

# ESTADO DEL ARTE DE ESTUDIOS DE USUARIOS EN ARCHIVOS PÚBLICOS DE BOLIVIA

## BASE PARA EL DISEÑO DE PRODUCTOS Y SERVICIOS DE INFORMACIÓN

Sikorina Bustamante Paco\*

### RESUMEN

El presente artículo tiene como objetivo principal presentar un avance de la investigación sobre el estado del arte de los estudios de usuarios en archivos públicos en Bolivia tanto en la metodología y la teorización archivística y documental, de tal forma que nos permita evaluar la aplicación de los estudios de usuarios en archivos. Presenta también una reflexión acerca de la investigaciones en relación a los usuarios de la información en los archivos, llegando a la conclusión que los estudios de usuarios son una herramienta fundamental de apoyo al diseño de productos y servicios de información como también para el logro de los objetivos de los archivos, y por ende a la memoria institucional, de tal forma lograr la satisfacción de las necesidades de información de los usuarios tanto internos como externos. Su aplicación en el ámbito archivístico es relativamente reciente y la bibliografía es escasa, por lo que en general existe poco conocimiento e implementación en los archivos.

**Palabras clave:** <Estudio de usuarios><Usuarios><Bolivia, Archivos><Información>

# STATE OF THE ART OF USER STUDIES IN BOLIVIAN PUBLIC ARCHIVES

## BASIS FOR THE DESIGN OF INFORMATION PRODUCTS AND SERVICES

### ABSTRACT

The main objective of this paper is to present an advance of research on the state of the art of user studies in public archives in Bolivia, both in archival and documentary methodology and theorizing, in such a way as to allow us to evaluate a better application of user studies in archives. It also presents a reflection on research in relation to information users in archives, reaching to the conclusion that user studies is a fundamental tool to support the design of information products and services as well as for the achievement of archives' goals, and therefore to the institutional memory, to achieve the satisfaction of the information needs of both internal and external users. Its application in the archival field is relatively recent and the bibliography is scarce, so in general there is a lack of knowledge about it and, consequently, its implementation in the archives.

**Keywords:** <Users studies><Users><Bolivia, archives><Information>

\* Licenciada de la Carrera de Bibliotecología y Ciencias de la Información (UMSA). Se desempeña como docente de Bibliotecología y Ciencias de la Información y Jefa de la Biblioteca "Casto Rojas" del Banco Central de Bolivia.

## Introducción

Es importante, en este nuevo milenio, que el archivista 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 ciclo de la información. Por ello es fundamental conocer la tipología de usuarios, sus características, necesidades, hábitos, comportamientos y formas de satisfacción, como también conocer los nuevos servicios y productos que se ofrecen en los archivos.

Según Calva (2004) “El Modelo NEIN (Necesidades de Información) es un factor central en todo aquello que atañe los procesos informativos al usuario de cualquier tipo de información, puesto que determina decisivamente 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”. En ese sentido, el presente artículo analiza el estado de arte de la teorización, la metodología y la aplicación de los *estudios de usuarios en archivos*, estableciendo los objetivos y lineamientos a seguir para mejorar el proceso del servicio de información y comunicación para finalmente alcanzar la satisfacción del usuario o cliente tanto interno como externo.

### 1. Definición de *estudio de usuarios*

Diversos autores han escrito sobre estudios de usuarios, pero su enfoque va más por el lado de la bibliotecología, analicemos cuál definición se puede adecuar al campo de la archivística:

“Conjunto de investigaciones que permiten planificar y mejorar los sistemas de información” (González, 2005).

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

Según el autor Sanz Casado (1994) los estudios de usuarios son 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 los matemáticos, principalmente estadísticos, a su consumo de información”. 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.

