

**UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN
CARRERA CIENCIAS DE LA INFORMACIÓN**

**MAESTRÍA
EN ESTUDIOS DE INFORMACIÓN Y TECNOLOGÍA DOCUMENTAL**



**ESTUDIOS DE USUARIOS EN ARCHIVOS CENTRALES: CASO
ARCHIVO CENTRAL DEL BANCO CENTRAL DE BOLIVIA**

Tesis de Maestría para optar el título y grado de Magister Scientiarum

MAESTRANTE: LIC. SIKORINA BUSTAMANTE PACO

TUTOR: LIC. MGS. TERESA ZELAYA MARQUEZ

LA PAZ – BOLIVIA

2022

DEDICATORIA

Con mucho cariño para las maravillosas personas en mi vida:

Mi papi Miguel, a quién llevo en mi corazón y mis pensamientos, quien me apoyó, me enseñó a luchar y ser consecuente con los ideales.

Mi mami Simona, a quien respeto por su intenso amor, fuerza y paciencia.

A mi compañero y amigo Rafael por su paciencia y apoyo para la culminación de la presente tesis.

A mis tres hijos Laura, Maraya y Rafael por ser la razón de vivir.

AGRADECIMIENTOS

A Dios por estar presente en todo momento de mi vida por guiarme y protegerme siempre.

A la Prestigiosa Casa de Estudios Superiores, la Universidad Mayor de San Andrés y a la Carrera de Ciencias de la Información.

Al Plantel Docente de la Maestría en Estudios de Información y Tecnología Documental.

A la Lic. Teresa Zelaya Márquez por su apoyo y colaboración para la culminación de la presente tesis.

Al Dr. Juan José Calva, por su apoyo y colaboración en el desarrollo de la presente investigación.

A mis hermanos por su constante apoyo e impulso para la concreción de la tesis.

A mis revisores por su tiempo, paciencia y críticas constructivas que aportaron a la conclusión de la Tesis.

A mi Subgerente Lic. Ramos, por todo su apoyo para la concreción de mi tesis.

A mis compañeros de trabajo por su aporte a la tesis con las respuestas a las encuestas aplicadas.

A los expertos Archivólogos, quienes con su respuesta al cuestionario y entrevistas aportaron con abundante información para la sustentación de la tesis.

A todas las personas que de una u otra manera me apoyaron y alentaron, gracias a todos.

HOJA DE APROBACIÓN

En la ciudad de La Paz, el día..... de..... de 2022, a hrs.,..... se procedió a la recepción de la disertación oral de la tesis de maestría presentada por Sikorina Bustamante Paco, con el título de **ESTUDIO DE USUARIOS EN ARCHIVOS CENTRALES: CASO ARCHIVO CENTRAL DEL BANCO CENTRAL DE BOLIVIA**, después de que el tribunal lector dictaminara la aprobación del documento escrito.

De acuerdo a Reglamento vigente, aprobado por Resolución del H. C. U. No.... de fecha, el tribunal de defensa de la tesis evaluó, calificó y sumó a la nota del tribunal lector consignándose la calificación global de con.....

El tribunal estuvo compuesto por los siguientes miembros:

Presidente: (Título y nombre y apellido)..... Firma:

.....

Tutor: (Título y nombre y apellido)..... Firma:

.....

Primer dictaminador: (Título y nombre y apellido)..... Firma:

.....

Segundo dictaminador: (Título y nombre y apellido)..... Firma:

.....

TABLA DE CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO I	4
PRESENTACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	4
1.1. Planteamiento del Problema.....	4
1.1.1. Formulación del Problema.....	6
1.2. Justificación.....	6
1.2.1. Justificación Social	6
1.2.2. Justificación Teórica.....	6
1.2.3. Justificación Práctica	7
1.3. Objetivos	8
1.3.1. Objetivo General.....	8
1.3.2. Objetivos Específicos	8
1.4. Hipótesis.....	8
1.4.1 Formulación de la Hipótesis.....	9
1.4.2. Variables Identificadas	9
1.4.3. Operacionalización de variables	9
CAPÍTULO II	14
FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN	14
2.1. Estado de Arte	14
2.1.1. Investigaciones realizadas sobre estudios de usuarios en Archivos a nivel internacional	15
2.1.2 Metodología de la Investigación de los Estudios de Usuarios	17
2.1.3. Investigaciones sobre estudio de usuarios en Bolivia	18
2.2. Marco Teórico	21
2.2.1. La Archivología como Ciencia.....	22
2.2.2. Origen de la Archivística.....	23
2.2.3. El Archivo.....	24
2.2.3.1 Concepto	24
2.2.4. Tipos de Archivo	26
2.2.4.1. Archivo Central.....	26

2.2.5. Sistema de Gestión Documental.....	28
2.2.5.1 Gestión de Documentos	28
2.2.5.2. Requisitos para la Gestión de Documentos.....	28
2.2.6. Estudios de Usuarios	29
2.2.7. Evolución histórica de los Estudios de Usuarios.....	31
2.2.7.1. Décadas de los años 1920 a 1990.....	32
2.2.8. Estudios de Usuarios: Conceptos básicos.....	35
2.2.8.1. Concepto de Información	35
2.2.9. Pirámide Informacional	36
2.2.10. Fenómeno de las necesidades de la Información.....	37
2.2.10.1. El Usuario.....	37
2.2.10.2. Los usuarios Internos	38
2.2.10.3. Los usuarios externos.....	38
2.2.10.4. Usuario 2.0	39
2.2.10.5. Cliente	39
2.2.10.6. Necesidad de Información.....	41
2.2.10.7. Deseo de la Información	42
2.2.10.8. Demanda de Información	42
2.2.10.9. Uso de la información	43
2.2.10.10. Relación entre necesidad, deseo, demanda y uso de la información	44
2.2.11. El Comportamiento informacional: Manifestación de las Necesidades de Información	45
2.2.11.1. Factores que afectan el comportamiento informativo.....	46
2.2.11.2. Tipos y patrones de comportamiento informativo	46
2.2.11.3. Modelos de estudio del comportamiento informacional	46
2.2.11.4. Modelo NEIN.....	49
2.2.12. La Satisfacción de las necesidades de información.....	50
2.2.12.1. Los elementos de la satisfacción e insatisfacción.	52
2.2.12.2. Calidad	53
2.2.13. Metodologías para la realización de Estudio de Usuarios.....	56
2.2.13.1. Métodos directos	56

2.2.13.2. Métodos indirectos	57
2.2.13.3. Métodos utilizados para los estudios de usuarios	57
2.2.13.4. Investigación de mercados	58
2.2.13.5 Establecer las necesidades potenciales.....	58
2.2.13.6. Análisis de metas orientadas	58
2.2.13.7. Estudios de demanda.....	59
2.2.13.8. Estudios de comunidad	59
2.2.13.9. Estudios de caso	60
2.2.14. Técnicas e instrumentos	60
2.2.14.1 Técnicas.....	60
2.2.14.2. Instrumentos	61
CAPÍTULO III	65
DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN.....	65
3.1. Enfoque de la investigación	65
3.2. Tipo de investigación	66
3.3. Diseño de la investigación	67
3.3.1. Descripción de la Unidad de Estudio	68
3.3.2. Plan Estratégico Institucional.....	68
3.3.3. Breve Historia del Banco Central de Bolivia.....	68
3.3.4. Subgerencia de Gestión Documental y Biblioteca.....	69
3.3.4.1. Departamento de Gestión Documental	69
3.3.4.2. Series Documentales	71
3.3.4.3. Digitalización	71
3.3.4.4. Consultas y préstamos.....	71
3.3.4.5. Diseño del Sistema de Gestión Documental	73
3.4. Métodos.....	74
3.5. Técnicas e Instrumentos	74
3.6. El Cuestionario.....	75
3.7. Población.....	75
3.8. Técnicas.....	75
3.8.1. Entrevistas	75

3.8.2. Guía de entrevista	76
3.9. Sujetos y ambientes	76
3.9.1. Sujetos	76
3.9.2. Ambiente	77
3.10. Diseño de la muestra	78
3.10.1 Cálculo de la muestra	78
3.10.2. Procesamiento de datos	79
3.10.3. Delimitación espacial y temporal	79
CAPÍTULO IV	81
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	81
4.1. Entrevistas con expertos.....	81
4.2. Resultados y discusión	90
4.3. Resultados de los instrumentos cualitativos.....	91
4.4. Resultados de los instrumentos cuantitativos.....	94
4.5. Resultados de la investigación del trabajo de campo.....	94
CAPÍTULO V.....	126
DISCUSION DE RESULTADOS.....	126
5.1. Discusión de resultados a partir del análisis comparativo del planteamiento del Problema, Hipótesis y Objetivos	126
CAPÍTULO VI.....	130
MARCO PROPOSITIVO	130
6.1. Metodología para la realización de Estudios de Usuarios en Archivos Centrales.....	130
6.1.1. Introducción.....	130
6.1.2. Desarrollo de la propuesta	131
6.1.3. Metodología.....	131
6.1.3.1. Métodos indirectos	131
6.1.3.2. Métodos directos	134
CAPITULO VII	138
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	138
7.1. Conclusiones	138
7.2. Recomendaciones.....	142

BIBLIOGRAFÍA	143
ANEXOS	148
Anexo 1: Encuesta Sobre Estudio De Usuarios En Archivos	148
Anexo 2: Guía De Entrevista Semi Estructurada a Expertos Archivólogos	153
Anexo 3: Glosas de la entrevista a los expertos profesionales en Archivogología.....	154
Anexo 4: Propuesta de Alfabetización Informativa Archivística en los Archivos Centrales	197
Anexo 5: Mercadotecnia Archivológica: Estrategias de Marketing para la difusión de los Archivos Centrales	201
Anexo 6: Normativa Legal Archivística Boliviana.....	203

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Préstamo de documentos a las oficinas	72
Tabla 2 Consulta de documentos en sala	72
Tabla 3 Servicio de documentos digitales	73
Tabla 4 Servicio de reprografía.....	73
Tabla 5 Expertos nacionales y extranjeros.....	78
Tabla 6 Funcionarios del Banco Central de Bolivia	78
Tabla 7Cuál es la información que busca con mayor frecuencia en el Archivo Central.....	121
Tabla 8 Que datos, información, productos y servicios considera que debe tener disponible el Archivo Central y en que formato.....	122

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Genero.....	94
Gráfico 2 Edad	95
Gráfico 3 Nivel educativo.....	95
Gráfico 4 Con que frecuencia necesita información del Archivo Central	96
Gráfico 5 Como se entero de la existencia del Archivo.....	97
Gráfico 6 Cual es el motivo de la utilizacion del Archivo.....	98
Gráfico 7 El motivo por el cual acudio, ha sido satisfecho	98
Gráfico 8 Con que actualidad necesita información del Archivo Central	99
Gráfico 9 Conoce los instrumentos descriptivos para localizar los documentos del Archivo....	100
Gráfico 10 Los expedientes y series documentales estan disponibles.....	100
Gráfico 11 Esta de acuerdo con el plazo de entrega para las transferencias documentales.....	101
Gráfico 12 Conoce las normas y disposiciones que regulan el servicio, prestamos y fotocopias	101
Gráfico 13 Cuando tiene alguna duda o consulta recibe atencion personalizada	102
Gráfico 14 Ha recibido capacitacion sobre el acervo documental que custodia el Archivo.....	103
Gráfico 15 Le han proporcionado informacion complementaria sobre su solicitud.....	103
Gráfico 16 El personal de sala de consulta del Archivo, atiende en forma oportuna	104
Gráfico 17 Localizacion centrica del Archivo	104
Gráfico 18 Acceso al Archivo.....	105
Gráfico 19 Horario de atencion del Archivo.....	105
Gráfico 20 Organización de las series documentales	106
Gráfico 21 Transferencias documentales.....	106
Gráfico 22 Instrucción sobre el acervo documental	107
Gráfico 23 Trato o atencion personalizada	108
Gráfico 24 Recibe informacion complementaria	109
Gráfico 25 Servicio de prestamo a oficina.....	109
Gráfico 26 Apoyo en la busqueda y recuperacion de la informacion.....	110
Gráfico 27 Prestamo y consulta de expedientes en sala	111
Gráfico 28 Servicio de indices, inventarios y/o catalogos	111
Gráfico 29 Servicio de fotocopias.....	112

Gráfico 30 Servicio de atención al usuario	113
Gráfico 31 Calidad de los productos y servicios	113
Gráfico 32 Pagina Web del Archivo	114
Gráfico 33 Eficiencia en el flujo documental	115
Gráfico 34 Gestión de la producción documental.....	115
Gráfico 35 Tiempo de entrega de los documentos.....	116
Gráfico 36 Como califica al Archivo como proveedor de la informacion para la toma de decisiones.....	117
Gráfico 37 Capacitación en el manejo del BCBTRAM.....	117
Gráfico 38 Es amigable en la manipulación el BCBTRAM.....	118
Gráfico 39 Despacho de correspondencia por al VUC.....	119
Gráfico 40 Procedimientos y manuales de Archivos.....	119
Gráfico 41 Servicios de firmas autorizadas	120
Gráfico 42 Información que busca con mayor frecuencia en el Archivo Central	121
Gráfico 43 Que datos, información, productos y servicios considera que debe tener disponible el Archivo Central y en que formato	124

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Operacionalización de variables.....	9
Figura 2 Estado de arte de las investigaciones sobre el Estudio de Usuarios en Bolivia	19
Figura 3 Desarrollo de los estudios de usuarios años 1920-1990.....	32
Figura 4 Piramide informacional	36
Figura 5 Motivación para la búsqueda de información, Wilson (1981)	47
Figura 6 Conducta de la búsqueda de información, Wilson (1997)	48
Figura 7 Modelo sobre necesidades de información, Calva (2004).....	49
Figura 8 Elementos de la satisfacción.....	53
Figura 9 Metodos, tipos de usuarios, tecnicas e instrumentos utilizados en el estudio de las necesidades de información	62
Figura 10 Organigrama del Departamento de Gestión Documental.....	70
Figura 11 Diseño del Sistema de Gestión Documental sobre cuatro ejes.....	73
Figura 12 Expertos entrevistados nacionales y extranjeros	81
Figura 13 Desarrollo de la propuesta	132

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado: “Estudios de Usuarios en Archivos Centrales”, fue realizado en el Banco Central de Bolivia (BCB), se tomó como sujetos de estudio a los funcionarios que trabajan en la Institución, quienes consultan y hacen uso de los productos y servicios del Archivo Central del Departamento Gestión Documental. El objetivo principal de la investigación fue aportar a la teórica archivística con un nuevo enfoque del paradigma de la archivología: Los Estudios de Usuarios en los Archivos Centrales del Sector Público, para conocer las necesidades de información, el comportamiento y la satisfacción de los usuarios. La investigación se enmarca en una investigación de carácter mixta con enfoque cualitativo y cuantitativo, que nos llevó a explicar el paradigma de los estudios de usuarios en archivos, identificando y analizando todos los factores que inciden en el problema de investigación; se utilizó instrumentos y técnicas tanto cuantitativas y cualitativas. Con relación a los resultados, se comprobó que no existe ninguna investigación de estudios de usuarios aplicado en los Archivos Centrales del sector público en Bolivia; por lo tanto la investigación proporcionó datos importantes, para llevar a cabo estudios de usuarios, con una metodología y teoría archivística, así como también propuestas tanto para conocer las necesidades de información de los usuarios de Archivos como para satisfacer dichas necesidades, llegando a la conclusión que los estudios de usuarios constituyen una herramienta idónea para establecer prioridades en el tratamiento de los fondos documentales más solicitados, así como también perfeccionar las políticas archivísticas enfocadas en los usuarios, determinar sus perfiles, sus necesidades y la usabilidad de la documentación, con el fin de aportar al desarrollo y la construcción de la archivología. **Descriptor:** Estudio de Usuarios/ Archivos Centrales/ Usuarios/ Bancos Centrales/ Bolivia/Archivología.

SUMMARY

The present research work entitled: "User Studies in Central Archives", was carried out at the Central Bank of Bolivia, it was taken as study subjects the officials working in the Institution, who consult and make use of the products and services of the Central Archive of the Document Management Department. The main objective of the research was to contribute to archival theory with a new approach to the archival paradigm: User Studies in the Central Archives of the Public Sector, to understand the information needs, behavior and satisfaction of users. The research is part of a mixed research with a qualitative and quantitative approach, which led us to explain the phenomena and paradigms of file user studies, identifying and analyzing all the factors that influence the research problem; both quantitative and qualitative instruments and techniques were used. Regarding the results, it was found that there is no investigation of user studies applied in the Central Archives of the public sector in Bolivia; Therefore, the research provided important data, to carry out user studies, with an archival methodology and theory, as well as proposals both to meet the information needs of Archives users and to satisfy those needs, reaching the conclusion that user studies are an ideal tool to establish priorities in the treatment of the most requested documentary collections, as well as to improve archival policies focused on users, determine their profiles, their needs and the usability of the documentation requested, with the in order to contribute to the development and construction of Archivology.

Descriptors: Study of Users / Central Archives / Users / Central Banks / Bolivia / Informational behavior.

INTRODUCCIÓN

En este nuevo milenio es importante que el archivólogo afronte con responsabilidad los nuevos retos que exige la sociedad de la información y del conocimiento; el desarrollo de las nuevas tecnologías de información exige cambiar y afrontar los nuevos paradigmas de la Archivología hacia los usuarios de la información, tomando en cuenta que el objetivo principal de los trabajadores de la información, es satisfacer las necesidades de información de los usuarios, elemento importante del Sistema Informativo Documental, razón por lo que es fundamental conocer la tipología de usuarios, sus características, necesidades, hábitos, comportamiento y satisfacción como también conocer los servicios y productos que se ofrecen en los Archivos. En la teorización como en la praxis de los Estudios de Usuarios en Archivos existe un vacío, debido a que el trabajo del Archivólogo estuvo centrado más en el tratamiento archivístico, por lo que el presente trabajo de investigación tiene como objetivo principal realizar un análisis sobre el Estado de la cuestión tanto de la metodología, la teorización archivística y documental de los Estudios de Usuarios en los Archivos Centrales en Bolivia así como también el análisis de su aplicabilidad a nivel internacional, para evaluar la forma más óptima la aplicación de los Estudios de Usuarios como herramienta fundamental de apoyo a los objetivos de los Archivos Centrales y por ende a la Memoria Institucional. El presente trabajo de investigación fue realizado en el Banco Central de Bolivia (BCB); se toma como sujetos de estudio a los funcionarios que trabajan en la Institución, quienes consultan y hacen uso de los productos y servicios del Archivo Central del Departamento de Gestión Documental, para establecer objetivos y lineamientos a seguir a fin de mejorar el proceso del servicio de información y comunicación de tal forma alcanzar la satisfacción del usuario tanto interno como externo.

La presente investigación está estructurada en siete capítulos, estrechamente vinculados entre sí, la cuales se describen de la siguiente manera:

El **capítulo I**, describe el planteamiento del problema tomando como referencia toda la información existente de la problemática, de la cual se formula la pregunta de investigación, así como la justificación social, teórica y práctica, finalmente el objetivo general, los objetivos específicos y la hipótesis.

El **capítulo II**, presenta el estado de arte y la fundamentación teórica; refleja toda la información teórica conceptual, más importante que apoya la investigación en los aspectos de: Usuarios, estudios de usuarios, la evolución, información, archivos, gestión documental, necesidades de información, comportamiento informacional, la satisfacción de necesidades de información, entre otras teorías.

En el **capítulo III**, se precisa la metodología de la investigación, tipo de estudio, el alcance, los instrumentos cualitativos y cuantitativos que se aplicaron y se detalla el universo, la población y la muestra.

El **capítulo IV**, expone los resultados y la discusión de la investigación que se presenta en tablas y figuras con los resultados obtenidos de cada dimensión y categoría. Asimismo, presenta los resultados y el análisis de las entrevistas realizadas a los expertos archivólogos.

El **capítulo V**, presenta la discusión de resultados a partir del análisis comparativo del planteamiento metodológico, el problema, la hipótesis y los objetivos.

El **capítulo VI**, presenta la propuesta elaborada sobre estrategias metodológicas, con el propósito de fundamentar la teoría y la práctica archivológica de los estudios de usuarios en archivos centrales.

El **capítulo VII**, finalmente, muestra las conclusiones a las que se arribó luego del proceso de investigación, incluyendo las recomendaciones, en base a la reflexión crítica y propositiva de los resultados de la investigación.

Por último, se presenta la bibliografía en las cuales se dan a conocer las fuentes bibliográficas y hemerográficas que se consultó para el desarrollo de la investigación, así como también se incluye los anexos.

CAPÍTULO I

PRESENTACIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

1.1. Planteamiento del Problema

Actualmente la teoría y la práctica archivística no dispone de modelos teóricos-metodológicos para realizar estudios de usuarios en los Archivos Centrales del Sector Público que permitan evaluar los productos y servicios, e identificar las necesidades de información y las expectativas de los usuarios, de tal forma planificar los productos y servicios que estos puedan prestar, como también la de optimizar las que ya las tienen. Lo contrario ocurre en el ámbito de las Bibliotecas en Bolivia, donde se les ha dado una mayor importancia a los estudios de usuarios y a los productos y servicios, por lo tanto, se dedica mayor tiempo en conocer sus necesidades de información, sus hábitos, su grado de satisfacción, así como la evaluación periódica de la Biblioteca.

“En el ámbito de la bibliotecología/ciencia de la información, los estudios de usuarios se pueden definir como un área multidisciplinaria del conocimiento, que a partir de diferentes métodos de investigación analiza fenómenos sociales referidos a aspectos y características de la relación información-usuario” (Hernández, 1997, p.7).

El tema de investigación de estudios de usuarios aplicado a Archivos de Bolivia es novedoso, razón por la que la literatura es muy escasa, casi nula, investigando en diversas bibliotecas se pudo encontrar literatura sobre el tema que no es muy extensa, existen tesis de investigación sobre estudios de usuarios aplicados en Bibliotecas, entre los cuales se puede citar a Pacheco E. (2000), quien realizó un estudio sobre la Hemeroteca de la Biblioteca Central de la Universidad Mayor de San Andrés (UMSA); a Bustamante, S (2000), quien aplicó un estudio de usuarios a la Biblioteca Especializada del Banco Central de Bolivia; Amaru, M. (2001), realizó

una investigación sobre las bibliotecas de la UMSA; Macusaya, B. (2004), investigó a los usuarios de la Biblioteca de la Facultad de Economía de la UMSA; y Rico, R. y Márquez, C. (2015), quienes presentaron un estudio de usuarios potenciales en la Carrera de Literatura de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la UMSA; se puede afirmar que es la única investigación que se encontró aplicado a usuarios potenciales.

En el campo de la Archivística, no existen estudios de usuarios aplicados en Archivos Centrales en Bolivia, por lo que no se logra evaluar al usuario, estudiar sus hábitos y comportamientos, ni mucho menos medir el grado de satisfacción frente a los servicios y productos que ofrecen los archivos.

En consecuencia, es notable que la ausencia de los estudios de usuarios impida que los Archivos Centrales cuenten con las mismas ventajas que tienen las bibliotecas en cuanto al acercamiento con los usuarios para la determinación de sus necesidades y demandas de información, así como la evaluación continua de sus productos y servicios.

Los servicios que dan los archivos, por lo general son elaborados en función a lo que los archivólogos consideran importante para el usuario; en algunos casos en función a la legislación archivística boliviana, sin tomar en cuenta sus necesidades y demandas de información, esto se da por varios factores uno de ellos es que no existe un acercamiento entre el archivólogo y el usuario, por lo tanto, no existe una comunicación fluida en el proceso del servicio.

Es evidente que la aplicación de los estudios de usuarios en los Archivos Centrales es importante, por la variedad de usuarios que consultan el Archivo y porque permiten identificar los hábitos, comportamientos, necesidades de información de los usuarios, con la finalidad de conocer el perfil, planificar nuevos productos y servicios a fin de mejorar los existentes, así como también establecer programas de capacitación.

La investigación plantea las siguientes interrogantes: ¿Es aplicable la teoría y metodología sobre Estudios de Usuarios en los Archivos Centrales?, ¿El Archivólogo del Archivo Central del Banco Central de Bolivia conoce las necesidades de información y el grado de satisfacción de los usuarios, para planificar y mejorar los servicios?, ¿Cuál es la importancia que tiene la aplicación de los Estudios de Usuarios en los Archivos Centrales?

1.1.1. Formulación del Problema

¿El vacío teórico y metodológico que existe en la archivística boliviana para realizar estudios de usuarios, no permite identificar las necesidades, el comportamiento y la satisfacción de información de los usuarios del Archivo Central del Banco Central de Bolivia?

1.2. Justificación

1.2.1. Justificación Social

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo identificar, precisar y aplicar el Estudio de Usuarios en el Archivo Central del BCB, el mismo que permitirá a la sociedad de la información conocer la tipología de usuarios, los hábitos, comportamientos, el grado de satisfacción y las necesidades de información de los usuarios del Archivo Central.

Por otra parte, también aportara a la construcción de una nueva teoría archivística y metodología documental para la evaluación de manera óptima la eficiencia de la aplicación de los Estudios de Usuarios en los Archivos Centrales del Sector Público en Bolivia.

1.2.2. Justificación Teórica

Se estudiarán teorías relacionadas con el tema a investigar, partiendo del Sistema Informativo Documental (SID), propuesto por Rendón (2013), el cual se encuentra formado por la interrelación de cinco elementos: información, documento, usuario, profesional de la información documental e institución informativa documental; esta interacción es motivada por la

finalidad de satisfacer las necesidades de información documental del usuario, a través de su ingreso al mundo de la información mediante los documentos proporcionados gracias a la actividad del profesional de la información documental dentro de una Institución Informativa Documental; por lo que los resultados del presente estudio serán actuales y reforzaran la teoría existente sobre la aplicación de un Estudio de Usuarios en los Archivos Centrales.

Los usuarios son diversos, lo cual conlleva a que los archivos adecuen sus servicios para atender cada uno de los segmentos y las demandas de información, de allí la importancia de conocer los diferentes usuarios que acuden a estas unidades de información, entre los cuales se encuentran los técnicos, profesionales, investigadores, estudiantes universitarios y ciudadanos en general.

Asimismo, la investigación aporta información valiosa para sugerir un modelo en base a la teoría existente, complementando una nueva teoría paradigmática archivística para la implementación de los estudios de usuarios en los Archivos, a fin de satisfacer las necesidades de información de los usuarios.

1.2.3. Justificación Práctica

El presente trabajo de investigación tiende a identificar, precisar y aplicar el Estudio de Usuarios en el Archivo Central del BCB, para la identificación de la tipología de usuarios, los hábitos, comportamientos, grado de satisfacción frente a los servicios y productos, en general conocer las necesidades de información de los usuarios.

Asimismo, aportará información valiosa para sugerir la implementación de nuevos servicios y productos, o la mejora continua de los existentes, a fin de satisfacer las necesidades de información de los usuarios del BCB.

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo General

Identificar y analizar las necesidades de información de los usuarios del Archivo Central del Banco Central de Bolivia, mediante la aplicación de un Estudio de Usuarios.

1.3.2. Objetivos Específicos

- Elaborar y proponer un modelo teórico metodológico para realizar estudios de usuarios en Archivos Centrales.
- Identificar el grado de satisfacción de los usuarios con relación a los servicios y productos del Archivo Central del BCB
- Identificar la tipología usuarios del Archivo Central del BCB
- Determinar los servicios y productos que requieren los usuarios del Archivo Central del BCB

1.4. Hipótesis

“Las hipótesis son las guías para una investigación o estudio. Las hipótesis indican lo que tratamos de probar y se definen como explicaciones tentativas del fenómeno investigado; deben ser formuladas a manera de proposiciones. De hecho, son respuestas provisionales a las preguntas de investigación” (Hernández, Fernández y Baptista, 2007, pág. 122). En otras palabras, son enunciados teóricos supuestas respuestas al problema de la investigación.

El método descriptivo, consiste en la comprobación de cómo se conectan las variables para buscar algún tipo de explicación del fenómeno que se estudian; para comprender la aplicación de los estudios de usuarios en Archivos Centrales.

1.4.1 Formulación de la Hipótesis

La hipótesis se define como la respuesta anticipada, provisional, probable y fundamentada al problema planteado en un trabajo de investigación.

“El análisis teórico y metodológico para la aplicación de Estudios de Usuarios en los archivos Centrales, permite identificar las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción de los usuarios del Archivo Central del Banco Central de Bolivia”.

1.4.2. Variables Identificadas

Variable independiente 1

El análisis teórico y metodológico para la aplicación de un Estudio de Usuarios en los Archivos Centrales.

Variable dependiente 2

Identificar las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción de los usuarios del Archivo Central del Banco Central de Bolivia

Variable moderante 3

Archivo Central del Banco Central de Bolivia

1.4.3. Operacionalización de variables

Operacionalización de variables

Categoría Variables	Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Técnicas e Instrumentos
Variable Independiente	Según Calva (2004) Los Estudios de	Estudio de Usuarios	Nivel Educativo	Cuestionarios

<p>Estudio de Usuarios en Archivos Centrales</p>	<p>Usuarios, son un complejo de utilización de métodos, técnicas e instrumentos de muy diversa índole, pero todos confluyen en que se investiga o estudia a un sujeto llamado usuario ya sea ligado a una unidad de información, como es lo común o a un usuario de la información</p> <p>El Archivo Central recibe la documentación que transfieren los archivos de oficina que componen la estructura de un organismo, una vez</p>	<p>Usuarios Internos</p> <p>Usuarios externos</p> <p>Usuarios reales</p> <p>Usuarios potenciales</p> <p>Paradigma Clientes</p>	<p>Utilización del Archivo</p> <p>Tipología de usuarios</p>	<p>Guía de Entrevistas</p> <p>Métodos directos</p> <p>Métodos indirectos</p>
--	--	--	---	--

	que las necesidades de utilización no son constantes.			
Variable Dependiente	Según Calva (2004) Las necesidades de información es una construcción genérica usada para responder por qué las personas, buscan y usan la información. El fenómeno de las Necesidades de la Información está influenciado por factores internos y externos, lo que permitirá manifestarlo, por lo que hará surgir el comportamiento o conducta informacional,	Archivos Centrales Necesidades de Información Comportamiento informativo Satisfacción de necesidades de información	Satisfacción de Necesidades de Información Productos Servicios Atención personalizada Capacitación Grado de satisfacción	Cuestionarios Guía de Entrevistas Métodos directos Métodos indirectos

	<p>seguidamente valorando con la información que se proporcione nos dará como resultado la satisfacción e insatisfacción. El comportamiento informativo se entiende como la expresión física y verbal de la necesidad de información, a partir de una carencia para solucionar un problema o retroalimentar los conocimientos. Cabe señalar que el comportamiento informativo está relacionado con el</p>			
--	---	--	--	--

	contexto en que se ubica una persona. La satisfacción de las necesidades de información puede tener resultados positivos como negativos que genera insatisfacción en las necesidades informativas no permitiendo la resolución de problemas informativos.			
--	--	--	--	--

Fuente: Elaboración propia, en base a investigaciones realizadas

CAPÍTULO II

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

2.1. Estado de Arte

En este nuevo milenio es importante que el archivólogo afronte con responsabilidad los nuevos retos que exige la sociedad de la información y del conocimiento, tomando en cuenta que el objetivo principal de los trabajadores de la información, es satisfacer las necesidades de información de los usuarios, elemento importante dentro del Sistema Informativo Documental, razón por lo que es fundamental conocer la tipología de usuarios, sus características, necesidades, hábitos, comportamiento, satisfacción e insatisfacción, como también conocer los servicios y productos que se ofrecen en los Archivos. En este sentido, el modelo sobre Necesidades de Información (NEIN) propuesto por el autor Calva, señala:

La finalidad del modelo es poder explicar el fenómeno del que se ocupa esta investigación, así como discernir su constitución, su surgimiento, su manifestación, su detección, su satisfacción y llegar a predecirlo, con el propósito de que su comprensión sirva a las diversas unidades de información para el desarrollo de colecciones, y el diseño y establecimiento de servicios documentales y, sobre todo, para tener un conocimiento profundo de la comunidad de usuarios que está relacionada con la unidad de información. (Calva, 2004, p. 154)

Por lo indicado, el Modelo NEIN puede ser aplicado en las diferentes unidades de información como ser bibliotecas, archivos, centros de documentación, etc., así como también a los usuarios de cualquier tipo de información, puesto que determina y abarca las tres fases claves

de los procesos: el surgimiento de la necesidad de información en el usuario, su comportamiento informativo y su grado de satisfacción e insatisfacción.

El presente capítulo desarrolla y analiza el estado de arte de la teorización, la metodología y la aplicación de los Estudios de Usuarios en Archivos, como una herramienta fundamental de apoyo a los objetivos de los Archivos Centrales y por ende a la Memoria Institucional, el mismo que establece los objetivos y lineamientos a seguir a fin de mejorar el proceso del servicio de información y comunicación para finalmente alcanzar la satisfacción del usuario tanto interno como externo.

2.1.1. Investigaciones realizadas sobre estudios de usuarios en Archivos a nivel internacional

Las últimas investigaciones sobre estudios de usuarios aplicado a archivos a nivel internacional, muestran resultados de investigaciones realizadas en archivos históricos y pocas investigaciones sobre archivos de oficina, centrales e intermedios, existe escasa información bibliográfica y documental sobre la teoría de la aplicación de estudios de usuarios en Archivos, se pudo encontrar artículos y tesis de grado, sobre todo de autores españoles y no así libros que traten sobre el tema de investigación.

Entre las últimas investigaciones se puede citar el libro titulado “Estudio de usuarios en Archivos Municipales: Una aproximación teórica y práctica” del autor Rubio Hernández (2006), cuyo objetivo es mostrar la importancia y la aplicación de los estudios de usuarios en los archivos municipales; el autor Rubio indica que el Archivo es ante todo un centro gestor de información y todas sus áreas están orientadas a satisfacer las necesidades informativas de sus usuarios. Conocer la relación de estos usuarios con la información y el servicio de archivo que se le proporciona: sus hábitos, perfiles, comportamientos, motivaciones, actitudes, opiniones, expectativas, deseos,

necesidades, demandas y grado de satisfacción, resulta ser un aspecto clave para el diseño de nuevas perspectivas y directrices metodológicas en función informativa del archivo. (Rubio, 2006, p. 11)

De acuerdo al concepto de archivo que da el autor Navarro citado por (Rubio, 2006), se puede apreciar claramente la importancia de conocer las necesidades de información, el comportamiento, y grado de satisfacción de los usuarios de archivos, esto con el fin de diseñar productos y servicios acorde a sus necesidades y mejorar los actuales, el mismo que se lograría aplicando un estudio de usuarios, aspecto carente en los archivos centrales del sector público.

Asimismo, Rubio (2006) presenta una aproximación teórica y práctica de los estudios de usuarios aplicados a los archivos municipales, y toma como base teórica la Bibliotecología.

Entre otros temas actuales de investigación se encuentra la del autor Luis Fernando Jaén García (2008), cuyo título es “Los Estudios de Usuarios en Archivos: Aplicación en el Archivo Histórico del Archivo Nacional de Costa Rica”, cuyo objetivo es mostrar la importancia y la necesidad que los Centros Archivísticos realicen estudios de usuarios. Presenta una aplicación práctica en archivos históricos, realizando una evaluación cuantitativa y cualitativa de los productos y servicios.

“Ante la diversidad de clientes que acuden a los archivos históricos, es perentorio determinar sus perfiles, necesidades de información y fondos documentales más consultados, entre otros. Actuación que se obtiene por medio de los estudios de usuarios, los cuales permiten conocer la relación entre los clientes, la información, el archivo, los productos y servicios que éstos proporcionan” (Jaén, 2008, p.12).

El trabajo de Jaén, pretende determinar aspectos relacionados con la calidad, demanda, satisfacción y usabilidad de la información, y toma como objeto de estudio para la investigación a

los clientes del Archivo Histórico Nacional de Costa Rica, a partir de un estudio de usuarios en el año 2005. Es importante notar que el trabajo de Jaén denomina al usuario como cliente, término que desde la mercadotecnia se va introduciendo como un nuevo paradigma filosófico en las Unidades de Información con el fin de diseñar productos y servicios de calidad que va ligado a la atención con calidad a los usuarios tanto internos como externos.

Entre otra investigación actual, se puede citar el del autor Alfonso Ruiz Cagigal (2007), cuyo título es “Los Estudios de Usuarios y Archivística: una alianza lógica”, cuyo objetivo es mostrar la importancia y la necesidad para que los Archivos realicen estudios de usuarios y ver cómo pueden aprovecharse estos trabajos tanto en la programación de la gestión documental de archivos como en la investigación universitaria.

2.1.2 Metodología de la Investigación de los Estudios de Usuarios

Rubio (2006), en su investigación aplica el método cualitativo, mediante el análisis de fuentes indirectas como ser el libro de registros de préstamos y consultas de usuarios internos, el libro de registros de ciudadanos y el fichero de investigadores. Asimismo, aplica el método inductivo, en las explicaciones que da sobre el estudio de usuarios en archivos, que surgen del campo de la Bibliotecología como un área multidisciplinaria del conocimiento que, a partir de diferentes métodos de investigación, analiza fenómenos sociales referidos a aspectos y características de la relación información-usuario.

Por su lado Jaén (2008), aplica el método cualitativo y cuantitativo mediante el análisis y uso de fuentes directas e indirectas, lo cual permite realizar una evaluación cualitativa y cuantitativa de los servicios, productos, la demanda, el uso y grado de satisfacción entre otros aspectos del Archivo Histórico, objeto de estudio.

Uno de los mayores aportes del trabajo de investigación de Rubio (2006) está relacionado con la propuesta de un diseño metodológico para la aplicación de los estudios de usuarios en los archivos municipales, con una aproximación teórica basada en la Bibliotecología, debido a que en el campo de la archivística se observa aún como una debilidad de los archivos sobre todo históricos.

Por su parte Ruiz, aplica la metodología cuantitativa y menciona tres importantes indicadores de cambio: El primero es el creciente peso del análisis del Archivo como Centro gestor de la información, en sintonía con la experiencia y la literatura sobre gestión de la calidad total y el marketing del archivo; este análisis supone el desplazamiento y reajuste de prioridades y la promoción activa y competitiva de la promoción archivística para ampliar su público a diferentes segmentos de la población.

Los usuarios son diversos, lo cual conlleva a que los archivos adecuen sus servicios para atender cada una de las demandas de información, de allí la importancia de conocer los diferentes usuarios que acuden a estas unidades de información, entre los cuales se encuentran a los técnicos, profesionales, investigadores, estudiantes universitarios y ciudadanos en general.

2.1.3. Investigaciones sobre estudio de usuarios en Bolivia

El tema de investigación de estudios de usuarios aplicado a Archivos de Bolivia es novedoso, razón por la que la literatura es muy escasa, casi nula, investigando en diversas bibliotecas se pudo encontrar literatura sobre el tema que no es muy extensa, existen tesis de investigación sobre estudios de usuarios aplicados en Bibliotecas, entre los cuales se puede citar a Pacheco Salas, E. (2000), quien realizó un estudio sobre la Hemeroteca de la Biblioteca Central de la Universidad Mayor de San Andrés (UMSA); a Bustamante Paco, S., (2000), quien aplicó un estudio de usuarios a la Biblioteca Especializada del Banco Central de Bolivia; Amaru Gil, M.

(2001), realizó una investigación sobre las bibliotecas de la UMSA; Macusaya, B. (2004), investigó a los usuarios de la Biblioteca de la Facultad de Economía de la UMSA; y Rico, R. y Márquez, C. (2015), quienes presentan un estudio de usuarios potenciales aplicado en la Carrera de Literatura de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la UMSA; se puede afirmar que es la única investigación aplicado a usuarios potenciales.

