



Estudio de necesidades de información de los usuarios internos de la Sección de Gestión Documental de la Universidad Nacional de Colombia, sede Medellín

Lorena Acevedo Sierra

Monografía presentada para optar al título de Especialista en Gerencia de Servicios de Información

Director

Alejandro Enrique Tinoco Carrillo Mg. (c) Antropología y Profesional en Ciencia de la Información - Bibliotecología

Universidad de Antioquia
Escuela Interamericana de Bibliotecología
Especialización en Gerencia de Servicios de Información
Medellín, Antioquia, Colombia

2021

Cita	(Acevedo Sierra, 2021)
Referencia	Acevedo Sierra, L. (2021). <i>Estudio de necesidades de información de los usuarios internos de la Sección de Gestión Documental de la Universidad Nacional de Colombia, sede Medellín</i> [Trabajo de grado especialización]. Universidad de Antioquia, Medellín, Colombia.
Estilo APA 7 (2020)	



Especialización en Gerencia de Servicios de Información, Cohorte VI.

Grupo de Investigación Información, Conocimiento y Sociedad.

Centro de Investigaciones en Ciencia la Información (CICINF).



CRAI Escuela Interamericana de Bibliotecología

Repositorio Institucional: <http://bibliotecadigital.udea.edu.co>

Universidad de Antioquia - www.udea.edu.co

Rector: John Jairo Arboleda Céspedes.

Decano/Director: Doris Liliana Henao Henao.

Jefe departamento: William Camilo García Morales.

El contenido de esta obra corresponde al derecho de expresión de los autores y no compromete el pensamiento institucional de la Universidad de Antioquia ni desata su responsabilidad frente a terceros. Los autores asumen la responsabilidad por los derechos de autor y conexos.

Agradecimientos

Agradezco a Dios por guiarme y darme fortaleza en los momentos más difíciles; a la Universidad de Antioquia por darme los recursos y las herramientas necesarias para crecer profesionalmente.

A mi familia por acompañarme en este proceso; a mi asesor de grado y a los compañeros de la Sección de Gestión Documental de la Universidad Nacional de Colombia, sede Medellín por su apoyo en esta investigación que aporta conocimientos a la Especialización y una oportunidad para mejorar los procesos y servicios de información de la Sección.

Tabla de contenido

Resumen.....	9
Abstract.....	10
Introducción	11
1 Planteamiento del problema	13
2 Justificación.....	15
3 Objetivos	16
3.1 Objetivo general	16
3.2 Objetivos específicos	16
4 Marco teórico	17
4.1 Referente normativo.....	17
4.2 Estado del arte	18
4.3 Referente teórico y conceptual	23
4.3.1 Necesidades de información.....	24
4.3.2 El comportamiento informacional	25
4.3.3 El usuario de la información	26
4.3.4 Caracterización de los usuarios de información.....	27
4.3.5 Servicios de información	28
5 Metodología	29
6 Resultados	33
6.1 Contextualización de la Universidad y de la Sección de Gestión Documental.....	33
6.1.1 Universidad Nacional de Colombia.....	33
6.1.2 Universidad Nacional de Colombia, Sede Medellín.....	34
6.1.3 Oficina Nacional de Gestión y Patrimonio Documental (ONGPD).....	35
6.1.4 Sección de Gestión Documental sede Medellín	35

6.1.4.1 Estrategias de la Sección de Gestión Documental por causa de la pandemia del COVID 19	36
6.1.4.2 ¿Quiénes son los usuarios?	37
6.1.4.3 Servicios de la Sección de Gestión Documental.....	39
6.1.4.3.1 Consultas Documentales:	40
6.1.4.3.2 Préstamos Documentales:	41
6.1.4.3.3 Asesorías y Capacitaciones:	42
6.1.4.3.4 Gestión de comunicaciones oficiales:.....	42
6.2 Caracterización de los usuarios de la Sección de Gestión Documental.....	43
6.2.1 Análisis de los resultados del cuestionario.....	43
6.2.2 Análisis de los resultados de las entrevistas.....	61
7 Discusión.....	70
8 Conclusiones	75
Referencias.....	76
Anexos	83

Lista de tablas

Tabla 1 Oficinas más dinámicas en relación a las consultas documentales	41
Tabla 2 ¿Qué estrategias recomienda para mejorar el servicio y poder acceder a la información en la Sección de Gestión Documental?	59
Tabla 3 ¿Qué servicios le gustaría que se ofrecieran desde la Sección de Gestión Documental?	60
Tabla 4 ¿Cuáles han sido las mayores dificultades que ha experimentado al hacer uso de los servicios que ofrece la Sección de Gestión Documental?	61

Lista de figuras

Figura 1 Edad usuarios	44
Figura 2 Cargo por tipo de vinculación	45
Figura 3 Tiempo laborado.....	46
Figura 4 Nivel formación.....	46
Figura 5 Profesión	47
Figura 6 Instrumentos archivísticos	48
Figura 7 Servicios utilizados.....	49
Figura 8 Documentos consultados con frecuencia	50
Figura 9 Rangos de fechas consultadas	50
Figura 10 Medios para solicitar los servicios de información	51
Figura 11 Frecuencia de uso de los servicios.....	52
Figura 12 Preferencia de medios para hacer uso de los servicios	53
Figura 13 Medios para apropiar la información.....	53
Figura 14 Calificación de los servicios de información	54
Figura 15 Agilidad en el proceso de solicitudes de servicios de información.....	55
Figura 16 Grado de satisfacción de los servicios	56
Figura 17 Calificación del micrositio de la Sección	57
Figura 18 Personal de la Sección	57
Figura 19 Temas de capacitaciones.....	58

Lista de anexos

Anexo 1. Cuestionario para usuarios internos (administrativos) de la Sección de Gestión Documental de la Universidad Nacional de Colombia, sede Medellín.	83
Anexo 2 Matriz de entrevistas de usuarios internos (administrativos) y funcionarios de la Sección de Gestión Documental de la Universidad Nacional de Colombia, sede Medellín	88
Anexo 3 Consentimientos informados de entrevistas	88

Resumen

Este estudio de usuarios parte de la contextualización de la Sección de Gestión Documental de la Universidad Nacional de Colombia, sede Medellín; posteriormente se realiza una caracterización de sus usuarios internos (administrativos), aplicando metodologías de carácter cualitativo apoyadas de un cuestionario mixto para identificar sus necesidades de información.