Para Alpizar (1993) “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”. Si bien centra su definición en el usuario, no menciona los métodos cualitativos o cuantitativos para aplicar los estudios de usuarios, en todo caso lo rescatable de esta conceptualización está en la recomendación de evaluación continua que deben realizar los archivos, que nos permitiría medir, evaluar y determinar el grado de satisfacción de los usuarios con relación a los servicios de una unidad de información, para que de

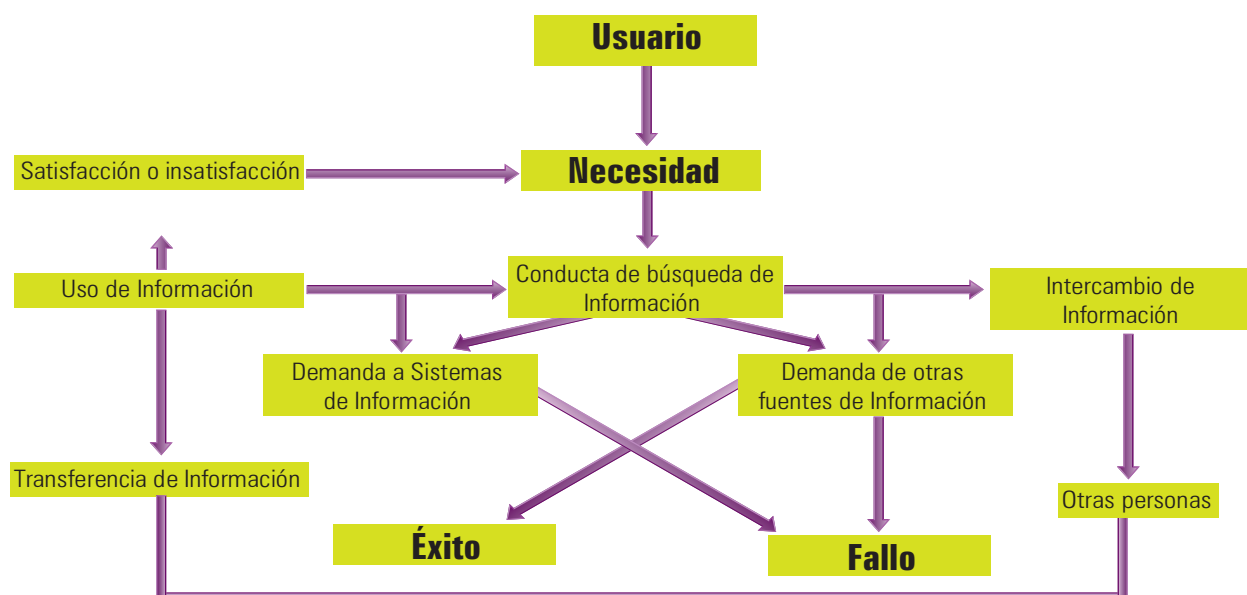


Imagen 1. Búsqueda de información. Fuente: Wilson, 1981.

esta forma se pueda planificar y establecer programas y proyectos de alfabetización informacional.

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 información<sup>1</sup>. En la actualidad el proceso se modifica por la introducción de las nuevas tecnologías de la información, y ahora muchos autores ya hablan del usuario 2.0.

La Imagen 1 muestra a 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 a 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.

## 2. Investigaciones sobre estudio de usuarios en Bolivia

El tema de investigación de estudios de usuarios aplicado a archivos de Bolivia es novedoso, 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 Sikorina Bustamante Paco (2000), quien aplicó un estudio de usuarios a la Biblioteca Especializada del Banco Central de Bolivia; María Amaru Gil (2001), realizó una investigación sobre las bibliotecas de la UMSA; Blanca Macusaya (2004), investigó a los usuarios de la Biblioteca de la Facultad de Economía de la UMSA; y Ramiro Rico y Carla Marquez (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.