Figura 2

Estado de Arte de las investigaciones sobre Estudio de Usuarios en Bolivia

Autores y Títulos de Tesis de Grado, Proyectos y Tesinas	Metodología
Freddy Valdivia Loza (1992) Tesina: Diagnóstico y Estudio de Usuarios de la Biblioteca Especializada de la Facultad de Medicina de la UMSA	Centra su investigación en la comunidad universitaria de la Facultad de Medicina de la UMSA, identifica las necesidades de los usuarios reales y potenciales, la metodología que aplica es la cuantitativa.
Edna Laura Pacheco Salas (2000) Trabajo de Investigación: Estudio de usuarios Sección Biblioteca Central UMSA	Realiza una investigación en la comunidad universitaria de la UMSA, la metodología que aplica es cuantitativa, para demostrar la baja afluencia de usuarios.
Sikorina Bustamante Paco (2000) Tesis de Grado: Estudio de usuarios: Sección Especializada de la Biblioteca Casto Rojas del Banco Central de Bolivia	Investiga a la comunidad de usuarios internos y externos de la Biblioteca Especializada del Banco Central de Bolivia, aplica la metodología cuantitativa y cualitativa, analiza las necesidades y el grado

	de satisfacción e insatisfacción de información.
María Amaru Gil (2001) Tesis de Grado: El usuario y los servicios de información en el contexto de la Biblioteca universitaria de la UMSA.	Su investigación se enfoca en todas las bibliotecas de la Universidad Mayor de San Andrés y aplica la metodología cuantitativa en base a encuestas.
Blanca Nieves Macusaya Machaca (2004) Hábitos y necesidades de información de usuarios en la Biblioteca de Economía de la Universidad Mayor de San Andrés.	Estudia a los usuarios reales y potenciales de la Biblioteca de economía de la Universidad Mayor de San Andrés, aplica la metodología cuantitativa.
Lucia Eliana Gumiel Caballero (2010) Proyecto de Grado: Estudio de usuarios orientado a la oferta de servicios de calidad para Unidades de Información.	Estudio de usuarios orientado a determinar cuáles han sido las causas para que el usuario no frecuente la Biblioteca, por lo que aplica la metodología cuantitativa.
Ramiro Rico Carranza y Carla Mónica Márquez Laguna (2015) Tesis de Grado: Estudio de usuarios potenciales: caso Carrera de Literatura de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la Universidad Mayor de San Andrés.	Se puede afirmar que es la única tesis que presenta un estudio aplicado a usuarios potenciales, la metodología que aplica es la cuantitativa, la cualitativa y el incidente crítico basado en el método del autor Elías Sanz Casado.

Fuente: Elaboración propia, en base a investigaciones realizadas

Por lo anterior, se puede referir que todos los trabajos de investigación realizados en Bolivia sobre estudios de usuarios, se enfocan más a las bibliotecas y no así a los archivos, razón

por la que existe un vacío teórico y metodológico en la Archivística Boliviana, por lo que se ve necesario e importante para la sociedad de la información y del conocimiento la aplicación de los estudios de usuarios en Archivos, a fin de determinar el grado de satisfacción, el comportamiento, así como también las necesidades de información de los usuarios de estas Unidades de Información.

2.2. Marco Teórico

La presente investigación parte de las bases teóricas y filosóficas de la Bibliotecología, análisis propuesto por Rendón (2013); quien menciona que el Sistema Informativo Documental se encuentra formado por la interrelación de cinco elementos: información, documento, usuario, profesional de la información documental e institución informativa documental; esta interacción es motivada por la finalidad de satisfacer las necesidades de información documental del usuario, a través de su ingreso al mundo de la información mediante los documentos proporcionados gracias a la actividad del profesional de la información documental dentro de una Institución Informativa Documental.

Por lo tanto, el usuario puede exigir la satisfacción de las necesidades de información documental; en esa línea Rendón (2013), menciona que el ser humano es un ser histórico (Heidegger), un ser social (Tomas de Aquino), un ser político (Aristóteles, Arendt), un ser económico (Marx), un ser simbólico (Cassirer), un ser dialogante (Habermas) y un ser hermenéutico (Gadamer), todas ellas conducen a introducir el concepto de ser informacional, que justifica en el surgimiento de las necesidades de información, por lo que no se puede estudiar un elemento sin conocer su relación con los demás, pero si se puede partir de uno de estos para ver como incide o afecta el resto en el problema planteado.

Por lo tanto, los planteamientos teóricos, metodológicos y pragmáticos de los estudios de usuarios, tienen su origen en el campo de la Bibliotecología, sin embargo, es una temática novedosa en el campo de la Archivología, a comparación del tratamiento archivístico, la transferencia de documentos, la valoración, organización, el cuadro de clasificación de series documentales, entre otros temas. En lo que se refiere a los estudios de usuarios de archivos no se plasma una literatura desde el punto de vista teórico y práctico que profundice la presente investigación.

2.2.1. La Archivología como Ciencia

Según Ramírez (2011) “Para que una ciencia se aceptada debe cumplir tres requisitos: debe tener un objeto de estudio, debe establecer leyes universales y debe tener un método propio”.

Para Cruz (2012), “la Archivística es una ciencia que estudia la naturaleza de los Archivos, los principios de su conservación y organización y los medios para su utilización” (p.81).

Según Heredia, citado por Cruz (2012), “la Archivística es la ciencia de los archivos, no de los documentos, aunque en última instancia estos sean el producto integrante de aquellos. Como tal se ocupará de la creación, historia, organización y servicio de los mismos a la administración y a la historia, en definitiva, a la sociedad” (p.81).

Para Joaquín Llaverías (2012), la Archivología es la ciencia social que se ocupa de estudiar el inicio de la administración, organización, creación y desarrollo de los archivos, sus elementos legales y jurídicos. Una de sus funciones es resolver de manera práctica problemas históricos referentes a los documentos que estén archivados. Esta disciplina tiene diversos estudios y funciones que hacen de ella una ciencia funcional para la sociedad.

Las definiciones mencionadas, desde el enfoque de la naturaleza de los archivos, muestran tres aspectos esenciales como el archivo propiamente dicho, la teoría archivística y los principios

universales. Por lo tanto, la Archivística es una ciencia, siendo el objeto de estudio los archivos o fondos documentales, que son el conjunto de documentos, portadores de información. En cuanto a la teoría universal, la misma desarrolla una teoría universal y práctica para el acceso, transparencia y la recuperación de la información; finalmente posee un método propio, representado por el principio de procedencia y el respeto al orden original.

2.2.2. Origen de la Archivística

Uno de los grandes precursores de la Archivística es el francés Natalis de Wally, quien es considerado el padre del **Principio de Procedencia**, aceptado universalmente como el principio fundamental de la archivística. Indica que cada documento debe estar situado en la dependencia de la cual procede, teniendo en cuenta que debe mantenerse la unidad e independencia de cada sección y en este la integridad y carácter seriado de los documentos.

Es decir, se deben conservar los documentos dentro del fondo documental al que naturalmente pertenece. Por su parte, en 1987 los holandeses Samuel Muller, J. A. Feith y Robert Fruin, considerados precursores del **Principio del Respeto a los Fondos** hacen relación al orden original que conservan los documentos dentro de cada serie de acuerdo a la secuencia que originó el expediente y en el orden en que se dieron los documentos que materializan las actuaciones encaminadas a la resolución administrativa de un asunto determinado, iniciado y resuelto en la oficina que tiene la competencia específica.

El Italiano Elio Lodolini, prefiere expresar como principio de respeto al orden original de los documentos y no principio de procedencia, debido a que le parece más clara esa primera expresión, aunque acepta que son utilizadas indistintamente como equivalentes. Enfatiza que se debe respetar el orden original de los documentos.

En 1956 el estadounidense Theodore R. Schellenberg, (citado por Cruz) considerado Padre de la Valoración Archivística Americana, define la metodología archivística, con instrucciones técnicas específicas para la gestión del trámite y la administración archivística. Planteó un papel más activo de los archivistas para realizar la valoración. Su modelo del valor documental primario (administrativo) y secundario (investigación) para el manejo y valoración de expedientes y de archivos, permitió que los archivistas asumieran mayor control sobre los materiales documentales.

El español Cruz Mundet, considerado precursor de la Ciencia Archivística, divide el origen de la archivística en dos períodos: a) Pre archivístico, caracterizado por la sumisión de la archivística a otras disciplinas y b) Desarrollo archivístico, la teoría y el tratamiento de los fondos son autónomos para la archivística. Asimismo, incorpora la Gestión Documental en las organizaciones y la norma ISO 15489.

En Bolivia, Gunnar Mendoza Loza, considerado el Padre de la Archivística Boliviana, organizó, conservó y difundió el patrimonio documental y bibliográfico boliviano. Asimismo, administró el Archivo Nacional de Bolivia y fue el director del Archivo y Biblioteca Nacionales de Bolivia, durante 50 años, desde 1944 a 1994.

2.2.3. El Archivo

2.2.3.1 Concepto

Su concepto fue evolucionando con el avance de la propia Archivística, según Cruz (2012) existen numerosas definiciones, según los siguientes autores (p. 68): “Son aquellos documentos de cualquier institución pública o privada que hayan sido valorado para su preservación permanente con fines de investigación o para referencia y que han sido seleccionados para guardarse en una institución archivística” (Schellenberg, 1958).

“El Diccionario de terminología archivística del Consejo Internacional de Archivos (1988), define con tres acepciones:

Conjunto de documentos sean cuales sean su fecha, su forma, y su soporte material, producidos o recibidos por toda persona física o moral, y por todo servicio u organismo público o privado, en el ejercicio de su actividad, y son, ya conservados por sus creadores o por sus sucesores para sus propias necesidades, ya transmitidos a la institución de archivos competente en razón de su valor archivístico; Institución responsable de la acogida, tratamiento, inventariado, conservación y servicio de los documentos; Edificio o parte de edificio donde los documentos son conservados y servicios. Para (Heredia 1991) el Archivo es uno o más conjuntos de documentos, sea cual sea su fecha, su forma, y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada en el transcurso de su gestión, conservados, respetando aquel orden, para servir como testimonio e información para la persona o institución que lo produce, para los ciudadanos o para servir de fuentes de historia.

Los autores coinciden en sus definiciones en muchos aspectos como el conjunto de documentos, producidos por una persona o institución, sin embargo el autor Cruz (2012), considera que el Archivo es primero y antes de nada un sistema corporativo de gestión, en tanto es una división o unidad logística corporativa que posee y lleva a cabo un proceso de gestión, la relativa a los documentos, una gestión que desarrolla a través de la metodología archivística, o gestión de los documentos, para intervenir en múltiples aspectos, que configuran su ámbito funcional. Por un lado, contribuye a la definición de los procesos, incorporando en ellos y en el diseño de los propios documentos los requisitos archivísticos; por otro, se ocupa directamente del

tratamiento de los documentos, aplicando los procesos archivísticos para su gestión. Asimismo, garantiza su conservación durante el tiempo que sea necesario, lo que implica también decidir al respecto la continuidad o la eliminación de los mismos (...) y por fin, comunicarlos tanto mediante instrumentos de descripción como de políticas de difusión (p.69).

Cruz a diferencia de los otros autores incorpora en la definición de Archivo, la gestión documental como una característica que constituye el concepto de Archivo, así como también las diversas acepciones de lugar, sistema, órgano, actividad y agrupación documental.

2.2.4. Tipos de Archivo

En Bolivia, los archivos se dividen en 4 tipos: el archivo de gestión o administrativo, el archivo central, el archivo intermedio y el archivo histórico. La presente investigación se enfocará en analizar el archivo central.

2.2.4.1. Archivo Central

Recibe la documentación que transfieren los archivos de oficina que componen la estructura de un organismo, una vez que las necesidades de utilización no son constantes. Además del servicio a los archivos de oficina, su misión esencial es el estudio y valoración de las series documentales. Es el órgano básico de control del tratamiento de la documentación producida por cada organismo. Conde Villaverde, M. 1992, 20, (como se citó en Cuba, 2009, p.23).

Se define como una unidad que administra, custodia y conserva los documentos en cualquier soporte con valor administrativo, legal, permanente e histórico que son transferidos por las diferentes oficinas de acuerdo a reglamentos internos de la Organización y/o Institución, con el fin de brindar el servicio a los usuarios internos y externos.

Algunos autores la denominan como Archivo Administrativo, y está conformado por la documentación recibida mediante transferencias realizadas de las distintas unidades o archivos de gestión una vez finalizado su trámite; es el que coordina la organización y el funcionamiento de los distintos archivos de gestión y reúne los documentos transferidos por los mismos. Este archivo centraliza toda la documentación producida por la Institución que no es de uso frecuente en los archivos de oficina, cuyo valor administrativo aún no ha prescrito y que puede ser consultada por personas naturales o jurídicas.

Según Oporto (2005), entre las directrices que se tiene para la organización del Archivo Central están la de identificar adecuadamente a la entidad productora de documentación; respetar el orden original de los expedientes y el principio de procedencia de las series; clasificar las series por secciones de archivo, aplicando el cuadro de clasificación establecido, desarrollar instrumentos descriptivos para el servicio institucional y público; establecer el servicio, mediante instrumentos de control de usuarios, en el que se identifique adecuadamente a cada uno de ellos; establecer el servicio fedatario, mediante la emisión normada de copias legalizadas, sobre la base de los originales existentes en el archivo y custodiar las series hasta la prescripción del valor legal pasado.

En el Archivo Intermedio la consulta es esporádica, y se transfieren al archivo histórico después de su valoración; repositorio cuya finalidad tiene la de preservar, conservar y dar el acceso para la investigación y consulta de los usuarios; es este archivo donde se realiza la valoración, selección y evaluación de los documentos para que sean transferidos al Archivo Histórico.

El Archivo Histórico es un repositorio que custodia y gestiona fondos documentales pertenecientes a la tercera etapa o edad de los documentos con valor secundario y que deben conservarse permanentemente, para apoyar a la investigación y contribuir a la generación de nuevos conocimientos.

2.2.5. Sistema de Gestión Documental

La Norma Boliviana del Instituto Boliviano de Normalización y Calidad (IBNORCA) 15489 partes 1 y 2 establecen las bases programáticas y los requisitos que debe cumplir un Sistema de Gestión de Documentos y Archivo en cualquier tipo de organización.

La Norma Boliviana de IBNORCA ISO 26122 establece las bases para el análisis de los procesos de trabajo para la gestión de documentos.

2.2.5.1 Gestión de Documentos

“Área de gestión responsable de un control eficaz y sistemático de la creación, la recepción, el mantenimiento, el uso y la disposición de documentos, incluidos los procesos para incorporar y mantener, en forma de documentos, la información y prueba de las actividades y operaciones de la organización” (IBNORCA, 2007, p. 4.)

Es importante mencionar que el Archivo Central del BCB consideró los lineamientos de la Gestión de Documentos por lo que replanteó algunas funciones del Archivo, desde un análisis secuencial y funcional hasta el cambio de nombre del Departamento, de tal forma que el archivo enfoque sus procesos y procedimientos también a la Gestión Documental.

2.2.5.2. Requisitos para la Gestión de Documentos

Según el IBNORCA (2007) se requiere de los siguientes requisitos:

Principios de un Plan de Gestión de Documentos. Los documentos se crean, reciben y utilizan durante la realización de las actividades propias de cada organización. Para apoyar la continuidad de dichas actividades, cumplir con el marco reglamentario y facilitar la necesaria rendición de cuentas, las organizaciones deberían crear y mantener documentos auténticos, fiables y utilizables, y proteger la integridad de dichos documentos durante todo el tiempo que sea necesario (p. 7).

Este sistema debe determinar los documentos que deberían ser creados en cada proceso, se debe incorporar la tecnología que se requiere usar, determinar los metadatos que deberían crearse junto al documento, se evalué los riesgos que se derivarían por la falta de documentos que testimonien las actividades realizadas, se cumplan los requisitos legales y reglamentarios de la organización y se identifiquen y evalúen las oportunidades para la mejora continua de los procesos.

2.2.6. Estudios de Usuarios

Diversos autores han escrito sobre estudios de usuarios, pero su enfoque teórico va más por el lado de la Bibliotecología, sin embargo, se analiza la teoría que puede aportar al paradigma de la Archivología, entre los cuales se puede citar los siguientes:

Según el autor Sanz (1994) es el “Conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, mediante la aplicación de distintos métodos, entre ellos matemáticos - principalmente estadísticos - a su consumo de información” (p.14).

El autor Sanz, va más allá en su definición y la amplía a identificar y analizar cualitativa y cuantitativamente el comportamiento, los hábitos de los usuarios y hace énfasis en la aplicación de métodos estadísticos, que permite medir la información para obtener resultados óptimos en cuanto a la aplicación de los estudios de usuarios.

Alpizar (como se citó en Bustamante, 2000) “Un estudio de usuarios se define como el medio eficaz para conocer las necesidades de los usuarios y establecer los mecanismos para satisfacerlos apropiadamente, permitiendo una evaluación continua del sistema” (p.35).

Si bien la autora Alpizar, centra su definición en el usuario, no menciona los métodos cualitativos o cuantitativos para aplicar los estudios de usuarios, su aporte es a la evaluación continua que deben realizar los Archivos, permitiendo medir, evaluar y determinar el grado de

satisfacción de los usuarios con relación a los servicios de una Unidad de Información, para que de esta forma se pueda planificar y establecer programas y proyectos de alfabetización informacional.

Según González (2005) menciona que “El estudio de los usuarios de la información constituye un conjunto de investigaciones cuyos resultados permiten planificar y mejorar los sistemas de información” (p. 23).

La autora menciona de manera muy general la planificación y el mejoramiento de los sistemas de información y no menciona la evaluación del comportamiento y el grado de satisfacción de los usuarios, aspectos sumamente importantes al momento de realizar un estudio de usuarios.

“Los Estudios de Usuarios, son un complejo de utilización de métodos, técnicas e instrumentos de muy diversa índole, pero todos confluyen en que se investiga o estudia a un sujeto llamado usuario ya sea ligado a una unidad de información, como es lo común o a un usuario de la información” (Calva, 2004, p. 200).

El autor hace énfasis en la utilización de métodos, técnicas e instrumentos para realizar los estudios de usuarios y se enfoca en el usuario de la información.

Jafeth Campos Ramírez, por su parte, indica que el Estudio de Usuarios establece relaciones entre archivo, usuario y documentación, y ayuda al archivero a enfocarse en diferentes aspectos importantes, como, por ejemplo, el aprendizaje del usuario en la utilización de la información de una manera eficaz y eficiente. De ese modo proponen ofrecer información necesaria para crear, optimizar un servicio o producto, o para planificar y tomar decisiones adecuadas. Si bien nacen en el ámbito bibliotecológico en la década 1920, la aplicabilidad de estos

estudios al ámbito de los archivos es reciente, por lo que es un tema en pleno desarrollo y profundización. (Ladrón, 2016, p.5)

El autor utiliza los conceptos de estudios de usuarios del campo de la bibliotecología para aportar a la archivística estableciendo las relaciones entre el archivo, usuario y las series documentales que custodia el Archivo.

Por lo tanto, los Estudios de Usuarios miden cualitativamente o cuantitativamente la satisfacción, las necesidades y el comportamiento de los usuarios, a través de técnicas y métodos con el objetivo de diseñar nuevos productos y servicios de información, como también de optimizar los ya existentes de acuerdo a las necesidades de información de los usuarios tanto internos como externos.

La evolución de los estudios de usuarios, se fue desarrollando con el proceso de búsqueda y recuperación de la información en función a las necesidades de información de los usuarios, este fenómeno nos lleva a consultar un Archivo u otra Unidad de Información¹ y en la actualidad el mismo está siendo modificado por la introducción de las nuevas tecnologías de la información, y muchos autores ya mencionan al usuario 2.0 y en Bolivia al ciudadano digital.

2.2.7. Evolución histórica de los Estudios de Usuarios

“Para Sanz (1994) el origen de los Estudios de Usuarios, en general, se remonta a los primeros trabajos sobre la comunicación científica que comienzan a realizarse a principios del siglo XX coincidiendo con el principio de documentación” (González, 2005, p.41).

¹ Por Unidad de Información se estaría abarcando a todo tipo de Bibliotecas, archivos, centros de documentación, centros de información, fuentes de información gubernamentales, asociaciones, (vistas como fuentes de información) industria editorial y actualmente, de información (vista como fuente de información y comunicación (...)) Este término así considerado es utilizado en el Manual para sistemas y servicios de información, el cual está editado por la UNESCO y bajo la responsabilidad de Pauline Atherton, con fecha de 1978 (Calva, 2004)

Los estudios de usuarios de la información se realizaron a partir del año 1920, para la presente investigación se menciona un resumen de acuerdo a los siguientes estudios:

2.2.7.1. Décadas de los años 1920 a 1990

Los primeros estudios que se realizaron sobre la comunicación científica fueron orientados con el fin de conocer determinadas características sobre los hábitos que presentaban los científicos en sus tareas investigadoras. A continuación, se presenta la tabla que refleja la evolución de las investigaciones realizadas:

Figura 3

Desarrollo de los Estudios de Usuarios años 1920 - 1990

Año	Autor	Estudios
1927	Gross y Gross	Utiliza técnicas bibliométricas para realizar la selección y adquisición de las fuentes documentales en una biblioteca.
1934	Brandford	El estudio de concentración de artículos sobre un tema determinado.
1949	Fussler	Analiza las referencias y las veces que fue citado ese tipo de publicación Periódica.
1955	Garfield	Analiza el promedio de citas en un determinado tiempo.
1956	Brown	Toma como base a Fussler, donde se realiza el estudio de las Publicaciones periódicas (revistas), siendo el resultado de su investigación potenciar la cooperación bibliotecaria como único medio para satisfacer las necesidades de información.
1963	Kessler	Su trabajo estuvo focalizado en determinar la relación existente entre las publicaciones científicas y los grupos de investigación.

1966	Allen	Realiza el estudio del proceso de comunicación científica y estudia el origen de la necesidad de la información la transformación y como satisfacer la necesidad de información.
1970	Goffman y Morris	Determinan el tamaño mínimo que debía tener la colección de publicaciones periódicas de una biblioteca especializada para atender las demandas de sus usuarios.
1972	Brittain	Estudio los modelos de citación, seguidos por los investigadores, con el fin de diseñar los sistemas de información más adecuados a las características detectadas.
1976	Line	Sus investigaciones permitieron medir el tamaño, crecimiento y composición de la literatura en las ciencias sociales.
1976	Heinzkil	Su trabajo llego a las conclusiones: Los humanistas consideran como fuente primaria las monografías y como fuente secundaria las publicaciones Periódicas y los científicos experimentales a diferencia consideran como fuente primaria las Publicaciones Periódicas y como fuente secundaria los libros.
1981	Wilson	Desarrollo un modelo de conducta y búsqueda de la información considerando las necesidades psicológicas cognitivas y afectivas.
1989	Dervin y Wilson, Ellis	Describe el proceso de búsqueda de información como una secuencia de: Comienzo, encadenamiento, examen, diferenciación, seguimiento y extracción.

1998	Choo, Detlor y Turnbull	Desarrollan un modelo de conducta informativa en el web basado en el modelo propuesto por Ellis (1984). Tratan de conocer el modo en que los individuos buscan información en la Web para saber cómo buscar información en la web.
------	----------------------------	--

Fuente elaboración propia en base a los autores (Sanz, 1994 y González, 2005)

Los autores profundizan las investigaciones de los años 70 y 80 para optimizar la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios, así como la optimización de la gestión de las colecciones y la creación de servicios de acuerdo al área especializada. Algunos profesionales tienen su preferencia por las publicaciones periódicas y otros, sobre todo los profesionales del área humanista y social muestran preferencia por el material bibliográfico que incluye a libros y monografías.

Por otra parte, los estudios en sus inicios están orientados a los sistemas donde se toma al usuario como un receptor pasivo por lo que no se toma en cuenta su comportamiento, sus necesidades, ni su grado de satisfacción.

Según (González, 2004) “Establece el papel y la importancia de los estos modelos en el conjunto de la investigación de la siguiente manera: Ha permitido delimitar, definir y relacionar los distintos aspectos del proceso de búsqueda de información, (...) se ha podido establecer las diferencias entre los distintos estudios centrados en los usuarios desde el punto de vista de sus objetivos y de la aplicabilidad de sus resultados; (...) el uso de una base teórica ha permitido poseer un marco de referencia para interpretar la conducta que surge como consecuencia de una necesidad de la información; ha permitido establecer una relación mutua entre teoría e investigación empírica de tal manera que la teoría guíe la investigación y que esta alimente la teoría” (p.57).

“Los Estudios de Usuarios en el ámbito de la Archivología comenzaron a aplicarse en la década de 1990 con el propósito de identificar y conocer las necesidades, demandas y deseos de

información de dichos usuarios. Han sido poco estudiados en este campo ya que diversos autores efectúan aportes sobre estudios similares basándose en los usuarios de bibliotecas. Pero estos estudios han progresado con el paso del tiempo debido a las exigencias de la sociedad moderna y exigencias propias del usuario” (Ladrón, 2016, p.21).

Los estudios de usuarios han ido evolucionando de un paradigma enfocado a recursos de información y procesos a otro paradigma orientado al usuario, a los estudios de las necesidades y comportamientos de información.

2.2.8. Estudios de Usuarios: Conceptos básicos

2.2.8.1. *Concepto de Información*

Según González (2005) “La información se concibe como una realidad física que existe independientemente de cualquier proceso que ocurra en la mente del usuario y desconcentra el interés de la investigación no en el sino en el comportamiento”. (p. 64). Por su parte, según Sanz (1994), “El concepto de información ha tenido muchas definiciones, muchos de los investigadores que han trabajado en Documentación han aportado, tal el caso de Wellish (1972) identifica treinta y nueve definiciones de información.

Rendón (2005), menciona que “la información surge de una síntesis de lo objetivo y lo subjetivo, de los datos y unas estructuras del sujeto las cuales permiten procesar esos datos, interpretarlos, organizarlos y convertirlos en algo que se puede tener valor de uso, nos permite actuar y tomar decisiones” (p. 94). En ese sentido y por las definiciones de los autores, la información tiene como origen los datos u objetos sensibles es algo no material, es decir algo ideal, originada en una síntesis realizada por la actividad del sujeto.

Como se observa existen muchas definiciones que se han dado sobre el concepto de información, sin embargo, el problema no radica en contar con una sola definición apropiada a la

investigación, y como menciona Rendón, la información no es subjetiva y es una síntesis realizada por la actividad del sujeto, es decir para nuestra investigación el usuario de la información del Archivo Central del BCB.

2.2.9. Pirámide Informacional

Para Páez Urdaneta (Como se citó en Ponjuan, 1998) “se refiere a los conceptos de generación, organización y transferencia y aprovechamiento de la información y para su definición acude al llamado Pirámide Informacional que está conformado por cuatro niveles:” (p. 2)

Figura 4

Pirámide informacional



Fuente: Ponjuán (1998)

“La representación de estos cuatro conceptos en la pirámide implica una jerarquización definida por las variables Calidad vs. Cantidad. Paez Urdaneta propone el concepto de información como materia asociada a la definición datos”. (Ponjuán, 1998, p. 2).

En tal sentido, existe relación jerárquica entre datos, información, conocimiento e inteligencia, con información se agrega valor al conocimiento y por ende a los productos y servicios de las Unidades de Información.

2.2.10. Fenómeno de las necesidades de la Información

Es la concepción de que el fenómeno de las necesidades de información es un ciclo que se conforma de tres fases substanciales: las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción de dichas necesidades, así como la existencia e influencia en el mismo fenómeno de factores internos y externos, de los elementos que intervienen en las fases, las tipologías de necesidades y comportamiento informativo y los métodos, técnicas e instrumentos que permitan la indagación del fenómeno. (Calva, 2013, p. 142).

Por lo tanto, las necesidades de información se inician en el proceso de búsqueda de información por los usuarios de Archivos Centrales, quienes pueden o no satisfacer sus necesidades de información, ante una demanda realizada al Archivo.

2.2.10.1. El Usuario

“El usuario de información se define como aquel individuo que necesita información para el desarrollo de sus actividades”. (Sanz, 1994, p. 19). Según el autor Arévalo Jordán, define como la persona que un momento dado utiliza algún recurso de un ordenador. Una persona que utiliza actualmente los servicios de la sala de estudio. Excluyendo a las personas que forman parte de grupos de visita guía” (Castillo, 2018, p. 3).

“También el autor Novoa, define al usuario como una persona que hace uso de cualquier tipo de material, librario o no, que se encuentren en cualquier tipo de centro que contenga documentación” (Castillo, 2018, p. 3).

El usuario de información de los Archivos es el ser informacional o ciudadano que necesita información para la resolución de un problema, realización de una actividad, trámite, proceso o retroalimentación de un conocimiento para la toma de decisiones.

Desde la Ciencia de la Archivología, el autor Cruz (2012) clasifica en dos tipos de usuarios: (p. 154).

2.2.10.2. Los usuarios internos

Se entiende por tales los miembros de una entidad que posee el archivo, sea una administración pública, una empresa, etc. La forma de crear una imagen positiva depende de los servicios que prestemos para satisfacer sus necesidades, que se resumen en una: recuperar la información de forma precisa y en un tiempo razonable.

Por lo general mucho depende del tipo de archivo, en el caso de los archivos históricos el uso de los documentos es limitado y poco consultado, al contrario de lo que sucede en los Archivos Centrales, como es el caso del objeto de estudio de la presente investigación.

2.2.10.3. Los usuarios externos

Son los ciudadanos entre los cuales podemos distinguir diferentes grupos:

Los investigadores científicos: público habitual desde hace muchos años y con capacidad suficiente para moverse entre la información, necesitan unas instalaciones adecuadas e instrumentos de descripción claros y precisos para realizar sus búsquedas.

Los productores y los agentes culturales: son la incorporación más reciente, se trata de profesionales de las industrias culturales que buscan determinados documentos para elaborar productos finales con un valor añadido.

Los aficionados: requieren mayor atención para orientarse en los fondos y muchas veces, para precisar los objetos de su interés.

Los estudiantes: de enseñanza primaria, secundaria y superior, entran en contacto en diferentes grados con las fuentes de la historia.

Los ciudadanos en general: en su doble vertiente: la relación Administración-administrados y la cultural, posean o no inquietudes al respecto.

2.2.10.4. Usuario 2.0

Usuario 2.0” se caracteriza por ser miembro de una nueva cultura que determina e influye en el surgimiento de sus necesidades de información, su comportamiento informativo y su grado de satisfacción o insatisfacción respecto a la información que encuentra o no encuentra en su búsqueda. Esta nueva cultura, la “cultura 2.0”, viene desarrollándose desde la explosión de lo tecnológico, con el despliegue y evolución de unas nuevas herramientas que permiten nuevos sistemas y servicios, así como una nueva forma de interacción entre los seres humanos (Villaseñor, 2015 p. 9).

En este sentido, a raíz de la introducción de las Nuevas Tecnologías de la Información (TICs) en los Archivos, se están implementando paulatinamente los Sistemas de Gestión Documental, en base a normas internacionales y la legislación nacional, como ser el gobierno electrónico, la digitalización, la ley de ciudadanía digital, la firma digital, entre otros, a fin de facilitar el acceso y transferencia a la información a los usuarios internos y externos, por lo tanto los procesos también deben incluir al ciudadano digital, quién puede ejercer sus derechos y sus deberes a través del uso de las TICs con funcionarios el sector público.

2.2.10.5. Cliente

“El término también se utiliza para identificar al usuario de las unidades de información con la nueva filosofía de búsqueda activa, calidad en el servicio y satisfacción de los usuarios de las unidades de información” (López, 2014, p. 327)

“La mercadotecnia es un concepto relacionado con las disciplinas administrativas y las ciencias económicas; sin embargo, no se le debe negar su incursión en ámbitos sociales, especialmente en los procesos de gestión. Su punto medular no es la venta y rentabilidad de los servicios de información (...) en lo que debe centrar más su atención es la condición que transforma al usuario en un cliente potencial, lo que a su vez genera la posibilidad de satisfacer sus necesidades de información” (Tarango, 2018, p. 86)

En ese sentido, también se podría denominar cliente a un usuario de la información, siempre y cuando el mismo, haya ya tenido experiencia con los productos o servicios de la Unidad de la Información, pero también haya satisfecho sus necesidades de información, de tal forma retorne y con ello muestre su fidelidad con la Unidad de Información. En este sentido, la pregunta gira en torno si los archivos pueden llegar a fidelizar a los usuarios.

(...) es necesario diferenciar al usuario de biblioteca como cliente o beneficiario. En la primera acepción, el comportamiento del sujeto se da a través de las opciones de decisión (esto es cambiar de proveedor de servicios por conveniencia) o bien, al exigir que el servicio sea el adecuado; cuando se trata de definir al beneficiario es más complejo, ya que éste no tiene otra alternativa para recibir los servicios como en el caso de la dualidad contribuyente-gobierno los impuestos se pagan a un proveedor sin haber otra alternativa. Durán Villabí y Guix (2004) definen específicamente al beneficiario como “quien tiene derecho a recibir una prestación” (2004: 480). (Tarango, 2018, p. 83).

En este nuevo siglo, existe una necesidad de adaptarse a los cambios que impone el mundo actual, en sus variadas direcciones, como tecnología, ciencia, cultura, educación, etc. Las instituciones y las personas deberían ingresar a esa dinámica para sobrevivir a las constantes

modificaciones de los sistemas. Aunque los archivos no son organizaciones con fines de lucro, no se debe negar que requieren de nuevas metodologías de promoción de sus productos y servicios, por lo que es una necesidad inevitable adaptarse a los nuevos tiempos para cumplir con su misión dentro de la sociedad de la información y del conocimiento.

2.2.10.6. Necesidad de Información

“Las necesidades de información son la carencia de conocimientos e información sobre un fenómeno, objeto, acontecimiento, acción o hecho que tiene una persona, producidos por factores externos e internos, que provocan un estado de insatisfacción, misma que el sujeto se ve motivado a satisfacer a través de presentar un comportamiento para buscar la satisfacción” (Calva, 2004, p. 68).

Taylor, (1968) (como se citó en González, 2005, p. 71) define las necesidades de información desde el punto de vista del usuario que realiza la demanda a un bibliotecario de referencia (...) se centra en la observación de los estados psicológicos que motivan un individuo a realizar una demanda.

Las necesidades de información es el efecto de carencia informativa, y se manifiesta a través de conductas que son influenciadas por los factores externos e internos que ejercen bajo el usuario. Los factores que provocan alguna reacción en las necesidades de la información son:

- 1) Factores externos (el ambiente) comprende los aspectos sociales, políticos, económicos, educativos, culturales, etc.
- 2) Factores internos: corresponden a las características de la persona: nivel de conocimientos, experiencia, habilidades y capacidades, también son incluidas las psicológicas y emocionales.

Las necesidades de información no son caracterizadas por una necesidad primaria, sino una necesidad secundaria que surge motivada por otras necesidades más básicas. Cuando se satisfaga las necesidades primarias o básicas se podrá satisfacer a las necesidades informativas y seguidamente se realiza el proceso de búsqueda de la información, que puede tener éxito o fracaso la búsqueda y recuperación de la información.

2.2.10.7. Deseo de la Información

Para Sanz (1994) lo define como la forma que tiene el usuario de expresar su voluntad de satisfacer una necesidad es decir las necesidades de información traducidas en deseos son necesidades de información reconocidas por el propio individuo (p. 25)

Según González (2005) termino deseo es “para designar la percepción que ese individuo tiene respecto a la información que necesita para resolver dichos problemas” (p. 73).

Se puede mencionar que es lo que a una persona le gustaría tener, pero es insegura la manifestación o la identificación de su necesidad.

2.2.10.8. Demanda de Información

Sanz (1994), “La demanda es la formulación expresa de un deseo, o, dicho de otro modo, es lo que un individuo solicita a una biblioteca o centro de documentación. Generalmente el usuario cree que desea aquello mismo por lo que se muestra interesado, pero, a veces, lo que encuentra carece de valor para él. Otras veces, pide información que no necesita y no pide aquello que realmente le haría falta para el desarrollo de sus actividades (Line, 1974) (p. 25).

En ese sentido, uno de los problemas que afectan a los archivos a la hora de evaluar los servicios es que en muchas ocasiones las necesidades de información casi nunca se transforman en demandas, por lo tanto, es recomendable que el Archivo identifique las necesidades de

información de su comunidad de usuarios que no han sido convertidas en demandas, que podría darse por segmentos tanto de usuarios internos como externos, lo cual optimizaría los servicios en los archivos.

Para Núñez (como se citó en Calva, 2005) la demanda informativa “(...) constituye la expresión verbal al sistema informativo-bibliotecario de los intereses de información”. Según González (2005) “(...) el uso de la información puede ser resultado de una demanda a algún sistema formal. Sin embargo, el uso igualmente puede ser el resultado, por ejemplo, de la consulta a una fuente de información e incluso de una conversación informal con otra persona, donde determinada información es recibida de forma casual y puede llegar a satisfacer una necesidad o un deseo que previamente no había dado lugar a una demanda” (p. 74).

Desde este punto de vista, en el caso de los archivos centrales, la necesidad de información puede manifestarse a través de una conversación informal de una persona con otra y por distintos medios, que podía haber llegado a satisfacer esta necesidad, sin haber acudido al archivo a realizar su demanda; por lo que la demanda de información es la formulación expresa de un deseo que solicita un usuario a una unidad de información.

2.2.10.9. Uso de la información

Según Figueiredo (como se citó en Calva, 2004) Es lo que el sujeto realmente utiliza. El uso puede ser concebido como una demanda satisfecha.

“El sujeto al usar la información que le fue proporcionada por una fuente de información o un recurso informativo, la revisa, analiza, lee y toma notas sobre ella, entonces estará en la tercera fase del fenómeno de las necesidades de información: la satisfacción. Esta podrá resultar positiva o negativa a través de ese uso de la información, de esa revisión y del análisis de la misma”. (Calva, 2004, p. 72).

Con uso de la información se refiere a la obtención de la información a partir de una demanda realizada por un servicio archivístico presencial o virtual y se evaluará y analizará para utilizarla y determinar si le sirvió o no la información documental.

2.2.10.10. Relación entre necesidad, deseo, demanda y uso de la información

Cuando un individuo tiene una necesidad de información y realiza la demanda a través de un comportamiento informativo, en una unidad de información tiene que acontecer varios factores.

(...) En primer lugar, que reconozca la información como necesaria. En segundo lugar, que decida buscarla, ya que quizá considere la búsqueda como un beneficio. En tercer lugar, que salve las posibles barreras informativas y en cuarto lugar que opte acceder a un sistema de información formal para poder atender sus demandas informativas. Por último, tampoco existe correspondencia entre las demandas realizadas a un determinado sistema y el uso que se haga de la información proporcionada por un sistema de información. Es decir, un usuario utilizará la información proporcionada por un sistema de información siempre y cuando juzgue que dicha información, por ejemplo, si es útil para resolver sus problemas informativos o bien que tiene unos parámetros de calidad adecuados (González, 2005, p 85).

Las necesidades informativas manifestadas en demandas y obtenido en los Archivos y si son utilizadas, permitirá verificar si genero la satisfacción o insatisfacción informativa. En tal sentido en los Archivos se verá resultados en la toma de decisiones que los usuarios encaminen.

Las necesidades de información son dinámicas, no son estáticas, sin embargo, cambian al modificarse los sistemas sociales, políticos, culturales o por otro lado el estado fisiológico, psicológico o cognitivo de cada individuo.

2.2.11. El Comportamiento informacional: Manifestación de las Necesidades de Información

El sujeto que tiene necesidades de información está motivado en buscar satisfacerlas y es impulsado a generar a un comportamiento informativo, el cual se puede definir como una acción ya sea verbal, escrita o no verbal, que ejecuta la persona para satisfacer sus necesidades.

Según Calva (2004, p. 101) puede decir que todo comportamiento se manifiesta en tres áreas:

- Área 1 (mente y habla): Se entiende que la necesidad que presenta el individuo es originada y percibida por su mente manifestándose por medio del habla.
- Área 2 (cuerpo): Es cuando el cerebro manda señales a través del sistema nervioso del organismo, dando una manifiesta mediante el cuerpo del sujeto.
- Área 3 (acción): Se realiza cuando hace algo el individuo, es decir, cuando se ve impulsado a realizar una acción para satisfacer una necesidad que tiene.

El comportamiento informativo se entiende como la expresión física y verbal de la necesidad de información, a partir de una carencia para solucionar un problema o retroalimentar los conocimientos. Cabe señalar que el comportamiento informativo está relacionado con el contexto en que se ubica una persona.

Según Calva (2004) el comportamiento informativo debe intentar responder cuestionamientos como: ¿Dónde obtiene el sujeto la información? ¿Dónde está la información que cubre la necesidad del sujeto? ¿Qué tipo de documento es el que usa y necesita el sujeto tanto en forma individual como colectiva? ¿Cuáles son los recursos informativos que utiliza el sujeto para buscar la información y encontrar la satisfacción a su necesidad? ¿Con que recursos y fuentes informativas pueden ser satisfechos las necesidades informativas?

2.2.11.1. Factores que afectan el comportamiento informativo

Al igual que las necesidades de información, el comportamiento informativo está bajo el impacto de los factores internos y externos que influye en el usuario determinando la aparición de los diferentes tipos y patrones de comportamiento informativo.

Para Calva (2004) los factores externos en el caso del comportamiento informativo son los siguientes: lugar de trabajo; lugar donde vive o habita, la unidad de información y el acceso a las fuentes y recursos informativos.

