

Universidad de La Salle

Ciencia Unisalle

Sistemas de Información, Bibliotecología y
Archivística

Departamento de Estudios de Información

7-24-2016

Caracterización ocupacional del bibliotecólogo en los centros de documentación de la Superintendencia de Servicios Públicos y Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá

Diana Cristina Cruz

Universidad de La Salle, Bogotá

Follow this and additional works at: https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion



Part of the [Library and Information Science Commons](#)

Citación recomendada

Cruz, D. C. (2016). Caracterización ocupacional del bibliotecólogo en los centros de documentación de la Superintendencia de Servicios Públicos y Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá. Retrieved from https://ciencia.lasalle.edu.co/sistemas_informacion_documentacion/107

This Trabajo de grado - Pregrado is brought to you for free and open access by the Departamento de Estudios de Información at Ciencia Unisalle. It has been accepted for inclusion in Sistemas de Información, Bibliotecología y Archivística by an authorized administrator of Ciencia Unisalle. For more information, please contact ciencia@lasalle.edu.co.

CARACTERIZACIÓN OCUPACIONAL DEL BIBLIOTECÓLOGO EN LOS
CENTROS DE DOCUMENTACIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE
SERVICIOS PÚBLICOS Y EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
DE BOGOTÁ

DIANA CRISTINA CRUZ

UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
PROGRAMA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN
Bogotá, D.C.
2016

CARACTERIZACIÓN OCUPACIONAL DEL BIBLIOTECÓLOGO EN LOS
CENTROS DE DOCUMENTACIÓN DE LA SUPERINTENDENCIA DE
SERVICIOS PÚBLICOS Y EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO
DE BOGOTÁ.

DIANA CRISTINA CRUZ

Trabajo de tesis

:

IRENE SOFIA ROMERO OTERO

UNIVERSIDAD DE LA SALLE
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
PROGRAMA DE SISTEMAS DE INFORMACIÓN Y DOCUMENTACIÓN

Bogotá, D.C.
2016

Nota de Aceptación

Presidente del Jurado

Gilberto Suárez Castañeda

Jurado

Pirela Morillo Johann Enrique

Jurado

Bogotá, 24, julio, 2016

Dedico este trabajo
principalmente a Dios, mi familia,
mis padres, mi esposo y a mi
hijo.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco principalmente a Dios por ser quien me daba fe para creer en lo que para mí parecía difícil terminar y por ser mi guía en todo momento. A mi familia por ser quien constantemente me apoyaban para que pudiese terminar mi trabajo de grado y lograr el primer paso para mi desarrollo profesional. A mi esposo por su ayuda en impulsarme a terminar este proyecto. A mi mejor amiga Lorena Nova por ser un ejemplo para no desfallecer en culminar este objetivo.

A mi hijo por ser esa gran bendición que llego a mi vida y que hace que cada día luche por alcanzar esta meta y por último a Albeiro Estupiñan quien fue mi guía constante a lo largo del desarrollo de mi trabajo de Grado.

Por último agradezco a la Universidad de la Salle por generar en mi esfuerzos de los cuales no pensé que era capaz y a los profesores que han estado asesorándome para la realización de mi trabajo por su comprensión y valiosos aportes.

Contenido	
INTRODUCCIÓN.....	17
1. OBJETIVOS	19
1.1.1 OBJETIVO GENERAL	19
1.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS.....	19
1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	20
1.2.1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA.....	20
1.2.2 JUSTIFICACIÓN.....	22
1.3 MARCO TEÓRICO	24
1.3.1 SOBRE LOS CENTROS DE DOCUMENTACIÓN	24
1.3.1.1. ORIGEN Y EVOLUCIÓN	26
1.3.1.2 MISIÓN DE LOS CENTROS DE DOCUMENTACIÓN	31
1.3.1.3 CARACTERÍSTICAS DE LOS CENTROS	31
1.3.1.4 DIFERENCIAS ENTRE LOS CENTROS DE DOCUMENTACIÓN Y LAS BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS	34
1.3.1.5 TIPOS DE CENTROS DE DOCUMENTACIÓN	36
1.3.1.6 FUNCIONES DE UN CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	39
1.3.1.7 ACTIVIDADES QUE SE DESARROLLAN EN EL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN.....	39
1.3.1.8 CENTRO OPERACIONES DE UN CENTRO DE DOCUMENTACIÓN	40
1.3.1.9 TIPOLOGÍA DE USUARIOS	41
1.3.1.10 COMPETENCIAS LABORALES EN LOS CENTROS DE DOCUMENTACION..	41
1.3.1.10.1 Las competencias profesionales específicas del bibliotecólogo.	46
1.3.1.10.2 Competencias Específicas	48
1.3.1.10.2.1 Conocimientos	48
1.3.1.10.2.2 Competencia Profesionales	49
1.3.1.10.2.3 Competencias Académicas.....	49
1.3.1.10.3 Competencias Transversales.....	50
1.3.10.3.1 Instrumentales	50
1.3.10.3.2 Personales	50
1.3.10.3.3 Sistémicas	50
Aportes de los bibliotecólogos a las organizaciones	54

1.4 MISIÓN DEL BIBLIOTECÓLOGO EN LOS CENTROS DE DOCUMENTACIÓN	59
1.4.1 GESTOR DE LA INFORMACIÓN	60
1.5.2 METODOLOGÍA	62
1.5.2.1 Instrumentos	62
1.5.2.2 Aplicación de instrumentos	62
1.5.2.3 Revisión bibliográfica	62
1.5.2.4 Recuperación de la información	63
1.5.2.5 Descripción de información	64
1.5.2.6 Análisis	64
1.5.2.7 Elaboración del documento final	64
1.6 MARCO INSTITUCIONAL	64
1.6.1 SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS - SSPD	65
1.6.1.3 Misión y Visión.	67
1.6.1.4 Estructura Organizacional.	68
1.6.2 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ	68
1.6.2.1 Historia	68
1.6.2.2 Misión y Visión.	70
1.6.2.3 Estructura Organizacional	70
1.7 RESULTADOS DE LA INVESTIGACION.....	70
1.7.1 A nivel de los funcionarios.	71
1.7.2 Entrevistas a los funcionarios encargados de los centros de documentación	75
1.8 PROPUESTA DE LAS COMPETENCIAS LABORALES	77
1.8.1 Funciones identificadas en los centros de documentación.	77
1.9 CONCLUSIONES	81
1.10 RECOMENDACIONES	84
BIBLIOGRAFÍA.....	86
CIBERGRAFÍA	89

LISTADO DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1 - Figura 1. Diferencias entre biblioteca y centros de documentación.....	35
--	----

LISTADO DE TABLAS

Tabla 1 - Características de los Centros de Documentación.....	31
Tabla 2- Descripción de actividades que se desarrollan en el Centro de Documentación.	39
Tabla 3 - Definición de tipos de usuarios por varios autores.	41
Tabla 4 - Cronología Histórica de la Empresa Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.	66
Tabla 5 - Cronología Histórica Empresa De Acueducto.	69
Tabla 28 - Condiciones mínimas de competencias.	78

GLOSARIO

ACCESO AL DOCUMENTO: Obtención de un documento por parte de un usuario de la biblioteca. Se habla de libre acceso o acceso directo cuando el usuario puede tomar el libro de la estantería, y de acceso indirecto cuando necesita llenar antes un boletín de pedido para que un empleado le sirva el libro desde su lugar de depósito.¹

ARCHIVO: Instituciones culturales donde se reúnen, conservan, ordenan y difunden los documentos reunidos por las personas jurídicas, públicas o privadas, en el ejercicio de sus actividades, con el fin de su utilización para la investigación, la cultura, la información y la gestión administrativa².

BIBLIOGRAFIA: Conjunto ordenado de registros bibliográficos que no responden a una colección concreta de documentos. El criterio utilizado para la ordenación debe ser lógico para que la búsqueda resulte sencilla.³

BIBLIOTECA: Deriva del griego (biblios=libro y theke=lugar). Es una colección de libros y otros documentos impresos, audiovisuales, electrónicos o informáticos debidamente organizada que sirva para cubrir las demandas generales o específicas de lectura e información. Institución cultural donde se conservan, reúnen, seleccionan, inventarían, catalogan, clasifican y difunden conjuntos o colecciones de libros y otros materiales bibliográficos reproducidos por cualquier medio para su lectura en sala pública o mediante préstamo temporal.⁴

BILIOTECARIO: Persona que tiene a su cargo la colección, cuidado, ordenación, conservación, organización, dirección y funcionamiento de una biblioteca. Desarrolla procedimientos para organizar la información, así como ofrecer servicios para ayudar e instruir a las personas en las maneras más eficientes para identificar y acceder a la información que necesiten, en sus diferentes formatos (artículo, libro, revista, disco compacto, videgrabación, archivo digital, etc.).⁵

¹ [Citado el 27 de Noviembre de 2014] Disponible en < <http://cultura.glosario.net/terminos-bibliotecarios/acceso-al-documento-12224.html> >

² [Citado el 27 de Noviembre de 2014] Disponible en < <http://cultura.glosario.net/terminos-bibliotecarios/archivos-12235.html> >

³[Citado el 27 de Noviembre de 2014] Disponible en < <http://cultura.glosario.net/terminos-bibliotecarios/bibliograf%EDa-12248.html> >

⁴ [Citado el 27 de Noviembre de 2014] Disponible en < <http://cultura.glosario.net/terminos-bibliotecarios/biblioteca-12251.html> >

⁵ [Citado el 27 de Noviembre de 2014] Disponible en < <http://cultura.glosario.net/terminos-bibliotecarios/bibliotecario--a-12261.html> >

CANJE: Es el procedimiento de adquisición de publicaciones por el que bibliotecas u otras instituciones intercambian materiales bibliográficos.⁶

CATALOGACIÓN: Conjunto de operaciones bibliotecarias necesarias para la descripción completa de un documento y la asignación de una asignatura topográfica. Las operaciones incluyen la catalogación por materias -interna- además de la elección y redacción de los puntos de acceso principal y secundario. El resultado de la catalogación es un registro o asiento bibliográfico⁷.

CATÁLOGO: Lista ordenada de piezas que contiene una colección determinada. Supone la descripción de las piezas, los elementos para la ordenación de las descripciones y los recursos para la localización de las piezas de la colección. En una biblioteca, dichas piezas son los documentos.⁸

CATÁLOGO BIBLIOGRÁFICO: Conjunto ordenado de registros bibliográficos que describen los documentos de una colección determinada (por ejemplo, de una biblioteca). Puede ser manual o automatizado. El catálogo manual es un conjunto de fichas de cartón que se ordenan por su encabezamiento (autor, título, materia, CDU). El catálogo automatizado es una base de datos constituida por ficheros de registros y ficheros de índices.⁹

CHARACTERIZACIÓN: Cuando se habla de caracterización se podrá estar haciendo referencia a dos cuestiones...Por un lado, a la determinación de aquellos atributos peculiares que presenta una persona o una cosa y que por tanto la distingue claramente del resto de su clase.¹⁰

CENTRO DE DOCUMENTACION: Los Centros de Información y Documentación son centros especializados que tienen como función principal crear, desarrollar planes y programas para los servicios que permitan tener acceso a la información académica almacenada.¹¹

COMPETENCIAS: El concepto de competencia es multidimensional e incluye distintos niveles como saber (datos, conceptos, conocimientos), saber hacer (habilidades, destrezas, métodos de actuación), saber ser (actitudes y valores que guían el comportamiento) y saber estar (capacidades relacionada con la comunicación

⁶ [Citado el 27 de Noviembre de 2014] Disponible en < <http://cultura.glosario.net/terminos-bibliotecarios/canje-12274.html> >

⁷ [Citado el 27 de Noviembre de 2014] Disponible en < <http://cultura.glosario.net/terminos-bibliotecarios/catalogaci%F3n-12275.html> >

⁸ [Citado el 27 de Noviembre de 2014] Disponible en < <http://cultura.glosario.net/terminos-bibliotecarios/cat%E1logo-12280.html> >

⁹ [Citado el 27 de Noviembre de 2014] Disponible en < <http://cultura.glosario.net/terminos-bibliotecarios/cat%E1logo-bibliogr%E1fico-12281.html> >

¹⁰ [Citado el 27 de Noviembre de 2014] Disponible en < <http://www.definicionabc.com/general/caracterizacion.php> >

¹¹ [Citado el 27 de Noviembre de 2014] Disponible en < <http://burbuja-centrosdedocumentacion.blogspot.com.co/2011/05/definicion-de-centros-de-informacion-y.html> >

interpersonal y el trabajo cooperativo). En otras palabras, la competencia es la capacidad de un buen desempeño en contextos complejos y auténticos. Se basa en la integración y activación de conocimientos, habilidades, destrezas, actitudes y valores.¹²

DOCUMENTACION. Ciencia que se ocupa de probar o justificar una cosa con documentos. Es un proceso de preparación de la información disponible sobre un hecho que se está investigando. Hace que esta información esté dispuesta o asequible para examinar y analizar los hechos, las variables o los datos en general.¹³

ENTIDAD: Organización con nombre propio que puede tener algún tipo de responsabilidad en una obra.¹⁴

INFORMACIÓN: En sentido general es un conjunto organizado de datos, que constituyen un mensaje sobre un determinado ente o fenómeno.¹⁵

INTERNET: (International Network). Conocida como la telaraña universal es la Red de redes. Actualmente hay decenas de millones de ordenadores conectados.¹⁶

INTERDISCIPLINARIEDAD: Se conoce como interdisciplinariedad a la cualidad de interdisciplinario (es decir, aquello que se lleva a cabo a partir de la puesta en práctica de varias disciplinas)¹⁷

INVENTARIO: Registro en que son inscritos -con una breve descripción- los distintos objetos de una biblioteca. Existen al menos dos: uno para el mobiliario y los equipos y otro para los fondos bibliográficos. Éste último se conoce como libro de registro.¹⁸

LIBRE ACCESO: Sistema de circulación de los libros en el que los lectores tienen la posibilidad de hojear, tomar y dejar directamente los libros en los estantes.¹⁹

LIBRO: Obra impresa o manuscrita no periódica que consta de muchas hojas de papel, pergamino, vitela u otro material, cosida o encuadernada que se reúne en un volumen. Cada

¹² [Citado el 27 de Noviembre de 2014] Disponible en < <http://hadoc.azc.uam.mx/enfoques/competencia.htm>.

¹³ [Citado el 27 de Noviembre de 2014] Disponible en < <http://cultura.glosario.net/terminos-bibliotecarios/documentaci%F3n-12336.html>

¹⁴ [Citado el 27 de Noviembre de 2014] Disponible en < <http://cultura.glosario.net/terminos-bibliotecarios/entidad-12348.html>

¹⁵ [Citado el 27 de Noviembre de 2014] Disponible en < <http://cultura.glosario.net/terminos-bibliotecarios/informaci%F3n-12378.html>

¹⁶ [Citado el 27 de Noviembre de 2014] Disponible en < <http://cultura.glosario.net/terminos-bibliotecarios/internet-12380.html>

¹⁷ [Citado el 27 de Noviembre de 2014] Disponible en < <http://definicion.de/interdisciplinariedad/>

¹⁸ [Citado el 27 de Noviembre de 2014] Disponible en < <http://cultura.glosario.net/terminos-bibliotecarios/inventario-12379.html>

¹⁹ [Citado el 27 de Noviembre de 2014] Disponible en < <http://cultura.glosario.net/terminos-bibliotecarios/libre-acceso-12390.html>

una de ciertas partes principales en que suelen dividirse las obras científicas o literarias, y los códigos y leyes de gran extensión.²⁰

LITERATURA GRIS: Se denominan así los documentos elaborados por el propio centro o por otros centros e instituciones, que se difunden principalmente por medio de fotocopias. Son publicaciones que nunca se aproximan a los cauces comerciales habituales por lo que resulta difícil conseguirlas.²¹

NORMALIZACIÓN: Establecimiento de procedimientos y formas de trabajo consensuados, para su aplicación en la fabricación de productos y en la prestación de servicios²².

PERFIL: designar aquellos rasgos particulares que caracterizan a una persona y por supuesto le sirven para diferenciarse de otras. En este caso, la cuestión física tendrá poco o nada que ver ya para este sentido del término serán aquellas cuestiones que no se ven y que son invisibles a los ojos, las que determinen su perfil.²³

PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA: Publicación de texto, imágenes, sonido, etc., en soporte electrónico (diccionarios, enciclopedias, directorios y otras obras de referencia bases de datos bibliográficas y factuales normas, manuales, guías y publicaciones educativas, libros y revistas).²⁴

REFERENCIA: En un escrito, indicación del lugar de él mismo o de otro al que se remite al lector. Reconocimiento que hace una fuente de información a otra fuente.²⁵

SERVICIOS: define a la actividad y consecuencia de servir (un verbo que se emplea para dar nombre a la condición de alguien que está a disposición de otro para hacer lo que éste exige u ordena).²⁶

SERVICIOS DE INFORMACIÓN: Servicio encargado de resolver las dudas de los usuarios entorno a un tema, proporcionándoles los datos e informaciones correspondientes.²⁷

²⁰ Citado el 27 de Noviembre de 2014] Disponible en < <http://cultura.glosario.net/terminos-bibliotecarios/libro-12391.html> >

²¹ Citado el 27 de Noviembre de 2014] Disponible en < <http://cultura.glosario.net/terminos-bibliotecarios/literatura-gris-12392.html> >

²² [Citado el 27 de Noviembre de 2014] Disponible en < <http://cultura.glosario.net/terminos-bibliotecarios/normalizaci%F3n-12405.html> >

²³ [Citado el 27 de Noviembre de 2014] Disponible en < <http://www.definicionabc.com/general/perfil.php> >

²⁴ [Citado el 27 de Noviembre de 2014] Disponible en < <http://cultura.glosario.net/terminos-bibliotecarios/publicaci%F3n-electr%F3nica-12419.html> >

²⁵ [Citado el 27 de Noviembre de 2014] Disponible en < <http://cultura.glosario.net/terminos-bibliotecarios/R/> >

²⁶ [Citado el 27 de Noviembre de 2014] Disponible en < <http://definicion.de/servicio/> >

²⁷ [Citado el 27 de Noviembre de 2014] Disponible en < <http://cultura.glosario.net/terminos-bibliotecarios/servicios-de-informaci%F3n-12439.html> >

SOCIEDAD DE LA INFORMACION: Una sociedad de la información es aquella en la cual la creación, distribución y manipulación de la información forman parte importante de las actividades culturales y económicas.²⁸

TECNOLOGIA: Se define como el conjunto de conocimientos y técnicas que, aplicados de forma lógica y ordenada, permiten al ser humano modificar su entorno material o virtual para satisfacer sus necesidades, esto es, un proceso combinado de pensamiento y acción con la finalidad de crear soluciones útiles.²⁹

USUARIOS: Se denomina usuario, palabra que deriva del vocablo latino “usuarius” al agente que utiliza o se sirve de un bien o un servicio.

²⁸ [Citado el 27 de Noviembre de 2014] Disponible en < <https://genomorro.wordpress.com/2009/07/13/definicion-sociedad-de-la-informacion/> >

²⁹ [Citado el 27 de Noviembre de 2014] Disponible en < <http://peapt.blogspot.com.co/p/que-es-la-tecnologia.html> >

RESUMEN

Partiendo de la base de la importancia de los centros de documentación, como la piedra angular sobre la que recae la responsabilidad de recoger, almacenar, procesar y difundir la información especializada de la empresa y que claramente se tiene definido que es una unidad de información especial, diferente de una biblioteca; el estudio abarca el análisis del marco teórico sobre los Centros de Documentación, las competencias laborales de los servidores de dichas unidades de información, la caracterización ocupacional del profesional de la bibliotecología en los Centros de la Superintendencia de Servicios Públicos y la Empresa de Acueducto de Bogotá. A través de la revisión de literatura sobre el tema, el conocimiento de las funciones misionales de las entidades señaladas y entrevistas directas con el personal adscrito a los Centros, se conoce la percepción sobre el funcionamiento de la unidad, el conocimiento de sus funciones y la importancia relativa dentro del organigrama de la institución.

Con base en lo expuesto se presenta una propuesta sobre que debe tener el profesional de bibliotecología encargado del manejo de los Centros de Documentación y las características del personal interdisciplinario al servicio de dichas unidades dentro de la empresa.

Palabras Clave: Competencia laboral, integración documental, interdisciplinariedad

SUMMARY

On the basis of the importance of documentation centers, as the cornerstone on which rests the responsibility for collecting, storing, processing and disseminating specialized company information and that clearly is defined that is a unit of special information, different from a library; the study covers the analysis of the theoretical framework documentation centers, labor skills servers such information units, occupational characterization of professional librarianship in the centers of the Superintendent of Public Services and the Water Company of Bogotá . Through a review of literature on the subject, knowledge of missionary functions of the aforementioned entities and direct interviews with the staff assigned to the Centers staff perception on the operation of the unit is known,

knowledge of its functions and the relative importance within the organizational structure of the institution.