Finalmente, se presentan recomendaciones sobre las necesidades y comportamientos informacionales de los usuarios que permitan el mejoramiento de los servicios de información de la Sección de Gestión Documental.

Palabras clave: necesidades de información, servicios de información, comportamiento informacional, usuario interno, caracterización, Sección de Gestión Documental

Abstract

This user study starts with the contextualization of the Document Management Section of the National University of Colombia, Medellin branch; then a characterization of its internal (administrative) users is carried out, applying qualitative methodologies supported by a mixed questionnaire to identify their information needs.

Finally, recommendations are presented on the informational needs and behaviors of the users to improve the information services of the Document Management Section.

Keywords: information needs, information services, informational behavior, internal user, characterization, Document Management Section.

Introducción

Con la Segunda Guerra Mundial se da un crecimiento acelerado de la información debido al desarrollo científico y tecnológico que esto implicó. Más adelante, las Tecnologías de la Información y la Comunicación van a influir en el tratamiento de la información, acrecentando su valor e importancia, lo que permitió una mayor rapidez y precisión en la búsqueda y análisis de la información. A raíz de esta expansión, los estudios del comportamiento y las necesidades informacionales cobran fuerza, ya que se hace evidente identificar los hábitos y necesidades de información de los usuarios, con el fin de diseñar productos y servicios más adecuados y acordes con sus necesidades (Sanz, 1993).

Los estudios de usuarios se iniciaron en los años 20 del siglo XX, de forma rudimentaria, pero solo fue hasta los años 50 que se desarrollaron los primeros trabajos de investigación, centrándose en científicos experimentales y tecnólogos, con los cuales se realizaron estudios que permitían conocer al usuario y la forma como éstos utilizaban la información, revisando únicamente la parte técnica. En los años 70 se empieza a estudiar los usuarios de las ciencias sociales, pero no con mucha influencia, el interés continuaba en conocer los hábitos y necesidades de información (Sanz, 1993).

Desde los años 80 surgen distintos enfoques teóricos y metodológicos, dado que, los estudios de usuarios empezaron a concebirse como una herramienta de gran utilidad para la creación, modificación e innovación de los sistemas de información. En los años 90, se inician las investigaciones en diferentes contextos, siendo el usuario el objeto de estudio; aunque importan los aspectos técnicos, es fundamental las necesidades del usuario y el uso que le da a la información (González, 2005). Estos estudios surgen en la bibliotecología como un área multidisciplinaria del conocimiento, que analiza aspectos y características de la relación información-usuario (Rubio, 2003), solo hasta mediados de la década de los 80 se empiezan a realizar estudios de usuarios en los archivos, cuando la archivística norteamericana aplica técnicas de indagación a sus usuarios (Ruiz, 2004). En la publicación de 1986 de la Revista *The Midwestern Archivist* (Vol 11, N° 1) es importante destacar las contribuciones de William J. Maher (*The Use of User Studies*), Roy C. Turnbaugh (*Archival Mission and User Studies*), Paul Conway (*Research in Presidential Libraries: A User Survey*) y Jackeline Goggin (*The Indirect Approach: a Study of Scholarly Users of Black and Women's Organizational records in the Library of Congress Manuscript Division*), quienes en

sus investigaciones hacen énfasis en prestar mayor atención al análisis de los patrones de uso de los archivos.

Los estudios de usuarios son un conjunto de investigaciones, realizadas mediante un proceso metodológico, cuyos resultados permiten diseñar, planificar y mejorar los servicios, y a su vez, facilitar la toma de decisiones. Su observación sistemática posibilita conocer quiénes son los usuarios reales y potenciales, sus opiniones y las percepciones que tienen sobre los servicios que reciben (González, 2005). Igualmente, se constituyen como “el conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente la interacción entre la información en todas sus dimensiones y el usuario, incluyendo en su valoración el contexto situacional o pragmático en el que éste se inscribe” (Izquierdo, 1999, p. 124).

Sanz (1993) menciona algunos de los objetivos aplicados en los estudios de usuarios, entre ellos: conocer los hábitos y necesidades informacionales de los usuarios con el fin de diseñar unidades de información adecuadas y que satisfagan sus necesidades. Los estudios de necesidades de información se enmarcan en los estudios de usuarios, centrándose en la investigación de la conducta de los usuarios en el proceso de búsqueda de información para determinar sus necesidades y el uso que hacen de la información. Su objetivo es conocer qué información es la más adecuada para que el usuario resuelva sus problemas informativos (González, 2005).

Este proyecto de investigación tiene como propósito identificar las necesidades de información de los usuarios internos (administrativos) de la Sección de Gestión Documental de la Universidad Nacional de Colombia, sede Medellín, con el fin de brindar recomendaciones que permitan el mejoramiento de los servicios de información de la Sección.

El trabajo se encuentra estructurado en dos partes: en la primera se encuentra el planteamiento del problema, los referentes teóricos y el diseño metodológico, en cuanto a este último, se utilizó un enfoque cualitativo y dos métodos: estudio de casos e investigación documental, con los cuales se emplearon las técnicas de: análisis documental, entrevistas semiestructuradas, cuestionario mixto y observación para la recolección de la información en el desarrollo de la investigación; y en la segunda, los resultados de la investigación y la discusión que surge del análisis de los hallazgos encontrados.

1 Planteamiento del problema

Ante la diversidad de usuarios que acuden a los archivos, es indispensable determinar cuáles son las necesidades de información que éstos tienen para satisfacerlas, por lo tanto, es importante identificar los cambios que experimentan en cuanto al consumo y uso de la información para diseñar y planificar los servicios de los archivos de acuerdo con las necesidades manifestadas y factibles de realizar, proporcionando un servicio de referencia más adecuado y flexible (Jaén, 2008).

Los estudios de usuarios efectuados en los archivos a nivel de Iberoamérica son escasos, la mayoría se centran en las bibliotecas. Las investigaciones realizadas desde el año 2000, muestran resultados aplicados a los archivos históricos, entre ellos se puede citar el trabajo de Rubio (2003) *Ciertas consideraciones sobre estudios de usuarios en archivos municipales. El archivo Municipal de Logroño: una aproximación teórica y práctica*, en el cual se muestra la importancia y la aplicación de los estudios de usuarios en los archivos históricos, el valor de conocer las necesidades de información, el comportamiento y la satisfacción de los usuarios, con el fin de diseñar productos y servicios acordes con sus necesidades. Rubio, presenta una aproximación teórica y práctica de los estudios de usuarios aplicados a los archivos municipales y se basa en la teoría de la bibliotecología.