### *Estado del arte de las investigaciones sobre estudios de usuarios en Bolivia*

| Autores y Títulos de Tesis de Grado, Proyectos y Tesinas                                                                                                                                                                                       | Metodología                                                                                                                                                                                                                                                 |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Freddy Valdivia Loza (1992)<br>Tesina: <i>Diagnóstico y Estudio de Usuarios de la Biblioteca Especializada de la Facultad de Medicina de la UMSA</i>                                                                                           | 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)<br>Trabajo de Investigación: <i>Estudio de usuarios Sección Biblioteca Central UMSA</i>                                                                                                                        | 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)<br>Tesis de Grado: <i>Estudio de usuarios: Sección Especializada de la Biblioteca Casto Rojas del Banco Central de Bolivia</i>                                                                                 | 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)<br>Tesis de Grado: <i>El usuario y los servicios de información en el contexto de la Biblioteca universitaria de la UMSA</i>                                                                                            | Su investigación se enfoca en todas la bibliotecas de la Universidad Mayor de San Andres y aplica la metodología cuantitativa en base a encuestas.                                                                                                          |
| Blanca Nieves Macusaya Machaca (2004)<br><i>Hábitos y necesidades de información de usuarios en la Biblioteca de Economía de la Universidad Mayor de San Andrés</i>                                                                            | Estudia a los usuarios reales y potenciales de la Biblioteca de la Carrera de Economía de la Universidad Mayor de San Andres, aplica la metodología cuantitativa.                                                                                           |
| Lucía Eliana Gumiel Caballero (2010)<br>Proyecto de Grado: <i>Estudio de usuarios orientado a la oferta de servicios de calidad para unidades de información</i>                                                                               | 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 Marquez Laguna (2015)<br>Tesis de Grado: <i>Estudio de usuarios potenciales: caso Carrera de Literatura de la Facultad de Humanidades y Ciencias de la Educación de la Universidad Mayor de San Andres</i> | Se puede afirmar que es la única tesis que presenta un estudio aplicado a usuarios potenciales, las metodologías que aplica son: la cuantitativa, la cualitativa y el incidente crítico basado en el método del autor Elías Sanz Casado.                    |

Imagen 2. Fuente: Elaboración propia

Por lo anterior, se puede apreciar que todos los trabajos de investigación realizados en Bolivia sobre estudios de usuarios, están enfocados más a las bibliotecas y no así a los archivos. Existe un vacío en este campo, por ello es necesario e importante para la sociedad de la información y del conocimiento, la aplicación de los estudios de usuarios en archivos, para determinar el grado de satisfacción, el comportamiento, así como también las necesidades de información de los usuarios de estas unidades de información.

### 3. Investigaciones 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 no así en archivos de oficina, centrales e intermedios, 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.

Entre las últimas investigaciones podemos citar los siguientes:

**Rubio Hernández, Alfonso:** *Ciertas consideraciones sobre estudios de usuarios en archivos municipales. El Archivo Municipal de Logroño: una aproximación teórica y práctica.*

El objetivo de la investigación del artículo de 2003 es de mostrar la importancia y la aplicación de los estudios de usuarios en los archivos históricos.

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. (Navarro, 2000)

De acuerdo al concepto de Archivo que da el autor (Navarro Bonilla, 2000) citado por (Rubio Hernández, 2003), 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 acordes a sus

necesidades y mejorar los actuales, esto se puede lograr aplicando un estudio de usuarios, aspecto ausente en los archivos centrales del sector público.

Asimismo, Rubio Hernández (2003) presenta una aproximación teórica y práctica de los estudios de usuarios aplicados a los archivos municipales, y toma como base teórica la bibliotecología.

**Jaén García, Luis Fernando:** *Los estudios de usuarios en archivos: Aplicación en el Archivo Histórico del Archivo Nacional de Costa Rica*

Esta investigación del año 2008 tiene el objetivo de mostrar la importancia y la necesidad de 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 estos proporcionan. (Jaén, 2008)

El trabajo de Jaén, pretende determinar aspectos relacionados con la calidad, demandas, 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 realizado 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 en las unidades de información con el fin de diseñar productos y servicios de calidad, va ligado a la atención con calidad a los clientes tanto internos como externos.

### 4. Metodología de la investigación

Rubio Hernández (2003), en su investigación, aplica el método cualitativo y lo hace 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 entre información y 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 Hernández (2003) 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 de los históricos.

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.