Based on the above proposal on labor competencies that must have the professional librarianship responsible for managing documentation centers and characteristics of interdisciplinary staff in the service of these units within the company presents.

Keywords: Labour competence, documentary integration, interdisciplinarity.

INTRODUCCIÓN

En el mundo globalizado las innovaciones tecnológicas invaden las organizaciones y los procesos relacionados con la gestión administrativa requieren de permanente actualización. Cada día el tema toma más importancia, por lo que la academia ha incrementado su interés en el estudio de la problemática y la implementación de procesos e investigaciones a nivel de proyectos de grado o informes de investigación.

Al respecto, es importante anotar que uno de los principales aspectos que se deben desarrollar en el proceso administrativo es lo relacionado con la implementación de sistemas de gestión de la información, como elemento vital para mejorar el acceso al conocimiento y garantizar mejor gestión del trabajo. En este sentido se han desarrollado una serie de normas que complementariamente a la situación mundial por el desarrollo tecnológico, tienden a implementar una cultura de gestión de la información.

Los cambios no se sienten porque ocurren día a día, se diría minuto a minuto; se presentan innovaciones, mejorías, nuevas aplicaciones, que conllevan a oportunidades de negocio, de trabajo y obviamente a crecimiento económico. Hoy la información es la base del desarrollo tecnológico y social que vive la sociedad.

El manejo de la información en la actual sociedad y lo que llama la UNESCO la “alfabetización de la información”³⁰ a nivel de toda la población, es un tema de mucha importancia en la actualidad, teniendo presente que los cambios ocurren, casi sin ser percibidos desde hace más de quince años en todos los esquemas de trabajo, en los niveles educativos, y en los diferentes sectores sociales.

Es indudable que la Sociedad del Conocimiento ha cambiado las estructuras sociales, las formas de comportamiento, los métodos de educación, las rutinas de trabajo y hasta el

³⁰ La alfabetización informacional faculta a la persona, cualquiera que sea la actividad que realice, a buscar, evaluar, utilizar y crear información para lograr sus objetivos personales, sociales, laborales y de educación. Las personas que dominan las bases de la información son capaces de acceder a información relativa a su salud, su entorno, su educación y su trabajo, así como de tomar decisiones críticas sobre sus vidas. <http://www.unesco.org/new/es/communication-and-information/intergovernmental-programmes>, recuperado el 29 de mayo de 2015.

uso del tiempo libre. Con la globalización es imperioso adquirir una serie de actitudes y competencias del ámbito tecnológico, habilidades para manejar la información y emplear correctamente su lenguaje y sus códigos. Es necesario que quien maneje la información sepa transmitir conocimiento, pueda procesar y estructurar las informaciones, y sobre todo que tenga capacidad para asimilar nuevas enseñanzas y adaptarse a la multidisciplinariedad.

La caracterización ocupacional permite identificar las diferentes áreas de ocupación en las que se desempeñan los trabajadores de un sector de interés, así como determinar los perfiles exigidos para los niveles de cargos y los rasgos de las competencias que se piden para el desempeño de un cargo específico, de acuerdo con los lineamientos del SNFT (Sistema Nacional de Formación para el Trabajo)³¹. El objetivo central del SNFT es la normalización de las competencias laborales, para lo cual se crearon las mesas sectoriales como una instancia de concertación nacional, donde se proponen políticas de desarrollo del talento humano y de formación, y un marco nacional de calificaciones que facilitan el aprendizaje permanente mediante procesos de normalización, evaluación y certificación.

Las actividades se desarrollaron en la Superintendencia de Servicios Públicos y la Empresa de Aguas de Bogotá, a través de entrevistas directas con los funcionarios del centro de documentación respectivo, para determinar su nivel de aceptación o reacción ante el servicio, como mecanismo idóneo para evaluar la atención de la prestación del servicio de información y documentación.

En el presente estudio se analiza la percepción de los funcionarios de la Superintendencia de Servicios Públicos y de la Empresa de Acueducto de Bogotá, sobre la gestión de los Centros de Documentación y la caracterización ocupacional del bibliotecólogo, a partir del estudio general de lo que son los Centros de Documentación y sus funciones.

Como resultado del estudio se realiza el análisis del marco teórico sobre los Centros de Documentación, su misión, sus características y la diferencia entre estos y las bibliotecas. De idéntica manera se relaciona la ubicación del Centro de documentación en cada una de las entidades señaladas y plantean conclusiones sobre la importancia que se le da al profesional de la bibliotecología en el manejo de los Centros de Documentación, en las entidades estudiada

³¹ SENA. Sistema Nacional de Formación para el Trabajo: Modelo colombiano. Bogotá D.C.: Publicaciones SENA, Dirección del Sistema Nacional de Formación Profesional, diciembre de 2001.

1. OBJETIVOS

1.1.1 OBJETIVO GENERAL

Realizar la caracterización ocupacional del bibliotecólogo en los centros de documentación de la Superintendencia de Servicios Públicos y de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá ESP.

1.1.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Hacer una revisión bibliográfica sobre los Centros de Documentación, sus funciones y su importancia en el manejo de la información especializada.

Conocer la percepción de los funcionarios que laboran en los Centros de Documentación las empresas señaladas, sobre su gestión y el desarrollo de sus funciones.

Presentar conclusiones generales y recomendaciones acerca de las características identificadas en los centros de documentación de la Superintendencia de Servicios Públicos y de la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá ESP.

1.2 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.2.1 DEFINICIÓN DEL PROBLEMA

En las bolsas de empleo es habitual encontrar ofertas de trabajo donde se requiere un archivista o un bibliotecólogo para el manejo adecuado de archivos y bibliotecas, pero es poco frecuente encontrar ofertas laborales para que este tipo de profesionales se encarguen del desarrollo de los centros de documentación.

A lo largo de los estudios en el programa universitario de Sistemas de Información y Documentación se ha trabajado en identificar los servicios, productos, funciones, aptitudes y perfiles que hay que tener para que las unidades de información, exactamente los archivos y las bibliotecas, para que estas puedan cumplir su función de contribuir a la sociedad, pero no se ha profundizado sobre los centros de documentación ni mucho menos sobre sus funciones y las aptitudes adecuados para las personas que trabajarían en estas unidades de información, importantes por ser generadoras de conocimiento.

Al respecto es importante anotar con López, que “La documentación sufre un proceso por el que una gran parte de lo publicado pasa desapercibido en el momento de salir a la luz y más tarde de reaparecer en forma de resúmenes, reseñas o en los manuales, a pesar de ello, las dificultades son innumerables por culpa de las lenguas la inmensa multitud de especialistas que publican sus investigaciones a lo largo y a lo ancho del mundo. Ante esta situación hay que arbitrar los medios para asegurar que la documentación científica pueda llegar a ser utilizada por los usuarios”³². A demás hay que recordar que cada vez que aumente el volumen de información se requiere más análisis de estos y el bibliotecólogo es el que puede ayudar a que toda esta información se controle desde sus inicios para que pueda ser objeto de futuras investigaciones, pero la selección de estos profesionales que deben dirigir estas unidades de información se hace tan fundamental para su buen funcionamiento, pero “sucede, a veces con mucha frecuencia, que al frente de un centro de documentación no hay personal cualificado; suelen estar ocupando estas plazas personas cuya formación documental está reducida a algún curso”³³.

³² LÓPEZ YEPES, José. Manual de Ciencias de la Documentación. Madrid: Ediciones Pirámide, 2002.

³³ LÓPEZ YEPES, José. Ibid.

La especialización de los bibliotecólogos en estas unidades de información deberán hacer de estos lugares donde se aporten conocimiento de evolución por medio de sistemas adecuados y procedimientos, haciendo que se logren abrir a las exigencias del nuevo mundo de tecnologías, que también es un aspecto importante para la sociedad a la que presta su información, con el fin de que exista intercambio y cooperación, hasta llegar a compartir información mediante un “biblioteca virtual”³⁴.

Actualmente el bibliotecólogo debe estar capacitado para afrontar todas las necesidades de los usuarios y más cuando ya estos hacen parte de la “sociedad de la información”³⁵, el proceso se hace cada vez más complejo, dinámico y retador porque a medida que el volumen de documentos aumenta, así mismo aumenta la demanda de información. Tal como lo plantea Moreiro, “a ello ha contribuido el propio crecimiento del número de ciudadanos, potenciales usuarios de información, y el desarrollo alcanzado por la sociedad contemporánea”³⁶.

Cabe recalcar que la sociedad de la información obliga a todos los ciudadanos a “aprender a aprender”, no quedarse con un conocimiento rígido, ya que en poco tiempo cada conocimiento, va perdiendo vigencia y dentro de esta situación debe estar en primera fila el profesional que maneja la información.

Como es de conocimiento general, las redes sociales han crecido de tal manera que inciden de una u otra forma en el comportamiento de la sociedad; se han modificado la forma de pensar, de actuar, de entender y de socializarse; el profesional de la información debe estar atento a estos cambios y adaptar su actuación a los requerimientos sociales. Ante esto es importante señalar que se calculó que “a comienzos de 2015 habría 3 mil millones de usuarios web, aunque 4.2 mil millones continuarán careciendo de este servicio”³⁷

Al respecto Rendón Rojas (citado por Silvera, 2005), define esta sociedad “como una trama de relaciones sociales y afirma que, desde un enfoque holístico es el conjunto de relaciones sociales en un espacio social (institucionalidad) altamente dinámico, abierto, globalizado, que se apoyan y realizan por medio de la información; que es igualmente dinámica, abierta, globalizada, tecnologizada además de mercantilizada. Es así, que los individuos para existir, deben ser receptores, transmisores, consumidores y una elite de creadores de este tipo de información”

Por lo anterior es necesario que los procesos y las funciones de un centro de documentación, tengan un nivel de especialidad, que por supuesto requiere competencias

³⁴ López Yepes, José. *Ibíd.*

³⁵ Becerra, Martín, 1968. *Sociedad de la información proyecto, convergencia y divergencia*. Bogotá: Editorial Norma, 2003.

³⁶ Moreiro González, José Antonio. *Introducción al estudio de la información y la documentación*. Medellín: Universidad de Antioquia, 2001.

³⁷ [Citado el 27 de Noviembre de 2014] Disponible en < <http://noticias.universia.edu.pe/>

puntuales; competencias que en los programas académicos son vistos de manera genérica, como el análisis de la información, la disseminación selectiva, la elaboración de productos especializados como las bibliográficas y boletines, etc.

Sobre estas bases surge el siguiente interrogante de investigación: ¿Cuáles son las competencias laborales que actualmente desempeñan los bibliotecólogos en los centros de documentación de las empresas de la Superintendencia de Servicios Públicos y Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá?.

1.2.2 JUSTIFICACIÓN

Los procesos relacionados con el acceso a la información especializada y el servicio de atención al usuario en las dependencias oficiales encargadas de suministrar dicha información, se ha convertido en muchos casos en un obstáculo, al olvidar algunos servidores públicos que han asumido responsabilidades que por Constitución le competen directamente al Estado y por delegación a cada prestador del servicio ya sea público o privado.

El estudio de la caracterización ocupacional de los centros de documentación en entidades oficiales, se convierte en una actividad de gran importancia que puede servir de voz de alerta a entidades territoriales, empresas comerciales del estado, usuarios y directivos del sector oficial, sobre un problema de acceso a la información y de calidad del producto que es palpable en cada institución.

Con base en lo anterior, surge la necesidad de realizar la investigación sobre la caracterización ocupacional del bibliotecólogo de los centros de documentación, ya que a lo largo de la carrera se ha planteado que es un perfil que no tiene reconocimiento alguno debido a que los centros de documentación no tienen la relevancia que tienen las bibliotecas y archivos, desconociendo que son “un lugar donde se encuentran almacenados, conservados, y difundidos los documentos necesarios para el funcionamiento de un servicio administrativo, de una actividad o de una empresa”³⁸.

Por lo tanto, el reconocimiento por parte de las empresas de que “los centros de documentación son la base fundamental sobre la que bascula la responsabilidad de recoger, almacenar, procesar y difundir la información documentado”³⁹ y que es una unidad de información especial, diferente de una biblioteca, cuyas características también son diferentes porque son constancia del quehacer de una empresa; es fundamental para

³⁸ RHOADS James B. La función de la gestión de documentos y archivos en los sistemas nacionales de información: un estudio del RAMP /. Santafé de Bogotá: Archivo General de la Nación, 1983.

³⁹ López Yepes, José. Ibíd.

posicionar en el mercado laboral a los profesionales en sistemas de información y documentación.

En otras palabras es importante señalar que se seleccionó el tema de los centros de documentación en las empresas, ya que parece evidente que “fue el mundo de la empresa el primero en crearlas”⁴⁰ porque la toman como parte fundamental para ofrecerlo a los gerentes y las personas que la componen, porque es allí donde reposan los documentos que generan de acuerdo a su área de especialización. Además hay que tener presente que la cantidad de información que se genera en nuestra sociedad es necesaria y que como profesionales es fundamental actuar acorde a estas unidades de información para que toda esa información pueda ser procesada, indexada, ordenada y preparada adecuadamente para su consulta, teniendo en cuenta además que, el análisis de la información en el centro de documentación es de suma importancia, ya que por algunas de sus características lo hace diferente de la biblioteca.

De igual manera se justifica el estudio para dar a conocer a las empresas respectivas las habilidades y destrezas que debe tener este profesional, pues reconociendo la caracterización ocupacional se consigue que aplique su labor de tal forma que para las empresas “sea el alma del centro de documentación y la fuerza que dinamice la empresa”⁴¹. Como se puede observar, son grandes los beneficios que aporta este estudio, tanto para proyectos académicos, como para la administración del personal en las organizaciones públicas.

La realización de un estudio de estas características en los Centros de Documentación, redundara en beneficios no solo para los profesionales del área, sino que además tendrá incidencia directa en la comunidad usuaria de los servicios prestados en este tipo de centros.

En virtud de lo anterior, la caracterización ocupacional descrita como un producto para obtener las competencias laborales, juega un papel muy importante para los Centros de Documentación, teniendo en cuenta que este es uno de los primeros intentos para su realización y será base de estudios futuros que permitan evidenciar las deficiencias y fortalezas del sector bibliotecario, en los Centros de Documentación.

⁴⁰ López Yepes, José Ibíd.

⁴¹ López Yepes, José. Ibíd.

1.3 MARCO TEÓRICO

La información es vital para el desarrollo de una sociedad y específicamente de las entidades que la generan de acuerdo a sus funciones, ya que por medio de ésta se logran conocer y desarrollar conocimientos económicos, sociales científicos y tecnológicos. La información es como materia prima la cual es generada y transformada para presentarse finalmente como un producto para que esté disponible a todos aquellos que lo requieran y, debido a esto debe ser fácilmente recuperada para su posterior utilización, por ser una unidad de información donde se procesa información para satisfacer necesidades específicas de los investigadores.

1.3.1 SOBRE LOS CENTROS DE DOCUMENTACIÓN

Las unidades de información (UI) “son las entidades que se dedican a la recopilación y tratamiento de documentos con el fin de difundir información documental”⁴². También este término suele utilizarse actualmente para englobar a todas las instituciones documentales, ya que todavía no hay acuerdos sobre muchos de los términos documentales. Dentro de este campo se consideran bibliotecas, archivos, centros de documentación o bibliotecas especializadas y según lo anterior se puede identificar que existe de igual forma un responsable para cada unidad de información, el archivista, el bibliotecólogo, el documentalista o bibliotecario especializado y cada uno aunque se centra en el manejo de la información y tiene una caracterización propia para cada una de las unidades de información.

Los Centros de Documentales o Centros de Documentos (CD) son unidades de información especializados que trabajan en una disciplina científica muy concreta a nivel nacional o internacional, pero de manera profunda, teniendo en cuenta las necesidades de sus propios usuarios. La especialización les permite ofrecer pertinencia y calidad documental. Al respecto, Cantero afirma que, “aparte de que sean un lugar donde se custodia y donde se almacena la información, difunde los documentos necesarios para el funcionamiento de un servicio administrativo, de una actividad o de una empresa y también el lugar donde se realiza la búsqueda de información de los documentos que necesita el usuario”⁴³.

⁴² MARTÍNEZ DE SOUSA, José. Diccionario de Bibliología y Ciencias afines. [Madrid \(España\) : Fundación Germán Sánchez Rupérez, , 1993.](#)

⁴³ CANTARERO, Rosa. Las bibliotecas especializadas, centros de documentación y bibliotecas escolares. (En línea). 31 de mayo de 2006. Disponible en: <http://www.slideshare.net/acalatra/las-bibliotecas-especializadas-centros-de-documentacin-y-bibliotecas-escolares>. (Consulta: 20 abril 2011).

Por su parte, para Johanna Jaramillo⁴⁴, los centros de documentación tienen la responsabilidad y la exigencia de volver la mirada a su misión primigenia, “el desarrollo y prestación de servicios e información a la medida y personalizados para la investigación; para lo cual no solamente habrá que diagnosticar la unidad de información y sus usuarios, sino que también habrá que hacer un inventario de todos los recursos disponibles en el ámbito local, nacional, continental y mundial”.

Un aspecto de suma importancia en el manejo de la información es el relacionado con la accesibilidad a la información, especialmente en lo que plantea Jaramillo: “la formación en el uso de técnicas, recursos y herramientas para el tratamiento adecuado de la información y el reconocimiento e intercambio con la comunidad científica mundial”⁴⁵, porque cada vez los usuarios son más exigentes y requieren menos tiempos para realizar búsqueda de información.

Accesibilidad a la información: Dentro de este aspecto, se tienen en cuenta dos criterios: a) el acceso a las colecciones con las que se cuenta en el centro de documentación y b) conseguir nueva información para facilitar la actualización, aprovechando los servicios y todos los canales que existan o que sean necesarios, tanto para recuperar el documento como para facilitarlo. Al respecto es importante señalar que todos los servicios deben estar diseñados acorde al estudio de usuarios que haya realizado la organización.

Formación en el uso de técnicas, recursos y herramientas para el tratamiento adecuado de la información científica: para el desarrollo de este aspecto se debe tener en cuenta los derechos de autor, de propiedad intelectual y de confidencialidad para la utilización de herramientas de la web. Debido a esto se hace necesario que se cuente con el servicio de Formación de Usuarios que se acomode a sus necesidades y que se adecue al mínimo tiempo con el que cuenta el hombre actual.

Reconocimiento e intercambio con la comunidad científica: En este aspecto se reconoce la existencia de grupos que tienen líneas y/o proyectos de investigación concretos, los cuales se deben conocer para poder identificar los posibles canales de comunicación para intercambiar todos los recursos que se utilicen en los centros de documentación, de tal manera que se abran puertas para la comunidad científica.

Por lo anterior, los centros de documentación deben realizar un completo análisis de la información, realizando las técnicas de descripción, catalogación, condensación e

⁴⁴ JARAMILLO, J. Los centros de documentación en Ciencia y Tecnología como portales de conocimiento. (En línea). 31 de mayo de 2006. Disponible en línea: http://ascolbi.org/eventos/congreso_2006/documentos/Ascolbi_Congreso_2006_Ponencia_Leidy_Johana_Jaramillo.pdf. (Consulta: el 02 de marzo de 2013).

⁴⁵ *Ibíd*, p 4.

indización. Al respecto es necesario señalar que esta última, “refleja la habilidad del analista en la utilización del lenguaje documentario para seleccionar adecuadamente los términos que definirán los conceptos de que trata un documento específico y así no desviar la búsqueda, ni afectar la recuperación”⁴⁶; teniendo en cuenta que para que exista una recuperación rápida de la información debe existir un buen análisis. Además para que se pueda complementar un buen proceso de análisis se deben utilizar herramientas adecuadas, para tratar dicha información especializada de tal forma que sea utilizable y que no se pierda en medio de la colección.

En sí, los centros de documentación son unidades de información donde guardan información para ser prestada a usuarios técnicos e investigadores y, siempre van a la vanguardia de la demanda de los usuarios, sus colecciones son en la mayoría literatura gris⁴⁷, y hacen que los usuarios sean más autónomos en la búsqueda de la información, claro está que cuando el centro de documentación no tiene la información el bibliotecólogo sabe a dónde direccionarlo. Además dependen normalmente de una organización y ofrecen documentación especializada en un área del conocimiento específicamente.

1.3.1.1. ORIGEN Y EVOLUCIÓN

El auge mundial de la Documentación y la Informática propician también la tentación del bibliotecario por cambiar la denominación de su biblioteca para transformarla de la noche a la mañana en un centro de documentación, sin tener una idea precisa de lo que este organismo representa ni de las funciones y actividades que debe desempeñar.

Correa Vicentini⁴⁸ afirma que, “la biblioteconomía, la documentación y la bibliografía son campos íntimamente ligados, por lo que una misma persona puede desempeñar ciertas funciones en los tres campos”, adicionalmente, este autor agrega que la adquisición, catalogación y circulación; que son áreas de trabajo de la biblioteconomía, al igual que la bibliografía, son prerrequisitos de la documentación; así mismo plantea que “El bibliotecario inicia el análisis del tema en los procesos de catalogación y clasificación, y cuando pasa al estudio intensivo

⁴⁶ESPAÑA AREVALO, Gilda. Análisis de información y lista de descriptores del centro de documentación en espiritualidad, biblioteca central provincial Padres Carmelitas Descalzos. (En línea) 1987. Disponible en línea: <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/10185/11382/1/T32.87%20E77A.PDF>. (Consulta: el 02 de febrero de 2013).