Otro de los trabajos es el de Jaén (2008) *Los estudios de usuarios en archivos: aplicación en el archivo histórico del Archivo Nacional de Costa Rica*, en el que se presenta la importancia y necesidad que los archivos realicen estudios de usuarios; muestra la aplicación práctica en archivos históricos, realizando una evaluación cuantitativa y cualitativa de los servicios y productos. Este trabajo busca determinar aspectos relacionados con la demanda, satisfacción y uso de la información, tomando como objeto de estudio a los usuarios del Archivo Nacional de Costa Rica.

En Colombia, los trabajos que se han realizado sobre estudios de usuarios se centran en las bibliotecas, en el caso de Naranjo (2004) trabaja este tema desde la formación de usuarios, en su artículo “Formación de usuarios de la información y procesos formativos: hacia una conceptualización”, aborda el concepto de formación desde diferentes disciplinas y su relación con el concepto de usuario, así como la evolución del término, aportándole al campo de la bibliotecología.

En este contexto es necesario seguir trabajando en el campo archivístico, ya que los estudios efectuados son limitados, profundizando en varios aspectos relacionados con el usuario y sus demandas de información. En los archivos, los estudios de usuarios son una deuda con el área, debido a que los profesionales en archivística se han dedicado a los procesos técnicos dejando de lado al usuario, lo que ha predominado es brindar servicios de acuerdo con lo que el archivista considera importante para el usuario y no con lo que realmente necesita. De acuerdo con esto, existe un vacío teórico y metodológico sobre los estudios de usuarios, para identificar aspectos fundamentales como son las necesidades de información (Campo, 2009). Así, es esencial que en los archivos exista la preocupación por el servicio que se le brinda a los usuarios y que su función esté orientada a la satisfacción de sus necesidades de información.

De acuerdo con esto, surge el interés por realizar un estudio en el que se identifiquen las necesidades de información que tienen los usuarios internos en relación con la documentación que se custodia en la Sección de Gestión Documental de la Universidad Nacional de Colombia, Sede Medellín, para así establecer recomendaciones que permitan mejorar los servicios, y a su vez que los usuarios conozcan la información que se custodia, la oferta de recursos y servicios, la normatividad archivística, los procesos de la gestión documental así, como el valor que tienen los documentos tanto para la Institución como para la sociedad en general.

Actualmente, las dinámicas de funcionamiento de la Sección abren la posibilidad de conocer las características de los usuarios que tienen relación directa con el archivo. Se evidencia en los diferentes acompañamientos que se han dado a este personal en los temas de gestión documental. Esta situación plantea la necesidad de identificar los perfiles y comportamientos informacionales de los usuarios, donde se evidencian procesos repetitivos y la afectación de los procesos en las oficinas productoras¹.

La pregunta de investigación planteada para este estudio es: **¿Cuáles son las necesidades de información que tienen los usuarios internos de la Sección de Gestión Documental de la Universidad Nacional de Colombia, sede Medellín, en relación a los servicios y procesos que presta a la comunidad universitaria?**

¹ En la actualidad hago parte de los procesos que se realizan en la Sección de Gestión Documental de la Universidad Nacional de Colombia, sede Medellín

2 Justificación

Los estudios de usuarios son una herramienta fundamental para determinar las necesidades, demandas, usabilidad y deseos de información de los usuarios con el fin de “brindar la información necesaria y requerida para crear, transformar o mejorar de forma eficiente y eficaz un servicio o producto del archivo; en definitiva, para tomar decisiones y planificar adecuadamente el diseño del archivo en función del usuario, su única razón de ser” (Campos, 2009, p. 59).

Por lo tanto, esta propuesta contribuye a la generación de nuevo conocimiento para el campo archivístico y, además, permite que se dé un diálogo entre la academia y la institución en la cual se va a aplicar el estudio, procurando mejorar los procedimientos y los servicios que se ofrecen.

Debido a que la Sección se ha enfocado en sus procesos técnicos y en el documento, se identifica la necesidad de profundizar en las características de los usuarios, por lo tanto, se busca contextualizar la Sección en relación con sus usuarios, así como caracterizarlos para identificar sus necesidades puntuales y de esta manera ofrecer servicios acordes con sus demandas de información.

Para llevar a cabo el trabajo de investigación se utilizará una metodología cualitativa, en la que se emplearán las técnicas de revisión documental, entrevista, cuestionario y observación, con el fin de identificar las necesidades y usos de la información de los usuarios internos reales.

3 Objetivos

3.1 Objetivo general

Identificar las necesidades de información de los usuarios internos respecto a los servicios y procesos de la Sección de Gestión Documental de la Universidad Nacional de Colombia, sede Medellín.

3.2 Objetivos específicos

- Contextualizar la Sección de Gestión Documental de la Universidad Nacional de Colombia, sede Medellín, en relación con los usuarios internos, según la oferta de servicios de información.
- Caracterizar los usuarios internos de la Sección de Gestión Documental de la Universidad Nacional de Colombia, sede Medellín.
- Establecer recomendaciones sobre las necesidades y comportamientos informacionales que permitan el mejoramiento de los servicios de información de la Sección de Gestión Documental de la Universidad Nacional de Colombia, sede Medellín.

4 Marco teórico

4.1 Referente normativo

Según la UNESCO (1981, citado por Rodríguez et al., 2006) en sus directrices para los estudios relativos a los usuarios de la información, considera a los estudios de usuarios como un subgrupo de investigación, dedicado al “estudio de los individuos y sus actividades, actitudes, opiniones, valores e interacciones” (p. 302). En esta línea, estos estudios centran su atención en los usuarios de la información, quienes poseen características comunes que deben ser identificadas para conocer quiénes son y el tipo de información que consultan.

En Colombia, la Ley general de archivos, establece que el objetivo esencial de los archivos es: disponer de la documentación organizada para que pueda ser recuperada para uso de la administración en el servicio al ciudadano y como fuente para la historia (Colombia. Congreso de la República, 2000). En este sentido, se debe garantizar a los usuarios el acceso a la información, con el fin de que estos resuelvan sus necesidades informativas.

El acceso a la información se ha convertido en un derecho fundamental, por medio del cual las personas pueden acceder a los documentos públicos para conocer lo que contienen, según el Artículo 74 de la Constitución Política de Colombia "todas las personas tienen derecho a acceder a los documentos públicos salvo los casos que establezca la ley" (Colombia. Presidencia de la República, 1991, p.31).