2.2.11.2. Tipos y patrones de comportamiento informativo

Según Calva (2010) el comportamiento informativo es necesario sistematizar el conocimiento de las manifestaciones de las necesidades informativas en dos divisiones:

a) Tipos. El tipo de comportamiento informacional viene siendo la forma en que se manifiesta, solicita o demanda las necesidades informativas, estas pueden llegar a ser en forma de: Expresión oral; la expresión no verbal, es decir somática; la expresión oral y no verbal conjuntamente; la escritura y a través de un sistema.

b) Patrones. Se refieren a los mismos comportamientos o conductas que presentan los sujetos: las características similares al momento del proceso de búsqueda de información de un determinado sector social, con características similares, los que trabajan en un mismo organismo. Los que realizan actividades iguales o similares, los que tienen la misma profesión u oficio.

2.2.11.3. Modelos de estudio del comportamiento informacional

Los modelos de Comportamiento informacional, que se desarrollaron en el transcurso de los años y coadyuvaron en los diferentes enfoques para el estudio de usuarios son los siguientes.

A. Motivación para la búsqueda de la información (Wilson, 1981 -1997).

En los estudios de usuarios, según Wilson, 1981 (como se citó en González, 2005) “El usuario presenta una conducta que llevara a manifestar una demanda a un sistema de información formal o informal. Una vez obtenido la información requerida podrá ejecutar la utilización y de ahí generar la satisfacción de las necesidades de la información”.

Figura 5

Motivación para búsqueda de información, Wilson (1981)

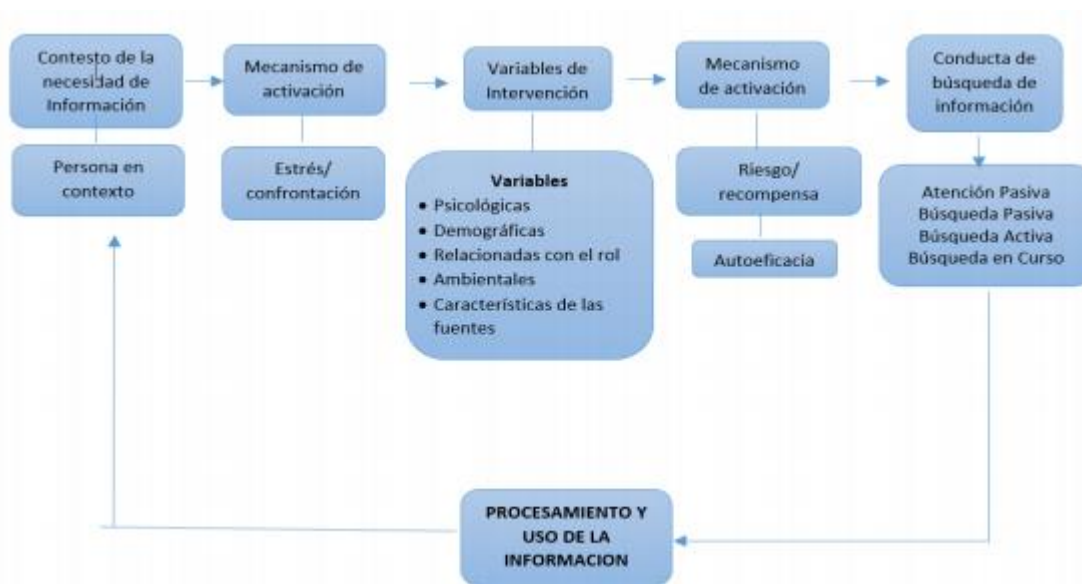


Fuente: (Gonzalez, 2005)

La figura muestra el proceso de búsqueda de un usuario que, ante la necesidad de información, emprende una conducta que le llevará a realizar una demanda a un sistema de información, que puede ser una biblioteca, como también otro tipo de fuente de información como por ejemplo a una oficina de una administración pública. En ambos casos puede tener éxito o fracaso en la búsqueda de información. Este proceso de búsqueda también se aplica en los Archivos Públicos, donde el usuario tiene una necesidad de información y puede tener éxito o fracaso en la búsqueda de la información, lo que derivará en satisfacción o insatisfacción en la búsqueda y recuperación de la información.

Wilson, (1997) introduce una nueva forma de conducta informativa. En primer lugar, la teoría stress/coping (estrés/confrontación), que se caracteriza como la carencia informativa y el usuario podrá decidir: evitar el problema (no habrá procedimiento siguiente) o enfrentarse al problema que tendrá una secuencia de acciones. La teoría del riesgo/recompensa (en términos de incertidumbre) y el concepto de autoeficacia (auto juicio: con el fin de conocer cuánto tiempo y profundidad de investigación realizara para satisfacer esa necesidad informativa).

Figura 6
Conducta de la búsqueda de información, Wilson (1997)



Fuente (González, 2005)

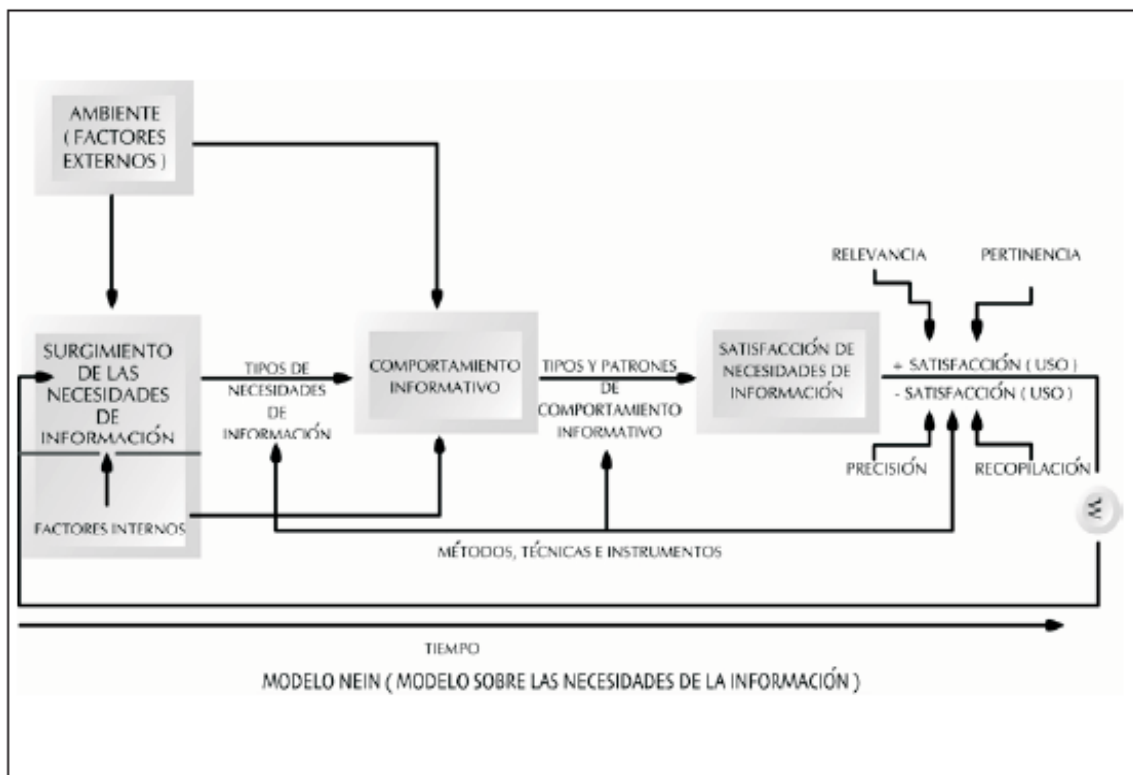
La figura 6, presenta un estudio sobre el uso de la información, el fenómeno de la necesidad de la información como un fenómeno psicológico de estrés que debe superar variables y pasar el mecanismo de activación sería la búsqueda información documental y el concepto de auto eficacia sería la evaluación y dará la satisfacción, lo que generará una nueva conducta de búsqueda de información.

2.2.11.4. Modelo NEIN

El modelo Necesidades de la información, desarrollado por Calva (2004) describe el proceso del surgimiento de las necesidades de la información tomando como componente: El fenómeno de las necesidades de información, el comportamiento informacional y la satisfacción de las necesidades de Información.

El fenómeno de las Necesidades de la Información está influenciado por factores internos y externos, lo que permitirá manifestarlo, por lo que hará surgir el comportamiento o conducta informacional, seguidamente valorando con la información que se proporcione nos dará como resultado la satisfacción e insatisfacción.

Figura 7
Modelo sobre Necesidades de Información (Calva, 2004)



Fuente (Calva, 2006, p. 6)

La figura 7, representa el surgimiento de las necesidades de la información y el proceso que conlleva hasta llegar a la satisfacción e insatisfacción de las mismas, si el proceso llega a la insatisfacción el proceso retoma al principio manteniendo su misma necesidad informativa, si llegara al resultado de satisfacción el resultado dará como resultado incrementar el conocimiento y habrá una nueva necesidad de información.

2.2.12. La Satisfacción de las necesidades de información

El usuario tras identificar sus necesidades informativas e iniciar el proceso de búsqueda de información y manifestarlo a través de un comportamiento informativo, puede generar un resultado positivo de satisfacción o negativo insatisfacción.

Según Verdugo (como se citó en Calva, 2009) señala que “es el hecho de dar solución a una duda o a una dificultad, aquietar y convencerse con una razón eficaz, la duda o la queja que se habían formulado”.

Según Calva (2009) “La Satisfacción, enmarcada dentro de la teoría de las necesidades de información, es entendida como el restablecimiento del equilibrio del sujeto con su medio circulante, a partir de la desaparición de las carencias de conocimiento e información que tenía sobre un hecho, objeto o fenómeno y que fue lo que provocó una necesidad de información”. (p. 23).

La satisfacción es dar respuestas a las necesidades de información permitiendo dar resolución a un problema, o retroalimentar el conocimiento.

Según Calva (2004) El estudio de la satisfacción propone que se debería hacer bajo esta metodología:

- a) Buscar herramientas o instrumentos
- b) Determinar estándares para los instrumentos

- c) Identificar el mejor método de medida
- d) Planeación de la encuesta
- e) Determinar el ambiente de la encuesta
- f) Elegir la metodología del proceso de datos
- g) Prever medidas administrativas para la aplicación de la encuesta
- h) Llevar a cabo la encuesta
- i) Procesar los datos o resultados
- j) Identificar la insatisfacción sobre los diversos tópicos
- k) Presentar e interpretar los resultados
- l) Planear nuevas estrategias para implementar nuevos servicios o revisar los existentes.
- m) Revisar la metodología usada para la detección de la satisfacción de los usuarios y elaborar un nuevo plan para continuar.

La satisfacción de las necesidades de información puede tener resultados positivos como negativos que genera insatisfacción en las necesidades informativas no permitiendo la resolución de problemas informativos.

a). La satisfacción (es positiva): La satisfacción se manifestará a través del comportamiento informativo, y el usuario tendrá la posibilidad de valorar positivamente las fuentes y recursos que responden a sus necesidades de información y por tanto encuentran la satisfacción.

b). La insatisfacción (es negativa). La necesidad de información reflejada en un comportamiento informativo es cuando el individuo no logra cubrir su necesidad informativa y conlleva carencia de conocimiento e información acerca de un hecho, objeto o fenómeno que

pretendía satisfacer; por lo tanto, la evaluación será insatisfactoria y tratará de buscar otros recursos informativos.

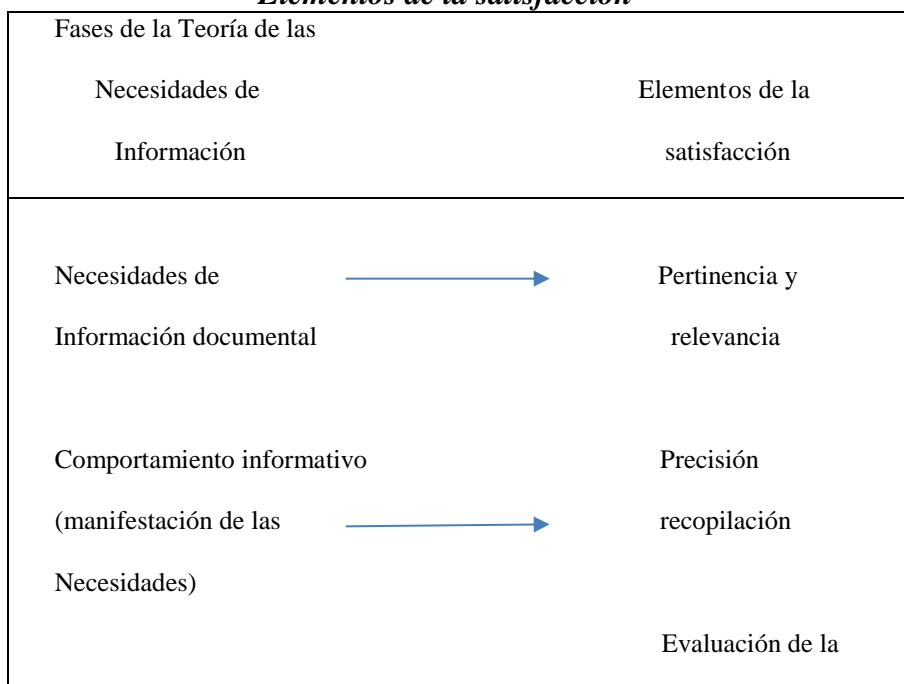
2.2.12.1. Los elementos de la satisfacción e insatisfacción.

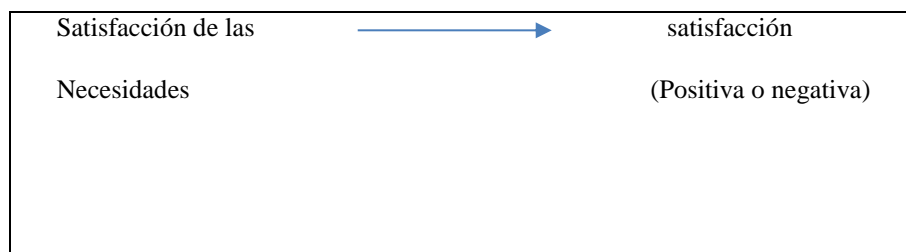
Según Applegate (como se citó en Calva, 2005) existen cuatro elementos en la evaluación de la satisfacción: la relevancia, la pertinencia, la precisión y la compilación o recopilación en cuestiones de información los articula en dos grupos:

- La pertinencia y la relevancia tienen que ver con recursos proporcionada por la Biblioteca al momento de darle al usuario la información, a través de un documento, en respuesta a su necesidad informativa.
- La precisión y la compilación o recopilación se refieren al proceso de búsqueda de la información si es útil para su investigación, los dos elementos responden el comportamiento informal.

Figura 8

Elementos de la satisfacción





Fuente (Calva, 2009, p. 29)

La figura 8, representa que la pertinencia y la relevancia lograrán dar respuesta a las necesidades de información además la precisión y compilación del recurso otorgando satisfacer el comportamiento, sumado a ello se lograra la satisfacción total de la necesidad informativa. Si la respuesta es negativa llegara a ser insatisfacción.

- a) Pertinencia. La información presentada o dada por la unidad de información se considerará pertinente si responden a las necesidades de los usuarios.
- b) Relevancia. Las fuentes informativas son aquello que solicita al usuario, son relevantes y son respondidas con recursos que responden a la pregunta planteada por el usuario.
- c) Precisión. La búsqueda de información arroja un listado de referencias de los documentos con la información que necesita el sujeto.
- d) Recopilación o compilación de documentos. La búsqueda de información arroja un listado de referencias y además los documentos son la información que necesita el usuario.

Es necesario comprender que para el logro de la satisfacción de las necesidades de la información no solo influye el material otorgado a los usuarios sino se debe realizar un estudio de usuarios, la evaluación de los recursos, servicios y productos que ofrece la Unidad de Información factores que influenciara con la satisfacción del usuario.

2.2.12.2. Calidad

Según González (2000) define como “El conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que repercuten en la capacidad de la biblioteca para

satisfacer las necesidades expresadas o implícitas de los usuarios”. La calidad tiene como finalidad la satisfacción y el cumplimiento de expectativas en la búsqueda y recuperación de la información es por ello Nebrera menciona que “Un producto de calidad es aquel que satisface las expectativas del cliente al menor coste” (p. 8).

La finalidad de la evaluación de las Unidades de Información es mantener y ofrecer servicios de calidad a los usuarios de la información por lo tanto la calidad debe tener siempre presente la mejora continua de los productos y servicios con el fin de la satisfacción de las necesidades de la información tomando en cuenta la eficiencia y eficacia en los Archivos.

La eficacia es la realización actividades de manera óptima para cumplir los objetivos establecidos y la eficiencia es la realización de una acción utilizando el menor de los recursos y en el menor tiempo posible.

a. Producto

Kotler, (como se citó en Bustamante, 2014) “Es un conjunto de atributos que proporcionan satisfacción de necesidades y que se ofrece en un mercado. Un producto puede ser un objeto físico, una idea, un lugar, una persona o una organización” (27). Por lo tanto, se puede identificar en los Archivos diversos productos de información, los cuales deberían satisfacer las necesidades de información de los usuarios tanto internos como externos, entre ellos se puede citar a los siguientes: Productos elaborados en bases de datos especializados para la toma de decisiones, como también para la investigación, debido a que se pudo evidenciar que los Archivos son consultados por diferentes profesionales entre los cuales se encuentran segmentos de auditores internos como la comunidad de abogados y otros profesionales, técnicos y administrativos, quienes realizan investigaciones para diferentes casos, tales como hallazgos, procesos internos, procesos externos, trámites administrativos, investigaciones históricas, consulta de series documentales, entre otros.

El fondo, subfondo, la sección, la serie, subserie, la unidad documental simple y compuesta, también son considerados productos del Archivo; entre otros productos que se pudo identificar están el cuadro de clasificación, los índices, las guías, los catálogos, catálogos, inventarios, las Tablas de Valoración Documental, Tablas de Retención Documental, el Archivo de Gestión o Archivo Oficia, el Archivo Central, el Archivo Histórico y el Sistema de Gestión Documental.

El producto más importante en todo tipo de Archivo es el usuario interno y externo, así como también los archivólogos y todos los servidores públicos que prestan servicios en los diferentes tipos de Archivos.

b. Servicio

Stanton, W.; Etzel, M. y Walker, B. (2005), como se citó en Bustamante (2014) definen a Servicio como: “Los servicios son actividades identificables e intangibles que constituyen el objeto principal de una transacción cuyo fin es satisfacer las necesidades o deseos del cliente”.

“Parasuraman, Seithaml y Berry (1985) refieren a tres características documentales de los servicios en general: la intangibilidad (el servicio no se toca como los bienes o productos), la heterogeneidad (los servicios son brindados persona a persona y por ello se presentan variantes al otorgarlos) e inseparabilidad (pues su producción y consumo se dan al mismo tiempo”. (Sanabria, D. 2013, p. 36).

Por lo tanto, en una Unidad de Información servicio es un conjunto de prestaciones intangibles que el usuario espera obtener por una solicitud o demanda realizada. Es decir que los servicios son acciones, procesos y ejecuciones heterogéneas e intangibles.

Los Archivos prestan servicios de acceso y consulta de documentos a usuarios internos y externos como a ciudadanos en general en forma gratuita, como lo manda la Constitución Política

del Estado Plurinacional de Bolivia y, para el ejercicio de sus derechos, para realizar sus trámites, o para localizar información sobre los mismos, así como también a investigadores nacionales y extranjeros que realizan estudios académicos y proyectos relacionados con las series documentales que conservan y custodian los Archivos. De esta forma proporcionan información sobre las series documentales, búsqueda, consulta, fotocopias, digitalización, el servicio fedatario de documentos, con el fin de satisfacer necesidades de información y transparentar los actos administrativos del sector público.

2.2.13. Metodologías para la realización de Estudio de Usuarios

Los estudios de las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción se pueden realizar con diversos métodos que son el conjunto de estrategias para cumplir un objetivo. Las técnicas se usan para la recogida de información sobre los usuarios, lo cual permitirá el análisis y la evaluación de los recursos de archivos con el fin de medir la calidad de los servicios del Archivo.

Los métodos para la recogida de datos referido al estudio de las necesidades de la información se dividen de acuerdo a la relación con el usuario en:

- a. Métodos Directos
- b. Métodos Indirectos

2.2.13.1. Métodos directos

Los métodos directos utilizan técnicas relacionadas con el estudio directo a los usuarios, con un enfoque cualitativo, permite conocer con profundidad, los hábitos y necesidades de información. Según Calva (2004), los métodos que se encuentran en esta categoría son analizados en esta investigación son los siguientes:

- Estudios de comunidad

- Estilos de vida
- Estudios de demanda
- El incidente crítico
- Método Delphi
- Análisis de metas orientadas
- Investigación de mercados
- Estudio de casos.

2.2.13.2. Métodos indirectos

En este tipo de método es de forma más cuantificable ya que como señala Sanz (1994)

(...) permiten conocer de forma indirecta, sin tener que contactarse directamente con el usuario, sus hábitos y necesidades de información”. Esto permite un ahorro de costes en recursos (humano, presupuesto). Las técnicas que forman parte de este método son los siguientes:

- Análisis de citas y análisis de referencias
- Estudios de demanda (préstamo de documentos utilizando algún formato de registro)
- Datos cuantificables de los servicios
- Lo que se va a necesitar
- Establecer las necesidades potenciales.

2.2.13.3. Métodos utilizados para los estudios de usuarios

Los Métodos utilizadas para investigar las necesidades de información, el comportamiento informativo y el nivel de satisfacción son:

2.2.13.4. Investigación de mercados

La investigación de mercados, forma parte de la mercadotecnia y el usuario es visto como un cliente de los servicios de información y como producto sería la información, con el fin analizar las necesidades de los usuarios a los cuales está dirigido al diseño de nuevos productos y servicios; aplicándose para todo tipo de Unidades de Información.

Para llevar a cabo la aplicación de este método deben seguir los siguientes objetivos que son:

- 1) Determinar las características de los usuarios (factores internos)
- 2) Obtener información real en términos específicos
- 3) Ayudar a determinar el desarrollo de las colecciones documentales
- 4) Ayudar a determinar la comunidad de usuarios potenciales para el establecimiento de un nuevo servicio
- 5) Ayuda a determinar las perspectivas su evolución de las demandas de los usuarios.

2.2.13.5 Establecer las necesidades potenciales

Este método parte de identificar temas (información) de interés de un grupo de usuario de alguna institución, considerando las características y rasgos de la institución de la cual formaran parte los usuarios de la información. Un método sería la instalación de buzón de sugerencias que permitirá ver que temas de investigación son de interés con el fin de desarrollar servicios.

2.2.13.6. Análisis de metas orientadas

El análisis orientado a metas estudia al usuario (o un grupo de ellas) está tratando de resolver un problema en común para alcanzar un objetivo; la unidad de información puede

considerarse un referente para resolverla para ello es necesario el conocimiento de los problemas de los usuarios.

En este método se debe conocer perfectamente las características particulares del usuario. Calva (2004) menciona que debe trabajarse con grupos pequeños o usuarios reales para determinar la manifestación que presentan con respecto a sus necesidades de información, se pueda utilizar alguna técnica o instrumento como la observación ordinaria y/o participativa con el grupo, así como la entrevista con sus integrantes, con el fin de identificar de una forma completa sus necesidades de información.

2.2.13.7. Estudios de demanda

Los estudios de demanda son un método cuantificable que permite analizar las demandas informativas de los usuarios dando como estudio los tipos de fuentes utilizados (número de veces solicitados, prestamos) y los servicios de información, nos permitirá conocer el porcentaje de satisfacción, pero no coadyuvará para identificarlas completamente, si mismo permite realizar perfiles de usuarios.

2.2.13.8. Estudios de comunidad

Este método analiza a un grupo de usuarios con similitudes demográficas; con el fin de estudiar los factores externos e internos (características del usuario) que influyen en las necesidades, comportamiento y satisfacción de la información que manifiestan los usuarios.

Según Calva (2004) los estudios de comunidad identifican las necesidades de información solo da respuesta a las siguientes interrogantes:

- a) ¿Cuáles son los asuntos de mayor interés de la comunidad?
- b) ¿Cuáles son los asuntos que son más discutidos en la comunidad?

Se podrá determinar si son sujetos de la comunidad mantienen hábitos similares como la lectura, asistencias a eventos académico, así mismo el estudio del fondo documental y bibliográfico, satisfacen las necesidades las necesidades informativas de los usuarios.

2.2.13.9. Estudios de caso

El estudio de caso consiste en la descripción de un entorno, cual es analizada de manera individual o en grupo, para este método es necesario delimitar el tema de investigación que se requiere conocer y nos permitirá conocer el surgimiento de las necesidades de información y todos los aspectos seguidos y conocer.

Según Hernández (2008) efectuar un estudio de usuarios siguiendo el estudio de caso implica:

- Establecer las preguntas de investigación.
- Determinar el caso.
- Seleccionar las situaciones y los individuos que integran los casos.
- Establecer categorías de análisis.
- Definir las técnicas e instrumentos para recolectar los datos.
- Recoger y registrar los datos.
- Analizar y evaluar la información.
- Elaborar conclusiones.
- Preparar el reporte de la investigación.

2.2.14. Técnicas e instrumentos

2.2.14.1 Técnicas

La técnica se caracteriza porque auxilia en la aplicación del método con la utilización de ciertos instrumentos para la recolección o recogida de datos.

Según Calva (2004) la técnica se centrará con respecto a los estudios de usuarios en tres vertientes principales:

a) Las preguntas desarrolladas a través de esta técnica se deben realizar con detenimiento para la identificación de las necesidades de información, comportamiento informativo y el nivel de satisfacción de los sujetos teniendo dos modalidades:

- Preguntar directamente al sujeto
- Preguntar de forma indirecta (investigador y los usuarios dispersos geográficamente).

b) La observación permite la obtención de datos y registra los comportamientos informativos de los usuarios en el momento del proceso de búsqueda de información. El observador podrá tener una cercanía y ser partícipe de sus conductas o puede estar incluido en un grupo incógnitamente.

c) Datos cuantificables se los servicios: Los resultados recabados por diferentes estudios deben ser plasmados en estadísticas que serán utilizadas como instrumentos para analizar y establecer mejoras.

2.2.14.2. Instrumentos

Los instrumentos permiten recolectar los datos necesarios para ser a analizados en cuanto a que arrojan la información importante sobre el objeto de investigación.

A. El cuestionario

Instrumento eficaz por su bajo costo y su calidad de respuestas que brinda, es necesario su realización con detenimiento con el fin de ajustar a la población estudiada. Para conseguir los datos buscados y evitar confusión al usuario que se hará el cuestionario.

Según Calva (2004) este instrumento puede tener diversas modalidades como son:

- Con preguntas cerradas
- Con preguntas abiertas
- Combinación de las anteriores
- Con escalas
- Aplicarlo directamente (que podría ser una entrevista)
- Enviarlo por correo electrónico.

B. El Formato de entrevista.

Este instrumento es efectivo para conocer y estudiar de forma real a los usuarios que significa estar frente al sujeto de investigación puede tener las siguientes modalidades:

- Entrevista estructurada
- Entrevista libre
- Entrevista semiestructurada

Figura 9

Métodos, tipos de usuarios, técnicas e instrumentos utilizados en el estudio de las necesidades de información

Método	Tipo de usuario	Técnicas		Instrumentos
Investigación de mercados	Potenciales	Muestra	Preguntar	Cuestionario
Estudios de usuarios	Reales	Censo	Preguntar	Cuestionario
	Potenciales	Muestra	Observar	Formato de entrevista Formato de observación Estadísticas

			Usar los datos cuantificables de los servicios	
Análisis de metas orientadas	Reales	Censo	Preguntar Observar	Entrevista Formato de observación
Lo que se va necesitar	Potenciales	Grupos de expertos	Listado de documentos	Lineamientos para elaborar los listados de documentos
Establecer las necesidades potenciales	Reales	Muestra	Preguntar	Cuestionario Entrevista
Método Delphi	Potenciales	Censo Muestra	Preguntar	Cuestionario
Incidente critico	Potenciales Reales	Muestra	Preguntar Observar	Formato de entrevista Formato de observación
Estudio de caso	Potenciales Reales	Muestra	Preguntar Observar	Formato de entrevista Formato de observación
Estilo de vida	Potenciales	Muestra	Preguntar Observar	Formato de entrevista Formato de observación
Estudio de comunidad	Potenciales	Muestra	Preguntar	Cuestionario
Estudio de demanda	Reales	Censo Muestra	Preguntar	Cuestionario Estadísticas

			Usar los datos cuantificables de los servicios	
Análisis de citas y referencias			Datos cuantificables	Formatos diseñados para levantar los datos de las citas y las referencias.

Fuente (Calva, 2005, p. 203)

La figura 9, representa los métodos y técnicas que son aplicables para la realización del estudio de los Usuarios con el fin de promover estrategias de mejoras en los servicios y productos a los usuarios ya sea de modo presencial o virtual.

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Enfoque de la investigación

La presente investigación se inscribe dentro del enfoque mixto, puesto que se combina lo cualitativo con lo cuantitativo, que por lo general van dirigidas a contestar porqué sucede determinado fenómeno, cual es la causa o factor de riesgo asociado a ese fenómeno, por lo cual se busca explicaciones a los hechos.

Hernández, Fernández y Baptista (2007) al respecto mencionan: “El enfoque mixto es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cuantitativos y cualitativos en un mismo estudio o una serie de investigaciones para responder a un planteamiento del problema (...) se usan métodos de los enfoques cuantitativo y cualitativo y pueden involucrar la conversión de datos cuantitativos en cualitativos (Mertens, 2005). Asimismo, el enfoque mixto puede utilizar los dos enfoques para responder distintas preguntas de investigación de un planteamiento del problema”, (p. 755).

En este sentido, la investigación de carácter cualitativo y cuantitativo busca respuestas a los fenómenos sociales y culturales que se generan en las Unidades de Información, más específicamente en los Archivos Centrales, estudiando las diferentes comunidades de usuarios, la aplicación de estudios de usuarios en profesionales, estudiantes, técnicos, entre otros.

Hernández, Fernández y Baptista (2007) al respecto indican que el enfoque cuantitativo utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin de establecer pautas de comportamiento y probar teorías y el enfoque cualitativo, utiliza la recolección, el análisis de datos para afinar las preguntas de investigación o revelar interrogantes en el proceso de interpretación. (p. 7).

Por lo tanto, con el enfoque cualitativo se abordó principalmente en la interacción con los expertos archivólogos, al recurrir en la recolección y el análisis de datos para establecer con exactitud la importancia de la aplicación de los estudios de usuarios en archivos centrales.

El enfoque cuantitativo se abordó para conocer las necesidades de información y el grado de satisfacción de los usuarios sobre el objeto de estudio, esto a partir de la recolección de datos en base a la medición numérica y el análisis de datos, para obtener finalmente la comprobación de la hipótesis.

3.2. Tipo de investigación

La investigación no experimental cuantitativa “Podría definirse como la investigación que se realiza sin manipular deliberadamente variables. Es decir, se trata de estudios donde no hacemos variar en forma intencional las variables independientes para ver su efecto sobre otras variables” (Hernández, Fernández y Baptista, 2007, pág. 205). Es decir, trata de describir, comprender, explicar y transformar la realidad tal como se dan en su contexto natural.

La presente investigación es de tipo descriptivo no experimental, este diseño describe relaciones entre una o más variables en un determinado momento. Se trata también de descripciones, pero no de variables individuales, sino de sus relaciones con el conjunto de la problemática. En este diseño lo que se mide es la relación entre variables en un tiempo determinado. “En la investigación no experimental no es posible manipular las variables o asignar aleatoriamente a los participantes o los tratamientos” (Hernández, Fernández y Baptista, 2007, pág. 205).

Asimismo, se aplicó el estudio explicativo, que pretende establecer las causas del fenómeno que se estudia, se investiga los factores que influyen en la no aplicación de los estudios de usuarios en Archivos Centrales.

3.3. Diseño de la investigación

La presente investigación, se enmarca dentro del diseño de una investigación cuantitativa, se utilizó el diseño de investigación no experimental explicativo con el fin de establecer las causas del fenómeno tal como se da en su contexto natural para luego analizarlos. Asimismo, se complementó con el descriptivo, que tiene como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una población. El procedimiento consiste en recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.

Hernández, Fernández y Baptista (2014) indican que “En un estudio no experimental no se genera ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes, no provocadas intencionalmente en la investigación por quien los realiza” (p. 152).

Asimismo, se utilizó el diseño del proceso de investigación cualitativa fenomenológico para entender las experiencias de expertos en la Archivología sobre el fenómeno de estudio.

Los datos descriptivos pueden ser cuantitativos o cualitativos. En el primer caso suelen estudiar muestras grandes de sujetos. En estudios descriptivos cualitativos se trata de estudios más en profundidad, sobre un número reducido de casos. De todas formas, como veremos, hay que tener presente que en una misma investigación se pueden combinar ambos tipos de datos. (Bisquerra, Rafael: 1989, p. 123)

La presente investigación, está centrada en proponer una metodología y teoría archivística para evaluar la forma más óptima la aplicación de los estudios de usuarios en los Archivos Centrales, y como objeto de estudio tiene al Archivo Central del BCB.

3.3.1. Descripción de la Unidad de Estudio

Según la Ley 1670 el BCB es una institución de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio. En el marco de la política económica del Estado, es función del Banco Central de Bolivia mantener la estabilidad del poder adquisitivo interno de la moneda, para contribuir al desarrollo económico y social. Son atribuciones del Banco Central de Bolivia, en coordinación con la política económica determinada por el Órgano Ejecutivo.

3.3.2. Plan Estratégico Institucional

Mediante Resolución de Directorio No. 172/2018 se aprueba el ajuste al Plan Estratégico Institucional 2016-2020 (Versión 2) del BCB, siendo su objetivo estratégico 6 la de fortalecer la gestión administrativa bajo criterios de calidad, oportunidad y eficiencia, y tiene como Estrategia 6.10 Fortalecer la gestión documental para coadyuvar en el análisis de la información y modernizar los servicios de la Biblioteca del BCB para promover la investigación y el conocimiento económico financiero y social.

3.3.3. Breve Historia del Banco Central de Bolivia

Mediante Ley del 7 de enero de 1911 se fundó el Banco de la Nación Boliviana; el 22 de diciembre de 1913 el Honorable Congreso Nacional sancionó la Ley de 1 de enero de 1914 impulsada por el presidente Ismael Montes, mediante la cual se le otorgó a dicho banco el derecho exclusivo de la emisión de moneda. Desde esa época se perfilaron las funciones de una banca central moderna, hasta que el 20 de julio de 1928 el presidente Hernando Siles Reyes promulgó la Ley 632 que creó el Banco Central de la Nación Boliviana. Poco después, con la modificación de la Ley de Bancos de 20 de abril de 1929, adoptó la denominación de Banco Central de Bolivia que

inició sus actividades el 1 de julio de 1929. (Banco Central de Bolivia, 2018, recuperado de <https://www.bcb.gob.bo/>).

3.3.4. Subgerencia de Gestión Documental y Biblioteca

La Subgerencia de Gestión Documental y Biblioteca, depende de la Gerencia de Administración del BCB y las áreas dependientes de la Subgerencia son el Departamento de Gestión Documental y el Departamento de Biblioteca, que tiene como objetivo fortalecer la gestión documental para coadyuvar en el análisis de la información y modernizar los servicios de la Biblioteca para promover la investigación y el conocimiento económico, social y cultural.

3.3.4.1. Departamento de Gestión Documental

Mediante Resolución de Directorio No. 009/95 de 7 de febrero de 1995, se crea el Departamento de Archivo y mediante Resolución de Directorio No. 082/2009 de fecha 14 de julio de 2009 cambia de nombre por Departamento de Gestión Documental, y tiene como objetivo proveer servicios de información documental íntegros y oportunos para facilitar el análisis y proporcionar un contexto adecuado para la toma de decisiones ejecutivas, privilegiando el conocimiento, la investigación y el estudio. Asimismo, establece las normas y procedimientos para la gestión de documentos en las distintas fases del ciclo vital, que involucra a todos los servidores públicos que participan del análisis, revisión y procesamiento de documentos, con el fin de preservar el fondo documental, en el marco de la conservación del patrimonio histórico y cultural de Bolivia. Actualmente resguarda dos fondos documentales: El Fondo del Banco de la Nación Boliviana (1911-1928) y el Fondo del Banco Central de Bolivia (1928 a la fecha). (Banco Central de Bolivia, 2018, recuperado de <https://www.bcb.gob.bo/>).

En la actualidad las dependencias de archivos del BCB, no cuentan con ambientes adecuados para la organización, preservación y conservación de documentos, debido a que la

mayoría de estos predios son inmuebles que no fueron construidos para el funcionamiento de archivos, y que fueron adecuados por la Institución para el funcionamiento del Archivo.

El Archivo Central comparte instalaciones con la Biblioteca Casto Rojas y la Imprenta del BCB. El Archivo Intermedio e histórico está ubicado en galpones adecuadas en la zona de Rosas Pampa en la Ciudad de El Alto, donde existe un constante incremento anual de los volúmenes de documentación generada por las diferentes gerencias del BCB, lo que ocasiona deficiencias sobre todo en la capacidad de almacenamiento, custodia, preservación y conservación de la documentación.

Asimismo, administra la gestión documental, el trámite documentario, la correspondencia, el sistema de archivos de: Oficinas, Central e Intermedio para apoyar la gestión operativa y administrativa y el Sistema de acreditación y Control de Firmas Autorizadas del BCB.

Figura 10

Organigrama del Departamento de Gestión Documental



Fuente: Elaboración propia, en base al organigrama del BCB

El Archivo Central del Departamento de Gestión Documental del BCB, en cuanto a servicios de información presenta solo datos estadísticos referidos a la cantidad préstamos y consultas de los documentos por lo que se requiere aplicar el Estudio de Usuarios para determinar el grado de satisfacción, los hábitos, comportamientos y necesidades de información frente a los servicios, a fin de optimizar los servicios y productos como también establecer programas y actividades para la capacitación y formación de usuarios, con el fin de satisfacer las necesidades de información de los usuario internos y externos.

3.3.4.2. Series Documentales

Las series documentales que custodia y conserva son las siguientes: Actas de Directorio, Circulares, Estados Contables, Comprobantes contables, Comunicaciones Internas y externas, informes, Resoluciones de Directorio, entre otros, generados en las diferentes áreas y/o unidades organizacionales del BCB.

3.3.4.3. Digitalización

La documentación que ingresa por Ventanilla Única es digitalizada y administrada mediante el Sistema de Gestión de Trámites BCBTRAM, que permite hacer el seguimiento de todo trámite hasta su disposición final. Por su parte, la Gestión de Archivos, presenta debilidades respecto al proceso de digitalización, debido a que se viene realizando esfuerzos por digitalizar la mayor cantidad de documentos, sin embargo, la misma no es suficiente debido a gran cantidad de documentos que ingresan al Archivo Central.

3.3.4.4. Consultas y préstamos

De acuerdo a la temporalidad de la investigación se presenta las estadísticas de consultas y préstamos del Archivo Central, correspondientes a las gestiones 2018 y 2019.