Estado del arte de las investigaciones sobre estudios de usuarios en archivos

| Títulos de las Investigaciones                                                                                                                                                           | Objetivo y Metodología                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Alfonso Rubio Hernández (2003): <i>Ciertas consideraciones sobre estudios de usuarios en archivos municipales. El Archivo Municipal de Logrono: una aproximación teórica y práctica.</i> | Presenta una aproximación teórica y práctica de los estudios de usuarios aplicados a los archivos municipales, y toma como base teórica la bibliotecología. 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.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| Jaén García, Luis Fernando (2008): <i>Los estudios de usuarios en archivos: Aplicación en el Archivo Histórico del Archivo Nacional de Costa Rica.</i>                                   | Muestra la importancia y la necesidad para que los Archivos realicen estudios de usuarios. Presenta una aplicación práctica en archivos históricos, realizando una evaluación cuantitativa y cualitativa de los productos y servicios. Es importante notar que en el trabajo de Jaén denomina al usuario como cliente, término que desde la mercadotecnia se va introduciendo en las Unidades de Información con el fin de diseñar productos y servicios de calidad.                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
| Ruiz Cagigal, Alfonso (2004): <i>Estudios de usuarios y archivística: una alianza lógica</i>                                                                                             | El objetivo es mostrar la importancia y la necesidad que los archivos realicen estudios de usuarios y ver la forma en que se pueda aprovechar estos trabajos tanto en la programación de la gestión documental de archivos como en la investigación universitaria.<br><br>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 y deben ampliar su público a diferentes segmentos de la población. |

Imagen 3. Fuente: Elaboración propia

### 5. Productos y Servicios de Información

Producto 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 (Kotler, 2003).

De acuerdo a la definición de Kotler, se puede identificar en los archivos diversos productos de información, que deberían satisfacer las necesidades de información de los usuarios tanto internos como externos, entre ellos se pude citar a los siguientes: productos elaborados en bases de datos especializados para la toma decisiones, como también para la investigación. Se pudo evidenciar que los archivos

son consultados por diferentes profesionales, entre los cuales se encuentran la comunidad 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, 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 administrativo, el archivo central, el archivo histórico y el sistema de gestión documental. El producto más importante de todo tipo de archivo es el usuario interno y externo, así como también los archivistas y todos los servidores públicos que prestan servicios en los diferentes tipos de archivos.

*“El servicio tiene por objeto atender la demanda de información con todo material elaborado en el componente tratamiento” (Valle C., E. y Arteaga, F. 2011).* Los servicios son un conjunto de prestaciones intangibles que el usuario espera obtener por una solicitud o demanda realizada.

En los archivos se pudo identificar los siguientes servicios de información que satisfacen las necesidades de información de los usuarios tanto internos como externos: consulta y préstamos de documentos del archivo central, gestión de transferencia de documentos, préstamo administrativo de expedientes, control de documentos mediante el sistema de gestión documental, recepción y organización de documentos de los archivos de oficina, préstamo de documentos a los archivos de

oficina, tratamiento archivístico de los documentos, entre otros servicios.

Finalmente, los archivos prestan servicios de acceso y consulta de documentos tanto a ciudadanos en general 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, el servicio fedatario de documentos, con el fin de transparentar los actos administrativos del sector público.

## 6. El nuevo usuario de la información, el Usuario 2.0

Según Villaseñor (2015), en su mayoría, son usuarios que tienen un conocimiento elevado sobre la Web 2.0 aunque existen otros que no tienen conocimiento conceptual respecto a la Web 2.0. Son usuarios que



Imagen 4: Extraída de <https://mecambioamac.com/gracias-a-apple-estudiantes-de-4-anos-aprenden-a-programar/>

interactúan con la tecnología y han nacido y crecido con ella.

En esas líneas en los archivos y a raíz de la introducción de las nuevas tecnologías de la información, 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 firma digital, entre otros aspectos relacionados, a fin de facilitar el acceso y transferencia a la información a los usuarios internos y externos.

Una de las normas que es directriz para la implementación de los Sistemas de Gestión Documental es la Norma ISO 15489-1 en sus dos versiones (I y II), que regula la gestión de documentos que se producen en las organizaciones públicas o privadas, se aplica en todos los formatos o soportes creados o recibidos en el ejercicio de las actividades por cualquier persona o responsable de crear y mantener los documentos, así como la regulación en el diseño y la implementación de un sistema de gestión de documentos.

## Conclusiones

Como conclusión podemos mencionar que las últimas investigaciones sobre estudios de usuarios aplicadas en archivos muestran resultados de investigaciones realizadas en archivos históricos 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 las pocas investigaciones de los últimos años se ha mostrado la importancia de la aplicación de los estudios de usuarios en archivos, desde el diseño teórico y metodológico. Al ser el archivo una unidad de información, es un gestor de información, puesto que todas sus áreas están orientadas a satisfacer las necesidades de información de sus usuarios.