El derecho de acceso a la información se entiende como el “conjunto de normas jurídicas que regulan las actividades relativas a la educación, la ciencia y la tecnología, los derechos de autor, el patrimonio cultural, la promoción cultural de las artes y los medios de comunicación” (Gauchi Risso, 2012, p. 171). Este acceso está contenido tanto en la Constitución Política de un país, como en otras leyes y normas específicas, entre ellas la Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional.

La Ley 1712 de 2014 establece que las entidades públicas o privadas con funciones públicas deben tener la información a disposición de la ciudadanía de “manera oportuna, objetiva, veraz, completa, reutilizable, procesable y en formatos accesibles” (Colombia. Congreso de la República, 2014, p. 2), de acuerdo con los procedimientos de la gestión documental. Asimismo, en su Artículo 7, menciona que los sujetos obligados “deberán proporcionar apoyo a los usuarios que lo requieran

y proveer todo tipo de asistencia respecto de los trámites y servicios que presten” (Colombia. Congreso de la República, 2014, p. 5).

De igual forma, la Ley 1437 de 2011, menciona en su Artículo 36 que “cualquier persona tendrá derecho a examinar los expedientes en el estado en que se encuentren, salvo los documentos o cuadernos sujetos a reserva” (Colombia, Congreso de la República, 2011, p. 11).

Para el manejo de este tipo de información se encuentra el instrumento archivístico Índice de Información Clasificada y Reservada, el cual es “un inventario de la información pública generada, obtenida, adquirida o controlada por el sujeto obligado, en calidad de tal, que ha sido calificada como clasificada o reservada” (Colombia. Archivo General de la Nación, 2021). De acuerdo con lo estipulado en el Artículo 20 de la Ley 1712 de 2014, los sujetos obligados deben mantener el índice actualizado cada vez que una información sea calificada como clasificada o reservada y cuando dicha calificación se levante, conforme a lo establecido en el mismo índice y en el Programa de Gestión Documental.

4.2 Estado del arte

A continuación, se presenta un acercamiento al estado del arte de las necesidades de información de los usuarios, el cual fue el resultado de la búsqueda, revisión, selección y análisis de bibliografía consultada en revistas, trabajos de grados, libros y conferencias, encontrada en bases de datos como: Scielo, Dialnet, Ebsco, Redalyc, Jstor; E-LIS, Repositorio Institucional IIBI – UNAM; buscadores de las revistas Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información, Revista del Archivo Nacional Costa Rica, Revista General de Información y Documentación; catálogo de la Universidad de Antioquia y repositorio de la Universidad de la Salle.

La información fue consultada en español y centrada en países como España, Cuba, México, Costa Rica y Colombia, utilizando la siguiente búsqueda: necesidades de información, necesidades de información en archivos, estudio de necesidades de información, estudio de usuarios, estudio de usuarios en archivos. El análisis de la información se llevó a cabo a partir de la información expuesta en el resumen o de la bibliografía encontrada. Una vez terminada la revisión, se puede decir que la producción documental en relación con las necesidades de información de los usuarios en los archivos, en general, es escasa en el contexto Iberoamericano.

Como se ha mencionado anteriormente, los estudios de necesidades de información se han centrado en el campo de la bibliotecología. Uno de los libros, clásico y accesible, que aborda el tema es el de Juan José Calva *Las necesidades de información: Fundamentos teóricos y métodos*, en el cual se presenta el surgimiento de las necesidades de información, el comportamiento informativo, la satisfacción y el modelo teórico de las necesidades de información y los métodos utilizados en este tipo de investigaciones (Calva, 2004).

Aurora González en su libro *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*, muestra los antecedentes y evolución histórica de los estudios de necesidades y usos, los conceptos y perspectivas para abordar estos estudios, expone los modelos para el estudio de la conducta informativa y analiza las técnicas para la recogida de la información (González, 2005).

Cuba ha sido uno de los países que más ha trabajado los estudios de necesidades de información, uno de los autores representativos es Israel Núñez, quien ha publicado varios artículos, entre ellos se encuentran: *AMIGA: una metodología integral para la determinación y la satisfacción dinámica de las necesidades de formación e información en las organizaciones y comunidades*, en el que presenta a partir de nueve procesos básicos una metodología para identificar las necesidades de formación e información en los niveles principales de análisis de las organizaciones. AMIGA tiene un enfoque cualitativo y emplea la estructura metodológica y los principios de la investigación acción o investigación participante; integra diferentes tipos de investigación, promoviendo el uso de diferentes técnicas y la combinación de fuentes documentales y no documentales para cada variable (Núñez, 2004); *Las necesidades de información y formación: perspectiva socio-psicológica e informacional*, en el cual se analizan las categorías “actividad” y “comunicación” como sustrato del sistema conceptual relativo a las necesidades y se exponen los principales modelos, enfoques y métodos utilizados en los estudios de usuarios y necesidades (Núñez, 2004).

Núñez también ha realizado estudios junto a María de las Mercedes Fernández Valdés, en su artículo *Metodología para el estudio de las necesidades de información, conocimiento y aprendizaje en las bibliotecas y centros de documentación en salud*, caracterizan los usuarios de las bibliotecas o centros de documentación en salud, relacionan las competencias que deben tener los bibliotecarios y presentan la metodología AMIGA para el desarrollo de la investigación (Fernández y Nuñez, 2007).

Otro de los trabajos realizados en Cuba es *Los usuarios de la Información. Un estudio de sus necesidades en el Centro de Estudios Demográficos de la Universidad de La Habana*, presentado por Yolanda Morejón, Marisol Guerra y Yurema Bouza, quienes a partir de la Metodología AMIGA (Aproximación metodológica para introducir la gestión de aprendizaje en las organizaciones y comunidades), presentan un estudio de necesidades de información, aplicado a los usuarios del Centro de Estudios Demográficos de la Universidad de la Habana (Morejón et al., 2008).