⁴⁷ Según la definición más aceptada, es aquella “literatura que no se puede adquirir a través de los canales comerciales habituales, y, por tanto, es difícil de identificar y de obtener”. Otras características comunes a este tipo de documentos son: Ediciones muy cortas, Estándares de producción y de edición variables, Poca o nula publicidad, Circulación dentro de ámbitos muy limitados, Información muy especializada, Información útil para un número limitado de personas, Información de limitada duración (rápida obsolescencia) en: http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1995/marzo/la_literatura_gris_en_expansin.html

⁴⁸ CORREA VICENTINI, Abner Lellis. “De la biblioteconomía a la informática” (Anuario de Bibliotecología, Archivología e Informática, Época 2 3 1971. pp. 167-222.

de las ideas contenidas en cada uno de los materiales, su función se convierte en la del documentalista”⁴⁹.

Por su parte, Quijano señala⁵⁰ que, “tanto la Ciencia como los sistemas de Información, son elementos genéricos que engloban, la primera a la Documentación, la Biblioteconomía y la Informática y los segundos al Archivo, la Biblioteca, el Centro de Documentación e incluso, el Centro de Información mismo”.

Así pues, es necesario delinear el perfil del Centro de Documentación y adaptarlo a las carencias y posibilidades, como un organismo que resuelva la problemática cotidiana de recuperación de información en un centro o institución alejado de las técnicas poderosas de la Informática.

La siguiente tarea es la de explicarse qué es la documentación, qué lugar ocupa dentro de la ciencia y de la biblioteconomía, la bibliotecología y la informática, tomando en cuenta las polémicas que aún hoy en día subsisten con respecto a estos términos de relativa juventud y su interrelación y jerarquización.

Al respecto, Perales Ojeda⁵¹ establece dos grandes apartados. El primero es el de la Bibliotecología, que contiene a la bibliografía, la bibliología, la bibliotecnia, la biblioteconomía y la bibliotecografía, más como ciencias auxiliares no especificadas, el segundo es el de la Documentología que incluye la documentación, la Informática y las ciencias auxiliares.

De igual manera, Perales anota una serie de requisitos para que un centro pueda llamarse de documentación e información, estos son: de entrada (input), es decir, del acopio: adquisición, análisis, elaboración de sumarios; de índices, de extractos, clasificación, control de terminología, archivo de resultados y almacenamiento del documento⁵².

En este orden de ideas el Centro de Documentación, es el organismo o departamento encargado de localizar, recuperar, analizar, clasificar, almacenar y diseminar un cúmulo de información documental, relacionado con la función empresarial.

Ciertamente, en la mayoría de los casos, el origen del centro de documentación se encuentra en la biblioteca y en muchas ocasiones permanece como un servicio más que está desarrolla conforme avanza en su especialización o diversificación de las actividades. Pero es importante que se asimile el centro de documentación como el

⁴⁹ Ibid

⁵⁰ QUIJANO, A. Introducción a las ciencias de la Información. (Temario para un curso monográfico) mimeo s/f p. 1

⁵¹ PERALES OJEDA, A. La cultura biblioinformática septentrional, México, UNAM / Centro de Estudios sobre la Universidad, 1981.

⁵² PERALES OJEDA, A. Op. Cit. p. 20

tradicional servicio de referencia y consulta que muchas bibliotecas tradicionales ofrecen. Por tal motivo Pérez considera que “aun cuando no son idénticas las funciones, tampoco existe una abismal diferencia entre uno y otro”⁵³.

Al respecto Miguel Saravia⁵⁴, considera que la diferencia estriba en cómo se facilita la información que se posee en cada centro; pues mientras la biblioteca la ofrece sin más, el Centro de Documentación la elabora y le añade valor, al margen de la tecnología, más o menos avanzada, que posea cada institución; por la tanto, concluye que esta tarea hace que los dos centros se complementen en fondos y en dar soluciones a las necesidades planteadas por los usuarios.

Por su parte, Tomás Baiget del Institut d'Estadística de Catalunya y Gustavo von Bischoffshausen de la *Asociación de Publicaciones Educativas. Perú*⁵⁵, comparten el criterio de que, mientras la biblioteca es mera depositaria, el CD resuelve las necesidades de información por medios tecnológicos.

Adicionalmente, Javier Gimeno⁵⁶, del Departamento de Análisis y Planificación de la Universidad Complutense, *expone* que “las diferencias son tanto teóricas como prácticas” y considera que “los cambios tecnológicos adoptados por las bibliotecas no han conseguido unificar las dos instituciones, pues éstas continúan teniendo una mentalidad tradicional, de meras depositarias, a pesar de realizar análisis documentales y difusión de tareas propias del Centro de Documentación”.

De igual forma plantea Gimeno, que el Centro de Documentación, ha adoptado funciones de las bibliotecas como, por ejemplo, préstamo domiciliario o lectura en sala entre otras, pero con mejores resultados y que el cambio de las bibliotecas ha sido más en el aspecto formal y físico que en el análisis documental de la información y a su vez cree que “se tiende a la unificación

⁵³ PEREZ, OSPINO Efraín, Conceptualización y caracterización del centro de documentación (el dilema biblioteca o centro de documentación), Instituto de Investigaciones Sociales UNAM, p. 105 -112.

⁵⁴ SARAIVIA, M. Unidad de Información, ITDG, Perú, en http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1995/diciembre/biblioteca_versus_centro_de_documentacin.html (15-06-2016)

⁵⁵ BAIGET, T. En: http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1995/diciembre/biblioteca_versus_centro_de_documentacin.html (15-06-2016)

⁵⁶ GIMENO, J. http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1995/diciembre/biblioteca_versus_centro_de_documentacin.html (15-06-2016)

aunque también es más cuestión de voluntades, recursos económicos, humanos y de profesionalidad”⁵⁷.

Al respecto de este debate se pregunta Gimeno, si los profesionales de los servicios públicos de información y documentación están en capacidad de ofrecer los mejores servicios con la finalidad de suministrar toda la información a todo el mundo, aprovechando las nuevas tecnologías; o por el contrario, se están quedando con los medios más sofisticados y más novedosos sin atender a los fines de su trabajo?⁵⁸

Frente a lo expuesto puede plantearse que la problemática se desplaza hacia la decisión de si el Centro deberá crearse como un servicio dependiente de la biblioteca, o si deberá ser un organismo autónomo, con una administración y un presupuesto propio. La experiencia ha demostrado que vale más la cooperación que la división y que resulta mucho mejor utilizar una infraestructura ya establecida (la de la biblioteca) y un acervo ya existente (la colección de obras de consulta y referencia) para iniciar ya sea un mero servicio o un nuevo departamento que venga a suplir un vacío en los procesos informativos que se ofrecen al usuario.

Parece evidente que fue el mundo de la empresa el primer interesado en crear Centros de Documentación. Así surgen los Centros de Documentación de las Cajas de Ahorro, con el propósito de procesar información económica, ellos conciben la información, de todo tipo, como un elemento fundamental que siempre ha de tener preparado para ofrecerlo a la dirección y a los componentes de la propia organización. Surgen así las revistas de prensa, local y nacional, las revistas de legislación, local, autonómica y nacional, los resúmenes, informes, etc., un ejemplo lo constituye el Centro de Documentación Económica del Banco de la República, con énfasis en economía regional (CEDOC), ubicado en la ciudad de Medellín, Antioquia, que ofrece un sistema de información que permite a la comunidad desarrollar investigaciones, y procesos de aprendizaje y formación continuada, especialmente en lo relacionado con la Economía Colombiana y la Historia Económica, tanto nacional como regional y su principal objetivo es contribuir con el fortalecimiento de la investigación económica regional. Por esto, sus servicios están dirigidos a investigadores, semilleros de investigación, grupos

⁵⁷ Ibid

⁵⁸ Ibid

de investigación de universidades y de empresas y Centros de investigación económica de agremiaciones⁵⁹.

Por su parte María Eulalia Fuentes Pujol afirma en el Diccionario de Ciencias de la Información que, los centros de documentación son aspectos clave en el proceso de información y que “los archivos de imagen, archivos de fotografías fototecas y de ilustraciones de prensa, las filmotecas, videotecas y fonotecas constituyen una parte importante de la información periodística y, por tanto, son impredecibles en cualquier planteamiento documental de los servicios de documentación de los distintos medios de comunicación de masas”⁶⁰.

Al respecto cabe señalar que en las empresas dedicadas al mundo de la información, prensa, radio y televisión, la afluencia de información hace necesario e imprescindible el nacimiento de los Centros de Documentación, ya que es necesario recoger la enorme cantidad de información del mundo en que se mueve el ser humano, dentro de cada medio, hay que procesarla, ordenarla, indizarla, y tenerla preparada para ofrecerla a quien se cree que la necesita, o entregarla a quien la solicita. De esta información codificada, es decir, fijada en un soporte, surge la información documental.

Otra faceta que se destaca en los Centros de Documentación, es la presencia especializada de estos organismos para satisfacer necesidades de información propias de profesionales específicos, como los Centros de Documentación de la Comunidad Económica Europea, los Centros de Documentación Médica, que ya no se limitan a información médica, en general, sino que se especializan y proporcionan información médica sobre oncología, ginecología, trasplantes, vacunas, epidemias, etc. llegando casi a una mínima conceptualización del tópico.

Hasta ahora se asumía que una organización funcionaba bien, o muy bien, si disponía de un Centro de Documentación, que le ahorrara costos en la información, que le proporcionara la información precisa, y en el momento oportuno. Sin embargo, hoy en día el Centro de Documentación se debe concebir como apoyo dinamizador a diferentes organizaciones no sólo en el ámbito económico, sino en diferentes disciplinas de acuerdo a la organización para la cual se construya.

En el centro de documentación se gestiona la información y debe ser el bibliotecólogo quien la procese y la disponga para los usuarios de forma pertinente y adecuada.

⁵⁹ BANCO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA. CENTRO DE DOCUMENTACIÓN ECONÓMICA DEL BANCO DE LA REPÚBLICA CON ÉNFASIS EN ECONOMÍA REGIONAL (CEDOC) – Medellín. En: <http://www.banrepcultural.org/medellin/cedoc>, recuperado el 21-06-2016.

⁶⁰ Diccionario de ciencias de la documentación. Editorial Síntesis, 2004. V. 1. P. 292.

1.3.1.2 MISIÓN DE LOS CENTROS DE DOCUMENTACIÓN

Johanna Jaramillo y Gilda España⁶¹ opinan que la misión de los centros de documentación está netamente relacionada con el fortalecimiento de la investigación, por lo tanto tiene la responsabilidad de desarrollarse de acuerdo con las exigencias de los usuarios y de las nuevas tecnologías.

Por su parte, López Yepes considera que los centros de documentación tienen tres misiones principales: a) Recopilar y transmitir fuentes de documentación ya sean de origen externo o interno para cumplir los fines del centro; b) Facilitar los documentos a la institución para lograr la eficacia por el cual se creó el centro de documentación y c) Elaboración de planes para promocionar actividades, estudios y coordinación de recursos e instituciones⁶².

1.3.1.3 CARACTERÍSTICAS DE LOS CENTROS

Los centros de documentación además de contener literatura Gris, “aglutinan, tratan, difunden información relativa a un tema o un grupo de temas afines”⁶³ y, además son organismos vinculados a centros de investigación, organizaciones, y a todo tipo de instituciones que tratan y desarrollan su trabajo en un ámbito específico o particular.

En la siguiente tabla se relaciona algunos actores que resaltan las características que tienen los centros de documentación.

Tabla 1 - Características de los Centros de Documentación

CARACTERISTICAS DE LOS CENTROS DE DOCUMENTACION			
RECURSOS	AUTORES		
	Johanna Jaramillo	Federación internacional	Moreiro

⁶¹ JARAMILLO, J. Los centros de documentación en Ciencia y Tecnología como portales de conocimiento. (En línea). 31 de mayo de 2006. Disponible en línea:

http://ascolbi.org/eventos/congreso_2006/documentos/Ascolbi_Congreso_2006_Ponencia_Leidy_Johana_Jaramillo.pdf. (Consulta: el 02 de marzo de 2013).

⁶² López Yepes, José. Manual de Ciencias de la Documentación. Madrid: Ediciones Pirámide, 2002.

⁶³ MILLÁN RÁFALES, Carmen. Las bibliotecas especializadas y los centros de documentación: Situación en el sistema de andaluz de bibliotecas y centros de documentación. (En línea) Diciembre 2003. Disponible en: <http://eprints.rclis.org/5895/1/73f1.pdf>. (Consulta: 11 de noviembre de 2011).

Tecnología	Hacen uso máximo de herramientas tecnológicas y de información, estableciendo redes de comunicación para automatizar sus procesos.	Tienen alto grado de automatización de todos sus servicios, que facilita notablemente el acceso y la recuperación de la información	Forjan el uso de herramientas tecnológicas de documentación debido a que sus procesos se automatizan permitiendo el acceso en red.
Personal	El perfil es el “profesional en bibliotecología o áreas de las ciencias de la información, especialistas, con habilidades y experto en uso de tecnologías de la información, con habilidades para el trabajo en documentación y uso de metodologías de investigación” Acompaña y/o participa en proyectos de investigación en el área de especialidad del centro de documentación.	Los profesionales tienen formación especializada en el área de la temática.	Tiene en cuenta la interdisciplinariedad, participa en el desarrollo de investigación, en el desarrollo de tecnologías. Ejerce el liderazgo en la organización, es usuario experto, tanto de las herramientas tecnológicas como para la información en diferentes soportes. Tiene amplio conocimiento de cultura general para poder responder a las necesidades de usuarios. Además de esto debe manejar un segundo idioma por lo menos y que tenga comprensión lectora.
Servicios	Estos son personalizados y son anticipados a la demanda para satisfacer las necesidades de acuerdo a la especialidad del centro de documentación y son establecidos mediante convenios con bibliotecas especializadas o generales para realizar alianzas y estrategias para cumplir las expectativas de los investigadores		Son personalizados, se anticipan a la demanda, responden al perfil de los usuarios, no duplican los de las grandes bibliotecas generales o especializadas, hacen alianzas estratégicas con ellas para evitarlo y complementarse.

Soportes	Por la información que constantemente aumentan en diferentes formatos y sobre todo en formatos digitales, utilizan bases de datos especializados. Junto a esto tienen en cuenta el hardware y software para su adecuada reproducción, disposición, y disponibilidad.		No son tradicionales porque se encuentra más que todo literatura gris, existen variedad de soportes (no solo papel) y existen documentos digitales.
Otros Características	Misión: Siempre va enfocado en el desarrollo y prestación de servicios van a la medida de la comunidad científica del área específica del centro de documentación y son personalizados.	La tipología y el tratamiento de sus documentos. Los usuarios, con una formación elevada y con unos requerimientos especializados. Su funcionamiento activo y su continua actualización. Conexión y relación con otras bibliotecas, centros e instituciones. Pequeño tamaño de su colección, espacio y personal.	Por sus orígenes: Porque han sido creados por especialistas e investigadores con el fin de apoyar la gestión de forma inmediata. Por su estructura: Porque están atados a centros de desarrollo tecnológico y a centros de investigación que tratan específicamente a un área de conocimientos, también están atados a una estructura administrativa, a una misión y visión los cuales deben estar plateados concisamente con la investigación y gerencia del conocimiento. Así mismo sus objetivos se encuentran atados al desarrollo de la investigación de un tema específico. Por sus productos: Son basados en el estado del arte, revisiones de literatura, resúmenes, estudios técnicos, bibliografías analíticas, bases de datos y productos de fuentes secundarias y terciarias. Por los procesos: Siendo los mismos de la cadena documental, el centro de documentación a diferencia de la biblioteca hace énfasis en la recuperación, disponibilidad y difusión más que en el almacenamiento de

			conservación. Los procesos también son estructurados con el objetivo de mantener constantemente la comunicación con la comunidad científica ya que es prioritaria. Y por eso también están sistematizadas.
--	--	--	--

Fuente: Millán Ráfales, Carmen. Las bibliotecas especializadas y los centros de documentación

De acuerdo con lo planteado por los diferentes autores, sobre las características de los centros de documentación es claro que estas unidades de información se caracterizan por producir información pertinente, donde el personal integrado al centro es especializado para atender y satisfacer necesidades individuales, promoviendo cada vez más la especialización, situación que hace que continuamente se dediquen a identificar e investigar sobre las necesidades de información de los usuarios actuales y futuros para ir siempre a la vanguardia y conocer así mismo los problemas a los cuales se puede estar enfrentando el centro de documentación.

Un aspecto importante a resaltar, es la continua especialización en colecciones, recursos físicos, humanos y tecnológicos en los centro de documentos, que hacen que puedan construir una base sólida para los usuarios permitiendo que ellos puedan acceder fácilmente a la información.

Adicionalmente a esto, los centros de documentación permiten que las personas que laboran allí puedan identificar, mediante herramientas, las consultas realizadas para mejorar continuamente y garantizar servicios más eficientes y efectivos.

1.3.1.4 DIFERENCIAS ENTRE LOS CENTROS DE DOCUMENTACIÓN Y LAS BIBLIOTECAS ESPECIALIZADAS

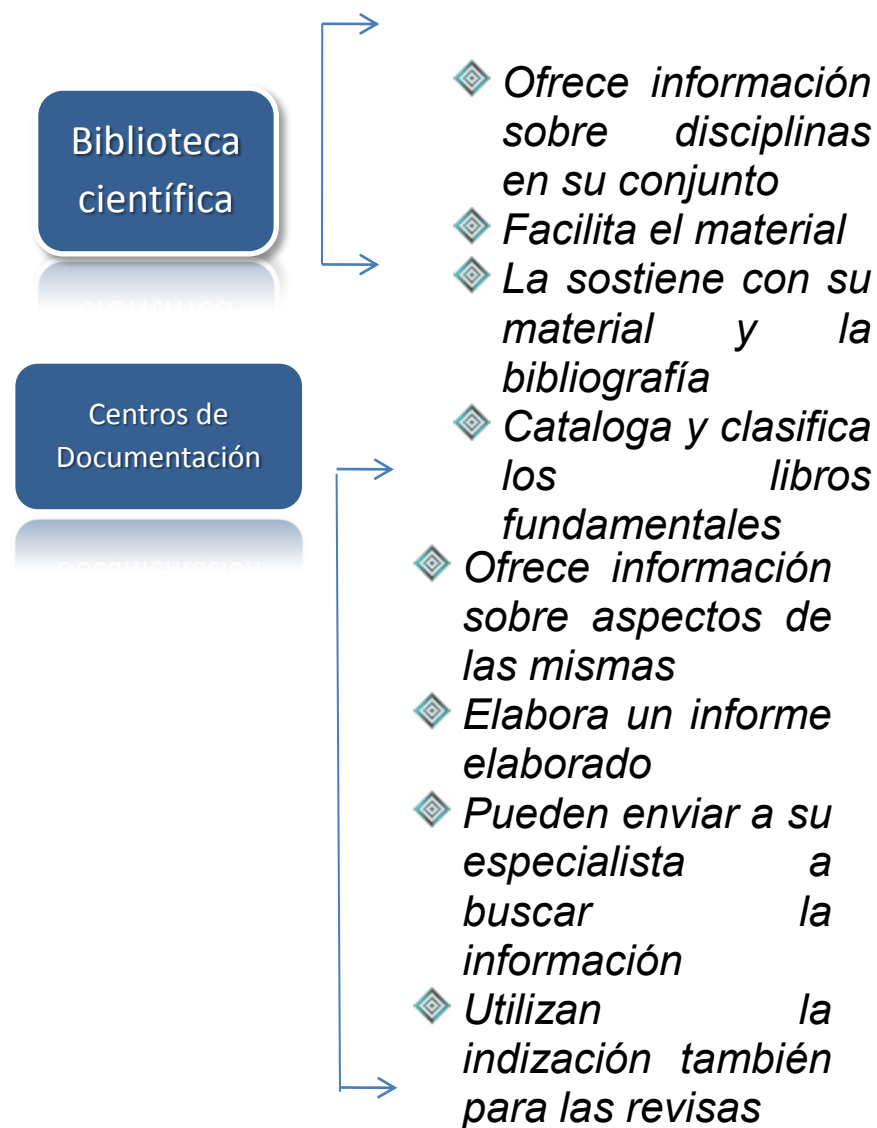
El manejo de la información, las actividades desarrolladas y los productos, deben estar acorde a las características de cada una las unidades de información (archivos, bibliotecas y centros de documentación) ya que cada una, de acuerdo con su especialidad, tiene aspectos que los hacen diferentes. Johanna Jaramillo (2006)⁶⁴ considera lo siguiente:

⁶⁴ JARAMILLO, J. Los centros de documentación en Ciencia y Tecnología como portales de conocimiento. (En línea). 31 de mayo de 2006. Disponible en línea: http://ascolbi.org/eventos/congreso_2006/documentos/Ascolbi_Congreso_2006_Ponencia_Leidy_Johana_Jaramillo.pdf. (Consulta: el 02 de marzo de 2013).