Tabla 1
Préstamo de documentos a las oficinas

Gestiones	Cantidad de documentos	Número de Usuarios
2018	7.943	366
2019	880	212

Fuente: Elaboración propia, en base a datos del Archivo Central del BCB

Tabla 2
Consulta de documentos en sala

Gestiones	Cantidad de documentos	Número de Usuarios
2018	1.879	95
2019	1.758	106

Fuente: Elaboración propia en base a datos del Archivo Central del BCB

Tabla 3
Servicio de documentos digitales

Gestiones	Cantidad de documentos PDF	Número de Usuarios
2018	1.738	312
2019	2.228	351

Fuente: Elaboración propia en base a datos del Archivo Central del BCB

Tabla 4
Servicio de Reprografía

Gestiones	Cantidad de documentos	Número de Usuarios
2018	1.074	38
2019	761	71

Fuente: Elaboración propia, en base a datos del Archivo del BCB

Los cuadros, reflejan cantidades en cuanto a la atención de servicios, consultas y préstamos y el Archivo Central no cuenta con información sobre la satisfacción, el comportamiento, ni las

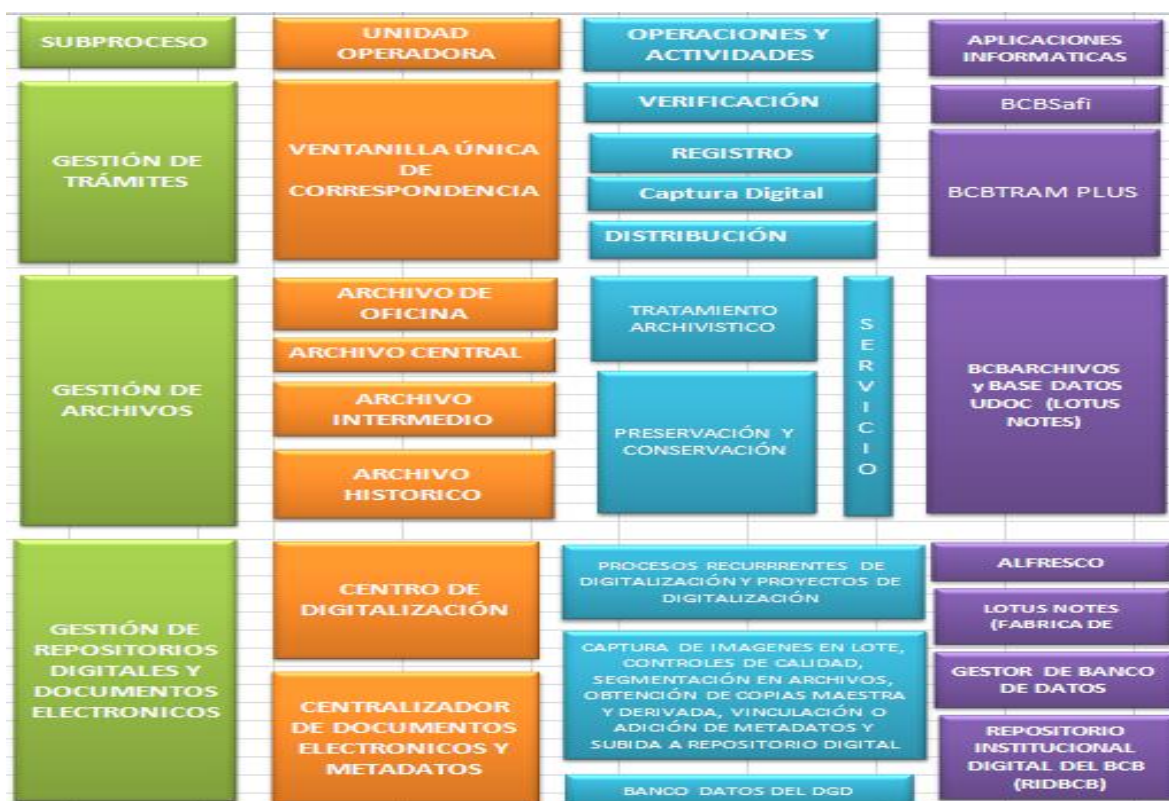
necesidades de información de los usuarios, razón por la que es importante realizar los estudios de usuarios en Archivos.

3.3.4.5. Diseño del Sistema de Gestión Documental

El Sistema de Gestión Documental, está determinada en base a un modelo de Gestión Documental, de acuerdo a la siguiente tabla:

Figura 11

Diseño del Sistema de Gestión Documental sobre 4 ejes



Fuente: (Ramos, M. 2019)

La figura 11 muestra las funciones del Archivo que están determinadas en base a un modelo de Gestión Documental, la misma refleja cuatro subprocesos: Gestión de Trámites, Gestión de Firmas Autorizadas, Gestión de Archivos y Gestión de Repositorios Digitales.

Mediante los métodos directos e indirectos y la técnica de los cuestionarios y entrevistas se aplicará el Estudio de Usuarios a los servidores públicos del BCB, empleando una muestra estratificada.

3.4. Métodos

La palabra método proviene de las dos voces griegas: meta = fin; ódos = camino, es decir el camino para alcanzar un fin. En la investigación se utilizó el método inductivo (enfoque cualitativo), se inicia de lo particular para llegar a lo general. Por consiguiente, mediante el cuestionario se pudo recabar información de los funcionarios del BCB sobre las necesidades y satisfacción de la información del Archivo Central, como también la información de los especialistas y profesionales en Archivos respecto a la aplicación de los Estudios de Usuarios en Archivos. También se aplicó el método deductivo (enfoque cuantitativo); que va de lo general a lo particular.

3.5. Técnicas e Instrumentos

En la presente investigación se aplicó las técnicas e instrumentos que son la entrevista y el cuestionario. Para este propósito, se analizaron los resultados de la investigación mediante el programa estadístico Excel, y luego exportarlos al programa Word.

Asimismo, se aplicó encuestas mediante cuestionarios para identificar las necesidades de información de los usuarios, también se recabó hechos, datos o cifras y cualquier información disponible en el Archivo Central, del objeto de estudio. En consecuencia, el análisis se concentró en los reportes y transferencias cuyo contenido refleja las estadísticas de préstamos y servicios del mencionado Archivo.

3.6. El Cuestionario

“Un cuestionario consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variadas a medir” (Hernández, Fernández y Baptista, 2007, p. 310). Contiene una serie de preguntas cuidadosamente elaboradas sobre uno o varios temas, que se aplican a muchas personas para obtener respuestas, las mismas que procesadas constituyen los datos o indicadores sobre un problema, pueden incluir preguntas cerradas y abiertas.

El instrumento utilizado es el cuestionario y las entrevistas, donde se pretende conocer las necesidades de información como también lo que opinan los encuestados, mediante preguntas realizadas por escritos. El modelo más conocido que utilizo en la investigación, es de Likert, que consiste en una serie de afirmaciones sobre un objetivo determinado. (Ver anexos 1 y 2).

El cuestionario va orientado a conocer las necesidades de información, el comportamiento y el grado de satisfacción de los usuarios del Archivo objeto de estudio, así como también la situación actual de la aplicación de los estudios de usuarios en los Archivos Centrales.

3.7. Población

“Una población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Hernández, Fernández y Baptista, 2007, p. 238). Para la presente investigación la población constituye el conjunto de elementos que forma parte del grupo de estudio, está comprendida por los servidores públicos del BCB.

3.8. Técnicas

3.8.1. Entrevistas

“Las entrevistas se dividen en estructuradas, semiestructuradas o no estructuradas o abiertas (Grinnell, 1997). (...) Las entrevistas semiestructuradas, por su parte, se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para

precisar conceptos u obtener mayor información sobre los temas deseados” (Hernández, Fernández y Baptista, 2007, p. 597). La presente investigación tomo en cuenta la entrevista semiestructurada, puesto que se aplicó una guía de preguntas sobre el tema de la investigación.

3.8.2. Guía de entrevista

En el desarrollo de la investigación se desarrolló una guía de entrevista que contiene preguntas semiestructuradas, dirigidas a profesionales y expertos tanto nacionales como extranjeros en el área de la Archivología. El objeto del instrumento fue el de identificar la opinión que los expertos tenían respecto a la aplicación de los estudios de usuarios en Archivos Centrales. (Ver anexo 2).

Para las entrevistas de la presente investigación se aplicaron las siguientes muestras:

a) La muestra de expertos: “En ciertos estudios es necesaria la opinión de individuos expertos en un tema (...)” (Hernández, 2007, p. 566). En este caso se eligió a profesionales expertos en el campo de la Archivología.

b) La muestra homogénea: “(...) en éstas las unidades a seleccionar poseen un mismo perfil o características o bien, comparten rasgos similares” (Hernández, 2007, p. 567). Es decir, consiste en seleccionar a sujetos que componen una característica particular. En este caso se eligió a profesionales reconocidos con mucha experiencia en el área de la Archivología y profesionales con experiencia de trabajo en las Ciencias de la Información.

3.9. Sujetos y ambientes

3.9.1. Sujetos

Sujetos informantes para la identificación de la importancia de la aplicación de los estudios de usuarios en archivos centrales, los sujetos de quienes se recabo información requerida, fueron expertos en el conocimiento de los estudios de usuarios, tanto profesionales nacionales como

internacionales, docentes y profesionales con alta trayectoria y grado académico, como por ejemplo el Dr. Juan José Calva Gonzales, de nacionalidad mexicana, profesional que viene investigando los usuarios de la información, reconocido a nivel internacional.

3.9.2. Ambiente

La aplicación de los distintos instrumentos de recojo de información se los realizó en las Universidades del Sistema Boliviano; en los ambientes donde se desempeñan los usuarios, así como también en universidades e Instituciones del Exterior del país.

Tabla 5
Expertos nacionales y extranjeros

Nacionalidad	Expertos
Bolivia	4
México	4
España	2
Colombia	2
Perú	2
Argentina	1
Costa Rica	2
Cuba	2
Brasil	2
Uruguay	1
Ecuador	1
Suiza	1
Portugal	1
Total	25

Fuente: Elaboración propia, en base a investigaciones y entrevistas

Tabla 6
Funcionarios del Banco Central de Bolivia

Población Gestiones 2018 y 2019	Funcionarios del BCB
Servidores públicos del BCB	600

Fuente: Elaboración propia, en base a datos del BCB

3.10. Diseño de la muestra

“Para el proceso cuantitativo la muestra es un subgrupo de la población de interés (sobre el cual se recolecta datos, y que tiene que definirse o delimitarse de antemano con precisión), éste deberá ser representativo de la población” (Hernández, Fernández y Baptista, 2006, pág. 236).

Para calcular el tamaño de la muestra de una población finita, se aplicó la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N Z_{(1-\alpha/2)}^2 \hat{p} \hat{q}}{(N - 1) E^2 + Z_{(1-\alpha/2)}^2 \hat{p} \hat{q}}$$

3.10.1 Cálculo de la muestra

Se presenta el siguiente cálculo de la muestra para 600 funcionarios del BCB

N: población

P=0,5, q=0,5 (p=0,5 es el valor en que la muestra toma su máximo tamaño, y q=1-p=0,5)

E: error (10%) (Este valor depende del que hace la muestra, si quiere un error más pequeño, entonces la muestra saldrá más grande)

Z=1,96 Este valor se obtiene de las tablas de distribución normal (para un nivel de confianza del 95%)

1. Para un universo de 600 funcionarios, reemplazando los valores en la fórmula:

$$n = \frac{600 \times 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}{(600 - 1) \times 10^2 + 1,96^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = \frac{576,24}{5,99 + 0,96}$$

$$n = \frac{576,24}{6,95}$$

$$n = 82,9$$

$$n = 100$$

La muestra para 600 funcionarios redondeando es 100 servidores públicos del BCB, donde el nivel de confianza es de 95%, el margen de error del 5%.

3.10.2. Procesamiento de datos

Los datos numéricos encontrados de las relaciones entre las variables y elementos inherentes a la presente investigación fueron sistemáticamente procesados y debidamente tabulados.

3.10.3. Delimitación espacial y temporal

La delimitación espacial de la presente investigación se circunscribe en el ámbito del Archivo Central del BCB, ubicado en la ciudad de La Paz, la misma se encuentra organizada y cuenta con instrumentos requeridos para realizar un estudio de Usuarios.

En cuanto a la delimitación temporal, se centró en los años 2018 y 2019, para analizar la información recopilada con relación a los servicios que presta el Archivo Central durante el

mencionado tiempo, así como también conocer las deficiencias con la finalidad de reforzarlos y satisfacer las necesidades de información de los usuarios internos y externos.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Entrevistas con expertos

Con el objetivo de recoger una información más completa y precisa, se buscó expertos archivólogos de diferentes países, en primera instancia se consideró a expertos de países donde está más avanzado la Ciencia de la Archivología, como ser Colombia, México, España, Perú, Argentina, Brasil, entre otros países. También se recurrió a entrevistar a destacados profesionales en el campo de la archivología boliviana, dichos expertos dieron abundante información sobre los estudios de usuarios en Archivos. Para recabar esta información se tuvo que hacer viajes a otros países, departamentos de Bolivia, donde residen algunos expertos, en otros casos se obtuvo información mediante correo electrónico, el uso de las redes sociales y los medios digitales que nos permitieron recabar información.

Toda esta información se vació en matrices diseñadas en Excel, para consensuar la información, luego se realizó la interpretación de los resultados de las entrevistas en matrices valor cualitativa (ver anexo 1)

A continuación, se presenta el detalle de los expertos archivólogos entrevistados:

Figura 12
Expertos entrevistados nacionales y extranjeros

No.	NOMBRES	PAIS	BIOGRAFIA – ESTUDIOS REALIZADOS
1	Juan José Calva González	México	Doctorado en ciencias de la Información por la Universidad Complutense de Madrid, 2001 Master en Bibliotecología, 1998 Licenciatura en Bibliotecología, 1988

			<p>Docente de Asignatura en el Colegio de Bibliotecología de la Facultad de Filosofía y Letras (UNAM), 1989</p> <p>Catedrático en el Programa de Estudios de Posgrado en Bibliotecología y Estudios de la Información, 2001</p> <p>Tutor y Profesor de Posgrado En Bibliotecología y ciencias de la Información.</p> <p>Es editor académico de la revista Investigación Bibliotecológica. Es árbitro de las revistas Investigación Bibliotecológica, Revista Interamericana de Bibliotecología y de Hemera: revistas de ciencias bibliotecológicas y de la información. Fue editor general y fundador de la revista Liber.</p>
2	Juan Carlos García Fuentes	Colombia	<p>Presidente de la Fundación Archivistas en Red</p> <p>Administrador Documental</p> <p>Especialista en Gestión Documental y Archivos</p> <p>Docente de Archivística y Gestión Documental</p>
3	Marco Antonio Gózar Llanos	Perú	<p>Egresado de la Escuela Nacional de Archiveros – Archivo General de la Nación del Perú, en la cual recibió su formación archivística formal. Su aprendizaje archivístico nació con el contacto directo y permanente con más de 50 archivos, entre públicos y privados.</p>

			<p>Consultor Archivístico independiente, 2007</p> <p>Líder del Equipo de Especialistas en Administración de Archivos de la Empresa COINN Consultores Integrales en Archivos S.A.C., 2013</p> <p>Todos los artículos de opinión archivística de su autoría son financiados por COINN Consultores Integrales en Archivos S.A.C., como parte de su Proyecto de Alfabetización Archivística.</p>
4	Gustavo Villanueva Bazán	México	<p>Académico del Instituto de Investigaciones sobre la Universidad y la Educación de la UNAM México.</p> <p>Licenciado en Biblioteconomía y Archivonomía.</p>
5	Rosa Elba Chacón Escobar	México	<p>Doctora en ciencia de la Información por la Universidad Complutense de Madrid, España.</p> <p>Maestra en Educación Superior por la Universidad Autónoma de Chiapas.</p> <p>Licenciada en Biblioteconomía por la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía.</p> <p>Directora de Bibliotecas Públicas en el Estado de Chiapas 1984-1989 Instituto Chiapaneco de Culturas.</p> <p>Profesora titular de tiempo completo definitivo en la Facultad de Humanidades Campus VI de la</p>

			Universidad Autónoma de Chiapas y en la Especialidad en Procesos Culturales Lector-escritores.
6	Concepción Mendo Carmona	España	<p>Doctora en Historia Medieval por la Universidad Complutense de Madrid, 1994</p> <p>Catedrática de Escuela Universitaria en la Facultad de Ciencias de la Documentación de la Universidad Complutense de Madrid, 2002</p> <p>Su actividad docente se inició en el curso académico 1990-1991 y se ha centrado en las materias de Archivística y estudio del documento en todas las épocas de la Edad Media al momento actual.</p>
7	Isabel Villaseñor Rodríguez	España	<p>Doctorado en Ciencias de la Información por la Universidad Complutense de Madrid, 2007</p> <p>Licenciada en Filosofía Hispánica por la Universidad Complutense de Madrid, 1981</p> <p>Docente de Maestría de Investigación en Investigación Científica en Humanidades y ciencias de la Educación.</p> <p>Profesor Titular de la Universidad Complutense de Madrid.</p> <p>Secretaria Académica del Departamento de Biblioteconomía y documentación de la Universidad complutense de Madrid.</p>

8	Laureano Ascensao de Macedo	Portugal	Funcionario público, de profesión Archivista, Bibliotecario, Documentalista, profesor e investigador en el área de las ciencias de la información.
9	Fernanda Frasson Martendal	Brasil	<p>Licenciada en Archivología, Magíster en Ciencias de la Información por la Universidad Federal de Santa Catarina-Brasil y Doctoranda en Ciencias Sociales por la Universidad de Buenos Aires-Argentina.</p> <p>Actualmente es Docente del Departamento de Ciencias de la Información de la Universidad Nacional del Nordeste (UNNE), en la asignatura Estudios de usuarios.</p> <p>Participa del proyecto de investigación “Los Archivos y la gestión documental en las instituciones educativas públicas de los niveles inicial, primario, secundario y superior de la ciudad de Resistencia” (UNNE) y del equipo de investigación "Organización del Conocimiento y Gestión Documental" (UFSC-Brasil).</p>
10	Mónica Isabel Martins Ocampo	Uruguay	<p>Licenciada en Archivología, Egresada de Facultad de Información y Comunicación.</p> <p>Consultor Archivista.</p>

			Trabaja en la Agencia de Gobierno Electrónico y la Sociedad de la Información y el conocimiento (AGESIC), Presidencia de la Republica.
11	Juan Miguel Castillo Fonseca	México	<p>Doctor en Ciencias de la Información. Universidad Complutense de Madrid. (UCM) CUM LAUDE.</p> <p>Maestro en Bibliotecología y Estudios de la Información. Universidad Autónoma de México. (UNAM).</p> <p>Diplomado en información y nuevas tecnologías. El Colegio de México. Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. ENBA.</p> <p>Licenciado en Archivonomía. Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. (ENBA)</p> <p>Miembro del Sistema Nacional de Investigadores. NIVEL 1. 2019-2022. CONACYT.</p> <p>Profesor Investigador. NIVEL VI.</p>
12	Victo Hugo Arévalo Jordán	Argentina	<p>Curso estudios en la Universidad Mayor de San Andrés, Universidad Nacional de Córdoba, Argentina. Se desempeñó como docente en la cátedra de Paleografía y Diplomática Hispanoamericana en la carrera de Licenciatura en Archivología, Universidad Autónoma de Entre Ríos y en la Facultad de Historia (Paraná y Concepción del Uruguay) y en varias cátedras correspondiente a la Carrera de Archivística del Instituto Superior No. 12 de Santa Fe, entre otras</p>

			que se mencionan: Teoría Archivística, Técnicas descriptivas, Conservación y Restauración Documentaria, Archivonomía y Planificación Archivística. Autor de numerosas obras en el campo de conocimiento Archivológicos.
13	Anabel Cheda Ravelo	Cuba	Directora en Archivo Histórico Provincial de Pinar del Rio, Estudio en Instituto Superior Pedagógico Pinar del Rio.
14	Bertha Olivia Rodríguez Lemus	Cuba	Licenciada en Educación en la Especialidad Español Literatura. Especialista en Servicios Archivísticos.
15	Héctor Manuel Alvarado Ballén	Colombia	Director Departamento de Gestión Documental del Banco de la República de Colombia. Especialista en gestión documental
16	Yayner Sruh Rodríguez	Costa Rica	Ejecutivo Área Archivo Central Departamento Gestión de Calidad División Gestión y Desarrollo
17	Anna Szlejcher	Alemania	Magister en Patrimonio Cultural Material. Coordinadora General de GERIBEAU ALA (Grupo de Expertos Red Iberoamericana de Enseñanza Archivística Universitaria – Asociación Latinoamericana de Archivos.

18	Patricio Freyre	Ecuador	<p>Director de la Biblioteca de la Universidad Yachay Tech,</p> <p>Docente de Diplomados y Maestría en algunas universidades del Ecuador, con experiencia en Archivos.</p>
19	Daniel Flores	Brasil	<p>Docente da Archivologia do PPGCI UFF</p> <p>Líder do Grupo de Pesquisa CNPq UFF Ged/A - Documentos Digitais.</p>
20	Luis Fernando Jaén García	Costa Rica	<p>Doctorado en Documentación por la Universidad Carlos III de Madrid, España.</p> <p>Profesor en la Sección de Archivística de la Escuela de Historia de la Universidad de Costa Rica.</p> <p>Jefe de Departamento Archivo Histórico del Archivo Nacional de Costa Rica.</p>
21	Elizabeth Gladys Ascencio Jurado	Perú	<p>Master en Gestión de la Información y del Conocimiento por la Universidad “Paul Valery” Montpellier 3, Francia.</p> <p>Egresada de la Maestría con mención en Gerencia Educativa por la Universidad Nacional Federico Villarreal.</p> <p>Diplomada en Interculturalidad e Identidad por la Universidad Mayor de San Marcos.</p> <p>Licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.</p>

			Docente de la Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
22	Luis Oporto Ordóñez	Bolivia	Maestría y Licenciatura en Historia por la UMSA Docente Titular de UMSA. Director de la Biblioteca y archivo Histórico de la Asamblea Legislativa Plurinacional de Bolivia. Autor de varios libros y artículos relacionados con la Archivística boliviana. Editor de la Revista Fuentes que edita la Biblioteca y archivo Histórico de la Asamblea Legislativa Plurinacional de Bolivia. Presidente de la Fundación Cultural del BCB.
23	Simón Cuba Quispe	Bolivia	Máster en Gestión Documental y Administración de Archivos por la Universidad Internacional de Andalucía UNIA-España, 2005-2006. Maestría en Educación Superior y Psicopedagogía por la UMSA. Licenciado en Historia por la UMSA 2002-2006
24	Marco Antonio Ramos	Bolivia	Licenciado en Bibliotecología y Ciencias de Información con especialidad en Archivos. Desempeño cargos como Subgerente de Gestión Documental y Biblioteca, y jefe de Gestión Documental del Banco Central de Bolivia.

			Docente de Posgrado en la Universidad Pública de El Alto UPEA. Especialista en organización de Archivos.
25	Gabriel Rivera	Bolivia	Jefe de Unidad de Archivo del Archivo y Bibliotecas Nacionales de Bolivia, actualmente se desempeña como director, de profesión Abogado y Archivista.

Fuente: Elaboración propia, en base a investigaciones realizadas

4.2. Resultados y discusión

En este capítulo se presentan los resultados y la discusión de la investigación con la aplicación de los instrumentos propuestos mediante una guía de preguntas para la entrevista a expertos y profesionales, y el cuestionario aplicado a los servidores públicos del BCB. En el caso de los instrumentos cualitativos o abiertos los resultados se presentan de manera escrita a través de una matriz de reducción de datos que contiene detalles de las dimensiones y sus respectivas preguntas y respuestas sobre el tema de la investigación.

Para el caso de los resultados del instrumento cuantitativo, cuestionario aplicado a los servidores públicos del BCB, los datos proporcionados se procesaron por medio de la estadística descriptiva abarcando a cada una de las preguntas que responde a las dimensiones de las categorías de investigación. También se utilizó la distribución de frecuencias reflejadas en porcentajes, donde los resultados se presentan a través de figuras.

4.3. Resultados de los instrumentos cualitativos

Se presenta el resultado y discusión de la entrevista aplicada a los expertos y profesionales en Archivología. Los resultados y discusión de las entrevistas realizadas a los expertos y profesionales en Archivología se desglosan en una matriz elaborada.

El anexo No. 3 presenta las glosas o notas de las entrevistas realizadas a los expertos y profesionales en Archivología.

De las entrevistas aplicadas a los expertos en Archivología se puede extraer lo siguiente:

➤ Los expertos archivólogos entrevistados, coincidieron en responder que los Estudios de Usuarios aplicados en Archivos Centrales es un tema muy poco abordado e investigado en el campo de la Archivología tanto a nivel nacional como internacional, no existiendo un método común que podría aplicarse debido a los diferentes tipos de archivos que existen, sin embargo, el planteamiento de un modelo podría servir para desarrollar otras propuestas. Asimismo, mencionaron la importancia de la aplicación que permitirá establecer las prioridades en el tratamiento archivístico de los fondos documentales más solicitados; así como también perfeccionar las políticas archivísticas enfocadas en los usuarios, determinar sus perfiles, sus necesidades y la usabilidad de la documentación demandada. En Bolivia su importancia radica en establecer la naturaleza de los servicios, en función a los derechos que rigen en la actualidad en la Constitución Política del Estado Plurinacional, todo ello con el fin de satisfacer las necesidades de información de los usuarios hasta sobrepasar las expectativas.

➤ Desde la experiencia de los expertos de las Unidades de Información, se asevera que los archivólogos tienen dificultades para llevar adelante esta aplicación debido a que su trabajo se concentra más en el tratamiento archivístico, en la elaboración de

instrumentos descriptivos, por lo tanto, su esfuerzo, con la asignación de recursos económicos se enfoca más a la identificación, organización, descripción y conservación de los documentos del Archivo. No obstante, consideran también que, si el Archivo tiene las condiciones, recursos y posibilidades de aplicar los estudios de usuarios, los mismos serían útiles para el Archivo y los usuarios.

➤ La entrevista a los expertos dejó claro que la aplicación de los estudios de usuarios en Archivos Centrales es importante no solo porque nos permitirá el diseño de nuevos productos y servicios, sino también para perfeccionar la política archivística, inclusive para modificar o perfeccionar los servicios que se están prestando para optimizarlos o definitivamente crear un nuevo servicio o brindar un producto adicional que le pueda dar el archivo a la comunidad de usuarios de tal forma garantizar la atención oportuna y confiable, ofreciendo servicios acorde a las necesidades y requerimientos de quienes solicitan la información. Además, manifiestan que también dará la posibilidad de ver qué tipo de usuario puede acceder a él según el tipo de documento que sea en el contexto al que pertenece.

➤ Los expertos mencionan que es importante aplicar los estudios de usuarios en los Archivos Centrales, puesto que los documentos que fueron transferidos desde los archivos de oficina al Archivo Central, se conservan y custodian en ella son de consulta aún activa y su importancia radica principalmente en satisfacer las necesidades de información de los usuarios tanto internos como externos.

➤ Los expertos entrevistados mencionaron que la aplicación de los estudios de usuarios se debe aplicar en las 3 fases del ciclo vital de los documentos, debido a que las funciones archivísticas o actividades deben ser realizadas desde la primera fase del ciclo

vital, es decir desde su producción, desde su génesis del documento de archivo hasta su disposición final. En tal sentido la idea de que los estudios de usuarios se aplicarían solamente en la tercera fase del ciclo vital de documentos, ya está ultra pasada, estamos viviendo una ruptura de paradigmas y de transición paradigmática en los Archivos y en los estudios de usuarios debido a las nuevas tendencias teóricas que responden a los cambios tecnológicos, sociales y culturales de cada país.

➤ La entrevista a los expertos dejó claro que la aplicación de los estudios de usuarios es importante en los distintos tipos de archivo, como en el de oficina o gestión, central, intermedio e histórico, dejando claro que deben ser aplicados en todo el ciclo de vida del documento.

➤ Asimismo, manifestaron que los estudios de usuarios son herramientas útiles en la proyección del Archivo, en sus diversos momentos, y permiten sobre todo establecer las bases para ofrecer a la sociedad de la información servicios eficaces, oportunos, veraces, acorde a las necesidades y requerimientos de quienes solicitan la información.

➤ En esta nueva era digital, los expertos reconocen que se debe fortalecer y profundizar los estudios de usuarios en el ámbito de la interacción de los servicios físicos y digitales. En lo que se refiere a entornos digitales los archivos deben disponer medios y herramientas para la participación de los usuarios en el diseño de los servicios de información, así como para la descripción de recursos informacionales. El usuario debe tener un papel activo en la construcción de servicios y productos de información, pero se debe considerar los factores externos como el entorno social, económico, político y cultural.

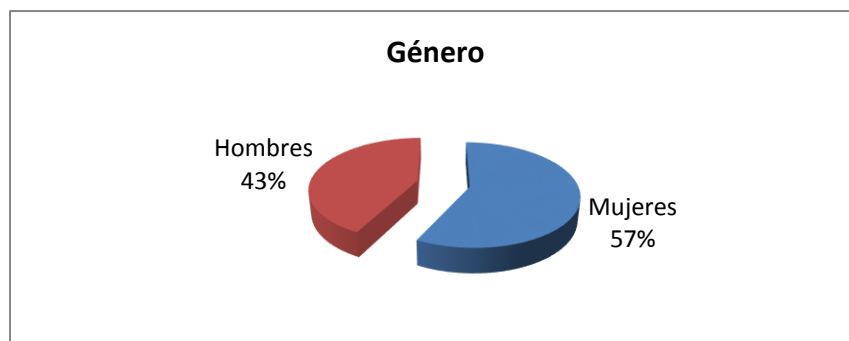
➤ Asimismo, algunos expertos consideran a los estudios de usuarios en Archivos como una herramienta del marketing que permite obtener información para mejorar la calidad de los servicios del Archivo. Sin embargo, también se reconoce que no existe una teoría abundante que desarrolle teoría ni metodológicamente desde la óptica del marketing, ni la valorización, ni visión en la atención de los usuarios como clientes. También se compara a los estudios de usuarios desde el punto de vista del marketing como estudios de mercado, puesto que tienen el mismo objetivo, sin embargo, el primero es visto desde el punto de la Archivística y el segundo desde el punto de vista del Marketing.

4.4. Resultados de los instrumentos cuantitativos

Se presenta resultados de los cuestionarios aplicados a los servidores públicos del BCB de la ciudad de La Paz. El cuestionario se aplicó a 100 funcionarios.

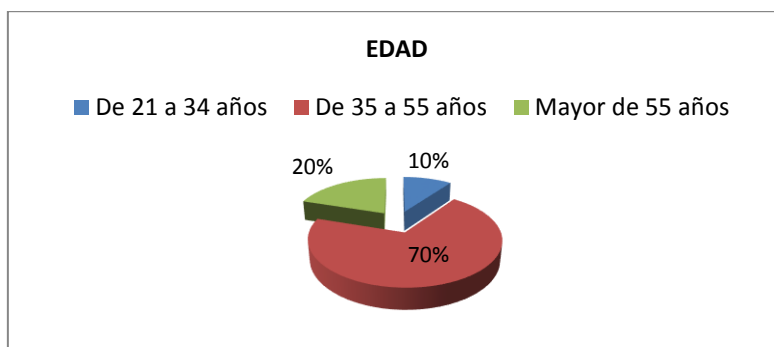
4.5. Resultados de la investigación del trabajo de campo

Gráfico 1



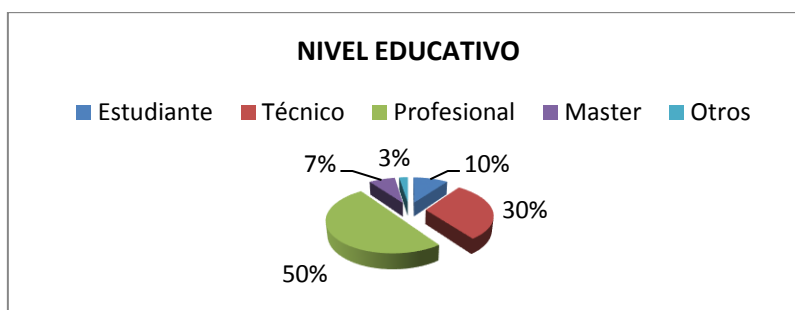
Fuente: Elaboración propia, en base a encuestas

De las encuestas realizadas 57 son mujeres, representando el 57% y 43 son hombres, que representa al 43%, haciendo un total de 100%.

Gráfico 2

Fuente: Elaboración propia, en base a encuestas

De un total de 100 encuestas aplicadas, (10%) oscilan entre 21 a 34 años, (70%), tienen entre 35 a 55 años y (20%) se encuentran de 55 a más años, por lo que la mayor cantidad de encuestados son personas entre 35 a 55 años.

Gráfico 3

Fuente: Elaboración propia, en base a encuestas

De un total de la muestra realizada a diferentes segmentos, (10%) son estudiantes, (30%), representan a técnicos, (50%) son profesionales y con maestría 7 personas que son el 7%, quedando 3 funcionarios en otros con el 3%, por lo que la mayor parte de los encuestados tienen un nivel educativo profesional. Entre los técnicos se encuentran en su mayoría a las secretarías que administran los archivos de oficina, como también algunos ujieres. La tipología de profesionales está conformada por economistas, abogados, administradores de empresas, auditores, archivólogos, historiados, informáticos, bibliotecólogos entre otras profesiones, quienes demandan

información del Archivo. Esta tipología corresponde a los usuarios internos, sujetos de la presente investigación.

Datos Sobre Satisfacción de Necesidades de Información del Archivo Central

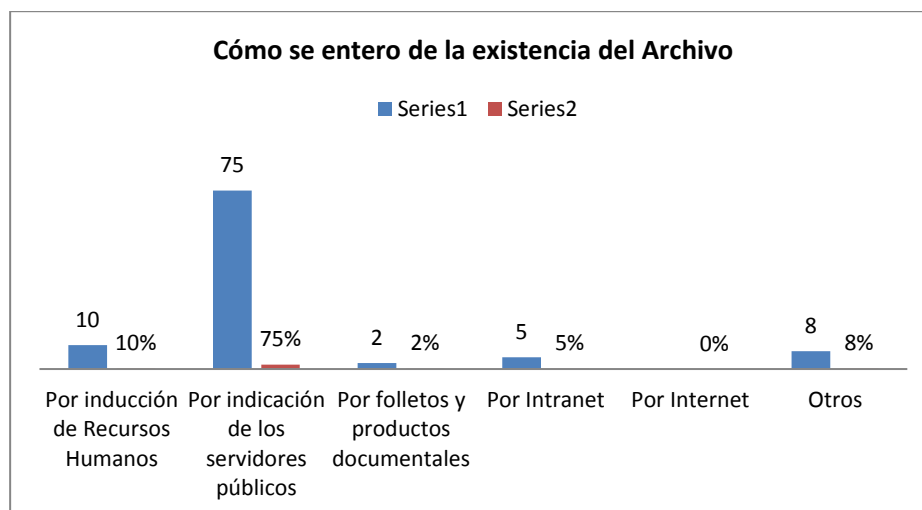
Gráfico 4



Fuente: Elaboración propia, en base a encuestas

Del total de la muestra realizada, un 65% requiere información del Archivo ocasionalmente; un 30% necesita información constantemente y un 5% rara vez, por lo tanto, el gráfico muestra que la mayor parte de los usuarios internos del BCB utilizan y requieren información ocasionalmente, lo que refleja que los usuarios solo recurren al Archivo para realizar algún trabajo en el ejercicio de sus funciones y según lo que expresaron cuando concluyen la misma ya no requieren acudir a la Unidad de Información.

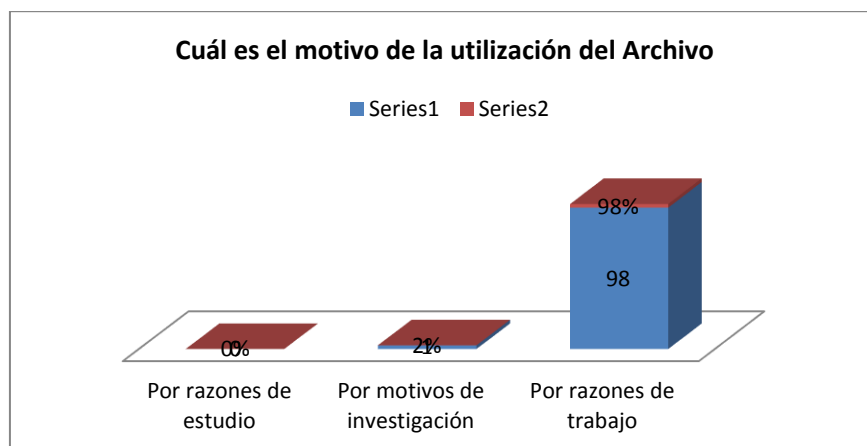
Gráfico 5



Fuente: Elaboración propia, en base a encuestas

Un 10% se enteró de la existencia del Archivo por inducción de la Gerencia de Recursos Humanos; un 75% por indicación de servidores públicos; un 2% por folletos y productos documentales; un 5% por medio de la intranet y un 8% por otros medios, quedando el internet con un 0%. Los resultados reflejan que existe muy poca difusión y promoción del Archivo Central, con relación a los medios de folletos y productos documentales y peor aún el uso del internet como medio de difusión de los productos y servicios del Archivo. El medio más usado es por indicación de los servidores públicos, lo que en marketing se llama promoción de boca a boca, que es una técnica que consiste en pasar información por medios verbales de persona a persona, no usando ningún medio de comunicación.

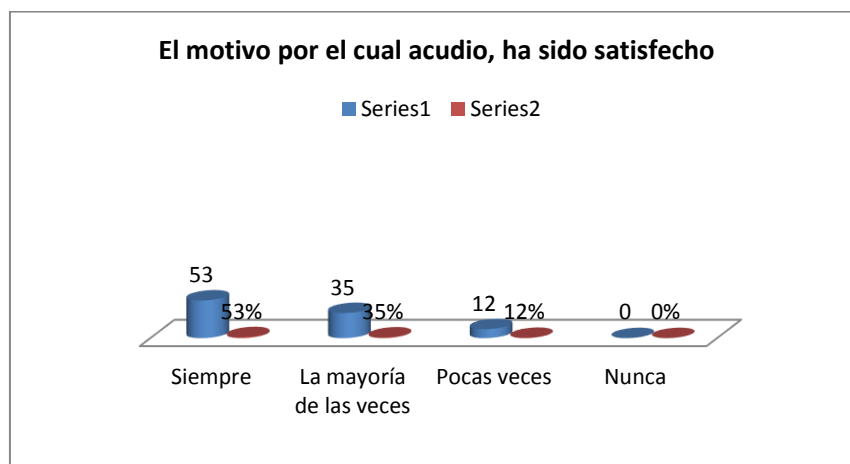
Gráfico 6



Fuente: Elaboración propia, en base a encuestas

Los resultados del gráfico muestran que el motivo por el que utilizan más el Archivo Central es por razones de trabajo en un 98% y un 2% por razones de investigación, quedando en un 0% por razones de estudio, por lo que se puede decir que el Archivo Central proporciona información a los usuarios para apoyo al trabajo de los mismos y cumple su misión en la custodia, administración y conservación de los documentos en cualquier soporte con valor administrativo, legal, contable, etc., los mismos que son transferidos por los diferentes archivos de oficina con el objetivo de prestar servicios de información a usuarios internos y externos.

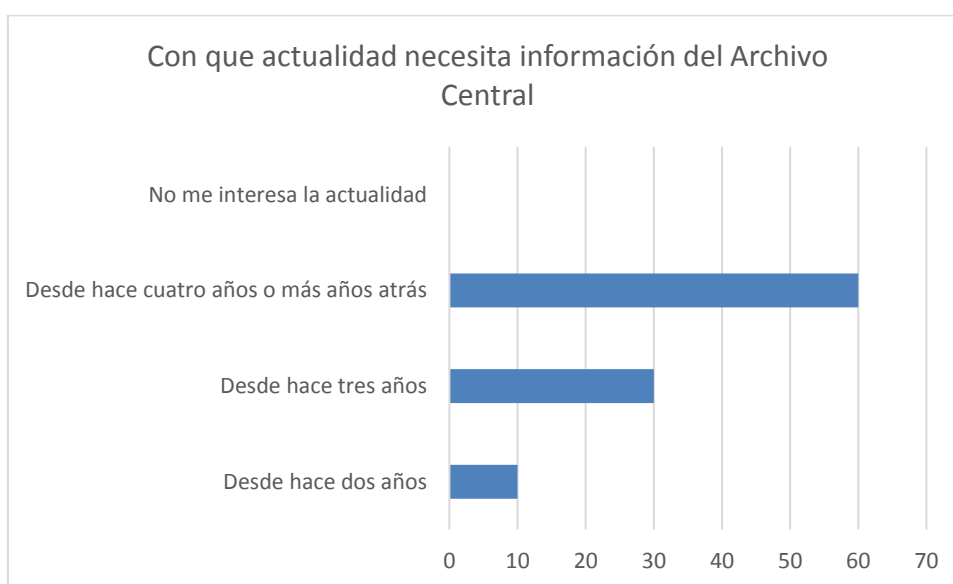
Gráfico 7



Fuente: Elaboración propia, en base a encuestas

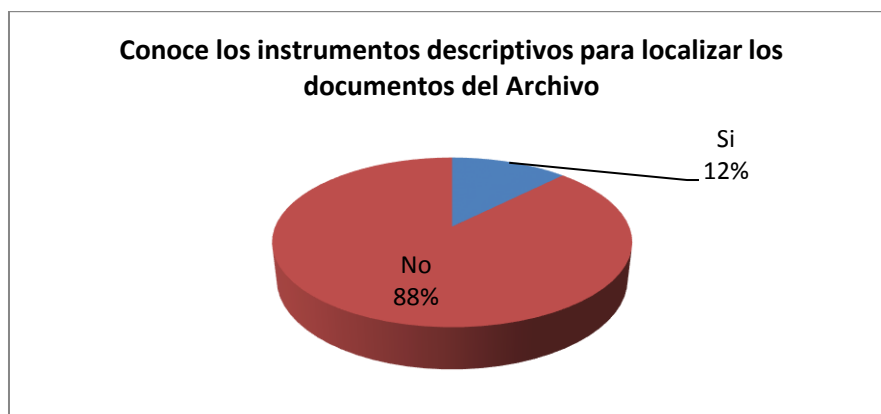
Los resultados del gráfico muestran que un 53% de funcionarios han satisfecho sus necesidades de información siempre; un 35% la mayoría de las veces y un 12% pocas veces, quedando con un 0% la opción nunca, lo cual demuestra que más del 50% de usuarios satisfacen sus necesidades información. Sin embargo, el Archivo debería realizar una evaluación de los servicios y productos que presta a fin de satisfacer las necesidades de información de la mayoría de los usuarios.