Igualmente, en Cuba se encuentra la investigación *El diseño de ofertas de información basado en la experiencia de usuarios. El caso del boletín Reportes de Información*, realizada por Luis Ernesto Paz, Eduardo Alejandro Hernández, Deymis Tamayo y Maylín Fíras, quienes presentan los resultados de un estudio de necesidades de información realizado a los asociados de la Filial de la Asociación Cubana de Bibliotecarios en Villa Clara, en el cual se analizan aspectos que se deben considerar para el diseño de ofertas de información, así como la experiencia de los usuarios, sus características y necesidades. La investigación emplea métodos teóricos y empíricos para la recogida de datos como son: analítico-sintético, sistemático-estructural, análisis documental clásico, la observación, entre otros, las técnicas utilizadas son la revisión documental, card sorting y la triangulación de información. El estudio concluye que el diseño de ofertas de información debe estar centrado en la experiencia y las necesidades de los usuarios, favoreciendo su participación (Paz et. al., 2016).

En México también se ha abordado las necesidades de información, entre las revisiones de artículos sobre el tema se encuentra el estudio realizado por Antonia Santos y Juan José Calva *Identificación de las necesidades de información del usuario: un estudio*, quienes presentan los resultados de la investigación utilizando la técnica de la encuesta para identificar las necesidades de información de los usuarios que acuden a una biblioteca especializada en México para brindarles los servicios y materiales disponibles (Calva y Santos, 1997).

Por el lado de la Archivística, se encuentra el trabajo presentado por Juan Miguel Castillo *La satisfacción de usuarios en los Archivos Históricos Universitarios en México: un estudio de casos*, que busca identificar las necesidades de información de los usuarios de los Archivos Históricos universitarios de la UNAM y de la UASLP, así como medir su satisfacción. La metodología utilizada se basa en el análisis de fuentes documentales, la aplicación de un método mixto (cuantitativo y cualitativo), las técnicas de encuesta y aplicación del diagnóstico archivístico.

Los resultados de la investigación arrojan que la satisfacción de los usuarios es medianamente baja, debido a la carencia de servicios que prestan los archivos por la falta de organización y conservación documental. (Castillo, 2021).

España ha trabajado el tema de los estudios de usuarios de manera general, no se ha enfocado en los estudios de necesidades de información, según Aurora González y Francisca Abad, en su artículo *Information needs and uses: an analysis of the literatura Published in Spain, 1990–2004*, presentan un análisis de los trabajos publicados en revistas españolas y de ponencias de Congresos realizadas en España en el ámbito de las necesidades y usos de la información entre 1990 y 2004, el cual muestra como resultado que este tema aún no se ha convertido en un área bien establecida y que en España, para la época del 2007, no se había producido un cambio en la orientación hacia un modelo enfocado en el usuario (González y Abad, 2007). Por su parte, Elías Sanz, menciona que en España, se han realizado estudios de usuarios, en su mayor parte, por investigadores en el área de la bibliometría, centrados en conocer cómo los investigadores de las diferentes áreas del conocimiento usaban la bibliografía científica (Sanz, 1993).

Una de las investigaciones realizadas en España sobre los estudios de usuarios es la realizada por Alfonso Rubio *Ciertas consideraciones sobre estudios de usuarios en archivos municipales. El archivo municipal de Logroño: una aproximación teórica y práctica*, donde muestra la importancia y la aplicación de los estudios de usuarios en archivos históricos, y presenta una metodología propia de aplicación a archivos municipales que se concreta en el Archivo Histórico de Logroño, tomando como base teórica la bibliotecología; el estudio se realiza mediante el análisis de fuentes indirectas como: libros de registro y control de préstamos y consultas de usuarios internos, libro registro de ciudadanos y fichero de investigadores, abarcando tanto al usuario interno como al externo (Rubio, 2003). En este sentido, la realización de estudios de usuarios en los archivos se muestra escasos, Ruiz expresa que en España son casi inexistentes, “falta por conocer la perspectiva del usuario del servicio de archivo. Quiénes y cuántos son, qué necesidades de información les lleva a la consulta de los archivos, qué uso de la información hacen y qué grado de satisfacción manifiestan” (Ruiz, 2004).

Por su parte, Isabel Villaseñor y Juan José Calva, en su trabajo *Los estudios de usuarios para la detección de las necesidades de información y el comportamiento informativo de los usuarios de archivos. Utilización de un modelo teóricos*, muestran una propuesta de utilización del Modelo NEIN (Modelo de las Necesidades de Información), para llevar a cabo estudios de usuarios

en los archivos y realizan una breve presentación de la escasa literatura que existe en España sobre esta temática con respecto a los archivos (Villaseñor y Calva, 2016).

Costa Rica también ha trabajado el tema de los estudios de usuarios de manera general, uno de los autores que lo aborda es Luis Fernando Jaén, en su investigación *Los estudios de usuarios en archivos: aplicación en el archivo histórico del Archivo Nacional de Costa Rica*, aborda a partir del caso del Archivo Histórico Nacional de Costa Rica, la importancia y necesidad que en los centros archivísticos realicen estudios de usuarios, además menciona que éstos han sido una actividad poco realizada en los archivos, de allí que existe un gran vacío teórico y práctico para su realización en los centros archivísticos y que requiera de un desarrollo de metodologías para su aplicación (Jaén, 2008). En esta misma línea, Campos señala que “en los archivos costarricenses, los estudios de usuarios son una tarea pendiente, debido, entre otras razones, a que los profesionales en archivística se han dedicado básicamente a los procesos de tratamiento archivístico” (Campos, 2009, p. 62).

Otros países como Uruguay, Chile y República Dominicana han abordado los estudios de usuarios, aunque poco, realizando investigaciones aplicadas a los archivos, en los cuales exponen la importancia de realizar este tipo de estudios para determinar las necesidades, consumo y usabilidad de la información. Para el caso de Chile, se publicó el artículo *El uso del archivo desde la perspectiva de los usuarios. El caso del Archivo Nacional Histórico de Chile*, por Gabriela Andaur, el cual se centra en explorar la experiencia de los usuarios en el acceso a los documentos preservados en el archivo, mediante la caracterización y comprensión de su experiencia en el uso de los servicios, la identificación de sus necesidades y su satisfacción (Andaur, 2018).

En el caso de Colombia, se encuentra el artículo *Los estudios de usuarios en las bibliotecas universitarias*, realizado por Rocío Herrera, Libia Lotero e Iván Rúa, en el cual se definen los estudios de usuarios y su desarrollo, además se presentan los elementos que se deben tener en cuenta para su elaboración, uno de ellos son las necesidades de información de los usuarios, los autores exponen que es un concepto que depende de la sociedad cambiante, “asociado a la incertidumbre y al deseo de saber lo desconocido” (Herrera et. al., 1980).