- **Los usuarios:** en las bibliotecas, la comunidad académica es general, mientras que los usuarios de los centros de documentación son comunidad científica en un área específica.
- **La misión:** Para las bibliotecas se enfoca más en el proceso de enseñanza aprendizaje, y para los centros de documentación es la investigación científica y tecnológica.
- **Los servicios:** En las bibliotecas se basan en la difusión de información y documentación, para búsqueda, obtención y uso de recursos de información y para los centros de documentación, son personalizados y tienden a atender a la medida de la demanda.
- **El personal:** En las bibliotecas laboran personas de diferentes perfiles y para el caso de los centros de documentación son personas con perfil especializado.
- **Colecciones:** Para las bibliotecas está ligada naturalmente a la propuesta curricular que se tenga para pregrados, posgrados y cursos, mientras que para los centros de documentación se conserva literatura altamente especializada y básicamente su colección es la que se conoce como literatura gris.

En la siguiente figura se representa la deferencia entre la biblioteca y el centro de documentación con base en los planteamientos de López Yepes.

Ilustración 1 - Figura 1. Diferencias entre biblioteca y centros de documentación



Fuente: Elaboración propia con base en los planteamientos de López Yepes

1.3.1.5 TIPOS DE CENTROS DE DOCUMENTACIÓN

De acuerdo con lo definido en el Diccionario de ciencias de la documentación⁶⁵ existen varios tipos de centros de documentación, entre los cuales se pueden destacar:

⁶⁵ DICCIONARIO DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN. Editorial Síntesis, 2004. V. 1. P. 292.

- **Centro de documentación editorial:** Es el lugar donde se custodian libros y documentos con los que se trabaja en la editorial y sirven para la elaboración de productos editoriales y para —posterior consulta. Los contenidos de los documentos son de acuerdo a producción de la editorial.
- **Centros de documentación empresarial:** Es el que elabora, prepara, diseña y produce documentos para la gestión de una empresa”. En estos centros se analizan y guardan documentos que generan las entidades de acuerdo a sus trámites diarios, su contenido depende de su misión, ofrecen información a la administración y a la investigación.
- **Centros de documentación fotográfica:** Son aquellos cuyo fin es la de custodiar, conservar, difundir y tratar documentos en soporte fotográfico. Estos documentos tienen valor informativo, artístico e histórico, por eso se hace necesario que los profesionales de la documentación obligatoriamente deben conocer los centros de documentación y el tipo de fondos que manejan para poder actuar frente a estos.

Por otra parte, Nuria Amat en su obra, "Documentación científica y nuevas tecnologías de la Información"⁶⁶ y Rosa Cantareo en su trabajo "Bibliotecas especializadas, centros de documentación y bibliotecas escolares"⁶⁷ establecen la siguiente clasificación:

- **Centros de documentación nacionales:** Estas unidades dependen principalmente de organizaciones gubernamentales y se encargan de seleccionar, procesar, analizar y difundir información producida por un país, y sus colecciones son publicaciones en diferentes formatos tanto magnéticas como impresas. En los países en vías de desarrollo suelen ser centros instalados por organismos internacionales, pero son administrados por el estado del país.
- **Centros de documentación internacionales:** Son centros que se estructuran en áreas definidas, con el fin de unificar la documentación

⁶⁶ AMAT, Nuria. Fundamentos de información y documentación. Centro de información y documentación. (En línea) Disponible en: http://pendientedemigracion.ucm.es/info/multidoc/prof/periodismo/Curso2004_tem_periodismo4.htm. (Consulta: el 12 de febrero de 2013).

⁶⁷ CANTARERO, Rosa, op. cit

generada universalmente de acuerdo a la disciplina en la que se especializa.

- **Centros de documentación Especializados:** Estos centros se desarrollan seleccionando documentación en campos concretos a nivel nacional o internacional, proporcionando información técnico-científica para profundizar en su tema de especialidad y sus productos normalmente están a la venta.
- **Servicio de análisis:** Se dedican especialmente a realizar “análisis a documentos de los documentos primarios publicados internacionalmente”⁶⁸ sobre una disciplina específica concreta, para posteriormente comercializarlos por medio de diferentes formatos.
- **Bibliotecas de depósito:** Tiene como objetivo principal conservar y difundir los documentos originales a nivel nacional a nivel internacional, territorial o nacional. Además tiene como fin distribuir rápidamente los documentos que requieran sus usuarios.
- **Centros de Orientación o referencia:** Como su nombre lo indica, se encarga ya sea de orientar a las fuentes más apropiadas para obtener la información que satisfaga sus necesidades o a informar al usuario donde puede ir a conseguir la información que necesita. Los usuarios pueden realizar sus peticiones a estos centros de documentación por medio de teléfono, carta o visita personal.
- **Bases de datos:** Son “aquellos centros que partiendo de la creación de un fichero bibliográfico deciden procesarlo por ordenador de acuerdo a un programa informático establecido y se convierten en productores de bases de datos”⁶⁹.
- **Servicios de Teledocumentación:** Son aquellos servicios que sirven como base de datos y una vez procesada la información en un ordenador o host actúa como distribuidor, permitiendo el acceso a las terminales mediante una comunicación dialogada e instantánea con la base de datos correspondiente.

⁶⁸ Ibid, p 18.

⁶⁹ Ibid, p18.

1.3.1.6 FUNCIONES DE UN CENTRO DE DOCUMENTACIÓN

Moreiro, citado por Oliver y Castells⁷⁰, considera que si alguna función define al centro de documentación es, por encima de cualquier otra, la de difusión, ya que permite poner la información o los documentos a disposición del usuario. El citado autor sugiere que las funciones del centro deben observarse como un centro para el acceso a la información y no un lugar donde se almacena información, como un sitio donde haya facilidad para entregar los documentos con rapidez, efectividad y oportunidad y que brinde agilidad de acceso a la información para el usuario y permita la transferencia de la información por medios electrónicos como opción para compartir recursos.

1.3.1.7 ACTIVIDADES QUE SE DESARROLLAN EN EL CENTRO DE DOCUMENTACIÓN

Para que el centro de documentación pueda cumplir con su objetivo de disponer de su información para satisfacer las necesidades para el acceso de la información y al conocimiento a la sociedad a la cual le sirve debe realizar y tener en cuenta las siguientes actividades:

Tabla 2- Descripción de actividades que se desarrollan en el Centro de Documentación.

Actividades	Descripción
Selección y las fuentes de información	<p>Seleccionar es tener claro cuáles son los contenidos que van a necesitar los usuarios en la actualidad y en el futuro por eso se debe crear un fondo, de tal forma que se logre difundirlo. Una de las formas que permite conocer la demanda de usuarios es: a través de investigaciones y por encuesta a la comunidad a la cual presta sus servicios.</p> <p>Coll-Vinnet considera, que hay que conocer el entorno informativo del centro de documentación para la selección de contenidos de tal forma que se eviten documentos duplicados innecesarios y así poder solicitar los documentos nuevos.</p>
Registro, investigación, catalogación y gestión.	<p>Una vez que se selecciona el material se registran con un número <u>currents</u>, de acuerdo como van llegando, (este número es llevar para un inventario) con el fin de tener un control interno del centro de documentación y para las funciones administrativas. Posteriormente se procede a su descripción bibliográfica, que consiste en extraer datos específicos del documento como lo es: el autor, título, año de</p>

⁷⁰ La documentación educativa en la sociedad del conocimiento: Cooperación entre bases de datos documentales, Simposio Internacional de Documentación Educativa, 2007.

	edición, editorial, etc., a este paso se le conoce como el proceso de catalogación y se puede realizar en diferentes tipos de catálogos, de tal forma que se encuentren disponibles para todo tipo de usuarios. Para el análisis de contenido se puede utilizar el proceso de indización y resúmenes ya que es necesario para su recuperación.
Copia e intercambio de documentos	Es necesario que para esto se determine el valor de los documentos, en la mayoría de los centros de documentación se trabaja con copias y solo tienen acceso los investigadores a los documentos originales. Anteriormente los bibliotecólogos se encargaban de sus copias pero ahora gestionan las copias son los usuarios
Ficheros y Dossieres	Los centros de documentación usualmente trabajan con dos tipos de fichas: unas son las bibliográficas y otras son las analíticas, siendo esta última la más importante ya que permite más datos y aportan un resumen del contenido del documento. Y los dossiers son de carácter generalizados y son elaborados por los centros para las series de consultas que se presentan.

Fuente: ROS García, Juan: Documentación General (Sistemas, Redes, Centros) Guía del alumno. Madrid, Síntesis, 1994. .

1.3.1.8 CENTRO OPERACIONES DE UN CENTRO DE DOCUMENTACIÓN

El centro de documentación además de ser un espacio virtual o físico es un lugar donde se realizan una serie de procesos para contribuir a la sociedad a la cual está dirigida.

Las operaciones documentales de un centro de documentación forman parte fundamental de la unidad de información, las cuales no se pueden separar.

Adquisición y selección de documentos: Para este proceso se debe tener en cuenta los usuarios del centro, ya que la colección debe tener en cuenta criterios de actualidad, calidad, pertinencia y premura, además del uso de las TICS. Con el fin de brindar una herramienta que apoye o brinde solución a planteamientos específicos que responden al nivel de conocimiento los tipos de usuarios a los cuales brinda sus productos y servicios el centro.

Análisis Documental: En este proceso de análisis documental se realiza la descripción bibliográfica para su catalogación. Además se utiliza para la recuperación de la información la indización y la opción de realizar resúmenes de cada documento.

Organización de los depósitos documentales: Esta organización de depósitos se realiza según los tipos de soportes que existan en el centro de documentación es decir: la biblioteca, la hemeroteca, la sección de documentos, fototeca y videoteca, recortes de prensa, anuncios publicitarios, catalogación de fondos propios, documentación de otras organizaciones y la documentación propia de la institución.

1.3.1.9 TIPOLOGÍA DE USUARIOS

A continuación, se representa en un cuadro la definición de los tipos de usuarios de los centros de documentación, que considera cada uno de los autores allí plasmados.

Tabla 3 - Definición de tipos de usuarios por varios autores.

AUTOR	TIPOS
<i>María Teresa Fulvia</i>	Empresas, Administración Local, Universidades, Asociaciones, Agrupaciones, Agrupación autónoma.
<i>Mijailov</i>	Científicos, Ingenieros y Personal Directivos o Gerentes, es esferas de Ciencia, Tecnología o Economía Nacional.
<i>F. Martín</i>	Miembros de la entidad u organización, Entidades clientes de nuestro Centro, Universidades, Instituciones de estudio, Comunidad social (usuarios potenciales).

Fuente: ROS García, Juan: Documentación General (Sistemas, Redes, Centros) Guía del alumno. Madrid, Síntesis, 1994. Pg. 217.

Sus usuarios son las personas que trabajan o colaboran a la entidad, usuarios especializados e interesados en la información del centro. Estos usuarios son exigentes ya que necesitan continuamente novedades con respecto al tema especializado.

1.3.1.10 COMPETENCIAS LABORALES EN LOS CENTROS DE DOCUMENTACION

La información es uno de los elementos claves para favorecer el desarrollo y la innovación. La sociedad de la información se caracteriza por su complejidad desde el punto de vista tecnológico y organizacional.

Las transformaciones productivas que invaden el mundo desde las últimas décadas del siglo pasado, tales como la globalización de los mercados, la tercerización de la economía y los cambios en las demandas de los consumidores⁷¹, llevaron consigo el surgimiento de las competencias laborales, entendidas como “los conocimientos, habilidades, destrezas y comportamientos individuales”⁷², es decir, aquello que las hace competentes para desarrollar una actividad en su vida laboral.

⁷¹ PONTIFICA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ. Facultad de letras y ciencias humanas. Especialidad de trabajo social. XVIII Diplomatura de Especialización en la gestión de recursos humanos en las organizaciones. Módulo 1. Fundamentos teóricos de la gestión de recursos humanos. 2010.

⁷² Ibid

Las bibliotecas y los centros de documentación deben tener personal calificado profesionalmente, porque sin una persona capacitada para desempeñar sus labores en la unidad de información, no se pueden ofrecer adecuadamente los servicios. “La oferta de trabajo profesional se apoya globalmente en instituciones terciarias como universidades, institutos de tecnología o politécnicos”⁷³. La selección del personal se debe hacer igual que se realiza en el resto de la organización, de tal manera que este sea factor importante para que los usuarios puedan acceder a las diferentes sociedades de documentación e información.

El bibliotecario-documentalista, como profesional de la información, debe ejercer un papel crítico; para ello es necesario que analice y reoriente su función de acuerdo a las nuevas necesidades que demandan los consumidores de información”⁷⁴.

Las competencias laborales son un conjunto de conocimientos que desarrolla cada ser humano de acuerdo a uno o más ámbitos –de la vida o “básicamente se trata de un conjunto de actitudes, habilidades, valores y conocimientos que han de tener los profesionales de la información para realizar su trabajo de forma efectiva y contribuir positivamente a sus organizaciones”⁷⁵. En el contexto laboral es muy importante, porque cada vez estas competencias son necesarias para establecer una buena gestión personal, administrativa y de recursos humanos con el fin de cumplir –con las expectativas de los servicios, productos y usuarios.

De acuerdo con Serra y Ceña⁷⁶, se puede hablar de competencias personales o genéricas y competencias profesionales específicas, según las siguientes características:

Las competencias genéricas, son las comunes a todos los profesionales de la información y están netamente ligadas a aspectos de: actitud, habilidades y comprensión con respecto a la realidad. Básicamente se identifican como competencias genéricas o personales comunes a todos los perfiles, las siguientes:⁷⁷

⁷³ BRYSON, Jo. Técnicas de Gestión para bibliotecas y centros de documentación. . [Madrid \(España\) : Ediciones Pirámide, 2002.](#)

⁷⁴ LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES DEL BIBLIOTECARIO DOCUMENTALISTA EN EL SIGLO XXI. Disponible en línea: http://bibliotecnica.upc.es/Rebiun/nova/publicaciones/compe_prof.pdf. Consultado el 02 de febrero de 2013.

⁷⁵ LAS COMPETENCIAS PROFESIONALES DEL BIBLIOTECARIO DOCUMENTALISTA EN EL SIGLO XXI. Disponible en línea: http://bibliotecnica.upc.es/Rebiun/nova/publicaciones/compe_prof.pdf. Consultado el 02 de febrero de 2013.

⁷⁶ Serra, E. y Ceña, M. (2004). Las competencias profesionales del bibliotecario-documentalista en el siglo XXI. XV Jornadas Asociación de Bibliotecarios y Bibliotecas de Arquitectura, Construcción y Urbanismo. España. Consulta en línea [junio 15 de 2014]: http://bibliotecnica.upc.es/Rebiun/nova/publicaciones/compe_prof.pdf

⁷⁷ *Ibíd*, p 26

- **Conocimiento de la organización a la cual pertenece la unidad de información:** El bibliotecólogo debe disponer de una visión amplia de la organización.
- **Comprensión y percepción de la unidad de trabajo como parte de una organización:** Las diferentes unidades de información funcionan para el servicio de una sociedad ya sea, a una entidad, barrio o institución educativa. El gran valor que el profesional le pueda dar a las unidades de información, es su alto compromiso y aportación a los objetivos, a la misión, a la visión y a las metas establecidas por estas.
- **La capacidad y voluntad de aprendizaje continuo:** Debido a los avances tecnológicos los formatos de la documentación van cambiando rápidamente, lo cual el bibliotecólogo no puede hacer ajeno a los cambios que se presenten en la evolución tecnológica y a los cambios de necesidades de los usuarios, por eso debe estar dispuesto aprender constantemente.
- **La adaptación al entorno.** Todas las transformaciones surgidas en el mundo, las necesidades y expectativas de los usuarios de las unidades de información, hacen que el profesional de la información evolucione acorde a este, de tal forma que se pueda anticipar para dar respuestas apropiadas y para que se pueda prestar servicios novedosos antes de que éstos sean solicitados.
- **El trabajo en equipo y la integración en equipos multidisciplinarios:** No solo el profesional de la información debe tener en cuenta que actualmente las organizaciones trabajan transversalmente, sino todos los involucrados en la gestión de la información, deben trabajar en conjunto, implicando interdisciplinariedad para que todas puedan aportar ideas, soluciones, estrategias y poder “potenciar el trabajo en común”⁷⁸.
- **Habilidades comunicativas:** Es necesario que el profesional de la información tenga capacidad de comunicación y comprensión, para que pueda relacionarse fácilmente con profesionales de diferentes áreas del conocimiento, de tal manera que para que se pueda identificar lo que se pretende, y así se utilice el lenguaje apropiado, comprensivo y efectivo.
- **Compartir conocimiento:** Es indispensable porque compartiendo conocimiento se logra ser innovadores, para alcanzar buenas prácticas laborales y profesionales.
- **Cooperación y no competencia:** Es fundamental que se busque cooperación con otras unidades de información como son las bibliotecas y centros de documentación de otras instituciones para que se logre optimizar los servicios y los recursos.

⁷⁸ Ibíd, p 26.

- **El compromiso con la excelencia del servicio** Es importante que el director de la unidad sea consciente de este gran compromiso para que pueda permitir que su equipo de trabajo pueda ser partícipe de las capacitaciones formativas para que contribuyan cada vez mejor sus actividades.
- **La potenciación de los valores éticos:** Este punto hay que aplicarlo para el ejercicio de la labor profesional, en el uso de la información, para establecer buena relación con los usuarios y con el equipo de trabajo.

Vargas⁷⁹, señala que la Organización Internacional de Trabajo (OIT), identifica tres enfoques conceptuales y metodológicos para abordar las competencias laborales: el enfoque conductual, el enfoque constructivista y el enfoque funcional.

- Considera la OIT que el enfoque conductual tiene como característica fundamental que “las competencias sirven para establecer estándares mínimos de comportamiento, atributos y conductas, es decir se focaliza en las características internas de las personas; que pueden generalizarse a diferentes situaciones y perdurar en el tiempo, sin prestar especial atención al contexto en que se desarrollan”⁸⁰.
- Por su parte el enfoque constructivista “subraya la emergencia de las competencias a partir de la movilización de recursos y del contexto para superar disfunciones y lograr resultados”⁸¹.
- Adicionalmente, el enfoque funcional se basa en el presupuesto de que “existen ciertos resultados mínimos que debe obtener una persona en un puesto determinado, y que dichos resultados mínimos son los que deben garantizarse para que se cumpla con los estándares de productividad, calidad y seguridad requeridos por la organización”⁸².

En Colombia, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, define la caracterización ocupacional como “el proceso que identifica y describe los límites, características, naturaleza y tendencias del área de estudio, por lo tanto es un insumo fundamental para la elaboración de normas de la competencia laboral”⁸³.

De igual forma se ha planteado lo relacionado con la certificación de competencias como el proceso a través del cual las personas demuestran por medio de evidencias, que

⁷⁹ VARGAS F. Competencias en la formación y competencias en la gestión del talento humano. Convergencias y desafíos. CINTERFOR, 2002.

⁸⁰ MERTENS, L. Competencia Laboral: Sistema, surgimiento y modelos. Oficina Internacional del Trabajo. POLIFORM. OIT. CINTERFOR. Montevideo, Uruguay, 1996.

⁸¹ Ibid

⁸² Ibid

⁸³ SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE, SENA; Luís Enrique Zúñiga, Metodología Para la elaboración de Normas de Competencia Laboral. 2003. Colombia. P.23 30

cuentan con los conocimientos, habilidades y destrezas necesarias para cumplir una función a un alto nivel de desempeño.

Según Tobón⁸⁴, las competencias se proyectan como un enfoque pedagógico y didáctico para mejorar la calidad de la educación, los procesos de capacitación para el trabajo y para la formación en las diversas instituciones educativas. A través de ellas, se busca trascender el énfasis de la educación tradicional basada en la memorización de conocimientos descontextualizados.

Al respecto, el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA⁸⁵, ha desarrollado las Normas de Competencia Laboral reconocidas como “un estándar por trabajadores y patronos, que describen los resultados que un trabajador debe lograr en el desempeño de una función laboral, de igual forma que conocimientos debe aplicar para demostrar su competencia”.

El SENA ha definido unas fases para su elaboración, teniendo como insumo básico, el Mapa Funcional (expresión gráfica que representa el propósito clave, de un área objeto de análisis en la que se ordenan y correlacionan las funciones necesarias para lograr dicho propósito)⁸⁶, las fases son las siguientes:

“Concertación: Definición del área de desempeño sobre la cual se hará el estudio.

Caracterización ocupacional: Situación y tendencias del área de desempeño, estructura ocupacional, tecnología, empleo y formación.