Gráfico 8



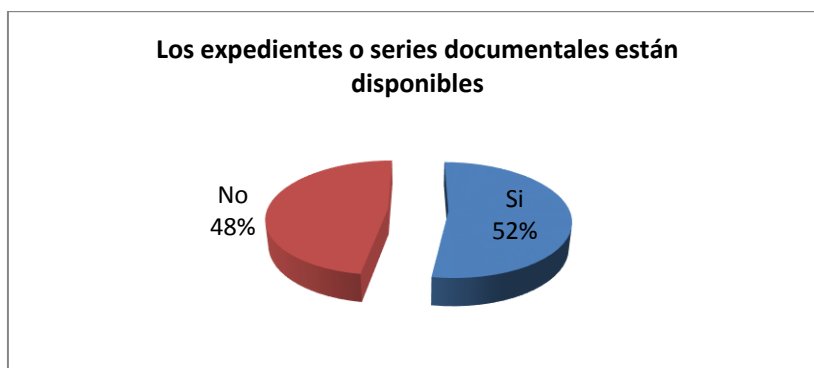
Fuente: Elaboración propia, en base a encuestas

Los resultados del gráfico muestran que un 60% de usuarios requieren la información de hace cuatro años atrás; un 30% requiere de hace tres años atrás y un 10% de hace dos años atrás, lo cual demuestra que la gran mayoría de usuarios requiere información de hace más de cuatro para el desarrollo de su actividad laboral, esto también se debe a que en los Archivos de oficina los documentos tienen permanencia hasta los 2 años cuando corresponda, posteriormente son transferidos al Archivo Central.

Gráfico 9

Fuente: Elaboración propia, en base a encuestas

Los resultados del gráfico muestran que un 12% de funcionarios conocen los instrumentos descriptivos para la localización de documentos y un 88% no conoce, por lo que se debe realizar mayor difusión de estas herramientas de trabajo para que puedan usar los mismos en la búsqueda de información y también exista orientación y capacitación constante para una búsqueda y recuperación de la información en forma eficiente.

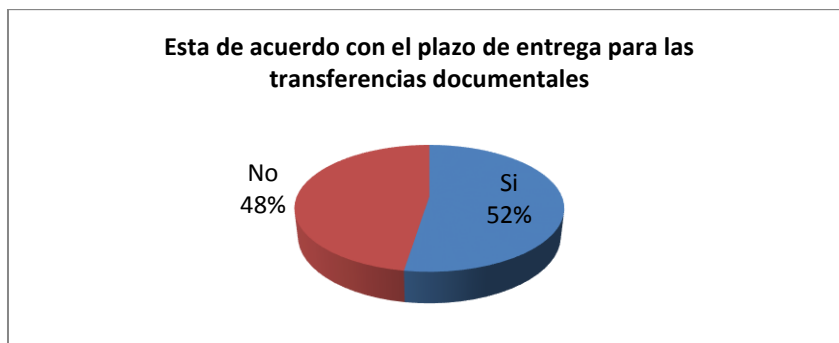
Gráfico 10

Fuente: Elaboración propia, en base a encuestas

Los resultados del gráfico muestran que para un 52% de funcionarios los expedientes están disponibles y para un 48% no están disponibles, esto se debe al poco espacio físico que tiene el Archivo Central y los documentos en la mayoría de los casos se encuentran en el Archivo

Intermedio, que está ubicado en la ciudad de El Alto, en la zona de Senkata, razón por la que existe demora en la entrega de los expedientes a los usuarios.

Gráfico 11



Fuente: Elaboración propia, en base a encuestas

Los resultados del gráfico muestran que un 52% de funcionarios está de acuerdo con el plazo de entrega para las transferencias documentales y un 48% no está de acuerdo, este resultado se debe a que los servidores públicos mencionaron que existe documentos que si bien deben ser transferidos al Archivo Central, pero aún son de consulta constante, por lo que sugieren que para cada Departamento o Área se realice una evaluación y análisis sobre la usabilidad de los documentos y de esta forma se determine cada cuando tiempo deben ser transferidos al Archivo Central.

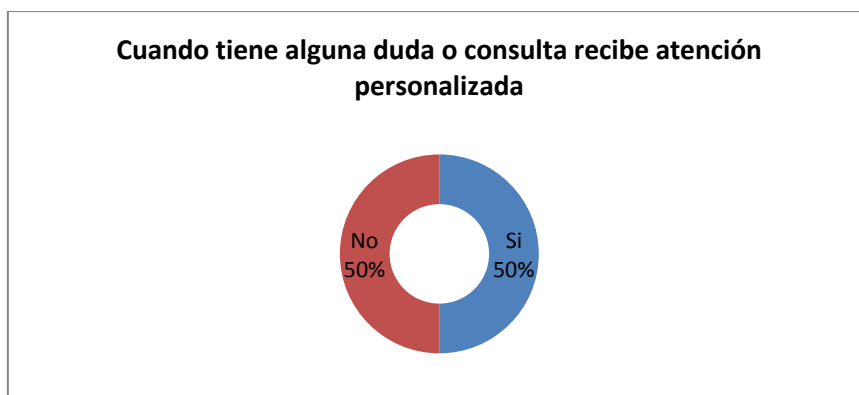
Gráfico 12



Fuente: Elaboración propia, en base a encuestas

Los resultados del gráfico muestran que un 22% de funcionarios conocen las normas y disposiciones vigentes que regulan el servicio de consultas, préstamos, fotocopias, digitalización y legalización del Archivo Central y un 78% no conoce, por lo que se debe realizar mayor difusión de la normativa vigente, mediante la implementación de estrategias de marketing para la difusión mediante folletos, trípticos, boletines, guías entre otros materiales, y de esta forma cumplir con los plazos de préstamos como también con el correcto uso y cuidado de los documentos.

Gráfico 13



Fuente: Elaboración propia, en base a encuestas

Los resultados del gráfico muestran que un 50% de usuarios recibe atención personalizada cuando tiene alguna duda o consulta de documentos del Archivo y en contraposición un 50% indica que no recibe atención personalizada, lo cual demuestra que se debe mejorar la atención al usuario prestando un trato personalizado, y se den cursos de capacitación de atención al usuario, como también los funcionarios del Archivo reciban cursos de capacitación de atención al cliente, se sugiere se implemente la alfabetización informacional, de tal forma llegar a un mayor porcentaje de funcionarios satisfechos con el servicio del Archivo.

Gráfico 14

Fuente: Elaboración propia, en base a encuestas

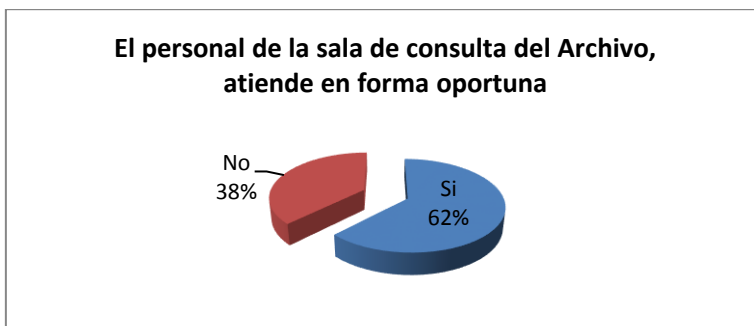
Los resultados del gráfico muestran que un 7% si recibió capacitación sobre el acervo documental que custodia el Archivo Central y un 93% no recibió capacitación, lo cual demuestra que el Archivo Central debe elaborar un programa de capacitación o alfabetización informacional archivística para los servidores públicos el mismo que incluya todos los acervos documentales que custodia el Archivo, para que conozcan el acervo documental que custodia el Archivo y puedan localizar la información documental cuando así lo requieran.

Gráfico 15

Fuente: Elaboración propia, en base a encuestas

Los resultados del gráfico muestran que un 30% si recibió información complementaria sobre su solicitud para ampliar las fuentes que sustentan su consulta o trabajo y un 70% no recibió información complementaria, por lo que se deduce que los funcionarios del Archivo Central solo proporcionan la información que solicita el usuario, lo que refleja que el servicio no es proactivo.

Gráfico 16

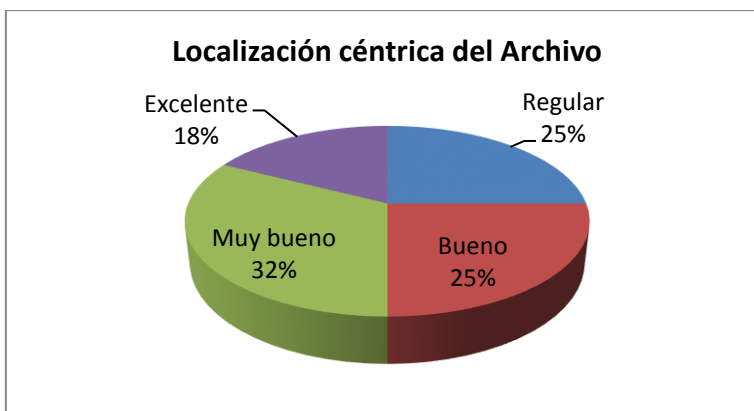


Fuente: Elaboración propia, en base a encuestas

Los resultados del gráfico muestran que un 38% de funcionarios no reciben en forma oportuna la atención del personal de la sala de consulta del Archivo y un 62% indica que, si recibe atención en forma oportuna, lo cual demuestra que una mayoría de usuarios están satisfechos con los servicios que dan el personal del Archivo Central.

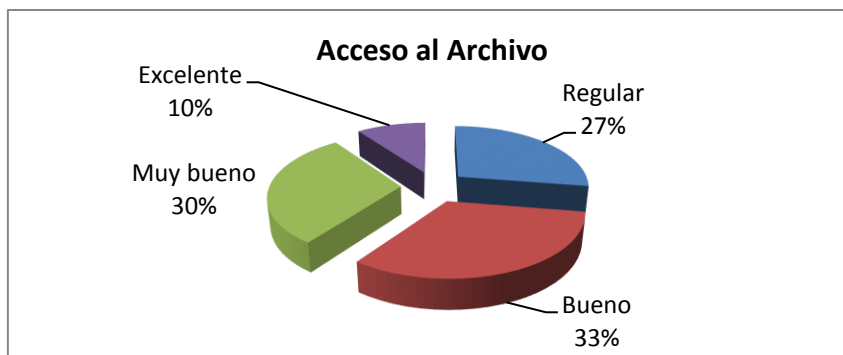
Grado de Uso y Satisfacción sobre los Productos y Servicios del Archivo

Gráfico 17



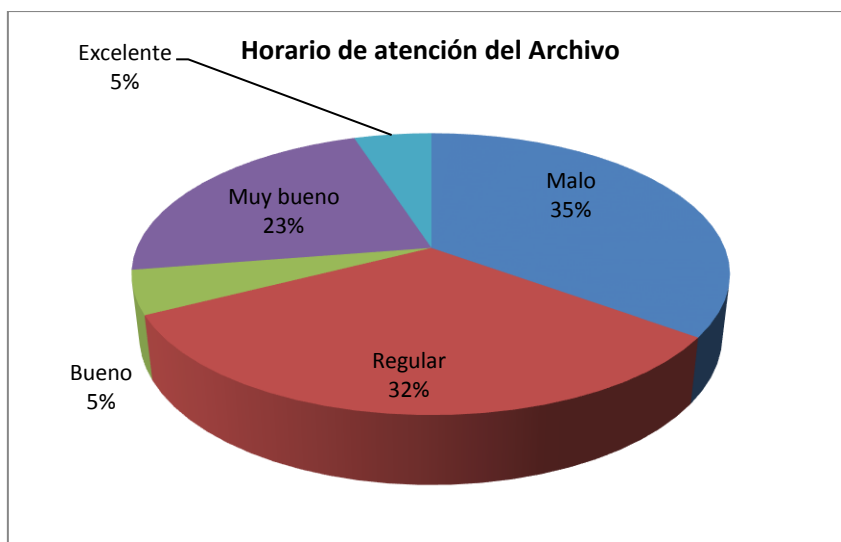
Fuente: Elaboración propia, en base a encuestas

Los resultados del gráfico muestran que para un 18% de usuarios la localización del Archivo es excelente; un 32% muy bueno, un 25% bueno y un 25% regular, lo que evidencia que la gran mayoría de usuarios están satisfechos con la localización del Archivo Central.

Gráfico 18

Fuente: Elaboración propia, en base a encuestas

Los resultados del gráfico muestran que para un 10% de funcionarios el acceso al Archivo es excelente; para 30% muy bueno, un 33% bueno y un 27% regular, lo evidencia que la gran mayoría de servidores públicos están satisfechos con el acceso al Archivo.

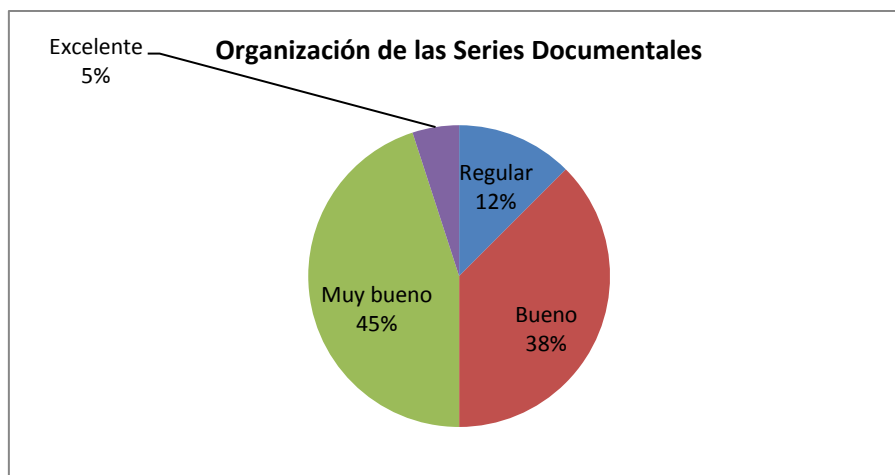
Gráfico 19

Fuente: Elaboración propia, en base a encuestas

Los resultados del gráfico muestran que para un 5% de funcionarios el horario de atención del Archivo es excelente; para un 23% muy bueno, un 5% considera bueno, un 32% regular y un

5% malo, lo evidencia que no existe conformidad con el horario de atención, por lo que se debe replantear el horario; ampliando las horas de atención y el horario continuo, aspecto que fue manifestado por algunos usuarios del BCB.

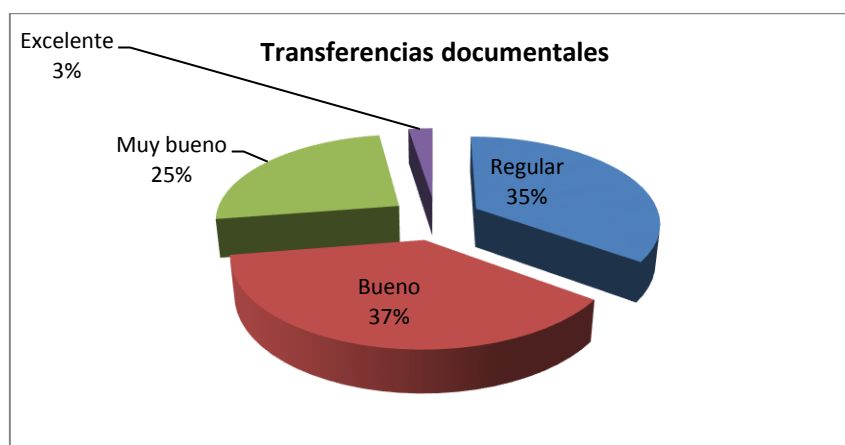
Gráfico 20



Fuente: Elaboración propia, en base a encuestas

Los resultados del gráfico muestran que para un 5% de usuarios la organización de las series documentales del Archivo es excelente; para un 45% muy bueno, un 38% considera bueno, y un 12% regular, lo evidencia que existe satisfacción en los usuarios del BCB con la organización de las series documentales del Archivo Central.

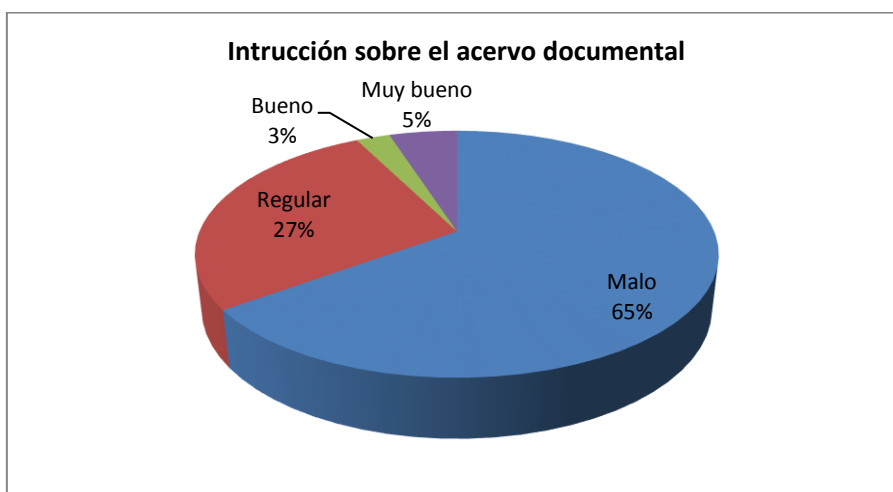
Gráfico 21



Fuente: Elaboración propia, en base a encuestas

Los resultados del gráfico muestran que un 3% de funcionarios indica que las transferencias documentales del Archivo son excelentes; para un 25% muy bueno, un 37% considera bueno, y un 35% regular, lo cual evidencia que no existe satisfacción con la periodicidad de las transferencias documentales, algunos funcionarios manifestaron que les gustaría contar con mayor tiempo en la permanencia de los archivos de oficina debido al uso y consulta casi constante de los expedientes, y en algunos casos por las auditorías que realizan y que se requiere contar con la documentación que sirve de respaldo; puesto que cuando se pide al Archivo Central existe demora en la ubicación, lo que impide contar con la información al día, y consideran también que se les debía consultar que tipo de expedientes deberían transferirse al Archivo Central y cuáles no.

Gráfico 22

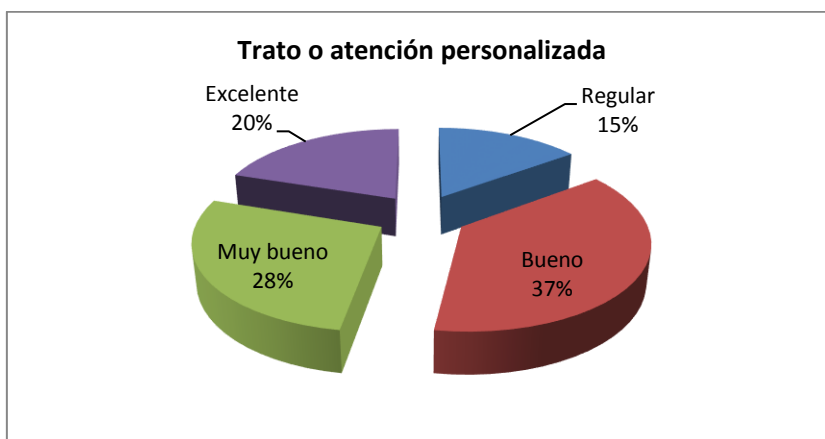


Fuente: Elaboración propia, en base a encuestas

Los resultados del gráfico muestran que para un 3% de funcionarios la instrucción sobre el acervo documental del Archivo es bueno; para un 5% muy bueno, un 27% considera regular, y un 65% considera malo, lo cual evidencia que no existe satisfacción con la instrucción, la mayoría de los servidores públicos manifestaron que no reciben ninguna capacitación o instrucción sobre los documentos que custodia el Archivo Central, por lo que se sugiere que el Archivo del BCB, implemente cursos de formación de usuarios, mediante el cual pueda dar a conocer las

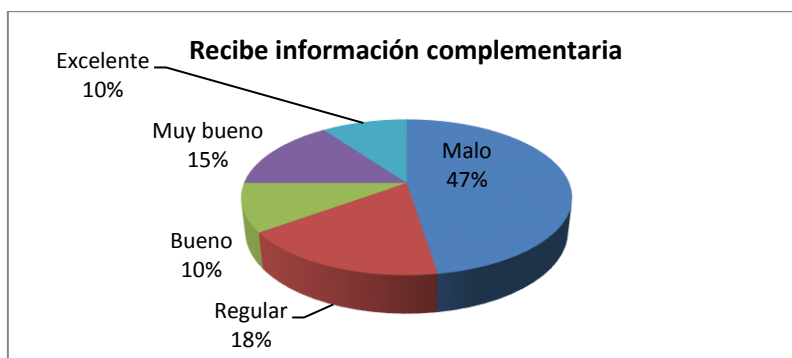
herramientas que posee el Archivo, como el cuadro de clasificación, los inventarios, guías entre otros instrumentos de consulta.

Gráfico 23



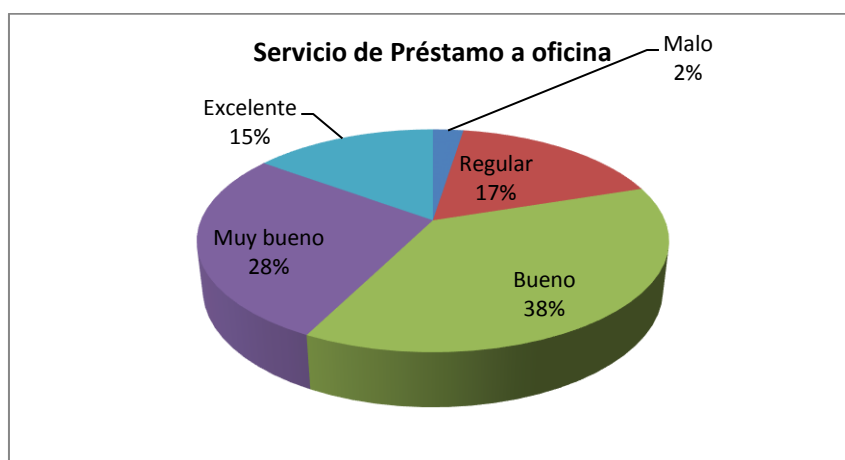
Fuente: Elaboración propia, en base a encuestas

Los resultados del gráfico muestran que para un 15% de usuarios el trato o la atención personalizada es regular; para un 37% es bueno, un 28% considera muy bueno, y un 20% considera excelente, lo cual demuestra que están satisfechos con el trato que da el personal del Archivo, no obstante algunos usuarios manifestaron que la respuesta a esta pregunta mucho depende de la persona que esté en la atención al usuario, debido a que no todos tienen el mismo trato o actitud hacia los usuarios del BCB, por lo que sugieren que se dé cursos de capacitación a todo el personal que trabaja en el Archivo, sobre todo a los que se encuentran en la atención al usuario.

Gráfico 24

Fuente: Elaboración propia, en base a encuestas

Los resultados del gráfico muestran que un 10% de usuarios reciben información complementaria sobre su solicitud de forma excelente; para un 15% es muy bueno, un 10% considera bueno, un 18% indica regular, y un 47% considera malo, por lo que se deduce que los usuarios del Archivo Central solo proporcionan la información que solicita el usuario, por lo que debe dar más información con relación a la que han demandado los servidores públicos.

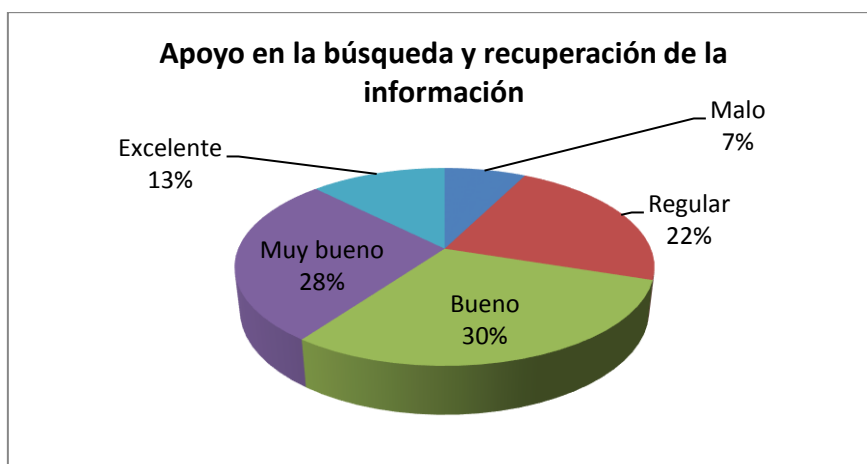
Gráfico 25

Fuente: Elaboración propia, en base a encuestas

Los resultados del gráfico muestran que para un 2% de usuarios el servicio de préstamo de documentos a oficina es malo; para un 17% es regular, un 38% considera bueno, y un 28%

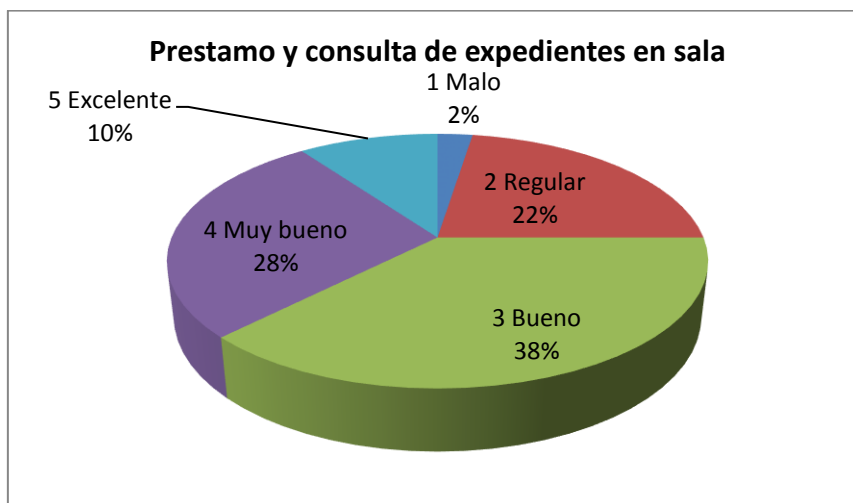
considera muy bueno, lo cual demuestra que una mayoría de servidores públicos están satisfechos con el servicio de préstamos de documentos a oficina, no obstante algunos usuarios manifestaron que el trámite para solicitar los préstamos de documentos a oficina es burocrático, lo cual ocasiona demora en la obtención de los documentos del Archivo, razón por la que se sugiere implementar un sistema de préstamos automatizado.

Gráfico 26



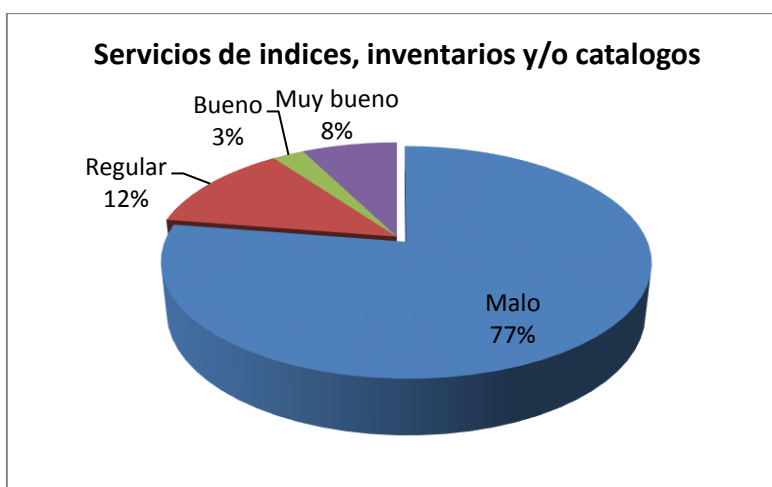
Fuente: Elaboración propia, en base a encuestas

Los resultados del gráfico muestran que para un 7% de usuarios el apoyo en la búsqueda y recuperación de la información en el BCBTRAM es malo; para un 13% es excelente, un 22% considera regular, un 28% muy bueno, y un 30% considera bueno, lo cual demuestra que una mayoría de servidores públicos están satisfechos con el apoyo que da el Sistema del BCBTRAM en la recuperación de la información.

Gráfico 27

Fuente: Elaboración propia, en base a encuestas

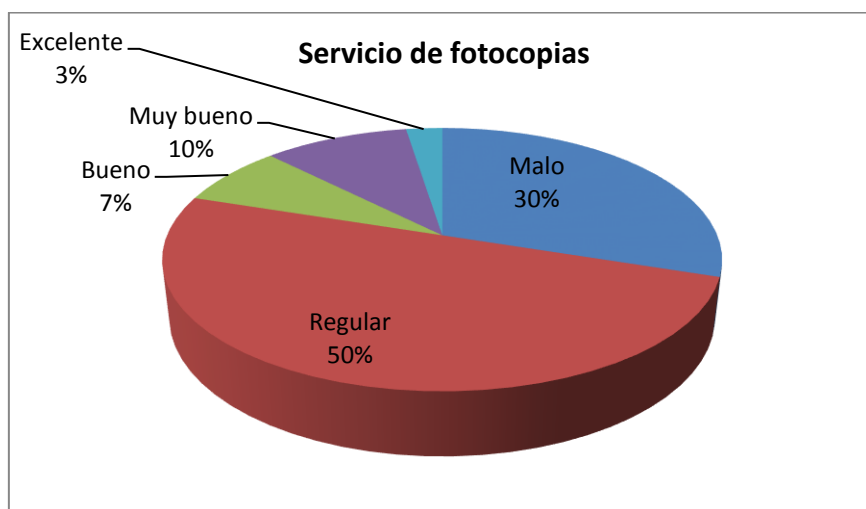
Los resultados del gráfico muestran que para un 2% de usuarios el préstamo y consulta de expedientes en sala es malo; para un 22% es regular, un 38% considera bueno, un 28% muy bueno, y un 10% considera excelente, lo cual demuestra que una mayoría de servidores públicos están satisfechos con el préstamo y consulta de expedientes en sala.

Gráfico 28

Fuente: Elaboración propia, en base a encuestas

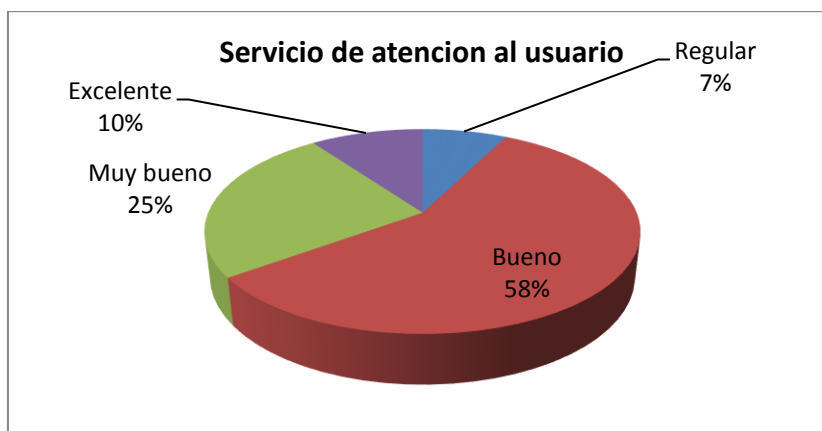
Los resultados del gráfico muestran que para un 3% de funcionarios el servicio de índices, inventarios y catálogos es bueno; para un 12% es regular, un 8% considera muy bueno, y un 77% considera malo, lo cual demuestra que una gran mayoría de servidores públicos no se encuentra satisfecho con los servicios, algunos usuarios comentaron que funcionarios del Archivo no les orienta en cuanto a los inventarios y catálogos que poseen para la recuperación eficiente de los documentos de archivo, por lo que desconocen estos instrumentos.

Gráfico 29



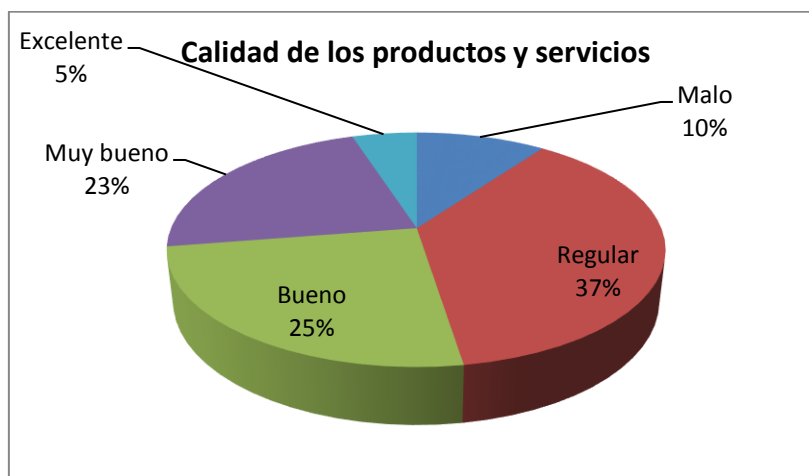
Fuente: Elaboración propia, en base a encuestas

Los resultados del gráfico muestran que para un 3% de usuarios el servicio de fotocopias es excelente; para un 7% es bueno, un 10% considera muy bueno; un 30% considera malo y un 50% considera regular, lo que demuestra que una mayoría de servidores públicos no están satisfechos con el servicio de fotocopias de documentos, por lo que se sugiere que se implemente otra fotocopidora moderna y escáner de tal forma que pueda cubrir las necesidades de información de los todos los usuarios.

Gráfico 30

Fuente: Elaboración propia, en base a encuestas

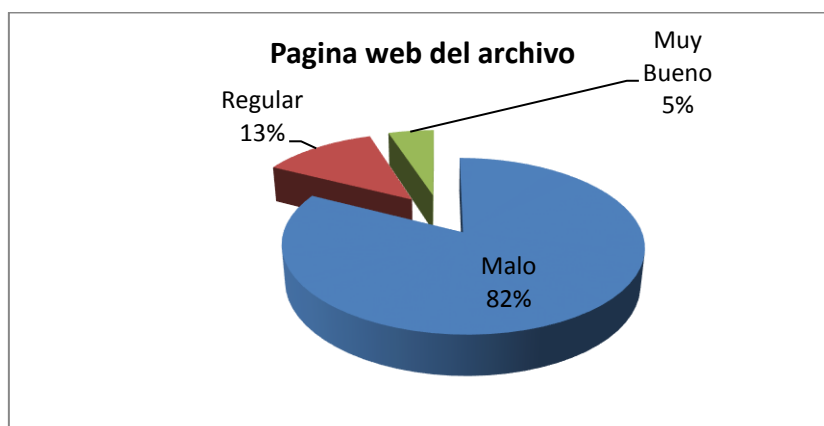
Los resultados del gráfico muestran que un 58% de usuarios recibe un servicio de atención al usuario buena; un 7% regular, un 10% considera excelente el servicio de atención al usuario, lo cual demuestra que una mayoría de funcionarios están conformes con la atención de los servicios. Para los usuarios que no están conformes con los servicios, se debe mejorar la atención al usuario prestando un trato personalizado, y para esto se debe dar cursos de capacitación de atención al usuario, de tal forma llegar a un mayor de porcentaje de funcionarios satisfechos con el servicio del Archivo.

Gráfico 31

Fuente: Elaboración propia, en base a encuestas

Los resultados del gráfico muestran que para un 5% de usuarios la calidad de los productos y servicios es excelente, para un 10% es malo, un 23% considera muy bueno, un 25% bueno y un 37% considera regular, lo cual demuestra que una mayoría de servidores públicos están satisfechos con la calidad de los productos y servicios del Archivo, no obstante algunos funcionarios manifestaron que existe productos que no tienen calidad, como también en los servicios, por lo que se sugiere al Archivo que pueda considerar la implementación de sistema de gestión de la calidad, que permita mejorar los productos y servicios.

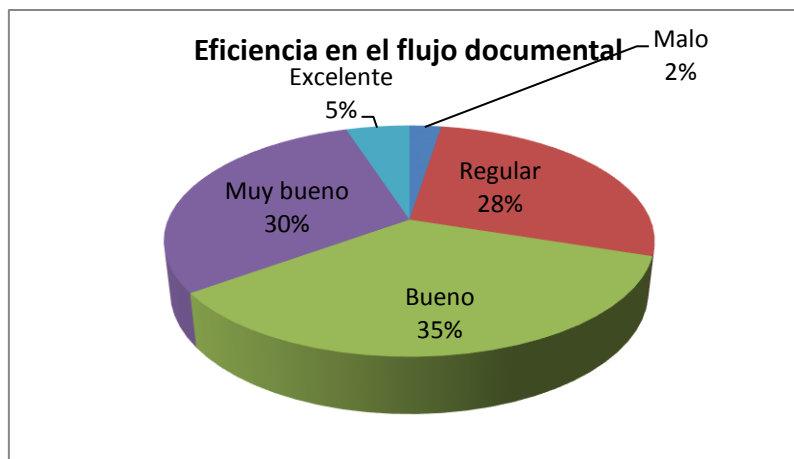
Gráfico 32



Fuente: Elaboración propia, en base a encuestas

Los resultados del gráfico muestran que para un 5% de usuarios la página web del archivo es muy bueno, para un 13% es regular y un 82% considera malo, lo cual demuestra que una mayoría de servidores públicos no están satisfechos con el servicio de la página web, quienes manifestaron que no tienen conocimiento si el Archivo cuenta con una página web o funciona dentro de la misma página del BCB, por lo que se debe gestionar la presencia del Archivo en la página web del BCB, con información de la memoria institucional.

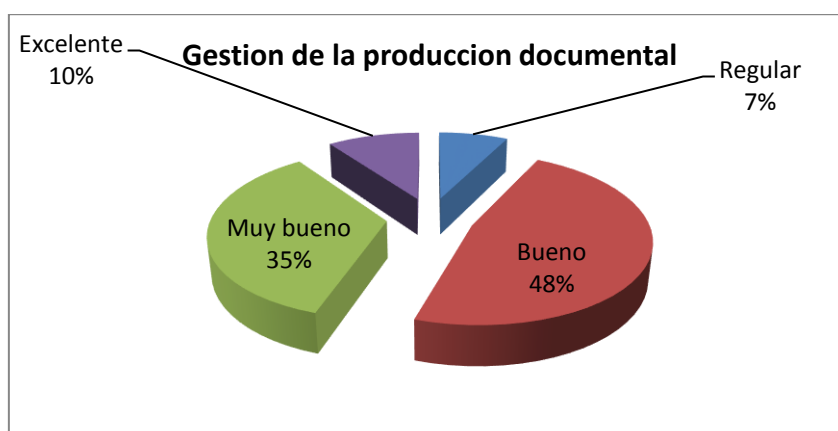
Gráfico 33



Fuente: Elaboración propia, en base a encuestas

Los resultados del gráfico muestran que para un 2% de usuarios la eficiencia en el flujo documental es malo; para un 5% es excelente, un 28% considera regular; para un 30% es muy bueno y un 35% considera muy bueno, lo cual demuestra que una mayoría de servidores públicos están satisfechos con el flujo documental del Sistema de Gestión Documental.

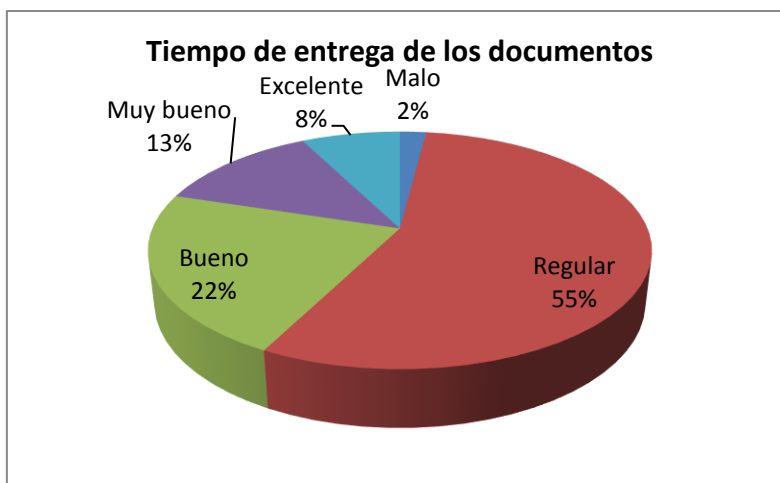
Gráfico 34



Fuente: Elaboración propia, en base a encuestas

Los resultados del gráfico muestran que para un 7% de usuarios la gestión de la producción documental en el Sistema BCBTRAM es regular; para un 10% es excelente, un 35% considera muy bueno y un 48% considera bueno, lo cual demuestra que una mayoría de servidores públicos están satisfechos con la producción del Sistema de Gestión Documental, manifestaron que les permite elaborar con rapidez comunicaciones internas, comunicaciones externas e informes.