El tema también ha sido trabajado por investigadores en la Universidad de La Salle, entre los cuales se encuentran los trabajos de pregrado de: Candy López, *Estudio de usuarios del Archivo de Bogotá de Vetra Exploración y Producción Colombia S.A.S*, que tiene por objeto identificar los tipos de usuarios del archivo, conocer las necesidades de información de los usuarios para elaborar

una propuesta de buenas prácticas a los servicios del archivo (López, 2014); y Leonardo Murillo *Necesidades informativas y formativas de los usuarios del Archivo Histórico de Bogotá*, el cual busca establecer aspectos relacionados con las necesidades informativas y formativas de los usuarios sobre el manejo de las fuentes y recursos de información, así como definir los perfiles de usuarios, el material de consulta y los servicios de información (Murillo, 2019).

En esta medida, es necesario investigar sobre las necesidades de información de los usuarios, debido a la poca producción científica relacionada con el tema en nuestro país, por lo cual existen muchos vacíos para plantear investigaciones, lo que da indicios para profundizar en esta materia y desarrollar nuevos estudios que permitan ampliar los fundamentos teóricos y prácticos de la Archivística.

4.3 Referente teórico y conceptual

Los estudios de usuarios son definidos por Sanz (1994) como “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 (p. 31). El propósito de estos estudios está centrado en la investigación y análisis de las “características, necesidades, conducta y opinión de los usuarios (reales y potenciales) de los sistemas de información” (González, 2005, p. 24), frente a los recursos y servicios.

Los estudios de usuarios permiten “conocer el grado de satisfacción de los clientes, el comportamiento y las necesidades de información, los fondos más solicitados y los perfiles de éstos” (Jaén, 2010, p. 91). Además, permiten tener un mayor conocimiento sobre quiénes son los usuarios, cuáles son las demandas informativas, cuál es el uso que le dan a la información consultada y cuál es la percepción del servicio recibido; los resultados obtenidos de esta investigación son fundamentales, porque se pueden centrar y ajustar los servicios del archivo según los requerimientos del usuario para lograr satisfacer sus necesidades (Ruiz, 2004).

Igualmente, facilita la relación entre el usuario, los documentos y el archivista, posibilitando la conexión entre el usuario y la información para satisfacer sus necesidades; permite “medir el comportamiento del usuario frente a la información y viceversa” (Campos, 2009, p. 59) y finalmente, adaptar el archivo y sus servicios de acuerdo con las demandas de los usuarios.

En este trabajo es necesario abordar algunos conceptos fundamentales que servirán de base para el desarrollo de la investigación, estos son: **necesidades de información, comportamiento informacional, usuario de información, caracterización de usuarios y servicio de información.**

4.3.1 Necesidades de información

Las necesidades de información surgen cuando el ser humano ha cubierto las necesidades básicas y es influenciado por factores externos (Calva, 2004), presentándose en todos los aspectos de la vida cotidiana. En este sentido, hay una estrecha relación entre información y necesidad, la información surge porque existe una necesidad y esa necesidad de información del usuario debe ser satisfecha (Ortiz, 2000).

Entonces podemos decir que 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)

Por su parte, Hernández (2008), menciona que es una condición de carencia en la cual un sujeto requiere de información para cubrirla y lograr un propósito. Finalmente, González (2005) expone que los estudios de necesidades de información tienen como objetivo averiguar cuál es la información más apropiada para que el usuario pueda resolver las necesidades o problemas informativos que le resultan en su entorno, con el fin de planificar y diseñar unidades de información acordes con los requerimientos y demandas de los usuarios.

Calva (2004) menciona que existen dos tipos de factores que influyen en la aparición de las necesidades de información: los factores internos, se refiere a las características particulares de cada persona (conocimientos, experiencia, habilidades, hábitos y capacidades, intereses personales, motivación hacia sus actividades personales y de trabajo, personalidad, ambiciones, educación, estatus social, metas y objetivos personales), diferenciándose de otros sujetos, se pueden poseer algunos o todos dependiendo del desarrollo cognitivo y cerebral de cada persona; y los factores externos, se trata de elementos, cosas o hechos que se encuentran fuera del individuo y que influyen sobre él (actividad que desarrolla en su trabajo, lugar donde vive, ambiente que lo rodea). Estos

dos factores se combinan de tal manera que de ellos se da todo el proceso de motivación que lleva a que una persona tenga una necesidad de información.

De acuerdo con Sanz y Rubio (1993), las empresas necesitan utilizar una gran cantidad y variedad de fuentes de información para el desarrollo de sus actividades, pero en la mayoría de los casos no lo hacen por el desconocimiento de los recursos de información que tienen en las bibliotecas y otros centros de información. Asimismo, mencionan que se puede evitar si estos centros dan a conocer a las empresas los servicios disponibles, la información que componen los fondos y la forma de acceder a ellos.

4.3.2 El comportamiento informacional

El comportamiento informacional permite comprender las necesidades y patrones de búsqueda de información de los usuarios; diferentes autores han llevado a cabo estudios sobre los comportamientos informacionales, abordándolo desde diferentes términos, entre ellos se encuentran: Krikelas (1983) que lo denominó “comportamiento en la búsqueda de información”, Kuhlthau (1991) como “proceso de búsqueda de información”, Wilson (2000) como “comportamiento informacional”, aunque también se refiere al “comportamiento en la búsqueda de información” y “comportamiento en el uso de la información”

Wilson (2000) plantea que el comportamiento informacional:

Es la totalidad del comportamiento humano en relación con las fuentes y canales de información, incluyendo la búsqueda activa y pasiva de información y el uso de la información. Por lo tanto, incluye la comunicación cara a cara con los demás, como la recepción pasiva de información. (Wilson, 2000)

Por su parte, Núñez y Zayas (2013), afirman que “podría considerarse una forma específica de comportamiento humano, que se basa en la relación que existe entre las personas, los canales y recursos de información; es decir, de fenómenos psicológicos en el contexto particular del ámbito informacional” (p. 56).

De acuerdo con Calva (2004), el comportamiento informacional “se puede entender como la manifestación de las necesidades de información del sujeto, originadas a partir de la insuficiencia de información y conocimiento acerca de su fenómeno, objeto y acontecimiento” (p. 102).

4.3.3 El usuario de la información

El usuario es la razón de ser de los archivos, interviene en los procesos que se llevan a cabo en éstos, demandan los servicios y productos que se ofrecen. El usuario de información puede ser una persona, un grupo o una entidad, quien utiliza la información o los servicios de información (Nuñez, 2000). Al usuario se le ha denominado de diferentes maneras: destinatario, receptor, consumidor, cliente, de acuerdo al área de conocimiento que lo emplee, lo que ha dificultado su comprensión (Marín, 2006).