Análisis funcional: Identificación y ordenamiento de las funciones laborales a partir del propósito clave.

Elaboración de titulaciones: Desarrollo de los componentes para todos y cada uno de los elementos que integran las normas de competencia, estructura y nivel de la titulación.

La elaboración del Plan Operativo para la elaboración de “Normas de Competencia Laboral” es aprobada por la Mesa Sectorial y realizada por el equipo técnico. Este especifica los productos que se obtendrán, las actividades que se ejecutan para obtener cada producto, tiempo de ejecución, recursos y costos por actividad.

Como consecuencia de la aparición del concepto de competencias laborales, se ha desarrollado el tema de la caracterización ocupacional⁸⁷, que permite identificar las

⁸⁴ TOBÓN S. Lineamientos Metodológicos Básicos para la Implementación del Enfoque de Competencias. Santiago, Chile, 2007.

⁸⁵ SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE, SENA; Luís Enrique Zúñiga, Metodología Para la elaboración de Normas de Competencia Laboral. 2003. Colombia. P.23 30

⁸⁶ Ibid

⁸⁷ ZÚÑIGA, Luís Enrique. Metodología para la elaboración de normas de Competencia Laboral. Colombia: SENA, 2003, p.23

diferentes áreas de ocupación en las que se desempeñan los trabajadores de un sector de interés, así como determinar los perfiles exigidos para los niveles de cargos y los rasgos de las competencias que se piden para el desempeño de un cargo, de acuerdo con los lineamientos del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo- SNFT.

Para el SENA⁸⁸, el objetivo fundamental del estudio de caracterización ocupacional es describir la situación actual y las tendencias de desarrollo del área de desempeño como base para definir las prioridades de mejoramiento de los trabajadores.

Así mismo, los objetivos específicos comprenden “las características organizacionales, económicas y tecnológicas; para describir las ocupaciones, identificar la oferta de formación y capacitación y las necesidades de calificación de los trabajadores y por último enunciar las tendencias de desarrollo del área de desempeño”⁸⁹.

Es importante resaltar que el estudio de caracterización ocupacional debe aportar información pertinente al desarrollo del análisis funcional, de tal forma que apoye la toma de decisiones en relación con los campos ocupacionales y ocupaciones que requieran atención inmediata en formación y certificación de los trabajadores.

En las competencias laborales se tienen en cuenta las habilidades y actitudes que son similares pero para que se logren ejecutar de acuerdo a las unidades de información deben estar relacionadas netamente con los conocimientos.

1.3.1.10.1 Las competencias profesionales específicas del bibliotecólogo.

Las competencias profesionales específicas se determinan de acuerdo al sector al que pertenezca para saber cómo debe realizar cada una de sus actividades. También dependen del puesto de trabajo y la entidad a la cual pertenecen los bibliotecarios y/o documentalistas, porque su nivel de especialización será diferente.

Existen centros de documentación pequeños o grandes al igual que puede suceder en las bibliotecas y si es pequeña puede ser que el bibliotecólogo asuma diferentes roles o competencias laborales, en cambio en los centros de documentación que son grandes permiten que cada miembro del equipo de trabajo tenga especialización en actividades específicas.

⁸⁸ Ibid

⁸⁹ Ibid

La Special Libraries Association - SLA, realizó un estudio titulado “Competencies of Information Professionals of the 21st Century”⁹⁰ donde establecieron cuatro grupos de competencias laborales de los bibliotecólogos, de la siguiente forma:

a) Gestión de las unidades de información

- Responsabilidad de orientar a la unidad en la planeación estratégica para la toma de decisiones.
- Identificación de los clientes potenciales para planificar los servicios de información.
- Constitución del equipo de trabajo profesional para la unidad, contribuyendo a su continuo fortalecimiento.
- Evaluación de la inversión en la gestión con el fin de rescatar el valor agregado obtenido en la unidad de información.

b) Gestión de recursos de información y Documentación

- Gestionar los recursos de información, incluyendo los procesos técnicos que se desarrollan dentro de la unidad, como lo son: adquisición, selección, catalogación, clasificación y organización. Además la aplicación de las normas y el desarrollo de herramientas apropiadas para su funcionamiento.
- Evaluar y adquirir recursos de información de acuerdo a la especialidad de la entidad, siempre en búsqueda de la calidad y la pertinencia.
- Adecuar la información de acuerdo a las necesidades de los usuarios, ya que la información utilizada en las bibliotecas y centros de documentación se debe actualizar continuamente por ser tan transitoria.
- Recoger, seleccionar, organizar y preservar la información interna, teniendo en cuenta que información debe perdurable y bajo qué soportes se mantendrá

c) Gestión de los servicios de Información

- Tener presente el ciclo de vida de los servicios de información, para que se cubran a cabalidad las necesidades y aprendizaje de los usuarios.

⁹⁰ SPECIAL LIBRARIES ASSOCIATION. Competencies for Information Professionals of the 21st Century.. (En línea) Rev. Ed. 2003. Disponible en: <http://www.sla.org/content/learn/comp2003/index.cfm> (Consulta: 01/05/2004).

- Diseñar servicios de información teniendo en cuenta los costos y los beneficios para que sean aprobados por la dirección y para cumplir la expectativa de los usuarios.
- Evaluar constantemente los servicios para conocer su grado de calidad, utilidad, y satisfacción.

d) Aplicación y aprovechamiento de la tecnología

- Identificar qué herramientas tecnológicas se manejan actualmente y cuáles pueden ser las futuras, para que pueda ser aprovechada el uso de la información.
- Lograr desarrollar cada instrumento tecnológico para el acceso a la información como son las bases de datos, tesauros, índices, etc. Además se deben identificar, conocer, evaluar las tecnologías emergentes.

De idéntica manera la Agencia Nacional de Evaluación de la Calidad y Acreditación - ANECA⁹¹, estima que el perfil profesional de los titulados en Información y Documentación debe abarcar las siguientes competencias:

1.3.1.10.2 Competencias Específicas

1.3.1.10.2.1 Conocimientos

Conocimiento de la naturaleza de la información y de los documentos, de sus diversos modos de producción y de su ciclo de gestión, de los aspectos legales y éticos de su uso y transferencia, y de las fuentes principales de información en cualquier soporte.

Conocimiento de los principios teóricos y metodológicos para la planificación, organización y evaluación de sistemas, unidades y servicios de información.

Conocimiento de los principios teóricos y metodológicos para la reunión, selección, organización, representación, preservación, recuperación, acceso, difusión e intercambio de la información.

Conocimiento de los principios teóricos y metodológicos para el estudio, el análisis, la evaluación y la mejora de los procesos de producción, transferencia y uso de la información y de la actividad científica.

Conocimiento de las tecnologías de la información que se emplean en las unidades y servicios de información.

⁹¹ AGENCIA NACIONAL DE EVALUACION DE LA CALIDAD Y ACREDITACION - ANECA. Libro Blanco de título de grado en Información y Documentación. Universidad de Barcelona, 2004. 241 pp. En: http://www.aneca.es/var/media/150424/libroblanco_jun05_documentacion.pdf (10 de julio de 2016)

Conocimiento de la realidad nacional e internacional en materia de políticas y servicios de información y de las industrias de la cultura.

1.3.1.10.2.2 Competencia Profesionales

Capacidad de aplicar y valorar las técnicas de planificación, organización y evaluación de sistemas, unidades y servicios de información.

Capacidad de usar y aplicar las técnicas, las normativas y otros instrumentos utilizados en la reunión, selección, organización, representación, preservación, recuperación, acceso, difusión e intercambio de la información.

Habilidades en el manejo de las tecnologías como medio indispensable en los procesos de tratamiento y transferencia de la información.

Habilidades en la autenticación, el uso, el diseño y la evaluación de fuentes y recursos de información.

Habilidades para analizar, asesorar y formar a productores, usuarios y clientes de servicios de información, así como habilidades en los procesos de negociación y comunicación.

Habilidades en la obtención, tratamiento e interpretación de datos sobre el entorno de las unidades y servicios de información, y el estudio, la gestión y la evaluación de los procesos de producción, transferencia y uso de la información y de la actividad científica.

1.3.1.10.2.3 Competencias Académicas

Comprender y aplicar los principios y las técnicas para la planificación, organización y evaluación de sistemas, unidades y de servicios de información.

Comprender y aplicar los principios y las técnicas para la reunión, selección, organización, representación, preservación, recuperación, acceso, difusión e intercambio de la información. Utilizar y aplicar herramientas informáticas para la implantación, desarrollo y explotación de sistemas de información.

Comprender y aplicar las técnicas de evaluación de las fuentes y recursos de información.

Comprender y aplicar las técnicas de gestión y marketing de sistemas, unidades y servicios de información.

1.3.1.10.3 Competencias Transversales

1.3.10.3.1 Instrumentales

Capacidad de análisis y de síntesis aplicadas a la gestión y organización de la información.

Capacidad de uso y adaptación de diversas técnicas de comunicación oral y escrita con los usuarios de la información.

Habilidades en el uso de software genérico (ofimática).

Buen conocimiento hablado y escrito de una lengua extranjera (con preferencia el inglés).

Capacidad de organización y planificación del trabajo propio.

1.3.10.3.2 Personales

Capacidad de trabajar en equipo y de integración en equipos multidisciplinares.

Reconocimiento de la diversidad y la multiculturalidad en el trabajo en el servicio público.

Razonamiento crítico en el análisis y la valoración de alternativas.

Compromiso ético en las relaciones con los usuarios y en la gestión de la información.

1.3.10.3.3 Sistémicas

Capacidad para el aprendizaje autónomo.

Capacidad para la adaptación a cambios en el entorno.

Capacidad para emprender mejoras y proponer innovaciones.

Capacidad de dirección y liderazgo

Por su parte la European Council of Information Associations, organización en la que están representadas numerosas asociaciones profesionales europeas, elaboró una lista

de competencias específicas, compilado en la “Relación de Eurocompetencias en información y documentación” (Madrid: SEDIC, 2000)⁹², en la que se contempla:

“Interacción con los productores, los usuarios y los clientes de la información: Analizar e interpretar las prácticas, las demandas, las necesidades y las expectativas de los productores, los usuarios y los clientes, actuales y potenciales, y desarrollar su cultura de la información ayudándoles a hacer el mejor uso de los recursos disponibles.

Conocimiento del entorno profesional de la información y la documentación: Orientarse en el entorno profesional nacional e internacional de la información y la documentación, así como en su medio político, económico e institucional.

Conocimiento del marco jurídico y administrativo nacional e internacional de la gestión de la información: Aplicar las disposiciones y los procedimientos legales y reglamentarios tanto de ámbito nacional como internacional relativos a la actividad de información y documentación.

Identificación, autenticación y evaluación de fuentes y recursos de información: Identificar, evaluar y validar informaciones, documentos y sus fuentes, tanto internas como externas.

Gestión de colecciones y fondos: Elaborar y aplicar criterios de reunión, selección, adquisición y eliminación de documentos que permitan constituir y organizar colecciones de documentos de toda naturaleza o fondos de archivos, conservarlos haciéndolos accesibles, desarrollarlos teniéndolos al día y expurgarlos de elementos que se han convertido en inútiles, siguiendo la evolución de las necesidades de los usuarios.

Preservación, conservación, y tratamiento físico de documentos: Definir y aplicar métodos y técnicas para ordenar, proteger, conservar, preservar y restaurar soportes documentales de cualquier naturaleza.

Análisis y representación de la información: Identificar y representar en el lenguaje documental adoptado o en otro sistema simbólico el contenido semántico de un documento o de una colección de documentos o de un fondo de archivo.

⁹² Citado por AGENCIA NACIONAL DE EVALUACION DE LA CALIDAD Y ACREDITACION - ANECA. Libro Blanco de título de grado en Información y Documentación. Universidad de Barcelona, 2004. 241 pp.
En: http://www.aneca.es/var/media/150424/libroblanco_jun05_documentacion.pdf (10 de julio de 2016)

Organización y almacenamiento de la información: Organizar y estructurar los datos relativos a la descripción de documentos y colecciones de documentos en cualquier soporte; crear y explotar las herramientas de acceso a los datos, documentos o referencias.

Búsqueda y recuperación de la información: Buscar y recuperar la información por métodos que permitan dar respuesta a las expectativas de los demandantes en condiciones óptimas de coste y tiempo.

Elaboración y difusión de la información: Hacer disponibles y explotables las informaciones tratadas y facilitar su uso mediante el suministro de productos y servicios documentales.

Informática: Utilizar y poner en práctica métodos, técnicas y herramientas informáticas (hardware o software) para la implantación, desarrollo y explotación de sistemas de información.

Telecomunicaciones: Utilizar y poner en práctica los métodos, las técnicas y las herramientas (hardware o software) para la implantación, desarrollo y explotación de sistemas de telecomunicación.

Técnicas de producción y edición: Producir o reproducir documentos en cualquier soporte y formato con vistas a su difusión.

Técnicas de gestión administrativa: Garantizar el mantenimiento de la administración general, la gestión administrativa y el apoyo logístico de la actividad de un organismo.

Técnicas de marketing: Analizar y situar la actividad en un contexto estratégico y de competencia; promover dicha actividad elaborando y poniendo a punto las herramientas de trabajo apropiadas para la captación del mercado.

Técnicas comerciales: Establecer y mantener relaciones con clientes o socios con el fin de vender productos y servicios.

Técnicas de adquisición: seleccionar los productos documentales o prestaciones, en función de normas vigentes para su gestión y de una política de adquisiciones establecida.

Técnicas de gestión micro económica: Controlar y optimizar de forma permanente los recursos del organismo y su utilización.

Técnicas de instalación, acondicionamiento y equipamiento: Organizar físicamente el espacio de trabajo, de conservación, de la recepción del público, de exposiciones, con vistas a proporcionar los servicios que se esperan.

Técnicas de planificación y gestión de proyectos: Prever, organizar, gestionar y llevar a buen término un proyecto técnico integrando las limitaciones del entorno: humanas, económicas, de calendario, reglamentarias...

Técnicas de diagnóstico y evaluación: Identificar los puntos fuertes y débiles de una organización, de un producto o de un servicio, establecer y utilizar indicadores, elaborar soluciones para mejorar la calidad.

Técnicas de gestión de recursos humanos: Asegurar la integración, la eficacia y el bienestar del personal de una unidad de trabajo, aplicando la legislación y la reglamentación en vigor, respetando los objetivos de la empresa, favoreciendo el desarrollo personal y profesional de los individuos.

Técnicas de formación: Concebir y ejecutar una acción o un plan de formación inicial o continua”.

En conclusión, se puede determinar que el bibliotecólogo debe tener características específicas que lo complementan en su labor, en donde debe tener habilidades:

- **Técnicas:** Sus procesos, procedimiento y actividades van encaminadas a disponer la información para los usuarios, en los medios necesarios para su respectiva consulta y para satisfacer las necesidades de los usuarios. Apoya al centro en tareas cotidianas, facilita el trabajo por medio de su capacidad creativa y racional. Su labor es dar respuesta inmediata a los problemas y ayuda a adecuar el centro a las nuevas situaciones.
- **Tecnológicas:** Orienta al centro en las nuevas situaciones, como el caso del desarrollo de la tecnología “en las aéreas que afectan directamente el tratamiento y diseminación de la información”⁹³.
- **Sociales:** Su labor es netamente social porque de acuerdo a la apropiación de funciones ayuda a la comunidad a la que presta sus servicios y productos a que tengan acceso a la información sin discriminación alguna; además, ayuda a que la sociedad pueda ser partícipe de la evolución del conocimiento de tal forma que pueda aportar valores agregados al sector que lo rodea.
- **Humanístico:** Sus actitudes deben ser de tolerancia, respeto, paciencia y colaboración para que el usuario se familiarice con el centro de documentación,

⁹³ Ibíd.

sienta la necesidad de volver para adquirir información y pueda satisfacer la necesidad de conocimiento.

- **Naturales:** Su desempeño debe ser natural, es decir de acuerdo a la misión del bibliotecólogo, que es la de servicio. Sus funciones se deben desempeñar según las tareas asignadas y que las asuma como portadoras de conocimiento, más no como tareas obligatorias asignadas por un jefe.
- **Interdisciplinarias:** Sus actividades pasan de ser individuales a ser totalmente interdisciplinarias, ya que existen profesiones que están involucradas con la gestión de la información y con los nuevos avances tecnológicos, es necesario que el profesional de la información, interactúe con profesionales de otras áreas del conocimiento para que la información siempre este accesible y confiable para los usuarios que tengan necesidades de conocimiento.

Aportes de los bibliotecólogos a las organizaciones

Eugenia Serra y Margarita Ceña⁹⁴ establecen que por la aparición de la sociedad del conocimiento y la sociedad de la información se hace necesario el gestor de información ya que son profesionales esenciales para sus usuarios porque hacen que ellos se hagan partícipes de estas sociedades. Adicionalmente los bibliotecólogos, contribuyen a:

- a) **Aprendizaje continuo en la organización:** Porque el bibliotecólogo es quien identifica claramente las necesidades de los usuarios puesto que identifica las necesidades antes de que se produzcan; evalúa y selecciona la información que debe contener la unidad de información; así mismo crea materiales novedosos para satisfacer a los usuarios, diseña medios de difusión bajo los parámetros de costo-beneficio, hace que exista aprovechamiento de herramientas tecnológicas, y además, alfabetiza en los procesos tanto a las personas de la organización como a aquellas que no hagan parte de ella.
- b) **Creación de Conocimiento:** Las organizaciones utilizan la información para la planeación estratégica y para la toma de decisiones y el bibliotecólogo es esencial para que las personas puedan acceder a la información, para que este siempre disponible y sea de calidad. Además utiliza la innovación para su aprovechamiento.
- c) **Creación contenidos digitales:** Debido a que la Internet se ha convertido en un recurso esencial para acceder a la información, el bibliotecólogo ayuda en el diseño de páginas web, blogs, portales, intranets, entre otras, para que los usuarios puedan no solo acceder sino compartir conocimientos, a través de elementos digitales que cumplen con criterios de usabilidad y accesibilidad.

⁹⁴ Op. Cit.

Una vez realizados los aportes que hace el bibliotecólogo en las unidades de información se hace visible la importancia de su especialización, porque se requiere que tenga un nivel importante para fortalecer sus competencias y puedan contribuir a la eficiencia y eficacia de la unidad de información.

La gestiones cambian y así mismo el bibliotecólogo innova para que por medio de la tecnología se pueda acceder, recuperar, consultar y retroalimentar la información. El bibliotecólogo desarrolla productos y servicios virtuales.

El bibliotecólogo debe capacitarse y mantenerse actualizado sobre las herramientas de información, sobre las fuentes de información adecuadas al tipo de población a la que presta sus servicios, sobre seminarios y/o foros que tengan que ver con su labor, para que conozca y esté al tanto de los nuevos mercados, nuevos productos, de tal forma que pueda avanzar y conocer las tendencias como lo hacen usualmente los diseñadores de modas, -porque ellos están pendientes de las tendencias para poder innovar e ir al ritmo de lo que sus clientes desean tener de acuerdo a la moda.

➤ **Marco conceptual de las competencias laborales**

De todo lo anterior se desprenden una serie de conceptos que es necesario tener presente al realizar un análisis de caracterización ocupacional, tales como⁹⁵:

- **Contribuciones Individuales o Criterios de Desempeño** Es el conjunto de productos o resultados laborales que permiten medir o especificar lo esperado, en términos de “resultados observables” como consecuencia de la realización del trabajo. Describen en forma detallada, lo que el empleado respectivo, ejerciendo un determinado empleo, tiene que lograr y demostrar para comprobar que es competente e idóneo.
- **Competencias Funcionales**; que corresponden al desempeño de las responsabilidades específicas del cargo, definidas en la ley y los reglamentos. Las competencias funcionales precisan y detallan lo que debe estar en capacidad de hacer el empleado para ejercer un cargo y se definen una vez se haya determinado el contenido funcional de aquél, conforme a unos parámetros previamente establecidos.
- **Empleo**: Conjunto de funciones, tareas y responsabilidades que se asignan a una persona y las competencias requeridas para llevarlas a cabo, con el propósito de satisfacer el cumplimiento de los planes de desarrollo y fines del Estado.
- **Estudios**: Conocimientos académicos adquiridos en instituciones públicas o privadas, debidamente reconocidas por el Gobierno Nacional,

⁹⁵ SERVICIO NACIONAL DE APRENDIZAJE, SENA. Op. Cit.

correspondientes a la educación básica primaria, básica secundaria, media vocacional; superior en los programas de pregrado en las modalidades de formación técnica profesional, tecnológica y profesional, y en programas de postgrado en las modalidades de especialización, maestría, doctorado y postdoctorado.