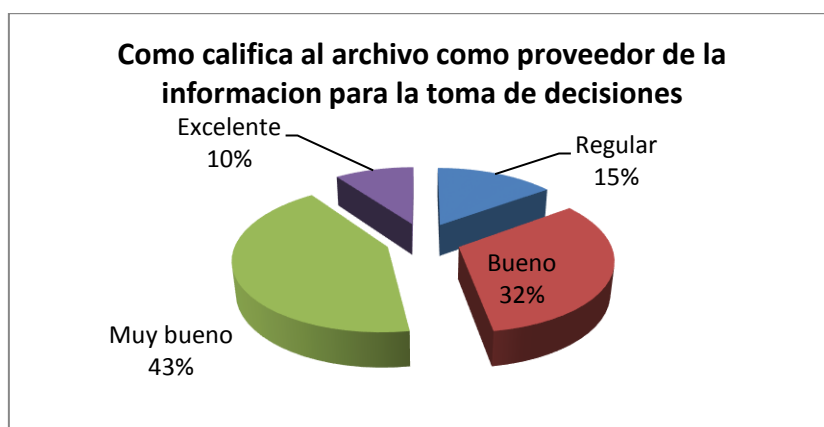
Gráfico 35



Fuente: Elaboración propia, en base a encuestas

Los resultados del gráfico muestran que para un 2% de usuarios el tiempo de entrega de los documentos es malo; para un 8% es excelente, un 13% considera muy bueno, un 22 bueno y un 55% considera regular, lo cual demuestra que una mayoría de servidores públicos no están satisfechos con el tiempo de entrega, manifestaron que cuando el documento se encuentra en el Archivo Intermedio, existe mayor retardación en la entrega de los documentos, por lo que se debería contar con un sistema automatizado y digitalización que permita optimizar el tiempo de entrega de los documentos a los usuarios.

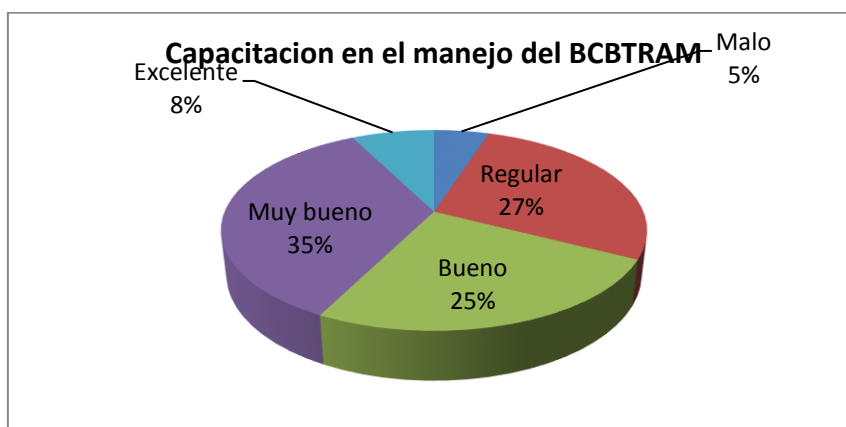
Gráfico 36



Fuente: Elaboración propia, en base a encuestas

Los resultados del gráfico muestran que para un 10% de usuarios la información que proporciona el Archivo para la toma de decisiones es excelente; para un 15% es regular, un 32% considera bueno y un 43% considera muy bueno, lo cual demuestra que una mayoría de servidores públicos están satisfechos con la información que proporciona el Archivo; manifestaron que les apoya bastante en resolver observaciones de Auditoría Interna, entre otros aspectos.

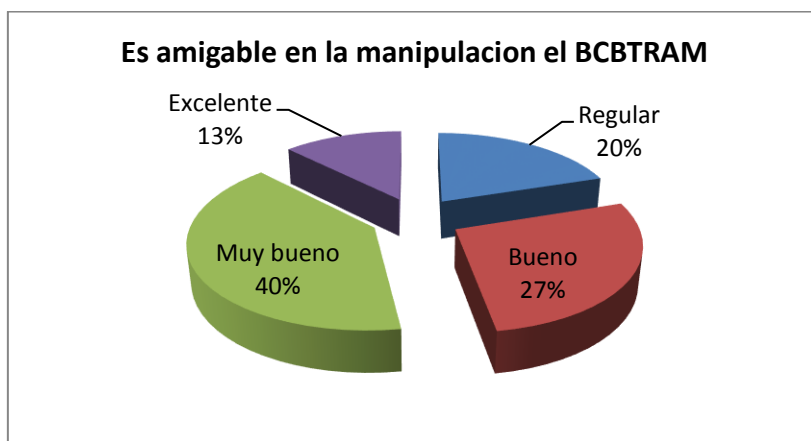
Gráfico 37



Fuente: Elaboración propia, en base a encuestas

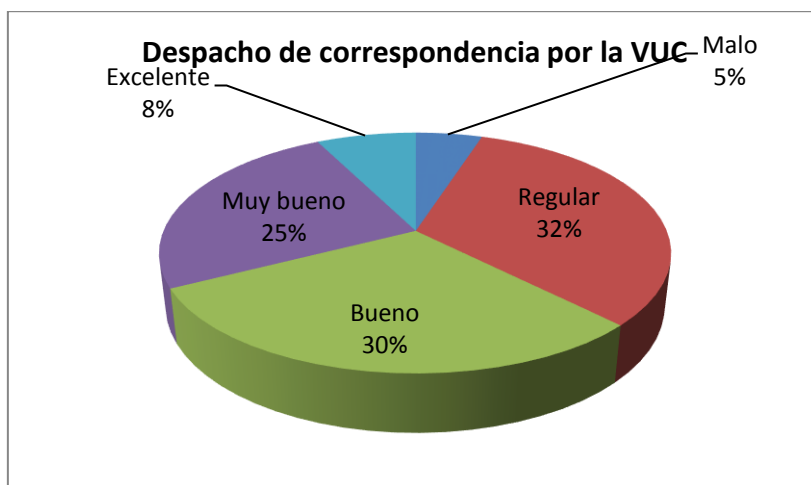
Los resultados del gráfico muestran que para un 5% de usuarios la capacitación en el manejo del BCBTRAM es malo; para un 8% es excelente, un 25% considera bueno, un 27% regular y un 35% considera muy bueno, lo cual demuestra que una mayoría de servidores públicos están satisfechos con la capacitación, no obstante algunos funcionarios que no están satisfechos manifestaron que la capacitación debería ser más didáctica y no tan acelerado, para que sea más comprensible y entendible, se sugiere implementar la alfabetización informacional para complementar y mejorar la capacitación a los usuarios.

Gráfico 38



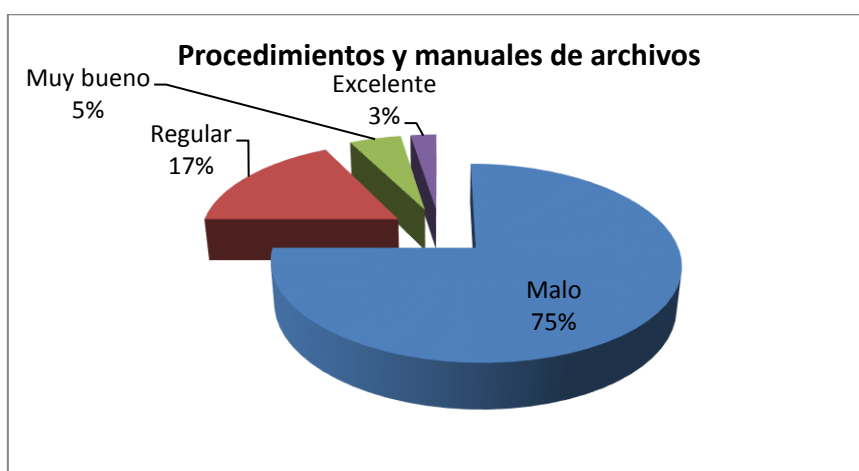
Fuente: Elaboración propia, en base a encuestas

Los resultados del gráfico muestran que para un 13% de usuarios la manipulación del BCBTRAM es excelente, un 20% considera regular, un 27% bueno y un 40% considera muy bueno, lo cual demuestra que una mayoría de servidores públicos están satisfechos con la manipulación del Sistema de Gestión Documental.

Gráfico 39

Fuente: Elaboración propia, en base a encuestas

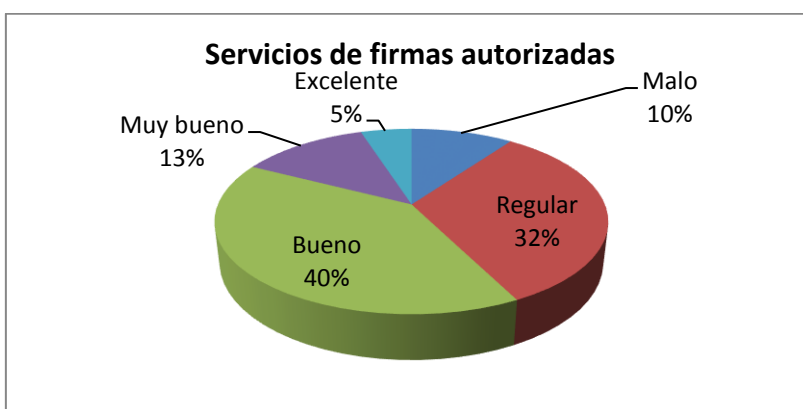
Los resultados del gráfico muestran que para un 5% de usuarios el despacho de correspondencia por la Ventanilla Única de Correspondencia es malo; para un 8% es excelente, un 25% considera muy bueno, un 30% bueno y un 32% considera regular, lo cual demuestra que una mayoría de servidores públicos están satisfechos con el servicio de despacho de correspondencia, no obstante algunos funcionarios manifestaron que en el trámite para solicitar el envío de documentos existe observaciones que impiden la rapidez en el envío de los mismos.

Gráfico 40

Fuente: Elaboración propia, en base a encuestas

Los resultados del gráfico muestran que para un 3% de usuarios el conocimiento de los procedimientos y manuales del Archivo es excelente; para un 5% es muy bueno, un 17% considera regular y un 75% considera malo, lo cual demuestra que una mayoría de servidores públicos se encuentran insatisfechos, manifestaron que esto se debe a que no existe difusión en cuanto a los procedimientos, manuales y otros documentos, por lo que el Archivo debería implementar un boletín informativo, para dar a conocer este tipo de documentos a los usuarios.

Gráfico 41



Fuente: Elaboración propia, en base a encuestas

Los resultados del gráfico muestran que para un 5% de usuarios el servicio de firmas autorizadas es excelente; para un 10% es malo, un 13% considera muy bueno, un 32% regular y un 40% considera bueno, lo cual demuestra que una mayoría de servidores públicos están satisfechos con el servicio de firmas autorizadas, no obstante, algunos funcionarios manifestaron que el trámite para solicitar la firma autorizada es burocrático, y sugieren que se mejore optimizando el procedimiento del mismo.

Necesidades de Información Preguntas Abiertas

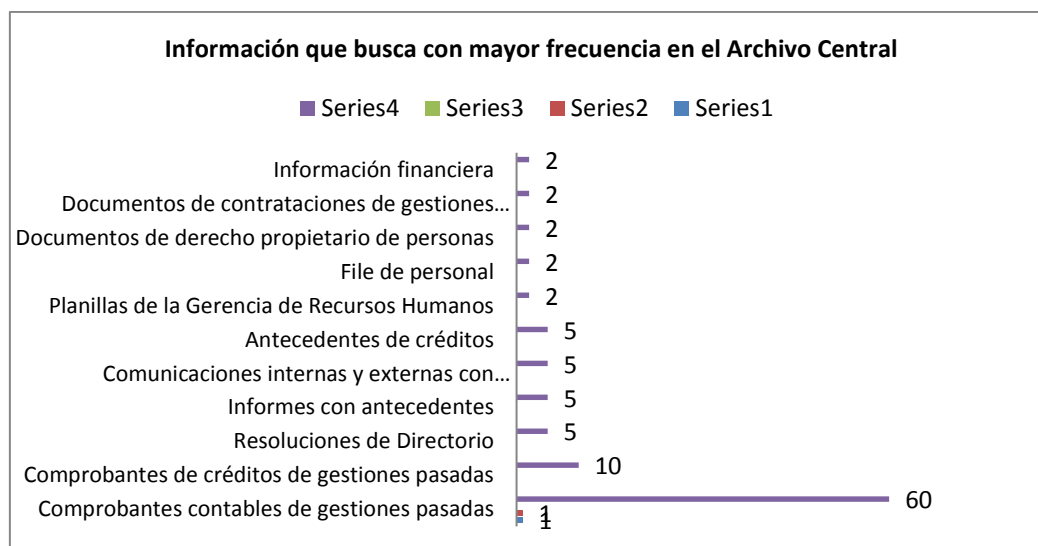
Las necesidades informacionales son la carencia informativa, por lo que es importante conocer la opinión y sugerencias de los usuarios, para satisfacer sus necesidades y/o mejorarlas.

Tabla 7
Cuál es la información que busca con mayor frecuencia en el Archivo Central

PREGUNTA No. 42	No.	%
Comprobantes contables de gestiones pasadas	60	60%
Comprobantes de créditos de gestiones pasadas	10	10%
Resoluciones de Directorio	5	5%
Informes con antecedentes	5	5%
Comunicaciones internas y externas con antecedentes	5	5%
Antecedentes de créditos	5	5%
Planillas de la Gerencia de Recursos Humanos	2	2%
File de personal	2	2%
Documentos de derecho propietario de personas	2	2%
Documentos de contrataciones de gestiones pasadas	2	2%
Información financiera	2	2%
Total	100	100%

Fuente: Elaboración propia, en base a encuestas

Gráfico 42



Fuente: Elaboración propia, en base a encuestas

Los resultados del gráfico muestran que un 60% de usuarios busca información sobre comprobantes contables, y un 5% requieren información sobre antecedentes de créditos, comunicaciones internas y externas con antecedentes, informes con antecedentes, y resoluciones de directorio, el resto con el 2% requieren información financiera, documentos de contrataciones de gestiones pasadas, documentos de derecho propietario de personas, file de personal y planillas de la Gerencia de Recursos Humanos. Por lo que una gran mayoría de usuarios requieren comprobantes contables, ya que los mismos contienen información sobre autorizaciones de pago, preventivos, libros diarios, mayores, facturas, entre otros documentos. Para satisfacer esta necesidad se sugiere que los archivólogos del Archivo Central, incorporen un sistema automatizado para la búsqueda de información, puesto que en la actualidad para prestar este servicio se realiza en forma manual.

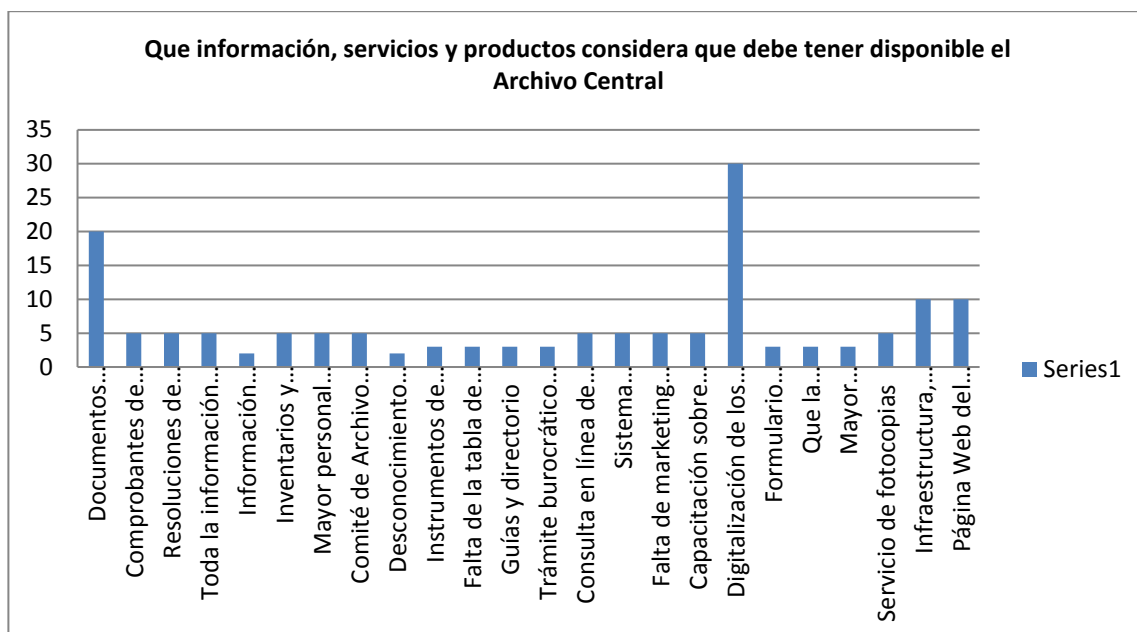
Tabla 8
Qué datos, información, productos y servicios considera que debe tener disponible el Archivo Central y en que formato

PREGUNTA No. 43	No.
Documentos contables de gestiones anteriores en formato físico y digital	20
Comprobantes de créditos de gestiones pasadas en formato físico y digital	5
Resoluciones de Directorio en formato físico y digital	5
Toda la información institucional transferido de los archivos de oficina y que se pueda consultar mediante bases de datos en formato físico y digital	5
Información financiera del BCB de acceso público	2
Inventarios y Catálogos electrónicos y que contenga información documental del BCB	5
Mayor personal profesional en Archivología	5

Comité de Archivo con la participación de los representantes de las Gerencias	5
Desconocimiento de los procedimientos para acceder a la información	2
Instrumentos de descripción archivística	3
Falta de la tabla de valoración documental TVD	3
Guías y directorio	3
Trámite burocrático para el préstamo de documentos	3
Consulta en línea de documentos del Archivo	5
Sistema automatizado y servicios por intranet	5
Falta de marketing para la difusión del Archivo	5
Capacitación sobre los documentos del Archivo	5
Digitalización de los documentos, para que el servicio sea oportuno y eficiente.	30
Formulario electrónico para los préstamos y consulta de documentos	3
Que la documentación del Archivo de Gestión se transfiera cuando el área así lo requiera	3
Mayor conocimiento sobre los documentos de las áreas operativas	3
Servicio de fotocopias	5
Infraestructura, falta de ambientes amplios para que la documentación sea clasificada	10
Página Web del archivo	10

Fuente: Elaboración propia, en base a encuestas

Gráfico 43



Fuente: Elaboración propia, en base a encuestas

Los resultados del gráfico muestran que el 30% de usuarios desea que se digitalicen los documentos para optimizar el servicio y sea eficiente y eficaz; un 20% requieren que los documentos contables de gestiones anteriores estén disponibles en formato físico y digital; un 10% requieren que los ambientes del archivo se amplíen y se gestione una nueva infraestructura para que la documentación sea clasificada y tenga una buena conservación y preservación. Al respecto mencionar que los responsables del Archivo gestionaron ante las autoridades del BCB la construcción de un nuevo edificio, la misma, se encuentra en proceso de trámite. Asimismo, un 10% requiere que el Archivo cuente con una página web para la búsqueda y difusión de la información documental. Un 5% respectivamente requieren que se cuente con las resoluciones del directorio en formato físico y digital, así como también toda la información institucional transferida de los archivos de oficina y que se pueda consultar mediante bases de datos en formato físico y digital. También señalaron que se cuente con inventarios y catálogos electrónicos, mayor personal profesional en Archivología, que se cuente con el Comité de Archivo con la participación

de los representantes de las diferentes Gerencias; que se cuente con un sistema automatizado y los servicios se puedan dar en línea; mayor capacitación sobre el manejo de los documentos de Archivo; y finalmente manifestaron la ausencia de un plan de marketing para la difusión de las actividades del Archivo.

CAPÍTULO V

DISCUSION DE RESULTADOS

5.1. Discusión de resultados a partir del análisis comparativo del planteamiento del Problema, Hipótesis y Objetivos

“Para su redacción se toma en cuenta el objetivo general y los objetivos específicos, de acuerdo al cumplimiento efectuado en cada objetivo, desarrollado en el marco práctico (...), sobre la base de la información obtenida en el marco práctico y a través del procesamiento, análisis e interpretación de la información se comprueba la hipótesis demostrada de esta manera el cumplimiento y la solución encontrada” (Avendaño, R., 2013, p. 276).

Se presenta el análisis comparativo entre el problema planteado, la hipótesis y los objetivos planteados con los resultados obtenidos de la investigación empírica, documental, y los resultados de las encuestas y entrevistas aplicadas.

El planteamiento del problema de la presente investigación fue: ¿El vacío teórico y metodológico que existe en la archivística boliviana para realizar estudios de usuarios, no permite identificar las necesidades y la satisfacción de información de los usuarios del Archivo Central del Banco Central de Bolivia?, el mencionado problema fue analizado y demostrado con los resultados de la investigación teórica y la investigación empírica, puesto que los resultados obtenidos mediante la aplicación de entrevistas a expertos demuestran el problema planteado, puesto que los expertos archivólogos entrevistados, coincidieron en responder que los Estudios de Usuarios aplicados en Archivos Centrales es un tema muy poco abordado e investigado en el campo de la Archivología tanto a nivel nacional como internacional, no existiendo una teoría ni método común que podría aplicarse debido a los diferentes tipos de archivos que existen. Asimismo, mencionaron la importancia de la aplicación de los mismos puesto que permitirían identificar las necesidades,

comportamiento y la satisfacción de información de los usuarios de los Archivos Centrales, además de establecer las prioridades en el tratamiento de los fondos documentales más solicitados, así como también perfeccionar las políticas archivísticas enfocadas en los usuarios.

La presente investigación planteo la siguiente hipótesis: “El análisis teórico y metodológico para la aplicación de Estudios de Usuarios en los Archivos Centrales, permite identificar las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción de los usuarios del Archivo Central del Banco Central de Bolivia”, y los resultados de las encuestas aplicadas confirman la hipótesis planteada. Se realizó el análisis teórico y metodológico del paradigma de los estudios de usuarios en archivos centrales, que se sustenta con la fundamentación teórica y metodológica en el estado de arte del objeto de estudio. Asimismo, se complementa con la investigación empírica y la aplicación del estudio de usuarios en el Archivo Central del Banco Central de Bolivia, lo cual permitió identificar las necesidades de información, el comportamiento informativo y el grado de satisfacción de los usuarios, (respuestas a las preguntas del 4 a la 16 y para el las necesidades de información y el grado de satisfacción preguntas 17 al 41). Asimismo, mencionaron la importancia de la aplicación que permitirá establecer las prioridades en el tratamiento de los fondos documentales más solicitados, así como también perfeccionar el tratamiento archivístico enfocado en los usuarios, determinar sus perfiles, sus necesidades y la usabilidad de la documentación demandada. En Bolivia su importancia radica en establecer la naturaleza de los servicios, en función a los derechos que rigen en la actual Constitución Política del Estado, todo ello con el fin de satisfacer las necesidades de información de los usuarios hasta sobrepasar las expectativas.

Asimismo, el objetivo principal que se planteo fue el siguiente: Identificar y analizar las necesidades de información de los usuarios del Archivo Central del BCB, mediante la aplicación de un Estudio de Usuarios. Al respecto, luego de la aplicación del Estudio de Usuarios los entrevistados manifestaron las siguientes necesidades de información:

El 30% de usuarios desea que se digitalicen los documentos para optimizar el servicio y sea eficiente y eficaz; un 20% requieren que los documentos contables de gestiones anteriores estén disponibles en formato físico y digital; un 10% requieren que los ambientes del archivo se amplíen y se gestione una nueva infraestructura para que la documentación sea clasificada y tenga una buena conservación y preservación. Al respecto mencionar que los funcionarios del Archivo ya gestionaron ante las autoridades del BCB la construcción de un nuevo edificio, la misma que ya se encuentra en proceso. Asimismo, un 10% requiere que el Archivo cuente con una página web para la búsqueda y difusión de la información documental. Un 5% respectivamente requieren que se cuente con las resoluciones del directorio en formato físico y digital, así como también toda la información institucional transferida de los archivos de oficina y que se pueda consultar mediante bases de datos en formato físico y digital. También señalaron que se cuente con inventarios y catálogos electrónicos, mayor personal profesional especializado en Archivología, que se cuente con el Comité de Archivo con la participación de los representantes de las diferentes Gerencias; que se cuente con un sistema automatizado y los servicios se puedan dar en línea; mayor capacitación sobre el manejo de los documentos de Archivo; y finalmente manifestaron la implementación de un plan de marketing para la difusión de las actividades del Archivo. Al respecto se presenta una propuesta de difusión del Archivo (Anexo 5).

Con relación al objetivo específico que se planteo fue el siguiente: Elaborar y proponer un modelo teórico metodológico para realizar estudios de usuarios en Archivos Centrales. Al respecto, como

resultado de las entrevistas a expertos, en la que quedó claro que la aplicación de los estudios de usuarios en Archivos Centrales es importante no solo porque nos permitirá el diseño de nuevos productos y servicios, sino también para perfeccionar la política archivística, inclusive para modificar los servicios que se están prestando para optimizarlos o definitivamente crear un nuevo servicio o brindar un producto adicional que le pueda dar el archivo a la comunidad de usuarios de tal forma garantizar la atención oportuna y confiable, ofreciendo servicios acorde a las necesidades y requerimientos de quienes solicitan la información. En tal sentido, en el Marco Propositivo de la presente investigación se presenta un modelo tanto teórico y metodológico para realizar estudios de usuarios en Archivos Centrales.

CAPÍTULO VI

MARCO PROPOSITIVO

“En un trabajo de investigación este marco presenta la solución del trabajo mediante una propuesta (...) Las investigaciones en lo general presentan una propuesta conteniendo una solución elaborada o diseñada minuciosamente, constituyéndose en el aporte para el mejoramiento de la situación encontrada en el trabajo de campo y sus distintas etapas (...) un trabajo de investigación no tiene sentido si no propone una solución” (Avendaño, 2013, p. 192).

A continuación, luego de los resultados de la investigación se presenta una propuesta teórica y metodológica para la realización de estudios de usuarios en Archivos Centrales.

6.1. Metodología para la realización de Estudios de Usuarios en Archivos Centrales

6.1.1. Introducción

La situación actual de la ciencia archivológica, nos plantea una serie de retos que exige la sociedad de la información, en el que los archivólogos juegan un papel predominante para contribuir al nuevo paradigma de los Estudios de Usuarios en Archivos.

Los archivólogos son los actores responsables de la calidad de los servicios y productos que ofrecen los Archivos a los usuarios internos y externos y la ciudadanía en general, por lo que deben asumir ese rol fundamental en la optimización de recursos para aplicar los estudios de usuarios no solo en Archivos Centrales, sino en todo tipo de Archivo. En esta tarea es importante reflexionar sobre la teoría y la práctica archivística actual, siendo el usuario parte del eje central del Sistema de Información Documental, propuesto por Rendon, a partir de la aplicación de nuevos métodos, técnicas y estrategias que puedan ayudar a mejorar la planificación de los productos y servicios archivísticos en los Archivos Centrales.

“Los estudios de usuarios posibilitan y facilitan el entendimiento de la relación entre archivista, usuario y documentación, y contribuyen en definitiva a flexibilizar y adecuar la correspondencia entre información y usuario” (Campos, 2009, p. 58).

6.1.2. Desarrollo de la propuesta

Para la aplicación de los estudios de usuarios en Archivos Centrales del sector público, se presenta una propuesta partiendo del modelo NEIN (Necesidades de Información) del autor Calva (2004), el modelo consta de tres fases: El surgimiento de las necesidades de Información, el comportamiento informativo y la satisfacción. Los factores que intervienen en el surgimiento de las necesidades de información y el comportamiento son los factores externos y los factores internos. El modelo permite conocer detección de las necesidades de información, el comportamiento en la búsqueda de información y la satisfacción de las necesidades informativas.

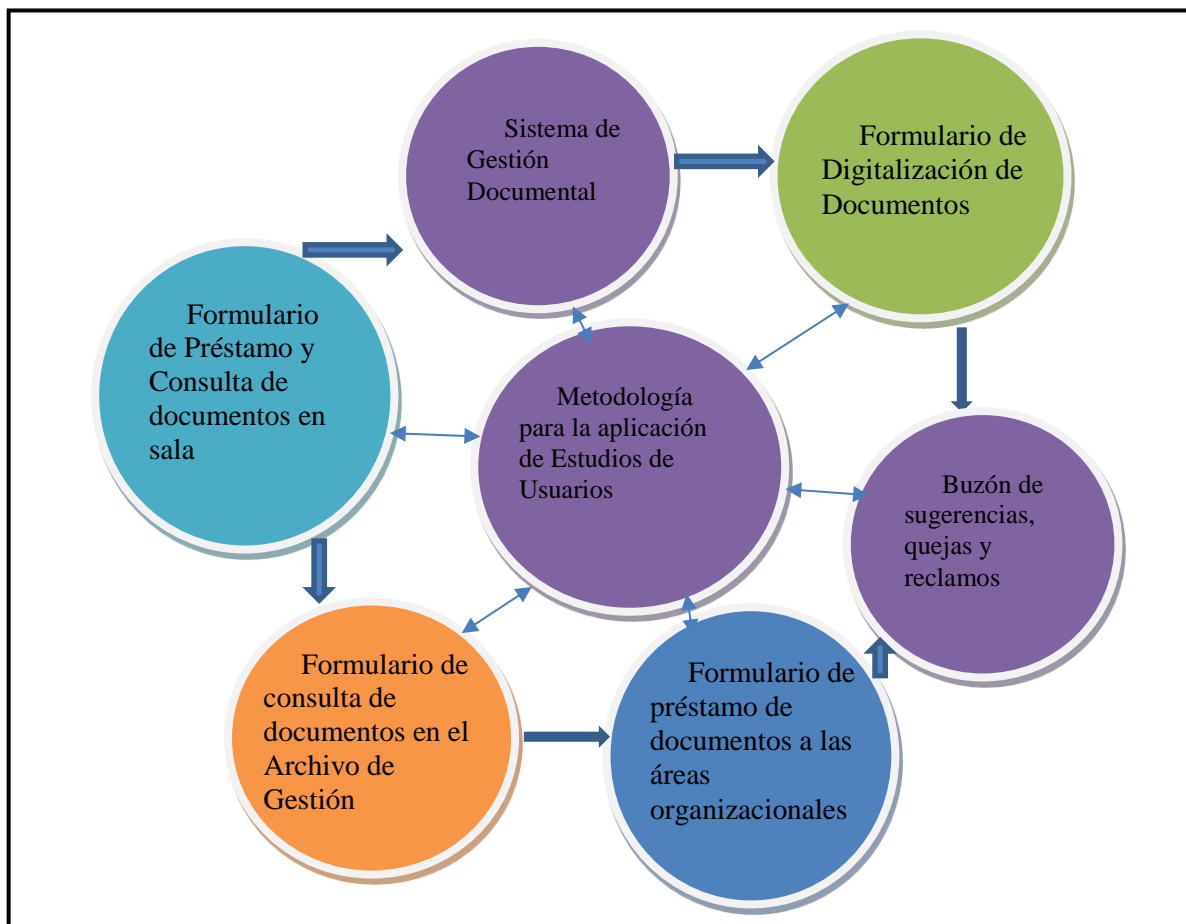
6.1.3. Metodología

6.1.3.1. Métodos indirectos

La metodología que se propone para realizar los estudios de usuarios en Archivos Centrales, son los métodos directos y los métodos indirectos, los primeros se dan cuando obtenemos la información en forma directa de los usuarios, aplicando encuestas o entrevistas, la segunda se da cuando recurrimos al Sistema de Gestión Documental que nos proporciona datos sobre las estadísticas de préstamos, a los formularios de consultas que tienen datos sobre los usuarios y la información que solicita.

En ese sentido, se presenta el modelo para recabar información mediante los métodos Indirectos, que son el Sistema de Gestión Documental y los formularios que se tiene en el Archivo Central:

Figura 13
Desarrollo de la propuesta



Fuente: Elaboración propia, en base a investigaciones realizadas

6.1.3.1.1. Sistema de Gestión Documental

El Sistema de gestión de trámites, es un sistema de registro y gestión, que tiene por objeto la administración de trámites del BCB, permite recabar información sobre los datos estadísticos tanto de consultas, préstamos, reprografías, la digitalización de los documentos, el reporte de producción de documentos por áreas o unidades organizacionales entre otros datos, y le permite al archivólogo consultar los documentos históricos que se encuentran en el repositorio digital.

6.1.3.1.2. Formulario de préstamo y consulta de documentos en sala

Le permite al archivólogo controlar el préstamo y la consulta de los documentos; lleva los siguientes datos: Nombres del Solicitante, datos del Archivista, datos de las unidades documentales, observaciones y firmas.

6.1.3.1.3. Formulario de digitalización de documentos

El formulario le permite al archivólogo controlar los documentos o series documentales que serán digitalizados, tiene los siguientes datos: Área solicitante, Gerencia, Subgerencia o Departamento; Características de la solicitud de la digitalización, que registra la serie documental y las fechas extremas; Área de justificación de la solicitud y el Área de las firmas autorizadas.

6.1.3.1.4. Formulario de consulta de documentos en el Archivo de Oficina

El formulario le permite al archivólogo controlar el préstamo y la consulta de los documentos, lleva los siguientes datos: Fechas, Datos del Solicitante, datos de la Autorización, descripción del documento y firmas.

6.1.3.1.5.1. Buzón de sugerencias, quejas y reclamos

Es un método para obtener información de los usuarios tanto negativo o positivo de los servicios y productos del Archivo. Le permite al usuario tener más confianza para poder expresar sus necesidades de información y poder opinar o comentar, que de forma directa no lo hubiese podido realizar. De esta forma el archivólogo se puede enterar de que servicios no funcionan bien y que no satisfacen totalmente las necesidades de información o que el personal que se encuentra en la atención del usuario no da el servicio en forma oportuna al usuario.

6.1.3.1.5.2. Formulario de préstamo de documentos a las áreas organizacionales

El formulario le permite al archivólogo controlar el préstamo y la consulta de los documentos a las áreas organizacionales, lleva los siguientes datos: Fechas, Datos del Solicitante, datos del archivista, datos de las unidades documentales y firmas.

6.1.3.2. Métodos directos

Entre los métodos directos se tiene los siguientes instrumentos:

6.1.3.2.1. Cuestionarios

Se utilizan para formular preguntas que pueden ser abiertas, cerradas como también la combinación de ambas. Las abiertas nos permiten recabar mayor información con respecto al tema que se está investigando como ser las necesidades de información o el comportamiento informativo de los usuarios, entre otros aspectos. Las preguntas cerradas tienen opciones de respuesta, ya sea para uno o más, se tiene también las de selección múltiple.

6.1.3.2.2. Entrevistas

Las entrevistas pueden ser directas o indirectas, en la primera se está en contacto directo con el entrevistado y se puede obtener mayor información y aclarar algunas dudas y para la segunda se puede recurrir a los medios digitales como el correo electrónico, las redes sociales, los formularios de Google, entre otros.

Según Calva (1994), se tiene las siguientes modalidades de entrevistas:

Entrevista estructurada, es decir se tiene como base un cuestionario

Entrevista libre, donde el entrevistador va preguntado dependiendo de las respuestas del sujeto de investigación.

Entrevista semiestructurada, en donde sólo se lleva una guía sobre el tema acerca del cual se realizará la entrevista.

6.1.3.2.3. Formato de observación

Es un instrumento sencillo y útil cuando lo que se pretende es únicamente observar una variable o una característica del sujeto con relación principalmente a su comportamiento informativo.

6.1.3.2.4. Encuesta mediante Internet

Algunos autores la consideran como una nueva alternativa metodológica en el campo de la investigación cuantitativa y cualitativa. Es un instrumento sencillo y útil cuando lo que se pretende es únicamente observar una variable o una característica del sujeto con relación principalmente a necesidades y satisfacción de usuarios. Actualmente, se la utiliza en diversas aplicaciones académicas, y no se encontró investigaciones realizadas con relación a los estudios de usuarios en archivos.

En las líneas de los autores Rocco y Oliari (2007), las ventajas que tiene para aplicar este nuevo método, se pueden indicar los siguientes:

- El uso de cuestionario online permite recolectar mucha cantidad de respuestas rápidamente y aun costo muy bajo, que los que implican otros tipos de encuestas.
- En las encuestas online las respuestas de los cuestionarios pueden ser importados directamente a las herramientas de análisis estadístico, como Excel o SPSS, lo que permite un gran ahorro de tiempo en el ingreso y codificación de datos, así como también se evitan errores de transcripción o interpretación de la letra en respuestas abiertas.
- Las encuestas web y email permiten acceder a subgrupos de la población que mediante encuestas presenciales sería mucho más difícil.

Por lo mencionado, en el ámbito de las Ciencias de la Información estas ventajas posibilitarían llevar a cabo investigaciones sobre estudios de usuarios en las diferentes unidades de información, tal es el caso de los Archivos.

Entre las limitaciones, se puede mencionar las siguientes:

- El tópico más debatido y crucial que se menciona en contra de los cuestionarios online es el sesgo muestral, propio de las encuestas mediante internet, ya que la población target es más amplia que la muestra que posee acceso a internet (Danielsson, 2002).
- Las encuestas mediante Web y Email deben ser más cortas que aquellas realizadas por un entrevistador en presencia física del encuestado, puesto que la tasa de respuesta desciende de forma importante luego de la decena de preguntas.
- El envío masivo de invitaciones para la participación de un estudio mediante Emails (spamming) puede ser considerado una invasión a la privacidad de los destinatarios.

Existen diferentes y variados tipos de encuestas mediante Internet, el Archivólogo debe decidir cuál tipo de encuesta utilizará en base a los objetivos y características de la investigación, para la presente propuesta se sugiere el uso de las encuestas Email, que tienen como principal ventaja alcanzar a los encuestados en gran escala, con mínimos costos y de una forma simple. Para la realización de los Estudios de Usuarios en Archivos, se sugiere hacer uso de la herramienta Google Forms, o Formularios de Google, que nos permite hacer encuestas; es gratuito, pueden acceder la mayor cantidad de usuarios y crear las respuestas al mismo tiempo, fácil de acceder desde un celular o portátil, se ingresa mediante un vínculo, es fácil obtener los resultados, se puede compartir el formulario por correo electrónico y redes sociales, se obtiene en forma inmediata la estadística de los resultados, y lo único que se requiere es contar con conexión a internet, una cuenta en Google mediante un correo Gmail.

Métodos Directos



CAPITULO VII

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

7.1. Conclusiones

Este capítulo presenta las conclusiones a las que se arribó, las mismas se desarrollan en función a los resultados obtenidos de las entrevistas y encuestas realizadas a los expertos y usuarios del Archivo Central del BCB; se incluye al final las recomendaciones que se sugieren como resultado de la investigación.

Los expertos archivólogos entrevistados, coincidieron en responder que los Estudios de Usuarios aplicados en Archivos Centrales es un tema muy poco abordado e investigado en el campo de la Archivología tanto a nivel nacional como internacional, no existiendo un método común, debido a los diferentes tipos de archivos y tipología de usuarios.

El objetivo general trazado en la presente investigación, referido a: “Identificar y analizar las necesidades de información de los usuarios del Archivo Central del Banco Central de Bolivia, mediante la aplicación de un Estudio de Usuarios”, fue alcanzado a partir de los instrumentos de investigación aplicados a los usuarios, quienes manifestaron sus necesidades de información.

Los resultados de las investigaciones realizadas confirman la hipótesis planteada en el primer capítulo, ya que a partir del análisis teórico y metodológico para la aplicación de un estudio de usuarios en Archivos Centrales se identificó las necesidades de información, el comportamiento informativo y la satisfacción de los usuarios del Archivo Central del BCB. Se realizó el análisis teórico del paradigma de los estudios de usuarios en archivos centrales, que se sustenta con la fundamentación teórica y metodológica en el estado de arte del objeto de estudio. Asimismo, se complementa con aplicación del estudio de usuarios en el Archivo Central del BCB, lo que

permitió identificar las necesidades de información, (respuestas a los cuestionarios de las preguntas del 4 al 16 y para el grado de satisfacción respuestas de los usuarios, las preguntas del 17 al 41).