Izquierdo (1999), define al usuario de información como “aquel individuo que necesita información para el desarrollo continuo de sus actividades, ya sean profesionales o privadas, y que como tal utiliza un servicio o hace uso de un producto informativo” (p. 116), de acuerdo con esto todos los seres humanos somos usuarios de información, necesitamos información para llevar a cabo las actividades diarias. En el ámbito archivístico “[...] son las personas, grupos o entidades (usuario corporativo) que hacen uso de la información contenida en los documentos, de acuerdo con sus intereses y necesidades” (Campos, 2009, p. 57).

Los usuarios se pueden clasificar en potencial y real e interno y externo. Los usuarios potenciales son aquellos que se tienen en cuenta para el diseño de los sistemas de información y para el diseño de los productos y servicios, son los contemplados en la misión y objetivos de la organización, son quienes tienen una necesidad de información, pero no saben que la tienen. Los usuarios reales son aquellos que han utilizado los servicios de la entidad (Nuñez, 2000), conocen sus necesidades de información.

Los usuarios internos son aquellos funcionarios de la institución a la cual está adscrito el archivo (Jaén, 2010), son los que producen los documentos. Las características de estos usuarios dependen de los servicios actuales y futuros del archivo, y a su vez, de acuerdo con el tipo de archivo, se caracteriza por requerir el acompañamiento en la producción, organización y recuperación de los documentos referentes a su labor administrativa (Tarraubella, 1997). Los usuarios externos son los que no se encuentran subordinados a la misma gerencia que la entidad de información (Nuñez, 2000), es decir, los que están fuera de la organización y hacen uso o podrían usar los servicios del archivo.

4.3.4 Caracterización de los usuarios de información

Caracterizar a los usuarios permite identificar sus características, actitudes, preferencias y necesidades de información. Asimismo, conocer algunos intereses, hábitos, rasgos psicológicos y demográficos, opiniones y estilos de vida; lo que habilita a la unidad de información para visualizar nuevas tendencias y necesidades, además de distinguir las diferentes fuentes de información a las que acuden (Rubio, 2003).

La caracterización de usuarios se puede definir como “la descripción de un usuario o un conjunto de usuarios por medio de variables demográficas, geográficas, intrínsecas y de comportamiento, con el fin de identificar las necesidades y motivaciones de los mismos al acceder a un servicio” (Colombia. Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones, 2011, p. 6). Los grupos que resultan de este proceso se conocen como segmentos de usuarios, el concepto de segmento se plantea como “un grupo real o convencional (conformado por personas concretas y conocidas) cuyos miembros tienen en común uno o más aspectos esenciales de sus necesidades o disponibilidades y que, por tanto, tienen comportamientos similares ante determinados mensajes, situaciones o estrategias de comunicación” (Fernández y Nuñez, 2007, p. 11). Con esta segmentación se logra una agrupación de las necesidades de información y una formación de categorías para el desarrollo de las actividades.

Por su parte, Guinchat y Menou (1981) hablan sobre categorías de usuarios, en las cuales se trata de ubicar a una persona dentro de una clase o criterio objetivo y psico-sociológico, el primero relacionado con la especialidad y la profesión como motivo para la búsqueda de la información y el segundo, con las “aptitudes y valores relativos a la información en general y a las relaciones con las unidades de información en particular” (p. 408), vinculado con el comportamiento en la búsqueda y el uso de la información. Asimismo, Izquierdo (1999), define estos dos tipos de criterios: sociodemográficos y psicosociológicos, enfocados en la misma línea de los autores anteriores, pero ampliando las variables que engloban cada uno.

La caracterización de usuarios también se define como “la descripción de un conjunto de ciudadanos, usuarios o grupos de interés por medio de variables con el fin de identificar sus particularidades (características, necesidades, expectativas y preferencias)” (Colombia. Archivo General de la Nación, 2021). Como resultado de esta caracterización se obtiene el perfil del usuario, el cual se define como “el conjunto de rasgos distintivos que caracterizan al usuario” (Hernández,

1993, p. 18). Esta misma autora, plantea que los criterios que pueden utilizarse para su creación son: la disciplina de interés (necesidad de información), el nivel de escolaridad, su función o actividad principal, los recursos de información utilizados, los métodos y el comportamiento en la búsqueda de información.

4.3.5 Servicios de información

Los servicios según Kloter (1997, como se citó en Duque, 2005) se pueden definir como “cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico” (p. 64). Por su parte, Rojas (2001, como se citó en Ramírez et al., 2008) precisa el concepto como actividades, beneficios que una parte ofrece a otra para satisfacer una necesidad, son intangibles, pero su producción puede estar ligada a un bien o producto, que puede generar a su vez un servicio. En este sentido, se puede decir que los servicios son actividades intangibles que se ofrecen a los usuarios para satisfacer sus necesidades.

Todo servicio debe tener las siguientes características: intangibilidad (no pueden ser probados antes de adquirirlos, no se pueden patentar, es más difícil fijar precios a los servicios que a los bienes, es más difícil comunicar servicios que bienes); inseparabilidad (los clientes participan en la producción del servicio, generalmente se producen y consumen simultáneamente); heterogeneidad (la producción del servicio depende de la interacción entre el comprador y proveedor, el riesgo percibido para el consumidor suele ser más alto que los bienes) y carácter perecedero (los servicios no se pueden almacenar, no se pueden devolver o revender) (Grande, 2005).

Teniendo en cuenta lo anterior, los servicios de información se definen como la “integración de todas las actividades que se desarrollan en una organización de información, o cualquier otra institución dedicada a satisfacer las demandas de información del usuario individual como del usuario colectivo” (Lambin, 1994, p. 3). Por su parte, Paz et al., 2017, menciona que se “sustentan en satisfacer las necesidades o demandas de información de usuarios y/o clientes” (p. 5). En definitiva, el fin de cualquier servicio de información es brindar a los usuarios información para la toma de decisiones y satisfacer sus necesidades informativas.