- **Evidencias Requeridas** Conjunto de hechos o indicaciones precisas, referidas a los productos, los servicios, el desempeño o el conocimiento, que permiten comprobar o demostrar por parte de un empleado, que alcanza las contribuciones individuales dentro de los estándares esperados y definidos para el empleo.
- **Experiencia:** Corresponde a los conocimientos, las habilidades y las destrezas adquiridas o desarrolladas mediante el ejercicio de una profesión, arte u oficio.
- **Experiencia Laboral** Es la adquirida con el ejercicio de cualquier empleo, ocupación, arte u oficio.
- **Experiencia Profesional:** Es la adquirida a partir de la terminación y aprobación de todas las materias que conforman el pensum académico de la respectiva formación profesional.
- **Experiencia relacionada:** Es la adquirida en el ejercicio de empleos o actividades que tengan funciones similares a las del cargo a proveer.
- **Manual Específico de Funciones y de Competencias Laborales:** Es un instrumento de administración de personal a través del cual se establecen las funciones y las competencias laborales de los empleos que conforman la planta de personal de una entidad y los requerimientos exigidos para el desempeño de los mismos. Se constituye en el soporte técnico que justifica y da sentido a la existencia de los cargos en una entidad u organismo.
- **Planta de Cargos:** Es el documento que recoge e identifica los cargos o empleos necesarios para el cumplimiento de los objetivos institucionales.
- **Propósito Principal del Empleo:** La identificación de la misión crítica que explica la necesidad de existencia del empleo, o razón de ser dentro de la estructura de procesos y misión, encomendados al área a la cual pertenece.
- **Marco Legal de las competencias laborales**
- Ley 872 de 2003 – por la cual se crea el Sistema de Gestión de la Calidad en la Rama Ejecutiva del Poder Público y en otras entidades prestadoras de servicios.

- Decreto 4110 de 2004 – Por el cual se reglamenta la Ley 872 de 2003 y se adopta la Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
- NTCGP 1000 2004 - Norma Técnica de Calidad en la Gestión Pública.
- Decreto 770 de 2005 - Por el cual se establece el sistema de funciones y de requisitos generales para los empleos públicos correspondientes a los niveles jerárquicos pertenecientes a los organismos y entidades del Orden Nacional...
- Decreto 2772 de 2005 – Por el cual se establecen las funciones y requisitos generales para los diferentes empleos de los organismos y entidades del orden nacional y se dictan otras disposiciones.
- Decreto No. 2539 de 2005 - Por el cual se establecen las competencias laborales generales para los empleos públicos de los distintos niveles jerárquicos de las entidades a las cuales se aplican los Decretos-ley 770 y 785 de 2005.
- Decreto 2489 de 2006 - Por el cual se establece el sistema de nomenclatura y clasificación de los empleos públicos de las instituciones pertenecientes a la Rama Ejecutiva y demás organismos y entidades públicas del orden nacional y se dictan otras disposiciones.
- Decreto 4476 de 2007 – Por el cual se modifica el Decreto 2772 de 2005.

Por otra parte es necesario señalar que, a nivel de la profesión de bibliotecólogo y las competencias laborales, en Colombia el gobierno nacional reconoce la profesión de bibliotecólogo en todo el territorio nacional, mediante la Ley 11 de 1979, facultando al profesional con título profesional en bibliotecología y matrícula profesional expedida por el Consejo Nacional de Bibliotecología para desempeñar cargos en cualquier tipo de biblioteca. De igual forma, la ley señala el alcance del ejercicio profesional dentro del Sistema Nacional de Información, en centros de documentación y en programas de desarrollo bibliotecario⁹⁶.

En términos de inserción laboral, la Ley protege el ejercicio de la profesión de bibliotecólogo en todo tipo de entidades, tales como: Instituciones oficiales de todo orden; instituciones de educación superior, oficiales y/o privadas; entidades privadas, con o sin ánimo de lucro, cuyo fondo bibliográfico exceda de 3.000 volúmenes y además sus bibliotecas presten servicio de consulta para el público, sus afiliados y a sus trabajadores e instituciones privadas u oficiales de educación primaria o secundaria, cuyas bibliotecas tengan más de 5.000 volúmenes⁹⁷.

⁹⁶ REPUBLICA DE COLOMBIA, CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 11 de 1979.

⁹⁷ Ibid

Adicionalmente, se conformó en el año 2004, la mesa sectorial de bibliotecología, archivística y restauración⁹⁸, con el propósito de obedecer a los lineamientos trazados por el marco jurídico para el SNFT. Como resultado de las reuniones de esta mesa sectorial se creó la necesidad de realizar el primer estudio de caracterización ocupacional en éste sector productivo del país y en este caso específico en el Sector de Bibliotecas Escolares en Colombia, bajo la premisa de que un estudio de caracterización pretende “identificar las necesidades reales del sector público y privado en cuanto al perfil que debe tener el personal de información, vinculado a bibliotecas escolares, los niveles de formación y las competencias requeridas para desempeñar los cargos en estas áreas”⁹⁹.

⁹⁸ ASCOLBI. Mesa sectorial de competencias laborales en bibliotecología. [En línea] Bogotá. Ascolbi, Noviembre de 2004. [http: www.ascolbi.org/documentos/noticia mesa de trabajo.htm](http://www.ascolbi.org/documentos/noticia_mesa_de_trabajo.htm) (consultado 9 de junio de 2016)

⁹⁹ Ibid

1.4 MISIÓN DEL BIBLIOTECÓLOGO EN LOS CENTROS DE DOCUMENTACIÓN

Independientemente de que existan nuevas tecnologías no se va a sustituir la labor del bibliotecólogo, pero si deberá ser diferente su desempeño por que tendrá que ir acorde a la actualidad, cambiando o adaptando sus políticas de gestión, de servicio, y de administración de los centros documentación.

Pero así existan nuevas tecnologías la figura del documentalista-bibliotecólogo no se puede prescindir ya que debido a tanta información que rodea al mundo, debe existir la persona que en su labor diaria apoye a la organización a la que pertenece a que se mantenga controlada. Lo que si debe tener en cuenta es que su función, su gestión y su mentalidad deben cambiar, con respecto a las nuevas exigencias del mundo digital. “Los planteamientos de la información digital exigen al documentalista un protagonismo distinto del que, hasta el presente, le ha sido consustancial. Todo esto supone muchos cambios.”¹⁰⁰

- **Su función**

El profesional de la información en su campo laboral debe gestionar nuevos tipos de documentos en diferentes formatos, de naturaleza electrónica y digital, y por otro lado, ha de profundizar, ampliar y actualizar sus conocimientos con respecto a las telecomunicaciones y la informática. Su reto es saber seleccionar los documentos pertinentes que se presenten en diferentes formatos para poder organizarlos y colocarlos a la disposición de los usuarios de una forma sencilla, diferente a la labor que tenía anteriormente que era la de ayudar al lector. Además, dentro de sus actividades debe ser partícipe en el establecimiento de servicios amigables y útiles que le sirvan a la organización y también de la investigación de tecnologías que estén en desarrollo, para que sean aplicadas en su trabajo y conocer todo lo que estas pueden ofrecer para la prestación de los servicios del centro.

- **La relación del documentalista-bibliotecólogo con el usuario**

La relación del bibliotecólogo o documentalista con el usuario hace referencia a que ya esta interacción surge por medio del internet. Estas herramientas tecnológicas hacen que actúen el uno con el otro de manera distante, separada y dispersa, desapareciendo el contacto tradicional que existía anteriormente. Por eso el bibliotecólogo debe actuar como un salvavidas en el ciberespacio con el usuario poco visible.

- **Asesor y consejero**

¹⁰⁰ LOPEZ YEPES, José. Manual de Ciencias de la Documentación. [Madrid \(España\): Ediciones Pirámide, 2002.](#)

El bibliotecólogo o documentalista debe seleccionar la información sobre los temas solicitados por el usuario y entregarlos de acuerdo al medio solicitado por él, así sea por su ordenador, para este caso sería un “ciberasesor”¹⁰¹.

- **Búsqueda y creación de estándares**

En cumplimiento de su labor debe realizar constante búsqueda de información y propender por la creación de estándares que contribuyan a establecer relaciones e intercambios con los usuarios e investigadores, complementada con la organización de información en el internet, para que sea accesible y manejable.

- **Integración en un equipo humano**

Su labor es de trabajo en equipo ya no debe ser individual no solo por la información documental, sino por la ampliación de herramientas tecnológicas. La idea es de que las personas que laboren en los centros de documentación tengan conocimientos de cómo tratar la información y con capacidad para los procesos de selección, análisis y disponibilidad de información para que esté lista para cuando se desee consultarla.

1.4.1 GESTOR DE LA INFORMACIÓN

Meltzer Cronin¹⁰², llama a la gestión de la información una de las funciones directivas de alto nivel de la empresa, función que consiste en desarrollar procedimientos, políticas y programas para manejar y controlar las exigencias y los recursos informativos.

Complementariamente Horton¹⁰³ atribuye al gestor de la información cuatro competencias centrales: a) la organización y la gestión del conocimiento; b) el manejo de las tecnologías informativas de todo tipo; c) habilidad económica y analítica y, d) habilidad en las relaciones humanas.

Adicionalmente es importante tener presente que el gestor de información ha de ser concebido como el alma dinamizadora de la organización, ya que debe moverse por lo menos en un espacio de cinco dimensiones informativas tales como la científica, la de producción, la del control de calidad, la de la economía y las finanzas y la de los negocios; razones por las cuales debe poseer un enfoque multidisciplinario con habilidades tales como trabajar bien con los ejecutivos, conocimiento del negocio, buena comunicación interpersonal, habilidades técnicas y capacidad de organizar los datos.

¹⁰¹ Ibíd.

¹⁰² CRONÍN, Blaise: “Information Management”. S. Africa Journal of Library and Information Science, 1985, 53 (3): 105-109.

¹⁰³ HORTON, Forrest Woody, Jr. The Information Management Communities on Five Continents”. Information Mgment. Review, v. 5. n. 4, Spring 1990, Pp. 59- 64.

En conclusión el gestor de información se debe convertir en el alma de la organización, y es su responsabilidad identificar, reunir y coordinar información a lo largo y ancho de la entidad, administrándola como un recurso indispensable. El gestor debe ser apreciado como la persona adecuada para realizar las innovaciones que las empresas tienen necesidad de introducir para sobrevivir y finalmente es él quien debe planificar la política de gestión y transformación de la tecnología informática, planificar las bases de datos, el software y las innovaciones técnicas, para que la organización esté en un lugar de privilegio.

1.5.2 METODOLOGÍA

La metodología que se utilizó para el desarrollo de la investigación es cualitativa, que puede entenderse como “una categoría de diseños de investigación que extraen descripciones a partir de observaciones que adoptan la forma de narraciones, notas de campo, grabaciones, transcripciones de audio y video cassettes, registros escritos de todo tipo, fotografías o películas y artefactos”¹⁰⁴. Este tipo de metodología de investigación intenta aproximar a las situaciones sociales para poderlas describir y comprenderlas.

Además de esto se eligió la investigación cualitativa porque este enfoque es el recomendado cuando un tema del estudio ha sido poco explorado o no se ha realizado una investigación un grupo social específico y para este proyecto aplica, ya que como se plasmó en la justificación, el tema de la caracterización laboral del bibliotecólogo en centros de documentación poco se ha indagado y específicamente para entidades de esta naturaleza pública.

1.5.2.1 Instrumentos

Para el diseño de las entrevistas se utilizó el método de preguntas semiestructuradas. En este caso, se aplicaron 5 entrevistas por entidad seleccionada, especialmente al Jefe del Centro y cuatro funcionarios seleccionados, para conocer su concepto frente a sus funciones, competencias y alcance de su trabajo. (Ver anexo 1: formato de entrevistas)

Martens (2005) clasifica 6 tipos de preguntas las cuales se aplicaron para el desarrollo del estudio como lo son: las de opinión, de expresión de sentimientos, de conocimientos, sensitivas, de antecedentes y de simulación.

1.5.2.2 Aplicación de instrumentos

Las entrevistas se aplicaron a las personas que dirigen o trabajan en el centro de documentación y tienen directamente relación con los usuarios y a la colección porque son ellos quienes directamente conocen el funcionamiento de la unidad de la información. Las personas que se entrevistaron son la prueba necesaria para identificar las características ocupacionales de los bibliotecólogos de estas unidades de información.

1.5.2.3 Revisión bibliográfica

Se realizó revisión bibliográfica de fuentes primarias y secundarias donde se tiene en cuenta autores que aporten al tema a desarrollar, para conocer antecedentes del tema a investigar, de tal manera que permita orientar la búsqueda de conocimiento y ofrezca una conceptualización adecuada de los términos que se utilicen en su desarrollo.

¹⁰⁴ RUIZ, J. Metodología de la investigación cualitativa. Bilbao Universidad de Deusto, 1999

Así mismo, para la construcción del marco teórico se investigó sobre los centros de documentación, sobre los tipos de centros de documentación, sobre sus funciones, sus características, sobre los elementos que lo conforman, los procesos que se realizan al interior de esta unidad, también se indagó sobre los tipos de usuarios a los cuales van dirigidos y qué tipo de colección que manejan, para lograr identificar aspectos fundamentales de los cuales el bibliotecólogo debe apropiarse para lograr realizar su caracterización laboral para los centros de documentación en empresas de servicios públicos.

En complemento de la información que se construyó se tomó como referencia el modelo del documentalista que existe en España, quien es la persona que dirige los centros de documentación, para identificar las funciones que este realiza, sus características, especializaciones, conocimientos, habilidades para identificar qué puede aportar para la labor del bibliotecólogo en Colombia.

1.5.2.4 Recuperación de la información

El procesamiento de la información cualitativa como plantea Miles y Huberman (1984)¹⁰⁵ es la etapa de la reducción y la disposición/transformación de los datos. El paso del análisis de los datos brutos, recolectados, a los datos reducidos tiene como fases: la edición, categorización y codificación, registro y la tabulación. Es importante saber que ningún método es un camino infalible para el conocimiento, todos constituyen una propuesta racional para llegar a su obtención¹⁰⁶.

Una vez recogida la información se identificaron elementos en relación con los centros de documentación y con el desempeño laboral de los funcionarios en estas unidades de información, para comenzar a recopilar, estructurar, organizar parte de la bibliografía existente, para construir el marco teórico.

En segundo lugar, del resultado de entrevistas aplicadas en las empresas, personalmente y, en tercer lugar de acuerdo con la información recopilada con la aplicación del método de observación, se determinó su nivel de aceptación o reacción ante el servicio, como mecanismo idóneo para evaluar la atención de la prestación del servicio de información y documentación.

¹⁰⁵ MANEJO DE DATOS Y MÉTODOS DE ANÁLISIS. A. MICHAEL HUBERMAN MATTHEW B. MILES Traducción de Rosa I. Valero Moll. Original: Huberman, A.M. y Miles, M.B. 1994. Data management and analysis methods. En Denzin, N.K. y Lincon, Y.S., Handbook of Qualitative Research. Thousand Oaks, CA: Sage. Pp. 428-444. Citado por Daniel Valerio Cabrera, Antón García Martínez, Raquel Acero de la Cruz, Ariel Castaldo. DOCUMENTOS DE TRABAJO, Departamento de producción animal producción animal y gestión. Universidad de Córdoba, ISSN: 1698-4226 DT 1, Vol. 1/2004

¹⁰⁶ Klimovsky, Gregorio, Las desventuras del conocimiento científico. Una introducción a la epistemología, A-Z editora, Bs.As., 1997

1.5.2.5 Descripción de información

Para la descripción de información primero se organizaron las categorías identificadas para permitir generar explicaciones. La representación de gráficas y organización de los datos se realizó mediante el programa Excel de Windows.

1.5.2.6 Análisis

El análisis de los datos cualitativos es el proceso de atribución de significados a los datos, que ya fueron reducidos y procesados.

A partir de las informaciones recogidas en las entrevistas, se construyó una base de datos, con la que se determinó el número total de elementos, clasificándolas de acuerdo a los aspectos de la población a estudiar que estas representan.

1.5.2.7 Elaboración del documento final

El documento final es el estudio de caracterización ocupacional de los funcionarios de los centros de documentación de la Superintendencia de Servicios Públicos y la Empresa de Acueducto de Bogotá. La comunicación de resultados se da a conocer a los jurados evaluadores del proyecto de grado, luego de esto queda disponible para otras investigaciones.

De igual manera se dará a conocer a los Centros de Documentación en los cuales se realizaron las entrevistas, de tal forma que lo puedan tener como base para el funcionamiento de estas unidades de información y puedan darle un valor agregado en la prestación de sus servicios de modo que contribuyan a satisfacer las necesidades del usuario.

De igual manera se comunicará y divulgará por medio de la publicación de un artículo en revista o periódico del área de ciencias sociales y se dará a conocer por medio del intercambio bibliotecario a los estudiantes de las Universidades de Bogotá con programas relacionados con el manejo de documentación.

1.6 MARCO INSTITUCIONAL-

Toda organización cumple funciones de apoyo que son las que ayudan a que la entidad funcione para ejecutar diariamente sus labores y también cumple funciones misionales

que las hace diferentes de las demás, de tal forma que se necesita una descripción de las entidades para conocerlas con el fin de ajustar los servicios y productos de los centros de documentación.

1.6.1 SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS - SSPD

La superintendencia de Servicios públicos realiza una serie de actividades para cumplir sus funciones de vigilancia y control a las entidades que prestan servicios públicos domiciliarios, de tal forma que al usuario se le preste la atención necesaria y se le suministre la información acertada en respuesta a sus peticiones. Para cumplir con sus objetivos realiza las siguientes funciones:

- **Sistemas de Información:** Los sistemas de información y los sistemas contables los establece la SSPD para las entidades prestadoras de servicios públicos domiciliarios. Adicionalmente a ello, define la información que debe suministrar estas empresas al usuario (sin costo alguno) y es el mediador entre el usuario y la empresa prestadora de servicios cuando no hay acuerdos entre ellos.
- **Resuelve Recursos:** Atiende los recursos de apelación que interpongan suscriptores y usuarios, (cuando se haya resuelto el recurso de reposición ante el prestador del servicio), también resuelve las apelaciones contra lo decidido por los Personeros Municipales, y “Resuelve en segunda instancia los recursos de reposición que interpongan los usuarios, en materia de estratificación”¹⁰⁷.
- **Apoya a los Usuarios:** Orientando y apoyando técnicamente a la comunidad para promocionar y aumentar su participación en las tareas de vigilancia y control, de igual manera proporciona los instrumentos esenciales de información y capacitación para los entes de control.
- **Certifica:** La SSPD certifica que la estratificación que se haya asignado corresponde a la correcta cuando se trate de otorgar los subsidios con los recursos nacionales y a exigencia de la nación.
- **Sanciona:** La SSPD tiene la facultad para sancionar cuando incumplen las normas a las que están obligadas todas aquellas entidades que prestan servicios públicos domiciliarios

¹⁰⁷ **SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS – SSPD. Funciones.** Disponible en línea: <http://www.superservicios.gov.co/home/web/quest/funciones>. Consultado el 25 de mayo de 2013

- Informa y da Conceptos: La entidad además de hacer publicación de las evaluaciones de la gestión de las empresas de servicios públicos domiciliarios, emite conceptos a los ministerios y a las Comisiones de regulación con relación a los servicios públicos domiciliarios.
- Vigila y Controla: La SSPD vigila y controla a las entidades de servicios públicos domiciliarios para que cumplan con toda la normatividad que las cubija.

1.6.1.1 Historia.

Tabla 4 - Cronología Histórica de la Empresa Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios.

AÑO	DESCRIPCION
1994	Se da origen a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios, como una entidad de carácter técnico, a quien se le asigna el control y vigilancia de empresas prestadoras de servicios públicos mediante Ley 142.
Años 80.	<p>“Hasta la década de los ochenta, sólo se habían realizado dos esfuerzos para conocer las condiciones en la prestación de los servicios de agua potable, alcantarillado y aseo, teniendo en cuenta el tipo de variables puestas en evidencia mediante entrevista directa con los operadores de los sistemas. Las últimas informaciones disponibles se dieron a conocer en 1969 y 1985, cuando el Insfopal publicó los informes sobre el estado sanitario del país”¹⁰⁸</p> <p>En cumplimiento de sus obligaciones implementa un formulario en papel, el cual remite a los personeros municipales, para que por medio de este pudiesen informar a la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios sobre la existencia de empresas prestadoras de servicios públicos con datos básicos de identificación, representación y dirección de correspondencia. Con respecto a esta información la Superintendencia, elaboró un formulario, que denominó RENASER (Registro Nacional de Empresas de Servicios Públicos), este formulario es dirigido a los prestadores de servicios donde se le solicita información sobre la naturaleza de la empresa y su identificación. Mediante esta de recolección de información, la Superintendencia, construye una herramienta informática, a través de su oficina de Informática, perimiéndole el ingreso y mantenimiento de información de registro de los prestadores.</p>
1995	se inició el proceso de registro de los prestadores, y a al desarrollo de un segunda versión de RENASER, lo que originó que los prestadores previamente realizaban una solicitud de registro, con soportes que soportaban la solicitud, que eran evaluadas por las correspondientes Superintendencias Delegadas quienes autorizaban el ingreso del registro y otorgamiento del NUIR al prestador. (RENASER versión 2).
desde 1997 hasta el	Comenzó operaciones el SUI y para satisfacer las necesidades de información de las personas y entidades que conforman el sector, el Ministerio de Desarrollo Económico puso en marcha el SIAS, el cual sustenta en dos grandes proyectos: El inventario nacional del

¹⁰⁸ Historia. Disponible en línea: http://www.superservicios.gov.co/web/guest/historia_sui. Consultado el 20 de mayo de 2013.