Se ha puesto de manifiesto que en el Archivo Central del BCB no se realizan Estudios de Usuarios, puesto que la información con la que se cuenta solo son datos estadísticos en sus diferentes formularios de consulta y préstamo quedando la misma sin ser utilizada, por no planificar Estudio de Usuarios. Si bien estos son métodos indirectos de recolección de información, no se aplican con el fin de estudiar las necesidades e intereses de los usuarios, sin embargo, nos sirven como instrumentos para recabar información y para estudiar al usuario del Archivo con el propósito de generar cambios y optimizar el nivel de satisfacción de los usuarios.

Asimismo, los expertos mencionaron la importancia de la aplicación de los estudios de usuarios que permitirá establecer las prioridades en el tratamiento de los fondos documentales más solicitados, así como también perfeccionar las políticas archivísticas enfocadas en los usuarios, determinar sus perfiles, sus necesidades y la usabilidad de la documentación demandada.

En Bolivia la importancia de los Estudios de Usuarios en Archivos radica en establecer la naturaleza de los servicios, en función a los derechos que rigen en la Constitución Política del Estado Plurinacional, todo ello con el fin de satisfacer las necesidades de información de los usuarios hasta sobrepasar las expectativas.

Las últimas investigaciones sobre estudios de usuarios aplicado en archivos, muestran resultados de investigaciones realizadas en archivos históricos, municipales y no así en otro tipo de archivos, existe muy poca información bibliográfica y documental sobre la aplicación de estudios de usuarios en Archivos, se pudo encontrar artículos y tesis de grado, y no así libros que traten sobre el tema de investigación.

Con relación al objetivo de la investigación, el Archivo Central del BCB, no utiliza la información que posee sobre los usuarios para conocer sus necesidades, planificar, diseñar y mejorar los servicios y productos. Los mismos recogen datos estadísticos para el control interno y para emitir el reporte a las autoridades, y no así de los usuarios, por lo que no aplican Estudios de Usuarios para determinar necesidades de información.

Los estudios de Usuarios en los Archivos Centrales son importantes no solo para la planificación en la gestión documental, sino también para el diseño de nuevos productos y servicios que satisfagan las necesidades de información de los usuarios.

Para el caso de Bolivia, no se encontró investigación de estudios de usuarios aplicado en los Archivos del sector público, debido a que el Archivólogo dedica más su tiempo al tratamiento archivístico de las series documentales; por lo que se puede concluir que es importante que se realicen investigaciones sobre el tema para aportar al desarrollo y la construcción de la archivística boliviana.

De acuerdo a los resultados de las encuestas aplicadas en el Archivo Central del BCB, se observa que existe una necesidad de los usuarios en conocer los servicios y productos que administra, custodia y conserva el Archivo Central, por lo que se considera importante elaborar plan estratégico de marketing digital no solo para la difusión de los servicios, sino también para la visibilidad de los Archivos Centrales. Asimismo, se propone elaborar programas de Alfabetización Informativa Archivística en los Archivos Centrales con el fin de poder dotar de habilidad en la búsqueda y recuperación de la información a los usuarios internos, y el mismo también se aplique a usuarios externos, de tal forma puedan localizar la información documental cuando así lo requieran. En este sentido el archivólogo cambia así su paradigma profesional dejando de lado la archivística tradicional y convirtiéndose en un gestor de la información intermediador entre la

información que custodia y preserva y el usuario tanto interno como externo. En el anexo 4 se presenta una propuesta de alfabetización informacional archivística.

A raíz de la introducción de las Nuevas Tecnologías de la Información en los Archivos, se están desarrollando los Sistemas de Gestión Documental, en base a normas internacionales y nacionales, así como también la implementación del gobierno electrónico, la digitalización, la ley de ciudadanía digital, la firma digital, entre otros. Si bien el fin es la de facilitar el acceso y transparencia de la información a los usuarios internos y externos; sin embargo, esta transformación digital debe considerar los principios y normas archivísticas, garantizando la autenticidad, integridad, fiabilidad, integridad y disponibilidad. En este sentido, se debe profundizar la investigación sobre necesidades de información del ciudadano digital, quién puede ejercer sus derechos y sus deberes a través del uso de las TICs con funcionarios el sector público.

Por otra parte, la investigación nos permitió identificar que no existe promoción ni difusión de los servicios y productos que administra, custodia y conserva el Archivo Central del BCB, por lo que se debe planificar la promoción de los mismos mediante estrategias de marketing. Se debe crear conciencia entre los Archivólogos sobre la necesidad de elaborar planes estratégicos de marketing, el mismo que permita además de promocionar los servicios, la visibilidad de los Archivos y las actividades que desarrollan en beneficio de la comunidad a la que se deben.

Es importante tener en cuenta que en los Archivos los usuarios tienen diferentes necesidades de información, cada persona tiene una demanda diferente a la otra, razón por la que los Archivólogos deben analizar cuáles son esas necesidades y sobre esa base planificar servicios y productos archivísticos en función a las necesidades de los usuarios y no en función a lo que se puede considerar importante, sin tomar en cuenta las necesidades reales de los usuarios.

7.2. Recomendaciones

Debido a los nuevos retos por la transformación digital en Bolivia; tales como el Gobierno electrónico, la gestión documental, la ley de Ciudadanía Digital, la firma digital entre otros temas, se recomienda profundizar investigaciones sobre el nuevo usuario de la información; el usuario 2.0 o ciudadano digital; sus necesidades, comportamiento, satisfacción, características, tipología, entre otras características, a fin de desarrollar nuevos productos y servicios en beneficio de este nuevo usuario.

Se recomienda la aplicación periódica de los estudios de usuarios no solo en Archivos Centrales, sino también en todo tipo de Archivos, puesto que determinan las necesidades de información de los usuarios tanto internos como externos, para lo cual se sugiere aplicar el modelo NEIN y el modelo propuesto en este trabajo de investigación.

Se recomienda mayor difusión de los Archivos hacia la comunidad, aplicando para ello un plan estratégico de servicios, mediante una política de marketing tradicional y digital.

Se recomienda implementar programas de Alfabetización Informativa Archivística en los Archivos, en función a las necesidades de información de los usuarios.

BIBLIOGRAFÍA

- Amaru, M. (2001). *El usuario y los servicios de información en el contexto de la biblioteca universitaria de la UMSA. Tesis Lic.* La Paz: UMSA.
- Avendaño, R. (2013). *Metodología de la investigación.* Cochabamba: Educación y Cultura.
- Banco Central de Bolivia (2018). *Historia.* Recuperado de <https://www.bcb.gob.bo/>
- Banco Central de Bolivia (2018). *Plan Estratégico Institucional.* Recuperado de <https://www.bcb.gob.bo/>
- Banco Central de Bolivia (2018). *Resoluciones de Directorio.* Recuperado de <https://www.bcb.gob.bo/>
- Bisquerra, R. (2005). *Métodos de investigación educativa guía práctica.* Barcelona: Ediciones CEAC.
- Bolivia. (1995). *Ley 1670 del Banco Central de Bolivia.* La Paz: Gaceta Oficial de Bolivia
- Bustamante, S. (2000). *Estudio de Usuarios: Sección Especializada de la Biblioteca Casto Rojas del Banco Central de Bolivia.* La Paz: UMSA.
- Bustamante, S. (2014). *Casos prácticos de estrategias de marketing en bibliotecas, archivos y museos: Modelos de planificación estratégica y proyecto de grado.* La Paz: Stigma.
- Calva, J. J. (2004). *Las necesidades de información: Fundamentos teóricos y métodos.* México: UNAM
- Calva, J. J. (2015). *Bibliotecas, Web 2.0 y teoría sobre usuarios.* México: UNAM
- Calva, J. J. (2010). *Necesidades de Información y comportamiento en la búsqueda de información de los adolescentes.* México: UNAM.
- Calva, J. J. (2013). *Usuarios de Usuarios en diferentes comunidades: necesidades de información y comportamiento informativo.* México: UNAM.

- Campos, J. (2009). *Los estudios de usuarios y los archivos: Una alianza estratégica*. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/17036251.pdf>
- Castillo, J. (2018). *Los estudios de necesidades de información como base para el diseño de servicios especializados en archivos*. San Luis Potosí.
- Cruz, J. (2005). *Manual de Archivística*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
- Cruz, J. (2012). *Archivística: Gestión de documentos y administración de archivos*. Madrid: Alianza Editorial.
- Cuba, S. (2009). *Manual de Gestión Documental y Administración de Archivos*. La Paz: Cuba Ediciones.
- Gañan, P. (1995). *Estudio de Usuarios de Información*. Madrid: Universidad Complutense.
- González, A. (2005). *Los Estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. México: Trea.
- Gumiel, L. (2010). *Estudio de usuarios orientado a la oferta de servicios de calidad para unidades de información Tesis Lic*. La Paz: UMSA.
- Heredia, A. (1991). *Archivística teoría y práctica*. Sevilla: Diputación Provincial de Sevilla.
- Hernández, P. (1997). *Seminario latinoamericano sobre formación de usuarios de la información y los estudios de usuarios*. México: UNAM.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2007). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw Hill.
- Instituto Boliviano de Normalización y Calidad (2007). *Información y documentación – Gestión de documentos – parte 1: Generalidades*. La Paz: IBNORCA.
- Instituto Boliviano de Normalización y Calidad (2007). *Información y documentación – Gestión de documentos – parte 2: Directrices*. La Paz: IBNORCA.

- Jaen, L. (2008). *Los Estudios de Usuarios en Archivos: Aplicación en el Archivo Histórico del Archivo Nacional de Costa Rica*. Costa Rica: Universidad de Costa Rica.
- Ladrón, M. (2016). *Estudio de Usuarios en Archivos Históricos: Su exploración en Archivos Históricos de la ciudad de Córdoba*. Córdoba: UNC.
- Lauria, G. (2019). *Cliente y consumidor: Analicemos las similitudes, diferencias y tipos*. Recuperado de <https://debmedia.com/blog/cliente-consumidor>.
- López, J. (2014). *Diccionario enciclopédico de Ciencias de la Documentación A-G*. Madrid: Editorial Síntesis.
- López, M. (2018). *La importancia de la alfabetización informacional en los archivos administrativos*. Recuperado de: <https://www.metodosdeinformacion.es/mei/index.php/mei/article/view/IIMEI9-N17-001012/974>
- Macusaya, B. (2004). *Hábitos y necesidades de información de usuarios en la biblioteca de economía de la Universidad Mayor de San Andrés. Tesis Lic*. La Paz: UMSA.
- Monfasani, R. y Curzel, M. (2008). *Usuarios de la Información: Formación y desafíos*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Oceano/Centrum. (2007). *Enciclopedia del Empresario*: Barcelona: Editorial Gedisa.
- Oporto, L. (2005). *Gestión documental y organización de archivos administrativos*. La Paz: Business Consulting Group and Management.
- Oporto, L. y Campos Lora, C. (2009). *Guía práctica para la organización de archivos administrativos*. La Paz: Business Consulting Group and Management.
- Pacheco, E. (2000). *Estudio de usuarios: Sección hemeroteca Biblioteca Central UMSA. Tesis Lic*. La Paz: UMSA.

- Ponjuán, G. (1998). *Gestión de información en las organizaciones: Principios, conceptos y aplicaciones*. Santiago de Chile: Centro de Capacitación en Información Prorectoría.
- Quevedo-Pacheco, N. (2014). *Alfabetización informacional: aspectos esenciales*. Lima: Consorcio de Universidades.
- Ramírez, M. (2011). *La archivística: ciencia o técnica*. México: UNAM.
- Rico, R. y Márquez. (2015). *Estudio de usuarios potenciales: Caso carrera de literatura de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la Universidad Mayor de San Andrés. Tesis Lic.* La Paz: UMSA.
- Rosenberg, J. (2001). *Diccionario de Administración y Finanzas*. Nueva York: Grupo Editorial Océano.
- Sanabria, D. (2013). *Competencias para obtener productos y servicios de calidad en bibliotecas universitarias*. Buenos Aires. Alfagrama.
- Sanz, E. (1994). *Manual de Estudios de Usuarios*. Madrid: Pirámide.
- Rendón, M. A. (2013). *Conceptualización y fundamentación del Sistema de Información Documental*. Recuperado de: <https://biblat.unam.mx/hevila/CodiceBogota/2013/vol9/no1/1.pdf>
- Rendón, (2005). *Bases teóricas y filosóficas de la bibliotecología*. México: UNAM.
- Rodríguez, F. (2006). *Los servicios de referencia virtual: surgimiento, desarrollo y perspectivas a futuro*. Buenos Aires: Alfagrama.
- Rubio, A. (2006). *Estudio de usuarios en Archivos Municipales: una aproximación teórica y práctica*. Cali: Universidad del Valle.
- Ruiz, A. (2007). *Los Estudios de Usuarios para nuestros Archivos*. Madrid.

- Tarango, J. (2018). *Análisis del usuario de biblioteca como cliente o beneficiario: una perspectiva desde la mercadotecnia social*. México: Universidad Autónoma de Chihuahua.
- Valdivia, F. (1992). *Diagnóstico y estudio de usuarios de la biblioteca especializada de la Facultad de Medicina de la UMSA tesis Ts*. La Paz: UMSA.
- Valle, E. y Arteaga, F. Comp. (2012). *Glosario de Términos de Ciencias de la Información*. La Paz: Apolo.
- Villaseñor, I. (2015). *Los usuarios 2.0 y las nuevas estrategias para la identificación de las necesidades de información*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.
- Tarres, A. (2009). *La incorporación del marketing en la gestión de archivos*. Recuperado de:<http://www.ub.edu/bid/23/tarres2.htm>.

ANEXOS

Anexo 1: Encuesta Sobre Estudio De Usuarios En Archivos

2018

Con el propósito de recabar datos que nos permitan evaluar y detectar cuáles son las necesidades de información de los usuarios del Archivo Central del BCB, le solicitamos respetuosamente llenar el presente cuestionario. Su uso será académico, lo que no compromete en absoluto en aspectos políticos, económicos, religiosos, militares, etc., por lo que se le solicita proporcionar información veraz, a fin de mejorar los servicios que ofrece el Archivo.

¡Muchas gracias por su colaboración!

I. DATOS GENERALES	Marque con una x una de las siguientes opciones:	
1. Género:	1. Femenino ()	2. Masculino ()
2. Edad: <input type="radio"/> De 21 a 34 años () <input type="radio"/> De 35 a 55 años () <input type="radio"/> Mayor de 55 años ()		
3. Nivel Educativo: <input type="radio"/> Estudiante () <input type="radio"/> Técnico () <input type="radio"/> Profesional () <input type="radio"/> Master () <input type="radio"/> Doctor () <input type="radio"/> Otro ()		

II. DATOS SOBRE NECESIDADES DE INFORMACIÓN Y**Marque con una x una de las siguientes opciones:****COMPORTAMIENTO INFORMACIONAL DEL ARCHIVO****CENTRAL****4. Con qué frecuencia necesita información del Archivo Central?**

- Constantemente ()
- Ocasionalmente ()
- Rara vez ()
- Más de una vez al mes ()

5. Cómo se enteró de la existencia del Archivo

- Por Inducción de Recursos Humanos ()
- Por indicación de los Servidores Públicos ()
- Por folletos y productos documentales ()
- Por el Intranet ()
- Por el Internet ()
- Otros ()

6.Cuál es el motivo de la utilización del Archivo

- Por razones de estudio ()
- Por motivos de investigación ()
- Por razones de trabajo ()
- Otros ()

7. El motivo por el cual acudió al Archivo ha sido satisfecho?

- Siempre ()
- La mayoría de la veces ()
- Pocas veces ()
- Nunca ()

8. Generalmente con que actualidad necesita los datos o la información del Archivo Central para desarrollar su actividad laboral?

- De hace dos años ()
- De hace tres años ()
- De tres a seis meses ()
- De hace cuatro años o más años atrás ()
- No me interesa la actualidad ()

9. Conoce los instrumentos descriptivos para la localización de los documentos del Archivo?

- SI () NO ()

10. Los expedientes o series documentales están disponibles cuando los requiere?

- SI () NO ()

11. Está de acuerdo con el plazo de entrega para las transferencias documentales?

- SI () NO ()

12. Conoce las normas y disposiciones vigentes que regulan el servicio de consultas, préstamos, fotocopias, digitalización y legalizaciones de los documentos del Archivo Central?

- SI () NO ()

13. Cuando tiene alguna duda o consulta recibe atención personalizada?

SI () NO ()

14. Ha recibido algún tipo de Capacitación sobre el acervo documental que custodia el Archivo Central?

SI () NO ()

15. Le han proporcionado información complementaria, sobre su solicitud para ampliar las fuentes que sustentan su consulta o trabajo?

SI () NO ()

16. El Personal de la sala de consulta y/o Referencista de la sala de consulta del Archivo, atiende en forma oportuna sus consultas?

SI () NO ()

III. GRADO DE USO Y SATISFACCIÓN SOBRE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DEL ARCHIVO

A continuación, encierre en un círculo el nivel de satisfacción con respecto a las variables ofrecidas, teniendo en cuenta que en la escala del 1 al 5: el 1 es malo, el 2 es regular, el 3 es bueno, el 4 muy bueno y el 5 Excelente

17. Localización céntrica del Archivo:	1 2 3 4 5
18. Acceso al Archivo:	1 2 3 4 5
19. Horario de atención del Archivo	1 2 3 4 5
20. Organización de las series documentales	1 2 3 4 5
21. Transferencias documentales	1 2 3 4 5
22. Instrucción sobre el acervo documental	1 2 3 4 5
23. Trato o atención personalizada	1 2 3 4 5
24. Información complementaria sobre su solicitud	1 2 3 4 5
25. Servicio de préstamo a oficina	1 2 3 4 5
26. Apoyo en las búsquedas y recuperación de la Información en el BCBTRAM	1 2 3 4 5
27. Préstamo y consulta de expedientes en sala	1 2 3 4 5
28. Servicio de índices, inventarios y/o catálogos	1 2 3 4 5
29. Servicio de Fotocopias	1 2 3 4 5
30. Servicio de atención al cliente	1 2 3 4 5
31. Calidad de los productos y servicios	1 2 3 4 5
32. Página web del Archivo	1 2 3 4 5
33. Eficiencia en el Flujo Documental	1 2 3 4 5
34. Gestión de la Producción Documental	1 2 3 4 5
35. Tiempo de entrega de los documentos	1 2 3 4 5
36. Como califica al Archivo como proveedor de Información para la toma de decisiones	1 2 3 4 5
37. Capacitación en el manejo del BCBTRAM	1 2 3 4 5
38. Es amigable en la manipulación el BCBTRAM	1 2 3 4 5
39. Despacho de correspondencia por la VUC	1 2 3 4 5
40. Procedimientos y manuales del Archivo	1 2 3 4 5
41. Servicio de firmas autorizadas	1 2 3 4 5

IV. NECESIDADES DE INFORMACIÓN PREGUNTAS ABIERTAS

42.Cuál es la información que busca con mayor frecuencia en el Archivo Central?

43. Qué datos, información, productos y servicios considera que debe tener disponible el Archivo Central y en que formato?

Anexo 2: Guía De Entrevista Semi Estructurada A Expertos Archivólogos

2018-2019

Con el propósito de recabar datos que nos permitan evaluar y detectar la importancia de la aplicación de estudios de usuarios en Archivos Centrales, le solicitamos respetuosamente responder las siguientes preguntas. Su uso será académico, lo que no compromete en absoluto en aspectos políticos, económicos, religiosos, militares, etc., por lo que se le solicita proporcionar información veraz, a fin de mejorar los servicios que ofrece.

1. NOMBRE Y APELLIDOS:
2. PROFESIÓN:
3. EXPERIENCIA LABORAL:
4. EXPERIENCIA ACADÉMICA:
5. GUÍA DE PREGUNTAS:
<p>1. ¿Qué opinión tiene sobre la aplicación de los Estudios de Usuarios en Archivos Centrales?</p>

2. ¿Considera usted que la aplicación de los Estudios de Usuarios en Archivos Centrales puede servir para el diseño de nuevos productos y servicios en Archivos, a fin de satisfacer las necesidades de información de los usuarios?

3. ¿En que fase del ciclo vital de los documentos, considera usted que es más óptimo aplicar los Estudios de Usuarios?

Anexo 3: Glosas de la entrevista a los expertos profesionales en Archivología

Preguntas	Entrevistado 1	Entrevistado 2	Entrevistado 3
1. Que opinión tiene sobre la aplicación de los Estudios de Usuarios en Archivos Centrales?	Los estudios de usuarios deben de ser aplicados en todos los Archivos y esto es muy importante puesto que los estudios de usuarios nos van a dar como resultados por ejemplo la información que necesita para las investigaciones que	La aplicación de los estudios de usuarios en Archivos Centrales radica en las bases aplicativos de dicho archivo y que tiene como finalidad el saber de primera mano (fuente) la cantidad y calidad consultiva en lo que a series documentales se	Archivísticamente los estudios de usuarios en archivos centrales públicos son el indicio de que existe una preocupación concreta por mejorar el servicio que estos prestan. Entonces, cuando verificamos la aplicación de estudios de usuarios

	<p>están llevando a cabo esto es importante para los archivos y sobre todo para los archivos centrales ya que permitirían el diseño de servicios o una mejora de los servicios que se ofrecen a la comunidad de usuarios que van al archivo.</p>	<p>refiere, edades de usuarios y con ello se evidencia dichas importancias enmarcadas en lo archivístico. Todo lo anterior dentro de un verdadero instrumento de evaluación que se diseñe con un equipo interdisciplinario y donde se inviten desde el pueblo hasta los representantes de las agremiaciones</p>	<p>en archivos centrales públicos estaríamos ante la posibilidad de encontrarnos frente a archivos centrales públicos interesados en satisfacer, colmar y hasta sobrepasar las expectativas de sus usuarios. Estaríamos frente a un órgano eficiente, a partir de la planificación de sus acciones y actividades en aras de una utilización inteligente de sus recursos, casi siempre escasos.</p>
<p>2. Considera usted que la aplicación de los</p>	<p>Efectivamente los estudios de usuarios al darnos como</p>	<p>Con total seguridad afirmo que es pertinente y</p>	<p>Los estudios de usuarios en archivos son una herramienta</p>

<p>Estudios de Usuarios en Archivos Centrales puede servir para el diseño de nuevos productos y servicios en Archivos a fin de satisfacer las necesidades de información de los usuarios?</p>	<p>resultados la información que necesitan los usuarios que van a un archivo y también y nos puede dar por resultado la fuente de información en la cual ellos podrían localizar la información nos permite con estos dos elementos sobre todo el de necesidades poder diseñar nuevos productos o nuevos servicios esto es importante para el archivo ya que con la información recabada de los estudios de usuarios podemos inclusive</p>	<p>propicio el estudio de usuarios en Archivos y todo porque estos permiten servir para una mejor o nueva estructuración de mejores y/o nuevos productos y servicios que permitan abarcar cumplidamente con las necesidades que tienen dichos usuarios en el Archivo.</p>	<p>de marketing que nos permite obtener información para la mejora de la calidad del servicio de los archivos. Esta información es producto de los datos que nos proporcionan los usuarios de los archivos respecto de los servicios que estos les prestan. La mejora de la calidad del servicio que se vaya a proponer puede darse a través de variaciones, cambios en los productos y/o servicios que ofrecen nuestros archivos</p>
---	--	---	---

	<p>modificar los servicios que se están dando para optimizarlos o definitivamente crear un nuevo servicio o brindar un producto adicional que le pueda dar el archivo hacia esa comunidad de usuarios.</p>		<p>y/o a través de la implementación, creación, presentación y/o oferta de nuevos productos y/o servicios. Esta pequeña descripción se puede aplicar sin peligro a los “archivos centrales públicos” y cualquier tipo de archivo, sean públicos o privados.</p>
<p>3. En que fase del ciclo vital de los documentos, considera usted que es más óptimo aplicar los Estudios de Usuarios?</p>	<p>Los estudios de usuarios deben de ser aplicados principalmente en todo el ciclo de vida del documento pero principalmente cuando ya se tiene el archivo documental</p>	<p>Teniendo en cuenta el ciclo de vida de los documentos desde la Producción, Recepción, Distribución, Trámite, Organización,</p>	<p>Esta respuesta solo podrá ser respondida luego de realizar un Diagnóstico Situacional. Recién a partir de los datos que arroje este instrumento de</p>

	<p>completo y conformado porque los estudios de usuarios nos van a servir para ver si lo que tengo en el archivo responde a sus necesidades y si responde a sus necesidades yo pueda diseñar productos y servicios con el acervo documental que se tiene porque por otro lado si yo lo aplico antes de la llegada de los documentos pues no tendría mucha cabida con los archivos puesto que los archivos tienen como objeto</p>	<p>Consulta, Conservación y la Disposición final, considero que se debe hacer dicho estudio de usuarios, en el ciclo de Consulta Documental ya que nos permite conocer la frecuencia de esta misma (Alta-Media-Baja).</p>	<p>gestión archivística, podremos saber en qué fase del ciclo de vida de los documentos sería óptimo aplicar el estudio de usuarios.</p> <p>La respuesta variará dependiendo de qué tipo de institución pública es la que estamos evaluando, de qué unidad orgánica y hasta de que oficina. Daremos un ejemplo. En el Perú, los establecimientos de salud nivel 3 y nivel 4, que son los de más alto nivel, no cuentan en un 90% de los casos con archivos</p>
--	--	---	--

	<p>reguardar toda la memoria documental de una organización. Siguiendo con la misma idea los acervos documentales que contiene un archivo, pues indudablemente tienen una temática especial o específica para una comunidad de usuarios, entonces si yo hago un estudio de usuarios con esa comunidad cercana la que va al archivo principalmente me va a servir toda esa información para dar pie a productos y servicios. Un estudio de Usuarios aplicado</p>		<p>centrales. Los archivos de historias clínicas dependen de la unidad/oficina de Estadística e Informática de cada en cada uno de estos establecimientos de salud. Los archivos de historias clínicas, los cuales técnicamente son archivos periféricos, son los que más documentación custodian y donde más solicitudes de búsqueda de documentos hay. En este caso específico lo óptimo sería aplicar los estudios de usuarios.</p>
--	---	--	--

	<p>con anterioridad pues difícilmente podría desde mi perspectiva dar información para poder conformar las colecciones de un archivo puesto que estas colecciones se conforman de otra forma no necesariamente apegadas a las necesidades de las comunidades de usuarios.</p>		<p>Entonces, la aplicación de los estudios de usuarios no es óptima porque se da en determinada fase del ciclo de vida de los documentos sino que recién se determinará luego de un diagnóstico situacional archivístico que recoja datos justamente para obtener información que nos permita definir cuál es dicha fase.</p>
Preguntas	Entrevistado 4	Entrevistado 5	Entrevistado 6
1. Que opinión tiene sobre la aplicación de los Estudios de Usuarios	Siendo sincero, es un tema que no se me hace tan urgente en los archivos	Estudio de Usuarios es un tema muy importante que tiene que ver ya sea	En necesario conocer las necesidades, las demadas de

<p>en Archivos Centrales?</p>	<p>como en las bibliotecas pues si bien el servicio a usuarios externos es lo que le da rentabilidad a los archivos (históricos sobre todo), siempre hay un mayor grado de especialización y de búsqueda específica en los archivos que en las bibliotecas. Es decir, generalmente el usuario del archivo histórico ya tiene conocimiento de a qué va, buscando qué y muchas veces sabiendo cómo buscar.</p>	<p>en Archivos, que nos daría la oportunidad de conocer a los usuarios a partir de ello se puede hacer 1 planificación si acuden a otros archivos.</p>	<p>información para dirigir el trabajo archivístico y satisfacer necesidades. Conocer los usuarios potencia el servicio archivístico y describe para atender ese público.</p>
-------------------------------	--	--	---

	<p>Cuando he tenido la oportunidad de dirigir alguna institución archivística, prefiero concentrar los recursos en proyectos de descripción que se me hacen más urgentes y más útiles en el archivo histórico una vez que la elaboración de instrumentos descriptivos ayuda más a dar un buen servicio, efectivo, rápido y preciso.</p> <p>Por supuesto que, si se tienen las posibilidades de hacer estudios de</p>		
--	--	--	--

	<p>usuarios, si existen las condiciones, como cualquier otro instrumento, herramienta, el estudio será útil, pero soy de la idea de enfocar los esfuerzos y recursos a cuestiones más fundamentales de los archivos y la archivística como son la identificación, organización, descripción y conservación de los documentos del archivo. Siempre he pensado que, atendiendo estas cuestiones en</p>		
--	--	--	--

	nuestros fondos y colecciones, el servicio se dará por añadidura.		
2. Considera usted que la aplicación de los Estudios de Usuarios en Archivos Centrales puede servir para el diseño de nuevos productos y servicios en Archivos a fin de satisfacer las necesidades de información de los usuarios?	Por supuesto que sí, son herramientas útiles en la proyección del archivo en sus diversos momentos, al igual que otras. Estos estudios sobre usuarios permiten sobre todo establecer las bases para ofrecer a la sociedad un servicio eficaz, oportuno, veraz, en fin, un servicio acorde con las necesidades y requerimientos de	Por supuesto, a partir del modelo, de la metodología, se puede aplicar un modelo que requiere los Archivos.	Probablemente si, los Estudios de Usuarios dan mucha información, se puede dirigir a crear el acceso a la información que es restringido. Existe decretos que indican que no se podrá difundir información por protección confidencial.

	<p>quienes solicitan información.</p> <p>En este sentido y cuando se habla tanto de los estudios de usuarios como una necesidad urgente y sin la cual no existe una buena planeación archivística, me surge una reflexión que a continuación comparto.</p>		
<p>3. En que fase del ciclo vital de los documentos, considera usted que es más óptimo aplicar los Estudios de Usuarios?</p>	<p>Creo que es en todas las etapas cuando deben realizarse esos estudios cuando hay posibilidad de hacerlo, aunque en la fase histórica del documento es</p>	<p>Depende del nivel de interés del investigador, que se quiere saber de los usuarios.</p> <p>Existe niveles, sin embargo el investigador podrá</p>	<p>En los Archivos Históricos. También se podrían en todos los Archivos, en los Archivos Centrales sería ideal, pero no creo que sea operativo, debido a</p>

	<p>cuando el archivo adquiere como habíamos dicho, la necesidad de captar más usuarios externos una vez que de eso puede depender su eficacia y rentabilidad. De hecho, en las tres etapas del documento, el archivo tiene usuarios, con distintas intenciones y necesidades pero que si queremos entender mejor, debemos de establecer parámetros para saber bien a bien ¿quiénes son? ¿qué</p>	<p>elegir, para efectos de investigación las razones.</p>	<p>que falta recursos humanos y una política de usuarios.</p>
--	--	---	---

	<p>buscan? Frecuencia de consultas y muchas otras cosas más que pueden interesarnos para dar un mejor servicio en nuestros archivos.</p> <p>Insisto que, si bien en todos los archivos se ofrece el servicio de los documentos, es en el Histórico cuando considero se requiere más información sobre los usuarios.</p>		
Preguntas	Entrevistado 7	Entrevistado 8	Entrevistado 9
1. Que opinión tiene sobre la aplicación de los Estudios de Usuarios en Archivos Centrales?	Es necesario para la gestión de los Archivos y su buen funcionamiento conocer las necesidades de los	Mi opinión es fundamental en el contexto de la archivística poscustodial (en el sentido de Fernanda	Los estudios de usuarios deben ser realizados en todos los archivos, físicos, digitales y en los archivos centrales

	<p>usuarios para adaptar los servicios.</p>	<p>Ribeiro e Armando Malheiro da Silva) el diseño de los servicios de información deben ser centrados en el usuario. Las garantías literarias (literary warrant) para la descripción archivística y los sistemas de información han sido diseñados para estar al servicio del archivero, no del usuario. Varias razones: la terminología es extraña al usuario, la representación de la información no es sencilla. Los</p>	<p>también, ya que, como archivistas, solo podremos elaborar servicios de información y estrategias de difusión, si sabemos quiénes son nuestros usuarios y qué necesidades tienen. Después, podremos evaluar su comportamiento y corregir o adecuar servicios.</p>
--	---	---	---

		estudios de usuarios necesitan de profundizar aspectos cognitivos, sobre todo en el ámbito de interacción humano y máquina literaria de información, marketing de servicios de información, cuestiones como mediación de la información en archivos es un tema muy poco estudiado.	
2. Considera usted que la aplicación de los Estudios de Usuarios en Archivos Centrales puede servir para el diseño	De acuerdo, el diseño será de acuerdo a las necesidades de los usuarios, no es necesario llevar una	Definitivamente si, la dimensión puede ser muy diversa entre los bienes y servicios físico o digitales. En entornos digitales,	Por supuesto que sí, como lo mencioné anteriormente, al comprender las expectativas del usuario, podremos diseñar productos y

<p>de nuevos productos y servicios en Archivos a fin de satisfacer las necesidades de información de los usuarios?</p>	<p>gestión insulsa, sin resultados.</p>	<p>los archivos deben disponer medios para la participación de los usuarios en el diseño de los servicios de información como el crowdsourcing para la descripción de recursos informacionales. El usuario tiene un papel activo en la construcción de servicios de información, pero hay que tener en consideración el entorno social, económico y cultural.</p>	<p>servicios, para posteriormente evaluar su experiencia con el uso de los mismos.</p>
<p>3. En que fase del ciclo vital de los</p>	<p>En cada etapa porque hay distintos</p>	<p>En mi opinión, los estudios de usuarios</p>	<p>Pienso que más óptimo es elaborar un</p>

<p>documentos, considera usted que es más óptimo aplicar los Estudios de Usuarios?</p>	<p>tipos de usuarios o puede haber un usuario a quien le interesa en todas las etapas.</p>	<p>se aplican en cualquier fase del ciclo de vida de los documentos. Es artificial separar los estudios de usuarios por ciclo vital, porque las series documentales de un fondo de archivo histórico puede tener doble valor (primario y secundario). Un documento del siglo XVI sobre la construcción de un monasterio es importante para documentar un proceso de clasificación patrimonial de un inmueble. Es verdad</p>	<p>estudio en la fase de gestión y otro en la fase permanente, porque seguramente habrá usuarios distintos e intereses distintos. No nos olvidemos que los usuarios internos e investigadores puntuales también son usuarios y merecen atención y servicios acordes a sus necesidades.</p>
--	--	---	--

		que los perfiles cambian en las unidades de archivo (archivo de oficina, archivo intermedio y archivo histórico).	
Preguntas	Entrevistado 10	Entrevistado 11	Entrevistado 12
1. Que opinión tiene sobre la aplicación de los Estudios de Usuarios en Archivos Centrales?	El estudio de usuarios debería ser una de las actividades fundamentales de un Archivo Central en el contexto de un organismo. A través del mismo será posible detectar las necesidades de información de usuarios, aspecto que debería impulsar a mejorar el servicio de préstamo de	La aplicación de los estudios de usuarios en archivos centrales es muy factible y es una necesidad para desarrollar servicios de información nuevos y acordes a las necesidades institucionales.	Es necesario realizar estudios de usuarios de los archivos centrales, porque nos permiten prever la demanda y optimizar el servicio, acorde a las circunstancias que los rodea.

	documentos de manera ágil, eficaz y controlada.		
2. Considera usted que la aplicación de los Estudios de Usuarios en Archivos Centrales puede servir para el diseño de nuevos productos y servicios en Archivos a fin de satisfacer las necesidades de información de los usuarios?	De acuerdo a las necesidades de los usuarios y a fin de brindar un servicio de información de calidad, es imprescindible el diseño de diferentes productos que nos servirán para iniciar otras investigaciones y para facilitar el acceso a los documentos. Ejemplo; Estudios estadísticos de consultas, diseño de proyectos de difusión para promover los	Es correcto y estoy de acuerdo.	No solo sirve para diseñar nuevas calidades de información, sino que también atrae a nuevos usuarios no clásicos, logrando ampliar el abanico de servicios de la información contenida.

	beneficios que brinda el archivo; la actualización normalizada y constante de instrumentos de descripción archivística de documentos en diferentes formatos (físicos y digitales), etc.		
3. En que fase del ciclo vital de los documentos, considera usted que es más óptimo aplicar los Estudios de Usuarios?	El estudio de usuarios es importante, pues a través de esa investigación se podrán establecer pautas para en el diseño de documentos, a partir del momento de la	De hecho debería de aplicarse el estudio de usuarios en todo el ciclo vital del documento, esa es la nueva concepción, incluso antes desde antes de crearse algún documento debe	De acuerdo con la demanda que se presente de información y de la legislación que permita proveer servicio en cualquiera de sus etapas.

	creación de los mismos.	estudiarse el porque y para que del mismo y a qué usuario servirá.	
Preguntas	Entrevistado 13	Entrevistado 14	Entrevistado 15
1. Que opinión tiene sobre la aplicación de los Estudios de Usuarios en Archivos Centrales?	Considero que es un tema de vital importancia y no he revisado mucha bibliografía sobre ello, pero no he leído sobre estudio de usuarios en archivos centrales, generalmente las personas consideran que solo brindan servicios de importancia los Archivos Históricos. Cuando muchos archivos centrales se	Si, considero importante que se realicen estudios de usuarios en Archivos Centrales, pues en ellos los documentos han perdido la utilidad para la que fueron creados, pero siguen teniendo vigencia y pueden ser objeto de consulta por las oficinas a las que pertenecieron o por alguna persona según sea el caso.	En términos generales, entiendo que en los archivos centrales existen tres tipos de usuarios: 1. El usuario que requiere acceder a información de archivo para recuperar antecedentes, interpretaciones, referencias, soporte, etc. para realizar una labor presente; 2. El usuario de órganos de control para

	<p>atienden usuarios de la misma organización y en otros el universo es mayor.</p>		<p>documentar o soportar glosas, observaciones, planes de mejora, etc. y, 3. El usuario con carácter de investigador, historiador, etc. cuyo interés es netamente cultural, histórico o científico, el cual, por lo general se enfoca en documentos antiguos o de cierta anterioridad (que también se podrían ubicar también en los archivos históricos). Considero que la aplicación de los estudios de usuarios en Archivos</p>
--	--	--	---

			Centrales, tiene utilidad en la medida que permite establecer servicios diferenciados, decisiones en materia de aumentar tiempos de retención o plazos de conservación, manejo de riesgos para la manipulación de originales, necesidad de recursos tecnológicos y operativos de apoyo para atención de consultas, etc.
2. Considera usted que la aplicación de los Estudios de Usuarios en Archivos	Si considero que con la aplicación de los Estudios de Usuarios en Archivos Centrales se pueden	Si, considero que la aplicación de estudios de usuarios en Archivos Centrales podría	Totalmente de acuerdo, pues como lo comenté en el anterior punto, existe

<p>Centrales puede servir para el diseño de nuevos productos y servicios en Archivos a fin de satisfacer las necesidades de información de los usuarios?</p>	<p>diseñar productos encaminados a satisfacer las demandas de los usuarios es lógico pues que estos estudios de usuarios determinarán las características, perfiles, necesidades de cada uno y a partir de los mismos es que se pueden elaborar productos, que les permita satisfacer sus necesidades.</p>	<p>servir para diseñar nuevos productos y servicios, ya que además de satisfacer necesidades de información de los usuarios dará la posibilidad de ver que tipo de usuario puede acceder a él según el tipo de documento que sea y el contexto al que pertenece (En los Archivos Centrales el documento todavía conserva valor legal, tecnico...).</p>	<p>variedad de usuarios e intereses diferentes.</p>
<p>3. En que fase del ciclo vital de los documentos, considera usted que</p>	<p>Esta pregunta está muy interesante, desde mi modesta opinión considero</p>	<p>En mi opinión, esos estudios podrían realizarse teniendo en cuenta las etapas</p>	<p>En el caso nuestro tenemos tres etapas generales: Archivo de Gestión, Archivo</p>

es más óptimo aplicas los Estudios de Usuarios?	que cada etapa o fase del ciclo vital de los documentos tiene sus características a partir de los archivos centrales se debe comenzar y realizar estudios de usuarios.	de categorización y la de consulta, que son vitales.	Inactivo y Archivo Histórico (documentos de conservación permanente). Considero que los Estudios deberían aplicarse principalmente en las dos últimas etapas.
Preguntas	Entrevistado 16	Entrevistado 17	Entrevistado 18
1. Que opinión tiene sobre la aplicación de los Estudios de Usuarios en Archivos Centrales?	Los estudios de usuarios en los archivos centrales pueden ser de interés en cuánto sus resultados nos permitan establecer las prioridades en el tratamiento de los fondos documentales más solicitados. De igual manera,	Mi opinión es favorable. Es importante conocer los usuarios internos y externos y saber sobre sus necesidades y demandas de información. Además, tener una visión más amplia sobre qué servicios	Son necesarios para conocer el tipo de usuarios y sus necesidades, el estudio permite destacar si los servicios implementados son correctos y se deben implementar nuevos o variar los

