de la subsiguiente sección II, marcando con una cruz en la casilla correspondiente y teniendo en cuenta para ello el siguiente código de categorías de clasificación: 5: Manifestación **MUY ADECUADO**; 4: Manifestación **BASTANTE ADECUADO**; 3: Manifestación **ADECUADO**; 2: Manifestación **POCO ADECUADO**; 1: Manifestación **INADECUADO**.

II- Listado de indicadores a valorar:

No	Indicador	5	4	3	2	1
1	Estructura del modelo					
2	Integración					
3	Flexibilidad					
4	Funcionalidad					
5	Alcance					
6	Aplicabilidad					
7	Mantenibilidad					

Tabla 13. Indicadores de la valoración de experto. Elaboración propia.

**III-** Si desea exponer cualquier otra opinión, por favor, exprese en el espacio disponible a continuación.

IV- Como parte del método de procesamiento de los datos obtenidos por medio de la presente encuesta, necesitamos caracterizar estadísticamente la competencia del conjunto de expertos del cual usted forma parte, por lo que finalmente le rogamos nos ayude respondiendo lo más fielmente posible al siguiente TEST DE AUTOVALORACIÓN DEL CONSULTADO:

**a) Evalúe su nivel de dominio acerca de la esfera sobre la cual se le consultó marcando con una cruz sobre la siguiente escala (1: dominio mínimo; 10: dominio máximo)**

**b) Evalúe la influencia de las siguientes fuentes de argumentación en los criterios valorativos aportados por usted.**

Fuentes de argumentación	Grado de influencia de las fuentes de argumentación.		
	Alto	Medio	Bajo
Análisis teóricos realizados por usted			
Su propia experiencia			
Trabajos de autores nacionales			
Trabajos de autores extranjeros			
Su conocimiento del estado del problema en el extranjero			
Su intuición			

Tabla 14. Criterios valorativos de los expertos. Elaborado por Daudinot, A. (2011).

MUCHAS GRACIAS POR SU COLABORACIÓN.

## Anexo VIII. Encuesta de constatación parcial del modelo en la práctica.

La prueba de la organización que aprende

ENCUESTA (MARQUE X)	SIEMPRE	CON FRECUENC IA	A VECES	RARA VEZ	NUNCA
1					
2					
3					
4					
5					
6					
7					
8					

Tabla 15. Indicadores a medir. Elaboración propia.

### **LEYENDA**

1. La organización “aprende con la experiencia” y no repite los errores.
2. Cuando alguien sale de la organización, su conocimiento permanece.
3. Cuando concluye una tarea, algún equipo divulga la documentación o lo que se aprendió.
4. El conocimiento generado en todas las áreas de la empresa es investigativo, legitimado y puesto a disposición de toda la organización a través de bancos de datos, entrenamiento y otros eventos de aprendizaje.
5. La organización reconoce y recompensa el valor del conocimiento creado y compartido por personas y equipos.
6. La organización evalúa de modo sistemática sus necesidades futuras de conocimiento y desarrolla planes de atenderlas.
7. La organización facilita la experimentación como un modo de aprender.
8. La organización estimula sus capacidades de generar, adquirir y aplicar el conocimiento aprendiendo con los procesos de aprendizaje de otras organizaciones.