2002	sector y el diseño, montaje y sistematización del SIAS (Sistema de información del sector de agua potable y saneamiento básico).
1997 - 1998	se realizó el inventario sanitario nacional y se incorporó al SIAS, como un subproyecto, fue un trabajo con firmas consultoras, para recolectar y procesar el Inventario nacional del sector de agua potable y saneamiento básico en cabeceras municipales y en entidades prestadoras de servicios públicos, La información fue obtenida mediante la combinación de dos sistemas de recolección
2000	inicio el desarrollo del SIVICO para el sector de Acueducto y Saneamiento Básico, pero fue entregado al Ministerio de Desarrollo que venía desarrollando el SIAS, quien integró el SIVICO versión acueducto y saneamiento básico al SIAS, formando el SIAS-SIVICO.
2002	Mediante la ley 689 de 2002 le asignó a la SSPD la responsabilidad de desarrollar y administrar un SISTEMA UNICO DE INFORMACION que normalizará y que fuere único y verdadera para el sector de tal forma que se pudiese entregar a los usuarios una única e integral información. Y desde ese entonces la SSPD es la responsable de establecer, administrar, mantener y operar el sistema único de información para los servicios públicos, SUI, (El sistema centraliza las necesidades organismos que intervienen en la prestación de servicios públicos y estandariza requerimientos de Información de tal forma que con los datos allí consignados permita a las entidades del Gobierno evaluar la gestión en la prestación de los servicios públicos.
2003	Se inició el ciclo de capacitaciones para los prestadores de servicios públicos siguiendo con el propósito del SUI en brindar información de calidad.
2004	Se generó la Resolución SSPD 867 de 2004, para reglamentar el Registro Unificado de Prestadores de Servicios Públicos y se integró con una aplicación integrada denominada RUPS, con el fin de realizar la depuración de la información básica de los prestadores de servicios públicos que funcionan actualmente.

Fuente: Superintendencia de servicios Públicos Domiciliarios en: http://www.superservicios.gov.co/web/guest/historia_sui.

1.6.1.3 Misión y Visión.

Misión: “La Superintendencia protege y promueve los derechos y los deberes de los usuarios y prestadores de los servicios públicos, para contribuir al desarrollo sostenible del país y a la calidad de vida de sus habitantes”¹⁰⁹.

Visión: “Ser reconocida como una excelente Entidad por su labor frente a usuarios, prestadores y demás organismos del Estado”¹¹⁰.

¹⁰⁹ Misión y Visión. Disponible en Línea: <http://www.superservicios.gov.co/home/web/guest/mision-vision>. Consultado el 20 de mayo de 2013.

¹¹⁰ Ibíd.

1.6.1.4 Estructura Organizacional.

En el organigrama de la Superintendencia de Servicios Públicos, no se refleja el Centro de Documentación, por lo que vale la pena aclarar que esta unidad de información depende de la Dirección Administrativa.

1.6.2 EMPRESA DE ACUEDUCTO Y ALCANTARILLADO DE BOGOTÁ

La Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá (EAAB–ESP) es una Empresa Industrial y Comercial del Distrito Capital, se encuentra vinculada a la Secretaría del Hábitat, de acuerdo a su objeto social es una empresa prestadora de servicios públicos de acueducto, alcantarillados y aseo “en la jurisdicción del Distrito Capital de Bogotá, según Acuerdo de Junta Directiva No. 12 del 5 de septiembre de 2012”¹¹¹.

Mediante la Ley 142 de 1994, se regula la ejecución del objeto social del Acueducto y la Superintendencia de Servicios Públicos Domiciliarios y la Comisión de Regulación de Agua Potable y Saneamiento Básico son los entes que controlan su ejecución.

La dirección y administración del Acueducto está a cargo de la Junta Directiva y del Gerente General, los Acuerdos de Junta Directiva Nos. 11 de 2010, 19 de 2010 y 11 de 2011 que fueron creados para reformar los Estatutos.

La empresa además de prestar servicios de agua potable y de alcantarillado ofrece los siguientes servicios de:

- Consultoría,
- Gestión empresarial,
- Operación,
- Estructura tarifaria,
- Planeación institucional,
- Infraestructura,
- Procesos de contratación,
- Normalización técnica,
- Catastro de redes

1.6.2.1 Historia

¹¹¹ EMPRESA DE ACUEDUCTO DE BOGOTA. Informe pormenorizado del estado del control interno oficina de control interno y gestión. Disponible en línea: <http://www.acueducto.com.co/wpsv61/wps/html/resources/empresa/InfPorMar2013.pdf>. Consultado el 24 de mayo de 2013.

Tabla 5 - Cronología Histórica Empresa De Acueducto.

AÑO	DESCRIPCION
1584	Se ordenó la construcción de la primera fuente de la Bogotá colonial y en “mayo de 1757 se inauguró el acueducto de Agua Nueva que se constituyó en la obra más importante de este período y conducía las aguas del río San Francisco a la ciudad”
1887	Surge ante la necesidad de suministrar el Servicio de agua ya que los bogotanos sufrían de muchas enfermedades a causa de la falta de servicios de agua potable y del alcantarillado. Las mujeres “transportaban agua en cántaros, pasando por las fuentes públicas como la del “Mono de la Pila” hasta los métodos tecnificados actuales, el agua ha estado ligada al desarrollo de Bogotá” ¹¹² .
1888	Entró en servicio el primer tramo de tubería de hierro en el centro de Bogotá y con la llegada del agua potable se mejoró la salud de la vida de los habitantes de la capital por que se erradicó epidemias.
1914	Regreso a la municipalidad y dio una serie de obras para necesidades del servicio de agua, lo cual hizo que se construyeron y se renovaron tuberías.
1920	Se comenzó desinfectando el agua, utilizando el Cloro y a finales de este periodo se creó la empresa con el Tranvía y el Acueducto.
1955	Se creó mediante el acuerdo 105 del Concejo Administrativo de la ciudad la Empresa de Acueducto y Alcantarillado de Bogotá –EAAB, de acuerdo a la separación del tranvía y la unión al sistema del alcantarillado.
1960	Elaboró un plan maestro de alcantarillado, decidiendo mantener el sistema de alcantarillado combinado en la parte antigua de la ciudad y adoptar para los futuros desarrollos el sistema separado o semicombinado” ¹¹³ .

FUENTE: http://www.acueducto.com.co/wpsv61/wps/html/resources/empresa/est_organizacional.pdf. Consultado el 24 de mayo de 2013.

¹¹² EMPRESA DE ACUEDUCTO DE BOGOTA. Nuestra historia. Disponible en línea: <http://www.acueducto.com.co/wpsv61/wps/portal/sacueducto/aempresa/aempsecsecundaria/empresanuestrahistoria>.

¹¹³ ACUEDUCTO. Op. Cit. Pg. 3. Consultado el 24 de mayo de 2013.

1.6.2.2 Misión y Visión.

Misión: “Somos una empresa pública, responsable con la gestión integral del agua y el saneamiento básico como elementos comunes de vida y derechos humanos fundamentales, generadora de bienestar, que contribuye a la sostenibilidad ambiental del territorio”¹¹⁴.

Visión: “Ser un modelo público sostenible en la gestión integral del agua, manejo de residuos sólidos y en la prestación de servicios con calidad, transparencia, inclusión y equidad”¹¹⁵.

1.6.2.3 Estructura Organizacional

El organigrama de la Empresa de Acueducto de Bogotá, muestra una gran cantidad de dependencias pero es necesario resaltar que no está identificado su centro de documentación.

1.7 RESULTADOS DE LA INVESTIGACION

Las entrevistas sobre competencias laborales se realizaron en dos Centros de Documentación, uno en cada una de las empresas relacionadas. Se entrevistó a 2

¹¹⁴ ACUEDUCTO. Informe pormenorizado del estado del control interno oficina de control interno y gestión Op. Cit. Pg. 3. Consultado el 24 de mayo de 2013.

¹¹⁵ Ibíd. Consultado el 24 de mayo de 2013.

funcionarios de cada Centro de Documentación, teniendo en cuenta que eran las personas que se encargaban de gran número de actividades dentro de las mismas, con el fin de identificar sus capacidades, habilidades y destrezas y a su vez poder hacer la comparación de la teoría relacionada en el trabajo de investigación. Adicionalmente a ello, se entrevistó a cada jefe de cada uno de Centros de Documentación, para conocer su especialización y para identificar su perspectiva a nivel de dirección.

1.7.1 A nivel de los funcionarios.

De acuerdo con la entrevista realizada a los funcionarios de cada uno de los Centros de Documentación se pudo identificar que cada uno de ellos tienen estudios orientados a la carrera de Bibliotecología, claro está que unos estaban con grados técnicos otros tecnológicos y 2 universitarios.

Punto agregado ya que de alguna u otra forma es un punto positivo porque quiere decir que aun así no incluyéndose esta característica como requisitos en las ofertas laborales, los jefes de estas unidades de información si han tenido en cuenta personas con bases de bibliotecología para desempeñar funciones dentro del Centro de Documentación.

Adicionalmente, es importante anotar que las funciones que cumplen en las unidades de información estudiadas se relacionan con:

- Clasificación del material bibliográfico.
- Ingreso a la base de datos de la ficha bibliográfica.
- Atención a Usuarios.
- Procesos de conservación de planos.
- Rotulación.
- Apoyo de adquisición de material bibliográfico para actualizar el material del Centro de Documentación.
- Conservar la memoria institucional de la empresa.
- Realizar alistamiento de informes técnicos para ser posteriormente escaneado.
- Inventariar.
- Organización de documentos.
- Préstamo.
- Atender consulta de material.
- Préstamo a Domicilio.

Una vez identificado las actividades que se realizan en estos centros de documentación sería necesario incluir otras basadas en los autores referenciados como por ejemplo:

- La actividad de *localización* por Miguel Saravia, debido a que esta función encamina al bibliotecólogo a realizar estudios del entorno tanto interno como externo para obtener las necesidades de cada uno de los diferentes tipos usuarios.
- La función de *investigar exigencias de los usuarios y de las nuevas tecnológicas*, por Johanna Jaramillo con el propósito de conocer las necesidades de

conocimientos de los usuarios presentes y futuros para alcanzar desarrollos tecnológicos con el fin de que cada día sea más fácil recuperar y consultar la información.

- La tarea de elaborar *planes de con el fin de promocionar actividades de los Centros de Documentación* sugerido por Lopez Yepes, con el objetivo de que sus usuarios reconozcan los productos y servicios que ofrece dicha unidad de infomación.

Con respecto a los servicios con los que cuentan los centros se clasifican en:

- Préstamo de material bibliográfico.
- Préstamo interbibliotecario.
- Consulta en sala.
- Consulta virtual.

Lo anterior permite identificar que se cuentan con espacios tanto físicos como virtuales para que el usuario tenga la opción de acceder a la y se confirma lo que manifestaron los funcionarios cuando afirmaron que conocían que era un servicio de información, porque a través de estos se pueden orientar y/o atender sus requerimientos de sus usuarios. Sin embargo, es importante resaltar lo que la autora Johanna Jaramillo se refiere en cuanto a que los servicios de los centros de documentación se caracterizan por ser más personalizados y tienden atender a la medida de la demanda, debido a que la mayoría de la información que se encuentran en estas unidades de información son literatura gris, el cual no es tan fácil acceder debido a que no es publicada por los medios ordinarios que normalmente se conoce.

En cuanto al control de la documentación que realizan dentro de los Centros de Documentación, se observa que se realiza a través del préstamo en línea y la catalogación así como con el inventario periódico, a través de cuadros en Excel. A esto se añade que se incluyera lo que expone Ros Garcia, cuando agrega el registro de ingreso de documentos a la colección del Centro de Documentación, ya que esto permitiría controlar y llevar estadística de la totalidad de documentos ingresados.

Teniendo en cuenta que el uso de herramientas tecnológicas son elementos relevantes para cumplir la misión de los Centros de Documentación se evidenció que estas dos unidades de información cuentan con herramientas tecnológicas donde permite compartir documentación, en este caso concreto utilizan como recurso tecnológico la Web y la intranet. Pero aun así teniendo estas herramientas tecnológicas en la Superservicios no trasfiere documentación por este medio olvidando que uno de los objetivos de los centros de documentación es lograr que los usuarios puedan ser partícipes de la sociedad de la información. La idea es que el bibliotecólogo sea consiente que entre menos brechas tenga el usuario en acceder la información su grado de satisfacción será altamente positivo.

Junto a esto, los funcionarios manifestaron que si se realizan actividades de mantenimiento de las herramientas tecnológicas aspecto importante porque comprenden el grado de importancia de conservar y la preservar la totalidad de la colección de los Centros de Documentación.

Por otra parte, se les pregunto a los funcionarios que si reciben apoyo de sus actividades a lo cual todos respondieron que sí, lo que evidencia que existe trabajo colaborativo, resaltando lo expuesto por “HORTON, Forrest Woody” donde establece que las habilidades en las relaciones humanas es una de las características principales que debe tener un gestor de Información.

A parte de esto, se entrevistó a los funcionarios para también identificar si realizan selección del material y la respuesta por parte de los dos Centros señalados es que si lo efectuaban, sin embargo, la selección se aplicaba más para los documentos externos ya que a los generados por la propia empresa se incluían en su totalidad porque son generados por la en cumplimiento de sus funciones.

Una vez generada el anterior interrogante a los funcionarios, posteriormente se intervino con las preguntas relacionadas con el usuario siendo este la razón de ser de estas Unidades de Información, con el fin de contemplar si conocían sus necesidades, si se anticipaban a ellas y la forma en como lo realizaban, pero en solo los funcionarios del Centro de Documentación del Acueducto y Alcantarillado de Bogotá respondió positivamente a los tres interrogantes debido a que dentro de sus actividades era realizar encuestas de estudio de usuarios, mientras que los entrevistados del Centro de la Superservicios manifestaban que conocían las necesidades de los usuarios pero de los reales puesto que ellos son los usuarios activos que consultan continuamente la información, más no utilizaban técnicas que logran anticiparse a las necesidades de los usuarios potenciales.

Lo anteriormente expuesto se resumiría en que es necesario establecer estrategias y herramientas que permitan conocer las necesidades del usuario, porque no se puede encaminar simplemente a trabajar en las actividades operativas e ir en contra de lo sugerido por HORTON, Forrest Woody ya que este autor incluye las habilidades analíticas como factor importante en la función del Gestor de Información.

Sumando a esto, se les preguntó sobre como orientaban al usuario cuando no encontraban la información, con el propósito de saber que actitud y que habilidades desarrollan en momentos como estos, pero todos coincidieron en que lo orientaban al lugar donde posiblemente podrían encontrar la información, actitud que se rescata teniendo en cuenta que se tiene conocimiento de los lugares externos a los centros donde pueden encontrar la información, de tal modo que los usuarios no se van totalmente insatisfechos.

Continuando con elemento esencial de la razón de ser de los Centros de Documentación era necesario preguntar si identificaban los usuarios internos y externos porque conociéndolos claramente se hace más exactos en la selección, adquisición de materiales bibliográficos y se logra responder a los requerimientos de cada uno de ellos, interrogante al cual los funcionarios respondieron que si los conocían pero un funcionario de la Superservicios argumento que no conocía claramente los usuarios externos.

Por consiguiente, se debe tener en cuenta lo planteado por Ros Garcia ya que ella describía una serie de usuarios externos entre los cuales estaban: empresas, administraciones locales, científicos, ingenieros y personal directivos o gerentes, es esferas de Ciencia, tecnología o economía nacional, miembros de la entidad u organización, entidades clientes de nuestro centro, universidades, instituciones de estudio, comunidad social (usuarios potenciales).

Después se les pregunto sobre la percepción que tenían con respecto a que si sus actividades cumplían o contribuían con la misión, visión y objetivos de los Centros de Documentación, al cual todos respondieron que sí, y que sentían que lo cumplían dando las siguientes razones:

- Aportando conocimientos a los usuarios.
- Se daban cuenta de necesidades que se tenían en el centro de documentación.
- Apoyando labores.
- Aplicado normativas vigentes.
- Solventado las necesidades del usuario.
- Actualizando los documentos de la Unidad de Información.
- Brindando la información necesaria para el cumplimiento de los objetivos.
- Orientando al usuario con los conocimientos adquiridos.

Vale resaltar que la misión de un Centro de Documentación es la investigación científica y tecnológica de acuerdo a lo expuesto por Johanna Jaramillo, entonces se debe tener presente esto puesto que siempre se debe apuntar a que las funciones que se desarrollen vayan encaminadas al cumplimiento del razón de ser de estas unidades información.

Para culminar se les pregunto sobre si capacitaban para estar actualizados el cual 3 de ellos dijeron que se capacitaban por medio de seminarios y congresos sobre temas de Bibliotecas, a través del estudio, y el funcionario que respondió que no se capacitaba, manifestó lo siguiente “Las capacitaciones a las que se participa solo tratan temas de gestión documental, además hace falta que se capacite en Bibliotecología ya que es muy poco, falta más orientación, falta conocer estas empresas prestan este tipo de servicios porque las mismas universidades están más enfocados en la Archivística”.

Para concluir, se incluye la importancia identificar e investigar sobre las necesidades de información de los usuarios actuales y futuros para ir siempre a la vanguardia y conocer

así mismo los problemas a los cuales se puede estar enfrentando el Centro de documentación. Adicionalmente a ello, los funcionarios más exactamente los bibliotecólogos deben ser más investigativos que operativos porque de acuerdo a lo identificado en la entrevista es que sus funciones están más relacionados con el quehacer diario de la unidad de información, mas no innovación.

1.7.2 Entrevistas a los funcionarios encargados de los centros de documentación

Con respecto a los horarios de atención del Centro de documentación, se limita a una jornada con un horario preestablecido; mientras que en lo relacionado con la selección del personal del Centro de Documentación, se tiene que el perfil exigido, la experiencia y la preparación académica, son factores para vincular el personal al servicio de los centros.

Por otra parte se identificó que los jefes de los Centros tienen criterios de selección del material bibliográfico, que se reparten entre la identificación de las necesidades de los usuarios y la misión institucional.

En lo relacionado con las herramientas para la divulgación de la información del Centro, se evidenció que se utilizan carteleras internas, mensajes por medio de intranet y boletines, especialmente, comerciales internos y programas de TV internos.

En cuanto al proceso seguido para la organización de las colecciones del Centro de documentación, la jefe de la unidad de información del Acueducto y Alcantarillado de Bogotá considera que se utiliza el Dewey, mientras que el de a Supersservicios no lo describe o no responde, lo que evidencia que su información estaría más organizado por criterio personal más que del deber ser. Esta debilidad puede estar afectando varios procesos como lo son: el control, la descripción, la búsqueda, y recuperación de la información.

Los funcionarios encargados de dirigir los centros de documentación manifestaron no conocer que es la sociedad de la información, aspecto critico debido porque no se debe ser ajeno a esto ya que el bibliotecólogo desempeña un papel importante dentro de ella. Incondicionalmente una las características de este profesional es la innovación, la adaptación de sus funciones a la sociedad de la información, la creación de nuevas tecnologías acortando la brecha digital, la capacitación, y la alfabetización para conseguir que los usuarios se conviertan en receptores activos de las estrategias de los servicios de los Centros garantizando un mayor acceso, disminuyendo desigualdades de la consulta de la información en sus diferentes soportes y consiguiendo que los usuarios se conviertan en receptores activos de las estrategias de los servicios de los Centros y mejoren su calidad de vida.

En lo relacionado con la existencia de interdisciplinariedad en el centro de documentación, los encargados de los centros consideran que si tienen en cuenta diferentes formación

académicas como son la bibliotecología, Ingenieros de Sistemas o se buscan las que puedan complementar las funciones.

Las opiniones sobre la eficiencia del servicio se dividen en cuanto a quienes lo consideran así y quienes opinan que no son eficientes.

Para terminar, se concluye que aun teniendo en cuenta que para los jefes de los centros de documentación el personal con conocimientos en bibliotecología son necesarios para la ejecutar tareas dentro de los Centros de Documentación en las convocatorias laborales para los bibliotecólogos no están claramente identificadas, sin embargo es un perfil que si bien no aparece dentro de las convocatorias, los jefes de los centros saben que existe y que pueden aportar para el cumplimiento de sus funciones. Pero al no saber ellos que es la sociedad de la información hacen que la labor del bibliotecólogo solo se centre en las actividades operacionales más no en la investigación de usuarios y nuevas tecnologías.

1.8 PROPUESTA DE LAS COMPETENCIAS LABORALES

1.8.1 Funciones identificadas en los centros de documentación.

Un aspecto a destacar después de la aplicación del instrumento de recolección de información, es la identificación de las funciones que tiene el personal de los centros de documentación, entre las que se pueden señalar:

- Procesos Administrativos
- Procesos del área de servicios
- Procesos del área técnica
- Administración de Personal
- Elaboración de Normas
- Soporte informático
- Elaboración de Informes.