	<p>permite identificar mejoras en instrumentos de clasificación y descripción y recurrir a los archivos de gestión para el cuidado y remisión al Archivo Central de los documentos por ellos administrados en cuanto si son objeto de interés de los usuarios identificados como los de mayor frecuencia de uso.</p>	<p>espera que les brinde un Archivo Central.</p>	<p>existentes, entre otros.</p>
<p>2. Considera usted que la aplicación de los Estudios de Usuarios en Archivos</p>	<p>En línea con lo anterior, si, pues los recursos deben orientarse prioritariamente a la</p>	<p>Por supuesto que sí. Su aplicación nos permite innovar y diseñar nuevos productos y servicios</p>	<p>Si, definitivamente este tipo de estudios deben levantarse para mejoras de</p>

<p>Centrales puede servir para el diseño de nuevos productos y servicios en Archivos a fin de satisfacer las necesidades de información de los usuarios?</p>	<p>atención de las necesidades de usuarios, y para ello, los estudios de usuarios nos dirán quiénes son los más interesados. Los resultados permitirán con meridiana claridad sopesar los esfuerzos en el diseño de nuevos productos de información: herramientas de gestión, administración y difusión de información.</p>	<p>que se demandan, tanto en el ámbito interno como externo. Además, conocer a los usuarios potenciales.</p>	<p>servicio y reinventar la atención de los clientes internos y externos del caso y conocer el FODA Institucional.</p>
<p>3. En que fase del ciclo vital de los documentos, considera usted que</p>	<p>En un archivo central, se esperaría que el estudio realizado desde allí,</p>	<p>Considero que se aplicaría el estudio de usuarios en la edad intermedia de</p>	<p>Dependiendo de las políticas internas de la Institución, adicionalmente las</p>

<p>es más óptimo aplicas los Estudios de Usuarios?</p>	<p>se haga a partir del momento en que los documentos hayan sido transferidos, pues antes de eso, la documentación en gestión es de utilidad a la oficina productora, probablemente confidencial y sus documentos están fuera del alcance y servicio del archivo central hasta su remisión. En este orden, las necesidades de los usuarios de un archivo central, serían develadas hasta que el archivo central posea la</p>	<p>los documentos. Pero agrego que, en la tercera edad, la de Archivos Generales e Históricos, también es muy importante.</p>	<p>necesidades de los usuarios en los archivos activos, semiactivos y centrales son totalmente distintos, es común que los del archivo central son de investigación, en los activos son por procesos administrativos, yo realizaría en esas dos fases, en las cuales se aplican diferentes operaciones archivísticas o de procesamiento técnico.</p>
--	--	---	--

	<p>documentación. Lo anterior no es óbice para realizar estudios de usuarios en otras etapas, pero con fines más específicos, por ejemplo, estudiar la necesidad de mantener a mano y organizados los expedientes judiciales en la oficina de gestión por cuanto el estudio de usuarios develó que la Dirección Jurídica los requiere de inmediato para atención de casos con plazos determinados por un juzgado.</p>		
--	---	--	--

Preguntas	Entrevistado 19	Entrevistado 20	Entrevistado 21
1. Que opinión tiene sobre la aplicación de los Estudios de Usuarios en Archivos Centrales?	Sumamente importante, es la forma de que podamos mensurar y seguir perfeccionando nuestras políticas archivísticas enfocadas en los usuarios, con datos recogidos justamente con los usuarios.	Los estudios de usuarios es una actividad de obligatoria aplicación en los archivos centrales, de esta manera poder determinar los perfiles de los usuarios, así como sus necesidades y usabilidad de la documentación demandada. Además, permite la evaluación de los servicios y productos para establecer políticas de mejoras.	Los estudios de usuarios son instrumentos de gestión elaborados metodológicamente que son necesarios en todo tipo de archivo, en la medida que tengan usuarios.
2. Considera usted que la	Sí, me lo imagino que sí. Pero, como he	Los estudios de usuarios permiten la	Totalmente, estoy segura que es así y

<p>aplicación de los Estudios de Usuarios en Archivos Centrales puede servir para el diseño de nuevos productos y servicios en Archivos a fin de satisfacer las necesidades de información de los usuarios?</p>	<p>contestado anteriormente, creo que más allá de productos y servicios, servirá primordialmente de subsidio para elaborar y seguir perfeccionando toda la política Archivística, los planes, y entonces, por supuesto, los nuevos productos y servicios.</p> <p>Que, en mi visión, deben de estar basados en la literatura internacional que nos dice que en documentos digitales, debemos de implementar Plataformas</p>	<p>evaluación de los servicios y productos archivísticos, para su mejora, modificación o eliminación. Ahora bien, para diseñar nuevos servicios y productos archivísticos tiene que ser tras los resultados de los estudios de usuarios, de esta manera planificar aquello a partir de una realidad y no bajo supuestos o especulaciones.</p>	<p>solo así se deben diseñar nuevos productos y servicios.</p>
---	--	---	--

	<p>Archivísticas con Requisitos para los Usuarios, o sea, de Acceso y Difusión (Transparencia Activa), de acuerdo con Normas, Modelos, Patrones y Requisitos, o sea, acorde a las 3 Entidades Externas del Modelo OAIS, así que, estamos hablando del "Consumer", de la Plataforma de los Usuarios.</p>		
<p>3. En que fase del ciclo vital de los documentos, considera usted que es más óptimo aplicar los Estudios de Usuarios?</p>	<p>Pues, creo que, en las 3 fases del ciclo vital, ya que ahora, tanto basado en el Continuum como en las Normas internacionales actuales, referenciales</p>	<p>Los estudios de usuarios se pueden aplicar en cualquier etapa de los archivos, gestión, central, intermedio o histórico; su aplicación depende</p>	<p>Si el Estudio de usuarios sirve para la toma de decisiones, un estudio de usuarios debe tomarse desde la primera etapa del ciclo de vida del</p>

	<p>sobre descripción, indización, y etc., estas funciones archivísticas o actividades, etc., deben de ser realizadas desde la primera fase del ciclo vital, o sea, desde su producción, desde su génesis del documento de archivo.</p> <p>Así que, la idea de que los estudios de usuarios se aplicarían solamente en la tercera fase del ciclo vital de documentos, hablando de documentos digitales, ya está ultra pasada, vivimos una ruptura de paradigmas y de transición paradigmática en los</p>	<p>de los objetivos propuestos y de la finalidad del mismo.</p>	<p>documento, porque conocer al usuario es cíclico, en cada etapa hay imput.</p>
--	---	---	--

	Archivos y en los estudios de usuarios.		
Preguntas	Entrevistado 22	Entrevistado 23	Entrevistado 24
1. Que opinión tiene sobre la aplicación de los Estudios de Usuarios en Archivos Centrales?	Considero que el estudio de usuarios en los Archivos Centrales es importante para establecer la naturaleza de los servicios, en función de los dos derechos que rigen en la actualidad para el acceso a la información, como son el Art. 21.6 (acceso libre) y el Art 24 (acceso por el interés legítimo) de la Constitución Política del Estado. El estudio de usuarios permitirá	En un Archivo Central se tienen identificados a los usuarios, en internos y externos; en los internos se identifican los empleados administrativos y los estudiantes, si se trata de la Universidad, en los externos están los jubilados, egresados, otras universidades, empresas y la comunidad en general; todos están en el mismo nivel	Considero que este tipo de estudios son de una altísima importancia debido a que: a) Hasta la fecha no se tiene conocimiento de que se hubieran hecho estudios de esta naturaleza en esta fase de archivo b) Los resultados del Estudio de usuarios servirán para medir la calidad, eficiencia y eficacia de los servicios de los Archivos Centrales.

	<p>medir la sensación del público usuario sobre la calidad y alcance del servicio, considerando básicamente: a) la satisfacción de la demanda, b) la seguridad jurídica para el goce pleno de los derechos ciudadanos, c) el plazo de atención, d) la calidad del servicio (calidez, prontitud, celeridad), e) costo del servicio.</p>	<p>de acceso a la información.</p> <p>Con respecto al tema de los estudios de usuarios en Bolivia, es mínima; dado que lo que se realiza sobre el estudio y la formación de usuarios es escasa, se debe planificar con la capacitación de manera constante a los usuarios internos (personal administrativo), ya que ellos son los que requieren de forma constante información, se debe de transmitir</p>	
--	--	--	--

		<p>información respecto a los procesos del archivo de organización documental; el otro elemento que se tiene que hacer conocer que es un proceso del acceso a la información, no es simplemente entregar lo que necesitan, sino son varios procesos con objeto de ser responsable y control de lo que está a nuestro cargo.</p>	
<p>2. Considera usted que la aplicación de los</p>	<p>En ese sentido, un estudio de usuarios en los Archivos</p>	<p>Claro que si, en el país necesitamos que se estudie a</p>	<p>Definitivamente si, a partir de los resultados de estos</p>

<p>Estudios de Usuarios en Archivos Centrales puede servir para el diseño de nuevos productos y servicios en Archivos a fin de satisfacer las necesidades de información de los usuarios?</p>	<p>Centrales permitirá diseñar políticas institucionales para mejorar los servicios, perfeccionar los tiempos de atención y garantizar la atención oportuna y confiable.</p>	<p>profundidad este tema y sea adscrito en los reglamentos y manuales de procedimiento, por ser muy importante e interesante el vínculo que debería de existir entre un usuario y el Archivo Central.</p> <p>Por el momento por no tener apoyo en normativas de carácter archivístico nos sentimos huérfanos en relación a muchos temas, por eso el tema de formación de usuarios, es complejo debido a</p>	<p>estudios se podrán inferir objetivamente necesidades, diseñar e implantar nuevos servicios y productos informacionales.</p>
---	--	---	--

		la dinámica de cualquier institución o la Universidad, dado que las personas dentro de la institución cambian de puesto, y la cadena de formación queda corta.	
3. En que fase del ciclo vital de los documentos, considera usted que es más óptimo aplicar los Estudios de Usuarios?	El estudio de usuarios debiera aplicarse en los distintos tipos de archivo, tanto administrativos como públicos (entendidos éstos como los de acceso libre al encontrarse en los archivos intermedios e históricos, liberados	Se necesita un estudio de los usuarios en las tres fases, es decir en la fase activa, semi activa y de valor permanente, es decir en los tres tipos de archivos dentro del ciclo vital de los documentos, es	Por los valores primarios (administrativos, contables, impositivos, etc.) de la documentación y por el estado de la responsabilidad de su custodia (la documentación fue transferida a una unidad de archivo

	<p>de sus sujeciones legales, al haberse extinguido los derechos primarios)</p>	<p>decir archivos de gestión, archivos centrales y archivos históricos, en los tres tipos de archivos existen usuarios que consultan información con fines administrativos o de carácter de investigación, en el país por no tener un Sistema de Archivos, los usuarios para tener acceso a la información son internos y externos en los dos primeros y externos en el archivo Histórico</p>	<p>diferente al archivo donde se produjo o recibió inicialmente) considero que es muy conveniente aplicar el estudio de usuarios en el Archivo Central de la Entidad.</p>
--	---	---	---

		<p>NOTA:</p> <p>También puede ser necesario conocer la diversidad de usuarios que acuden, demandan y utilizan las informaciones salvaguardadas en el Archivo Central, es necesario analizar sus perfiles, necesidad de información, frecuencia de consulta, préstamo o reproducción de las colecciones documentales entre otros aspectos.</p> <p>Comportamiento que se determina mediante la</p>	
--	--	--	--

		realización de un estudio de usuarios.	
Preguntas	Entrevistado 25	Entrevistado 26	Entrevistado 27
1. Que opinión tiene sobre la aplicación de los Estudios de Usuarios en Archivos Centrales?	<p>Considero que la aplicación de estudios de usuarios en archivos centrales es útil para analizar cuáles son las necesidades y demandas de información de sus usuarios. Podría establecer la interacción del usuario con el archivo para facilitar el acceso a la información. Así como identificar las demandas de los usuarios; evaluar los servicios que brinda</p>		

	el archivo y mejorarlos.		
2. Considera usted que la aplicación de los Estudios de Usuarios en Archivos Centrales puede servir para el diseño de nuevos productos y servicios en Archivos a fin de satisfacer las necesidades de información de los usuarios?	Completamente de acuerdo, se puede llegar a proponer mejoras en los productos y servicios que se ofrecen, además, de satisfacer sus necesidades con calidad.		
3. En que fase del ciclo vital de los documentos, considera usted que es más óptimo	Opino que los estudios de usuarios deben aplicarse desde la fase semiactiva, cuando los documentos		

aplicar los Estudios de Usuarios?	pasan de un Archivo de Gestión a un Archivo Central.		
-----------------------------------	--	--	--

Anexo 4: Propuesta de Alfabetización Informativa Archivística en los Archivos Centrales

Los resultados de las encuestas aplicados a los servidores públicos, reflejan que un 93% no recibió capacitación sobre el acervo documental que custodia el Archivo Central por lo que el presente acápite propone un modelo para adaptar la alfabetización informativa en los Archivos Centrales con el fin de poder dotar de habilidades a los usuarios internos, y el mismo también se aplique a usuarios externos para que puedan utilizar la información en forma eficaz en la toma de decisiones, de tal forma puedan localizar la información documental cuando así lo requieran.

En este nuevo siglo y frente a los retos de las nuevas tecnologías de la información, es necesario como archivólogos cambiar los paradigmas archivísticos, reinventar y actualizar las formas en que ofrecemos los servicios a los ciudadanos en general desde las unidades de información, principalmente para un mejor aprovechamiento de los recursos documentales que custodian y conservan los Archivos.

Según López (2018) No se trata solo de actualizar tecnológicamente en las oficinas y espacios de trabajo para mejorar la calidad y la rapidez en el servicio, sino de adaptar y dar a conocer herramientas para que las personas accedan a la información que requieren en la unidad que corresponda. Así como que conozcan los derechos y obligaciones que recaen en los procedimientos para la gestión y el acceso a la información pública” (p. 4).

Alfabetización Informativa

Según Bruce, C. (como se citó en Quevedo-Pacheco 2014) la alfabetización informativa es “Un conjunto de aptitudes para localizar, manejar y utilizar la información de forma eficaz para una gran variedad de finalidades” (p. 8). Por su parte la UNESCO/NFIL (como se citó en Quevedo-Pacheco 2014) menciona: “Capacita a la gente de toda clase y condición para buscar, evaluar, utilizar y crear información eficazmente para conseguir sus metas personales, sociales, ocupacionales y educativas. Constituye un derecho humano básico en el mundo digital y promueve la inclusión social de todas las naciones [...]” (p. 8).

Por lo mencionado, se ve necesaria la implementación de la alfabetización informativa no solo en bibliotecas, sino en otro tipo de unidades de información, como ser los Archivos, con la única finalidad de satisfacer las necesidades de información de los ciudadanos, mediante el aprovechamiento de los recursos documentales.

Modelo de Alfabetización Informativa para los Archivos Centrales

Los usuarios de la información no solo deben aprender a usar las tecnologías, sino también conocer las herramientas que les permitan acceder a la información documental que requieran, y los derechos para el acceso a la información pública. Por lo tanto, el Archivólogo debe apoyar en el acceso a la información con la alfabetización informativa, para resolver los problemas que se presentan en la búsqueda y recuperación de la información.

En Bolivia, el Decreto Supremo 28168, tiene por objeto garantizar el acceso a la información como derecho fundamental de toda persona y la transparencia del Poder Ejecutivo. El mencionado Decreto en su artículo 6, menciona que las máximas autoridades ejecutivas deben asegurar el acceso a la información a todas las personas sin distinción de ninguna naturaleza,

estableciendo la estructura y procedimientos internos de las entidades públicas bajo su dependencia que permitan brindar información completa, adecuada, oportuna y veraz.

Asimismo, en su artículo 8, clasifica la información en secreta, reservada o confidencial del poder ejecutivo. Esta clasificación es desconocida por los ciudadanos, así como también algunos archivos no tienen clasificada la documentación por lo tanto también existe desconocimiento por parte de los archivólogos para dar el acceso a los documentos. La situación empeora aún más por el hecho que Bolivia no cuenta con una Ley General de Archivos, la misma que permitiría normar políticas, procedimientos y lineamientos a seguir en materia de legislación archivística.

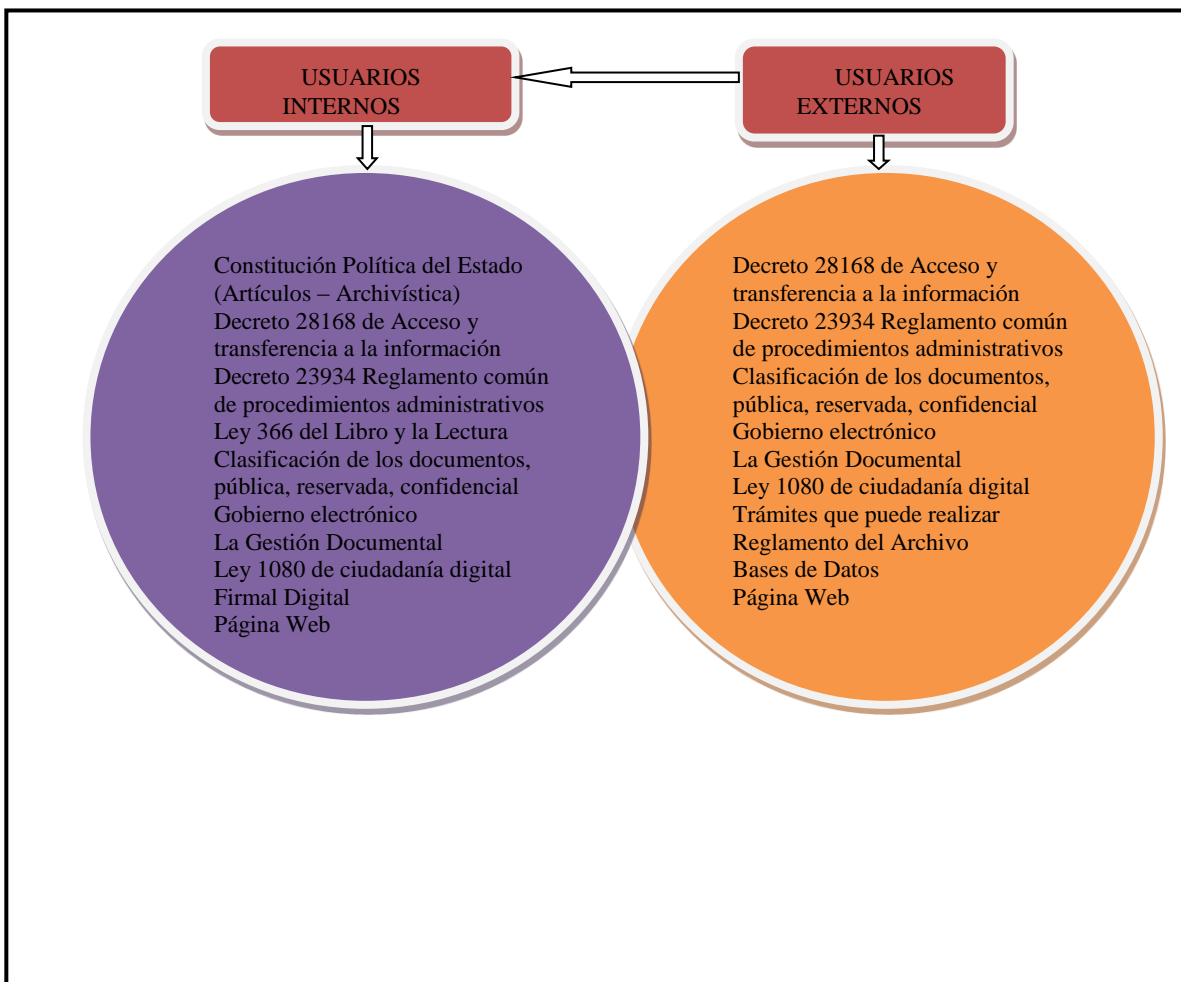
“Los sistemas nacionales de archivos se visualizan desde dos perspectivas: por un lado, como estructuras de organización y unificación de archivos en un ámbito nacional, y por otro como el primer aspecto que se legisla y sobre el cual recaen las funciones de elaborar, ejecutar y evaluar las políticas archivísticas” (López, 2018, p. 13).

Por lo tanto, se ve necesario la implementación de programas de Alfabetización Información en los Archivos Centrales.

“El Archivo Central es el rector del sistema institucional, encargado de establecer las políticas archivísticas institucionales, concentra toda la documentación generada en las diferentes unidades administrativas, en su fase semiactiva. De este modo, permite fluidez en la gestión de los documentos, permitiendo el traslado de documentos desde los archivos de oficina” (López, 2018, p. 14).

Por lo mencionado, el modelo toma como base los dos tipos de usuarios que tienen los Archivos centrales, que de acuerdo a la investigación realizada se pueden identificar: Los usuarios internos y externos, quienes requieren y demandan información del Archivo.

MODELO DE ALFABETIZACIÓN INFORMACIONAL ARCHIVISTICA



Fuente: Elaboración propia, en base a investigaciones realizadas

Tanto los usuarios internos como externos, necesitan conocer su derecho para el acceso a la información, la normativa archivística nacional, los servicios archivísticos, y el gobierno electrónico, por lo que se requiere que desarrollen habilidades en el uso de las nuevas tecnologías de la información, para el uso eficiente de los recursos y esta forma satisfacer sus necesidades de información.

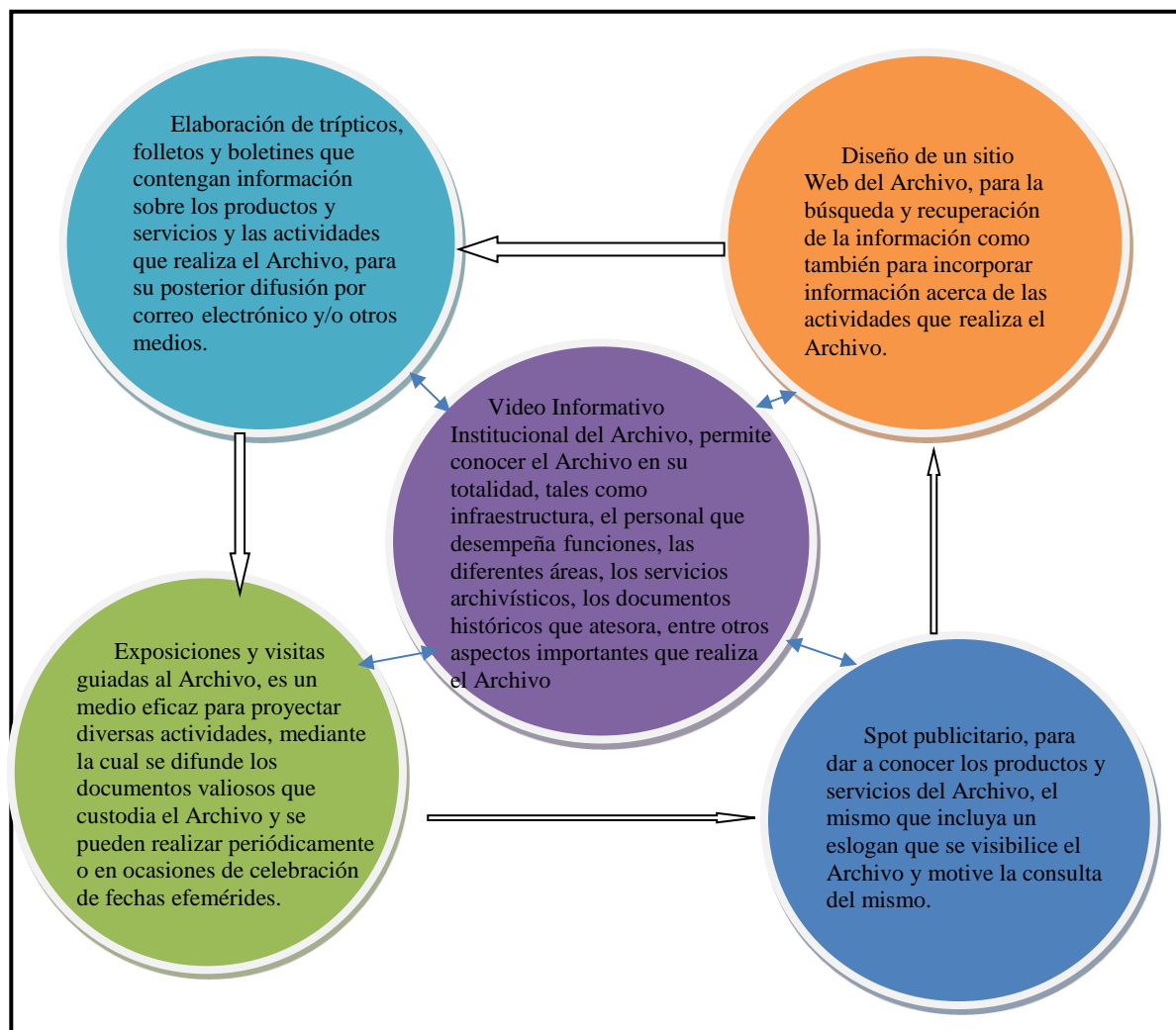
Anexo 5: Mercadotecnia Archivológica: Estrategias de Marketing para la difusión de los Archivos Centrales

Los resultados de las encuestas aplicadas a los servidores públicos, reflejan que un 78% no conocen las normas y disposiciones que regulan los servicios de consultas, préstamos y fotocopias del Archivo Central por lo que la mercadotecnia archivológica nos permitirá analizar las oportunidades para investigar y seleccionar mercados meta, y diseñar estrategias mediante planes estratégicos para la difusión de los servicios y productos. Para ello es importante en primer lugar elaborar la matriz del marketing MIX tradicional compuesta por las 4ps: Producto, Precio, Plaza y Promoción, cuyo objetivo es la interrelación entre las variables para lograr que el marketing de servicios y productos tenga el éxito, en beneficio del usuario.

A raíz del uso masivo de las nuevas tecnologías de información y la web social, aparece la quinta P, que se refiere a la persona como cliente del servicio, los mismos hacen cada vez mayor uso de los medios sociales como las redes sociales, blog, foros, Facebook, la Web 2.0, Twitter, Yoube, entre otros. Este es un nuevo reto paradigmático que deben encarar los archivólogos, con el fin de satisfacer las necesidades de información de los usuarios.

Con el fin de visibilizar y posicionar a los Archivos como unidades estratégicas en el proceso de la administración documental para la consulta permanente de la información, tanto al interior como al exterior de las Instituciones, se debe elaborar estrategias de marketing para la difusión de los servicios y productos de los Archivos, puesto que estos deben estar al servicio de la sociedad en general, entre estas estrategias se proponen las siguientes:

Estrategias de marketing tradicional y digital para Archivos

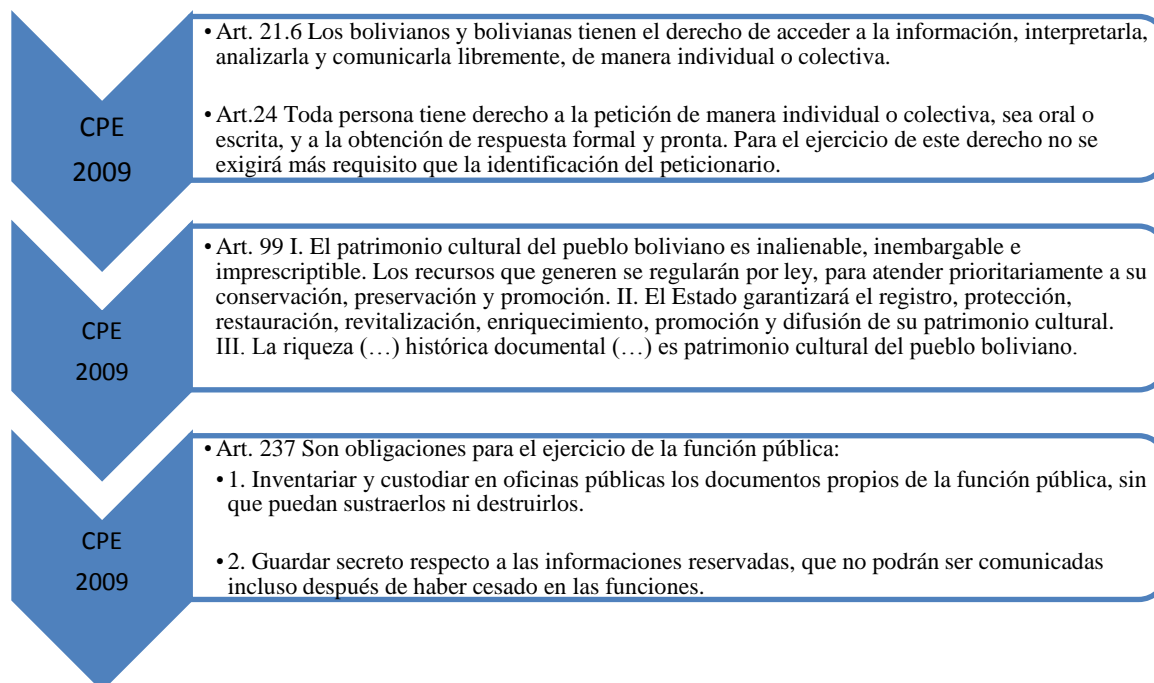
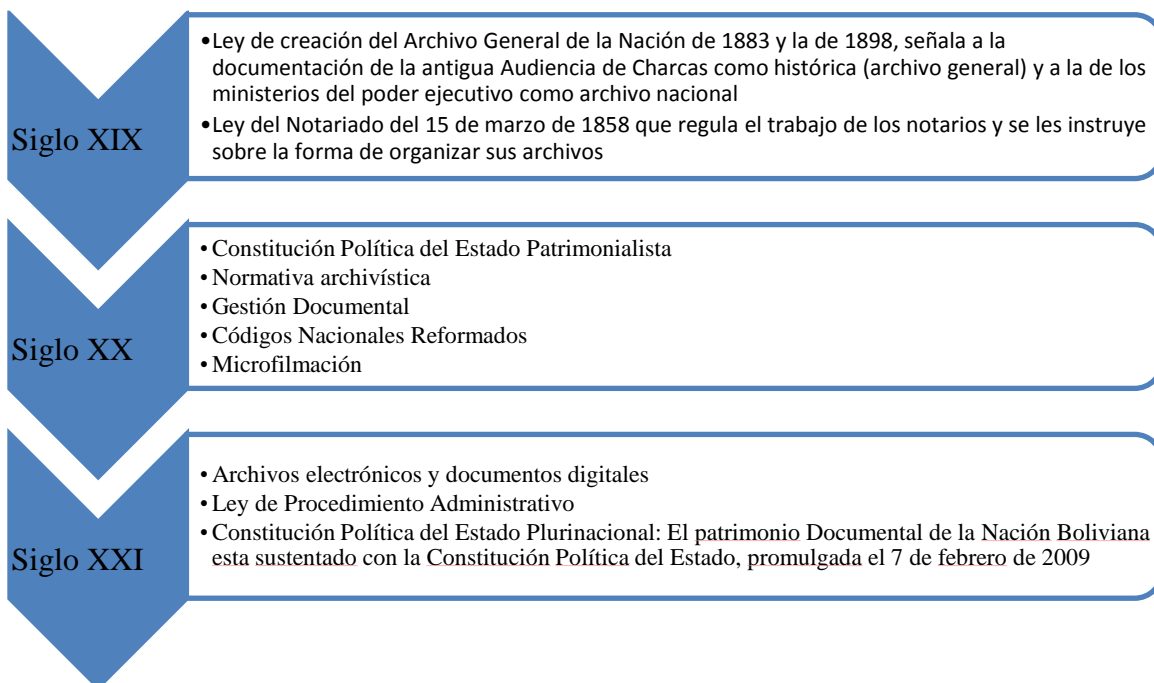


Algunas actividades que realiza el Archivo son una ocasión propicia para invitar a medios masivos, tales como la Televisión para realizar la publicidad del Archivo, como también difundir los mismos por las redes sociales.

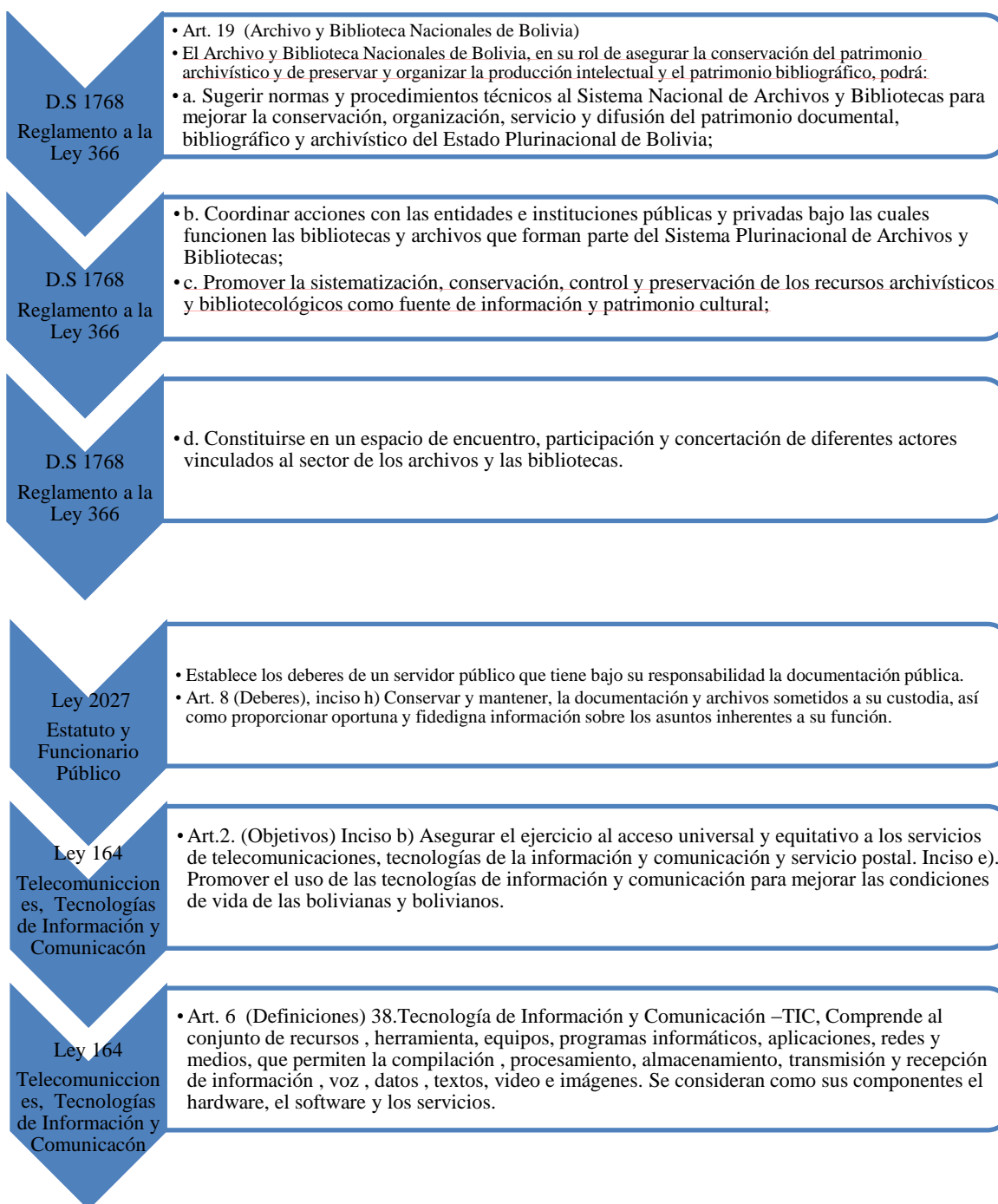
Anexo 6: Normativa Legal Archivística Boliviana

La presente tesis se sustenta en la legislación archivística de leyes y decretos que regulan el tratamiento archivístico boliviano, la protección y el acceso; sin embargo es importante mencionar que si bien Bolivia no cuenta con una Ley General de Archivos, esta se basa en las diferentes normas que regulan la administración y el funcionamiento de los Archivos que fueron promulgados en los diferentes gobiernos, de las cuales se mencionaran las más importantes para el presente trabajo de investigación:

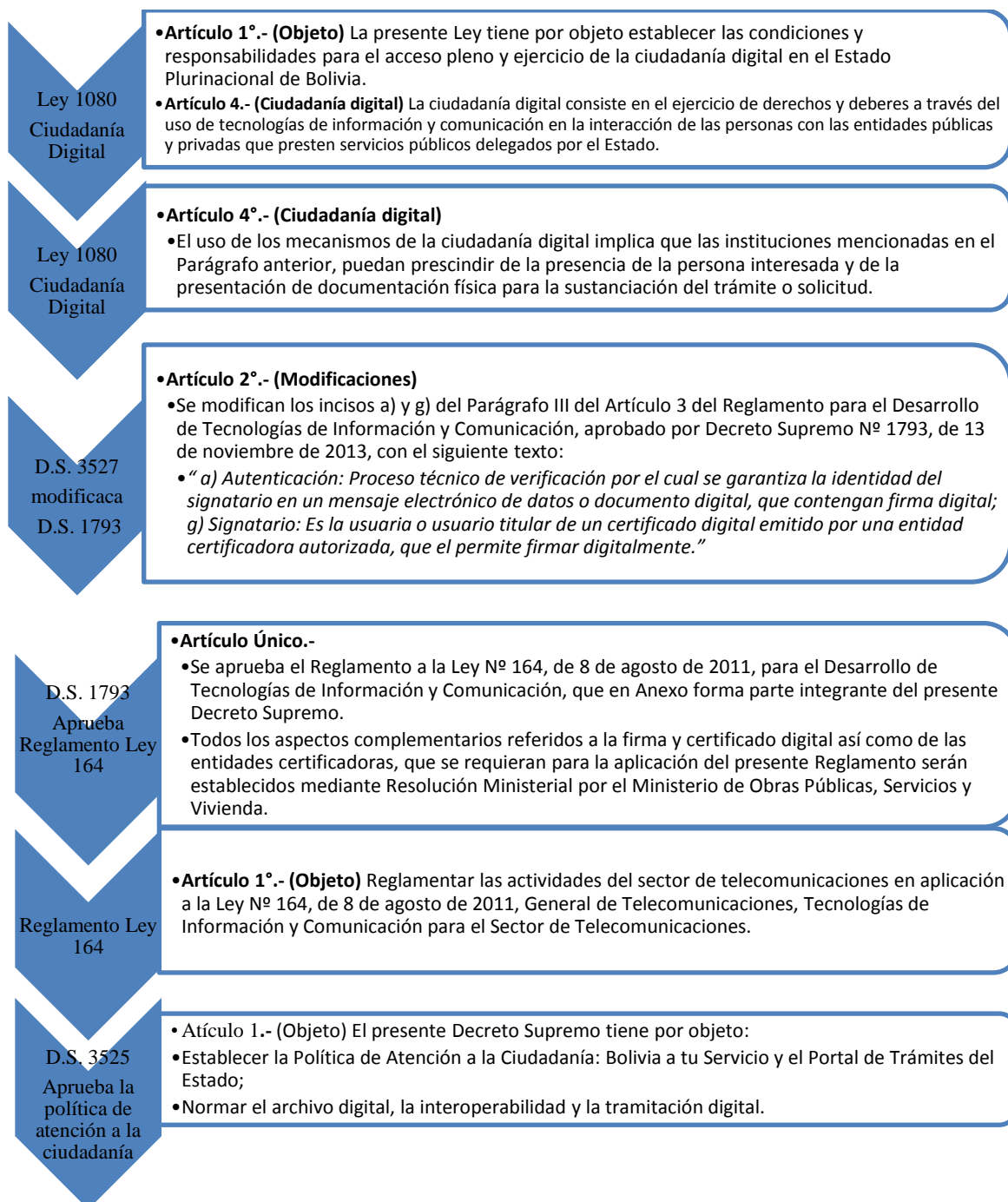
Normativa Legal Siglos XIX al XXI











DECLARACIÓN DE BUENA FE

Por la presente declaración manifiesto que la tesis de maestría presentada es producto del trabajo investigativo que he realizado siguiendo la metodología científica y la ética en el uso de las fuentes, especificando toda referencia a autores o informantes primarios y secundarios de acuerdo a normas. Siendo en este sentido, producto de un trabajo escrito individual. A su vez, declaro que este trabajo no ha sido presentado a ninguna otra institución académica o universitaria como trabajo de grado o investigación solicitada sea aceptando o rechazando su promoción. En todo caso, asumo toda responsabilidad de este trabajo científico.