Ninguna de las investigaciones consultadas habla del nuevo usuario de la información que es el usuario 2.0, para el cual es necesario profundizar investigaciones en cuanto a sus necesidades, características y tipos, debido a los nuevos retos que enfrentan tanto usuarios como los trabajadores de la información con las nuevas medidas del Estado, como en el gobierno electrónico del Estado Plurinacional de Bolivia y el nuevo proyecto de ley de ciudadanía digital, que tiene el propósito de garantizar el acceso a la información pública, a través del uso de la tecnología y de esta forma facilitar la búsqueda y recuperación de la información para todos los bolivianos.

Los estudios de usuarios en los archivos son importantes no sólo 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 clientes.

Para el caso de Bolivia, no se encontró ninguna investigación de estudios de usuarios aplicada en los archivos del sector público, 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.

Finalmente, señalar que el modelo NEIN del autor Calva, puede ser aplicado a los Archivos, siendo la base para implantar cualquier investigación en estas unidades de información.

## Nota

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* editado por la UNESCO y bajo la responsabilidad de Pauline Atherton, en el año 1978 (Calva, 2004).

## Bibliografía

- AVENDAÑO OSINAGA, R. (2013). *Metodología de la investigación*. Cochabamba: Educación y Cultura.
- BUSTAMANTE PACO, S. (2000). *Estudio de usuarios: Sección Especializada de la Biblioteca Casto Rojas del Banco Central de Bolivia*. La Paz: UMSA.
- CALVA GONZÁLEZ, J. J. (2004). *Las necesidades de información: Fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM
- CALVA GONZÁLEZ, J. J. (2013). *Usuarios de la información en diferentes comunidades académicas y sociales: investigaciones*. México: UNAM
- CALVA GONZÁLEZ, J. J. (2015). *Bibliotecas, Web 2.0 y teoría sobre usuarios*. México: UNAM
- CALVA GONZÁLEZ, J. J. (2016). *Comunidades de usuarios, necesidades de información y servicios bibliotecarios: investigaciones*. México: UNAM



- CRUZ MUNDET, J. R. (2006). *La gestión de documentos en las organizaciones*. Madrid: Pirámide.
- CURRAS, E. (2000). *La información en sus nuevos aspectos*. Madrid: Paraninfo.
- GAÑAN MARTÍNEZ, P. (1995). *Estudio de usuarios de información*. Madrid: Universidad Complutense.
- GONZÁLEZ TERUEL, A. (2005). *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. México: Trea.
- JAÉN GARCÍA, 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.
- KOTLER, P. (2003). *Marketing*. Buenos Aires: Norma.
- MARTÍN MORENO, C. (2007). *Metodología de investigación en estudio de usuarios*. Madrid: Universidad Carlos III de Madrid.
- MONFASANI, R. E. y CURZEL, M. F. (2008). *Usuarios de la información: Formación y desafíos*. Buenos Aires: Alfagrama.
- OPORTO ORDOÑEZ, L. (2005). *Gestión documental y organización de archivos administrativos*. La Paz: Business Consulting Group and Management.
- SANZ CASADO, E. (1994). *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Pirámide.
- RODRÍGUEZ BRIZ, F. (2006). *Los servicios de referencia virtual: surgimiento, desarrollo y perspectivas a futuro*. Buenos Aires: Alfagrama.
- RUBIO HERNÁNDEZ, A. (2006). *Estudio de usuarios en archivos municipales: una aproximación teórica y práctica*. Cali: Universidad del Valle.
- RUIZ CAGIGAL, A. (2007). *Los estudios de usuarios para nuestros Archivos*. Madrid.
- TARRES ROSELL, A. (2009). *La incorporación del marketing en la gestión de archivos*. Consultado el 13 de agosto de 2012. Disponible en: <http://www.ub.edu/bid/23/tarres2.htm>.
- VALLE CONDE, E. y ARTEAGA, F. (Comp.) (2012). *Glosario de términos de ciencias de la información*. La Paz: Apolo.
- VILLASEÑOR RODRÍGUEZ, I. (2014). *Publicaciones españolas para la fundamentación de un marco teórico sobre los estudios de usuarios de información*. Madrid: Universidad Complutense de Madrid.

**Recepción:** 5 de abril de 2018

**Aprobación:** 19 de junio de 2018

**Publicación:** junio de 2018