Cada centro de documentación es manejado por un promedio de cinco personas, lo que implica un alto volumen de trabajo que requiere un buen nivel de conocimientos de cada funcionario sobre la institución y la dependencia.

Aunque no es objeto del presente trabajo, si es importante tener presente la estabilidad laboral de los servidores adscritos a los centros de documentación y al respecto es importante anotar las diferencias que se presentan entre quienes se encuentran vinculados a la entidad y quienes están bajo la modalidad de contrato de prestación de servicios y su garantía de continuidad en la empresa y su compromiso institucional.

La función más importante que desempeñan los coordinadores de los centros se reflejan en evaluación y selección de material bibliográfico, mientras que el nivel auxiliar o técnico se dedica a las funciones de préstamo, canje y servicio al cliente.

Con base en las informaciones obtenidas sobre el perfil ocupacional de los servidores de los centros de documentación, es importante resaltar:

- El personal vinculado en los centros de documentación, requiere formación en materia tecnológica, la cual les permita apoyar adecuadamente los procesos del centro y la prestación de servicios.
- El personal directivo debe estar en capacidad de evaluar las tecnologías disponibles y los mecanismos previstos para la organización documental, para la toma de decisiones que conlleven el mejoramiento del servicio.
- El coordinador o directivo del centro de documentación, además de conocer sobre organización documental, debe manejar las herramientas tecnológicas, en un trabajo coordinado con los técnicos en sistemas; teniendo presente que el profesional de la información o bibliotecólogo debe ser el actor principal en la toma de decisiones en lo relacionado con el manejo del centro de documentación.

Con base en lo analizado se proponen las siguientes condiciones mínimas de competencias para los centros de documentación:

Tabla 6 - Condiciones mínimas de competencias.

CARGO	REQUISITOS	FORMACION	COMPETENCIAS
Director o Jefe, coordinador	Pregrado Especialización	Maestrías Doctorados	Liderazgo, capacidad de análisis, disposición a trabajar en equipo, planificador, capacidad de negociación y orientación. Autocontrol, capacidad para decidir. Autocontrol Manejo del cambio Comunicación Comportamiento ético
Catalogador	Tecnólogo	Cursos actualización en: catalogación, manejo de documentos, bases de datos, recuperación de información	Capacidad de comunicación. Adaptación al trabajo, Trabajo en equipo, iniciativa.

Referencista	Tecnólogo	Cursos cortos en: catalogación, manejo de RCAA, Formato MARC, bases de datos, recuperación de información	Capacidad de comunicación, administración. Adaptación al trabajo, Trabajo en equipo, iniciativa.
Auxiliar	Técnico	Cursos formación en servicio al cliente, informática, manejo de documentos.	Servicio al cliente, trabajo en equipo, compromiso, adaptabilidad al aprendizaje.

Esas competencias deben estar enfocadas al análisis de la formación de cada uno de los servidores de los centros de documentación y su capacidad de desarrollar actividades relacionadas con:

- Administrativas: Planeación, organización, diseño y dirección de unidades, manejo de sistemas de información.
- Técnicas: Análisis, organización, descripción, recuperación y tratamiento de información; diseño, evaluación y prestación de servicios de información; diseño y ejecución de procesos técnicos.
- Educativas: Capacitar en el uso de los servicios y las fuentes de información; promover la lectura y la escritura; formación de usuarios.
- Investigativas: investigar acerca del uso y consumo de la información; estudios de usuarios; análisis y evaluación del impacto de los servicios y de las fuentes de información.

Es necesario que los conocimientos y capacidades de quienes estén a cargo de los centros de documentación, se enfoquen hacia:

- Aumentar y mejorar las estrategias de comunicación que permitan la difusión masiva de los servicios del centro a nivel interno y externo.
- Incrementar las ofertas de formación

- Establecer convenios con entidades de educación, para desarrollar programas a la medida de las competencias que se desean potencializar en los servidores de la institución.

➤ COMPETENCIA CONDUCTAS ASOCIADAS ORIENTACIÓN A RESULTADOS

Realizar las funciones y cumplir los compromisos organizacionales con eficacia y calidad.

Cumplir con oportunidad en función de estándares, objetivos y metas establecidas por la entidad, las funciones que le son asignadas.

Asumir la responsabilidad por sus resultados.

Comprometer recursos y tiempos para mejorar la productividad, tomando las medidas necesarias para minimizar los riesgos.

Realizar todas las acciones necesarias para alcanzar los objetivos propuestos, enfrentando los obstáculos que se presentan.

➤ ORIENTACIÓN AL USUARIO Y AL CIUDADANO

Dirigir las decisiones y acciones a la satisfacción de las necesidades e intereses de los usuarios internos y externos, de conformidad con las responsabilidades públicas asignadas al Centro

Atender y valorar las necesidades y peticiones de los usuarios y de ciudadanos en general.

Considerar las necesidades de los usuarios al diseñar proyectos o servicios.

Dar respuesta oportuna a las necesidades de los usuarios de conformidad con el servicio que ofrece el Centro de Documentación.

Establecer diferentes canales de comunicación con el usuario para conocer sus necesidades y propuestas y responder a las mismas.

Reconocer la interdependencia entre su trabajo y el de otros.

➤ TRANSPARENCIA

Hacer uso responsable y claro de los recursos públicos, eliminando cualquier discrecionalidad indebida en su utilización y garantizar el acceso a la información gubernamental.

Proporcionar información veraz, objetiva y basada en hechos.

Facilitar el acceso a la información relacionada con sus responsabilidades y con el servicio a cargo del Centro de Documentación

Demostrar imparcialidad en sus decisiones.

Ejecutar sus funciones con base en las normas y criterios aplicables.

Utilizar los recursos del Centro para el desarrollo de las labores y la prestación efectiva del servicio.

➤ **COMPETENCIA CONDUCTAS ASOCIADAS AL COMPROMISO CON LA ENTIDAD**

Alinear el propio comportamiento a las necesidades, prioridades y metas organizacionales.

Anteponer las necesidades de la Institución a sus propias necesidades.

Apoyar a la entidad en situaciones difíciles.

Demostrar sentido de pertenencia en todas sus actuaciones

1.9 CONCLUSIONES

La caracterización ocupacional abarca aspectos como competencias, perfiles, formación, cargos, niveles de desempeño, empleo, campos de acción, normatividad, salarios, etc. El análisis de los anteriores elementos permite formarse una visión de la situación actual del sector y tomar acciones en cuanto a la definición de políticas públicas, la oferta formativa, la reglamentación del sector, el mejoramiento de las condiciones de trabajo y empleo y la ubicación de personal calificado en las diferentes áreas de desempeño.

Los centros de documentación a nivel de empresas públicas y más concretamente en la Superintendencia de servicios Públicos y la Empresa de Acueducto de Bogotá, no están consolidados dentro de su estructura y generalmente se desconocen sus funciones y al parecer son administrados y manejados por personas sin la formación profesional específica, olvidando las entidades que estas unidades permiten acceder a la información privilegiada del sector y facilita a sus usuarios hacer uso de esta, para satisfacer sus necesidades administrativas e investigativas.

La estructura ocupacional de hoy, requiere personas con conocimientos técnicos, habilidades gerenciales, visión de futuro y conocimiento de los fenómenos de información que afectan el desarrollo de las empresas en particular y la sociedad en general. En los

centros de documentación estudiados no se observa un alto conocimiento especializado por parte de los servidores públicos, debido a que no se tienen en cuenta en su integralidad las competencias funcionales o los requisitos técnicos para los cargos.

Es importante resaltar que en los centros de documentación estudiados, se cuenta con funcionarios con estudios relacionados con las ciencias de la información; pero se pudo observar también que, a nivel directivo de estos centros, no existe la formación específica requerida para el adecuado manejo.

Las funciones que están cumpliendo las personas con conocimiento en gestión documental y bibliotecología en los Centros de Documentación, son básicamente las operativas como las de organización de documentos, catalogación, préstamo, consulta, labores administrativas, atención a usuarios, rotulación y procesos de conservación, además de apoyo para la adquisición de material para actualizar, dejando de un lado las actividades que permitan desarrollar habilidades con enfoques multidisciplinarios, conocimiento del negocio, buena comunicación interpersonal, habilidades técnicas y capacidad de organizar los datos.

Los Centros de Documentación no están debidamente socializados entre los usuarios, pero a pesar del desconocimiento, los funcionarios encuentran fácil acceso a la información y son conscientes de la importancia de las herramientas tecnológicas para el cumplimiento de sus funciones.

El internet como medio de transmisión digital de información, ha catapultado la socialización de todo tipo de información, a tal punto que cualquier actividad que se gestiona en relación a la misma incluyendo su obtención copia y distribución genera costos mínimos, que son fácilmente asumibles por los cibernautas.

Con la evolución de la web, todos los usuarios se han convertido en generadores de contenidos de manera que se ha pasado de ser consumidores a productores, mutando en lo que se ha denominado Prosumidores.

Los servicios del Centro de Documentación deben incidir en la totalidad del ciclo de vida de los documentos y participar en el proceso de diseño del sistema de gestión, especialmente en el caso de los documentos electrónicos, puesto que de ello dependerá en buena medida poder garantizar la evidencia de las acciones realizadas.

La caracterización ocupacional en Centros de Documentación arroja información valiosa sobre la situación actual, el comportamiento y las tendencias de empleo, mediante el análisis de los aspectos que afectan el mejoramiento de las condiciones de empleo del profesional de la información.

La falta de posicionamiento de los bibliotecólogos en el mercado laboral de las diferentes unidades de información, ha generado que los espacios laborales que ofrece el mercado

estén ocupados por personal no calificado, lo que genera poco desarrollo de los Centros de Documentación, manteniendo un perfil bajo, que para nada contribuye con la misión y visión de la unidad, ni mucho menos aporta en el crecimiento y conocimiento por el que debe propender la empresa para con sus usuarios.

1.10 RECOMENDACIONES

El profesional en gestión documental y bibliotecología en los Centros de Documentación, debe ser el alma dinamizadora que conlleva a la innovación, identificando, reuniendo y coordinando información que se haya generado a lo largo de la historia de la entidad; administrándola como un recurso.

El personal directivo o coordinador y el profesional en gestión documental y bibliotecología en los Centros de Documentación, deben estar preparados y facultados para planificar políticas de gestión y transformación de la tecnología informática, bases de datos, software y las innovaciones técnicas, para que la organización esté en un lugar de privilegio para todos sus usuarios.

Los centros de documentación de la Superintendencia de servicios Públicos y de la Empresa de Acueducto de Bogotá, requieren de personal capacitado y competente en lo relacionado con el manejo de la información y el conocimiento institucional; para garantizar una eficaz atención al usuario y un eficiente servicio que coadyuve a la misión institucional.

Si bien la labor que realizan en la adquisición de material es muy importante, ya que su reto es saber seleccionar los documentos pertinentes que se presenten en diferentes formatos para poder organizarlos y colocarlos a la disposición de los usuarios; es necesario que los profesionales de la gestión documental y bibliotecología en los Centros de Documentación, estén preparados y facultados para contribuir a desarrollar procedimientos, políticas y programas para manejar y controlar las exigencias y los recursos informativos.

Es importante implementar procesos de manejo de documentos electrónicos y políticas de seguridad.

Se hace necesario socializar las funciones del Centro de Documentación y los procesos de gestión documental al interior de las entidades señaladas.

Por último, cabe agregar lo expresado por Hobsbawm¹¹⁶ en la conclusión de “La era de los extremos”: “No sabemos hacia dónde está yendo la bibliotecología. Sólo sabemos que la historia nos trajo hasta este punto... Sin embargo, una cosa está clara. Si la Bibliotecología quiere tener un futuro reconocible, no puede ser por el prolongamiento del pasado o del presente. Si la bibliotecología intenta construir el tercer milenio en esta base,

¹¹⁶ Casquete, J., "Eric Hobsbawm: un historiador para la historia", Claves de Razón Práctica 226, 2012, pp. 164-171.

va a fracasar. El precio del fracaso, o sea, la alternativa para el cambio de la sociedad, es la oscuridad”.

BIBLIOGRAFÍA

AGENCIA NACIONAL DE EVALUACION DE LA CALIDAD Y ACREDITACION ANECA. Libro Blanco de título de grado en Información y Documentación. Universidad de Barcelona, 2004. 241 pp. en: http://www.aneca.es/var/media/150424/libroblanco_jun05_documentacion.pdf

AMAT, Nuria. Fundamentos de información y documentación. Centro de información y documentación. (En línea) Disponible en: http://pendientedemigracion.ucm.es/info/multidoc/prof/periodismo/Curso2004_tem_periodismo4.htm

BANCO DE LA REPUBLICA DE COLOMBIA. CENTRO DE DOCUMENTACIÓN ECONÓMICA DEL BANCO DE LA REPÚBLICA CON ÉNFASIS EN ECONOMÍA REGIONAL (CEDOC) – Medellín. En: <http://www.banrepcultural.org/medellin/cedoc>

BECERRA, Martín, 1968. Sociedad de la información proyecto, convergencia y divergencia. Bogotá: Editorial Norma, 2003.

CANTARERO, Rosa. Las bibliotecas especializadas, centros de documentación y bibliotecas escolares. (En línea). 31 de mayo de 2006. Disponible en: <http://www.slideshare.net/acalatra/las-bibliotecas-especializadas-centros-de-documentacin-y-bibliotecas-escolares>

COFFEY, A. y ATKINSON, P. (2003). Encontrar el sentido a los datos cualitativos. Estrategias complementarias de investigación. Medellín: Editorial de la Universidad de Antioquia

COLOMBIA. CONGRESO DE LA REPUBLICA. Ley 29 de 1990. En: Diario Oficial. No. 39.205. Febrero 27 de 1990. [Término de búsqueda: Ley 29 DE 1990]. [En línea]. [Consulta: 10 jul., 2016]. Disponible en: <http://www.sena.gov.co/downloads/Innovaci%C3%B3n%20y%20competitividad/LEY%2029%20DE%201990.doc>.

_____. CONSEJO NACIONAL DE ACREDITACION-CNA. Lineamientos para la acreditación de programas. Bogotá: El Consejo, 2003. p.103-112.

_____. CONSEJO NACIONAL DE BIBLIOTECOLOGIA. ¿Qué es el Consejo Nacional de Bibliotecología? [término de búsqueda: cnb]. [en línea]. [consulta: 10 julio, 2016]. Disponible en: www.cnb.gov.co.

_____. MINISTERIO DE CULTURA [En línea]. Disponible en: Consulta (10 julio, 2016).

_____. MINISTERIO DE EDUCACION NACIONAL, CONSEJO NACIONAL DE BIBLIOTECOLOGIA. Bibliotecología: jurisprudencia y defensa de la profesión. En: Folletos divulgativos. Órgano de difusión del Consejo Nacional de Bibliotecología. No.3. (Abr. 1994). p.1-2.

CORREA VICENTINI, Abner Lellis. "De la biblioteconomía a la informática" (Anuario de Bibliotecología, Archivología e Informática, Epoca 2 3 1971. pp. 167-222.

CRONÍN, Blaise: "Information Management". S. Africa Journal of Library and Inforination Sejence, 1985, 53 (3): 105-109.

DICCIONARIO DE CIENCIAS DE LA DOCUMENTACIÓN. Editorial Síntesis, 2004. V. 1_ Pág._292_

ESPAÑA AREVALO, Gilda. Análisis de información y lista de descriptores del centro de documentación en espiritualidad, biblioteca central provincial Padres Carmelitas Descalzos. (En línea) 1987. Disponible en línea: <http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/10185/11382/1/T32.87%20E77A.PDF>.

HORTON, Forrest Woody, Jr.: "The Information Managemení Communities on Five Continents". Information Mgment. Review, y. 5. n. 4, Spring 1990, Pp. 59- 64.

JARAMILLO, J. Los centros de documentación en Ciencia y Tecnología como portales de conocimiento. (En línea). 31 de mayo de 2006. Disponible en línea: http://ascolbi.org/eventos/congreso_2006/documentos/Ascolbi_Congreso_2006_Ponencia_Leidy_Johana_Jaramillo.pdf.

LOPEZ YEPES, José. Manual de información y documentación. Madrid (España): Ediciones Pirámide, 1996.

LOPEZ YEPES, José. Manual de Ciencias de la Documentación. Madrid (España) : Ediciones Pirámide, 2002.

MARTENS, Leonard. La gestión por Competencia Laboral en la Empresa y la Formación Profesional. Madrid: Organización de Estados Iberoamericanos, 1998.

MARTÍNEZ DE SOUSA, José. Diccionario de Bibliología y Ciencias afines. Madrid (España) : Fundación Germán Sánchez Rupérez, 1993.

MOREIRO GONZÁLEZ, José Antonio. Introducción al estudio de la información y la documentación. Medellín: Universidad de Antioquia, 2001

PERALES OJEDA, A. La cultura biblioinformática septentrional, México, UNAM / Centro de Estudios sobre la Universidad, 1981

PEREZ, OSPINO Efraín, Conceptualización y caracterización del centro de documentación (el dilema biblioteca o centro de documentación), Instituto de Investigaciones Sociales UNAM, p105-112.

resDeusto

SARAVIA, M. Unidad de Información, ITDG, Perú, en http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1995/diciembre/biblioteca_versus_centro_de_documentacin.html QUIJANO, ALVARO. Introducción a las ciencias de la Información. (Temario para un curso monográfico) mimeo s/f p. 1

RHOADS James B. La función de la gestión de documentos y archivos en los sistemas nacionales de información: un estudio del RAMP /. Santafé de Bogotá: Archivo General de la Nación, 1983.

ROS GARCÍA, Juan: Documentación General (Sistemas, Redes, Centros) Guía del alumno. Madrid, Síntesis, 1994.

SENA. Sistema Nacional de Formación para el Trabajo: Modelo colombiano. Bogotá D.C.: Publicaciones SENA, Dirección del Sistema Nacional de Formación Profesional, diciembre de 2001.

SERRA, E. Y CEÑA, M. (2004). Las competencias profesionales del bibliotecario-documentalista en el siglo XXI. XV Jornadas Asociación de Bibliotecarios y Bibliotecas de Arquitectura, Construcción y Urbanismo. España. Consulta en línea: http://bibliotecnica.upc.es/Rebiun/nova/publicaciones/comp_e_prof.pdf.

SUPERINTENDENCIA DE SERVICIOS PUBLICOS DOMICILIARIOS – SSPD.
Funciones. Disponible en línea:
<http://www.superservicios.gov.co/home/web/guest/funciones> .

CIBERGRAFÍA

Análisis de información y lista de descriptores del centro de documentación en espiritualidad, biblioteca central provincial Padres Carmelitas Descalzos.
Disponible en línea:
<http://repository.lasalle.edu.co/bitstream/10185/11382/1/T32.87%20E77A.PDF>.

BAIGET, T. Disponible en línea:
http://www.elprofesionaldelainformacion.com/biblioteca_versus_centro_de_documentacin.html

GIMENO, J. Disponible en:
http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/1995/diciembre/biblioteca_versus_centro_de_documentacin.html

CANTARERO, Rosa, Las bibliotecas especializadas, centros de documentación y bibliotecas escolares, Disponible en: <http://www.slideshare.net/acalatra/las-bibliotecas-especializadas-centros-de-documentacin-y-bibliotecas-escolares>.

EMPRESA DE ACUEDUCTO DE BOGOTA. NUESTRA HISTORIA. Disponible en línea:
<http://www.acueducto.com.co/wpsv61/wps/portal/sacueducto/aempresa/aempsecsecundaria/empresanuestrahistoria>.

Fundamentos de información y documentación. Centro de información y documentación. Disponible en línea:
http://pendientedemigracion.ucm.es/info/multidoc/prof/periodismo/Curso2004_tem_periodismo4.htm.

Las bibliotecas especializadas y los centros de documentación: Situación en el sistema de andaluz de bibliotecas y centros de documentación. Disponible en línea: <http://redalyc.uaemex.mx/pdf/353/35307302.pdf>.

Literatura gris. Disponible en Línea:
<http://docupo.pbworks.com/w/page/18009110/Literatura%20gris>.

Los centros de documentación en Ciencia y Tecnología como portales de conocimiento. Disponible en línea:
[http://ascolbi.org/eventos/congreso_2006/documentos/Ascolbi Congreso 2006 Ponencia Leidy Johana Jaramillo.pdf](http://ascolbi.org/eventos/congreso_2006/documentos/Ascolbi_Congreso_2006_Ponencia_Leidy_Johana_Jaramillo.pdf).

Las competencias profesionales del bibliotecario documentalista en el siglo XXI. Disponible en línea:
http://biblioteca.upc.es/Rebiun/nova/publicaciones/compe_prof.pdf.

Superintendencia de servicios Públicos Domiciliarios en:
http://www.superservicios.gov.co/web/guest/historia_sui

|