5 Metodología

Para el desarrollo de este trabajo de investigación sobre las necesidades de información que tienen los usuarios internos de la Sección de Gestión Documental de la Universidad Nacional de Colombia, Sede Medellín, se empleó el enfoque cualitativo, el cual busca “reconstruir la realidad, tal y como la observan los actores de un sistema social previamente definido” (Hernández et al., 2004, p. 10). De acuerdo con Galeano (2004), los estudios de orden cualitativo:

Tienden a comprender la realidad social como fruto de un proceso histórico de construcción visto a través de las múltiples lógicas presentes en los diversos y heterogéneos actores sociales, y por tanto desde sus aspectos particulares y rescatando la interioridad (visiones, percepciones, valores, formas de ser, ideas, sentimientos y motivos internos) de los protagonistas. (p. 24)

A partir de este enfoque se trabajó una investigación de tipo exploratoria-descriptiva, la cual permitió contextualizar la Sección de Gestión Documental, caracterizar a sus usuarios internos y de esta forma brindar recomendaciones que permitan mejorar los servicios que se ofrecen.

Los métodos que se utilizaron para llevar a cabo el proyecto fueron: el estudio de caso y la investigación documental; el estudio de caso es una estrategia de investigación cualitativa que se basa en el “estudio de la particularidad y la complejidad de un caso singular, para llegar a comprender su actividad en circunstancias importantes” (Stake, 1998, p. 11), lo que permite tener un conocimiento de lo particular y analizar la situación que se presenta en la Universidad para identificar las necesidades de los usuarios internos y establecer lineamientos para el mejoramiento de los servicios. De acuerdo con Galeano (2012), el estudio de caso consiste en “la recolección, el análisis y la presentación detallada y estructurada de información sobre un individuo, un grupo o una institución” (p. 68), para este caso, los usuarios internos de la Sección de Gestión Documental.

La investigación documental que además de ser “una técnica de recolección y validación de información”, es una estrategia para el análisis y la interpretación de fuentes primarias y secundarias (Galeano, 2012, p. 114); entendiendo así una realidad por medio del estudio de fuentes documentales.

La investigación se desarrolló mediante las siguientes técnicas:

- Revisión documental: es una “técnica para rastrear, ubicar, inventariar, seleccionar y consultar las fuentes y los documentos que se van a utilizar como materia prima de una investigación” (Galeano, 2012, p. 120).
- Entrevista: como una actividad en la que dos o más personas se reúnen para una de ellas preguntar sobre un tema y así obtener información por medio de las respuestas de la otra (Hurtado, 2000).
- Cuestionario: entendido como el conjunto de preguntas y respuestas escritas, tiene un carácter técnico y estandarizado, donde se emplea la interrogación como medio para obtener información (Cerdá, 1993).
- Observación: “consiste en conocer de primera mano y registrar de forma sistemática distintos fenómenos observables” (González y Barrios, 2012).
- Triangulación de los análisis de información: el cual “permite evaluar la consistencia de los hallazgos mediante contrastes, es decir, confrontando lógicas, lecturas de la situación, saberes y versiones, con la ayuda de varios procedimientos” (Galeano, 2012, p.54), por ejemplo, comparando información obtenida con diferentes técnicas.

Los instrumentos elegidos fueron: guía de entrevista y guía de preguntas, respectivamente para guiar las entrevistas y el cuestionario, teniendo en cuenta que son guías abiertas que permiten ampliar los interrogantes, y guía de observación.

Las fuentes de información fueron los usuarios internos de la Sección de Gestión Documental, los registros de consulta de documentos, la normatividad de la Universidad, bases de datos, documentos internos y sitio web de la Universidad, los cuales sirvieron de base para identificar las necesidades de información de los usuarios.

El trabajo se realizó en tres etapas:

En la primera etapa, para llevar a cabo el primer objetivo se utilizó la técnica de revisión documental con la cual se realizó la búsqueda y análisis de la información con el fin de conocer tanto el contexto de la Sección de Gestión Documental como de la Universidad, de igual forma la oferta de servicios del archivo y los usuarios internos. Además, se revisó la información de los registros de consulta documental de la Sección, para identificar las necesidades de información de los usuarios, donde se encontró una relación de variables como: el tipo de usuarios que consultan,

la información que consultan, las fechas de los documentos consultados y el medio por el cual realizan la consulta.

Igualmente, se realizaron entrevistas semiestructuradas a la Jefe y tres funcionarias de la Sección de Gestión Documental, así como a un Historiador que laboraba en la Sección, para indagar sobre los usuarios que acuden al archivo y los servicios que se ofrecen en la Sección, se utilizó una guía de entrevista previa y se empleó la grabación en audio para el registro de las entrevistas realizadas de manera presencial y la grabación por meet para las que fueron de manera virtual, permitiendo una triangulación y validación de la información, para finalmente realizar su análisis a través de una matriz en Excel.

Posteriormente, en la siguiente etapa para desarrollar el segundo objetivo, se aplicó un cuestionario a los responsables de los archivos de gestión en las diferentes oficinas productoras de la Universidad, a través de la herramienta de Google Formularios y se remitió por correo electrónico, para ello se utilizó una guía de preguntas cerradas que fueron diseñadas teniendo en cuenta la revisión documental en los siguientes mojones temáticos: necesidades informacionales y comportamiento en el uso de la información, expectativas y preferencias, rasgos socioeconómicos y sociodemográficos. Las respuestas obtenidas se analizaron e interpretarán en Excel obteniendo un cruce entre variables cuantitativas y observables cualitativas de la información.

Seguidamente, a partir de la información recolectada se realizaron entrevistas semiestructuradas a algunos funcionarios de la Universidad, seleccionados a partir de los siguientes criterios: usuarios extremos y usuarios promedios, en los primeros se tienen las personas que conocen y utilizan los servicios de la Sección y en los segundos, los que no conocen o hacen rara vez uso de los servicios; de esta manera se pudo conocer de forma real sus necesidades y usos con respecto a la información; para ello se tuvo en cuenta una guía de entrevista, se grabó en audio para su registro y el análisis se llevó a cabo a través de una matriz en Excel. Durante el proceso de investigación se empleó la observación cualitativa, la cual permitió complementar los hallazgos de las entrevistas y el cuestionario.

En la última etapa, paralelo al trabajo, se empleó la triangulación de los análisis de información, es decir, se validaron las fuentes de información a partir del análisis y la interpretación, de forma que se pudieran brindar recomendaciones que permitan mejorar los servicios que se ofrecen en la Sección.

La información recolectada durante el proceso de investigación se manejó con estricta confidencialidad, los resultados del proyecto se utilizarán sólo con fines académicos. Las consideraciones éticas que tienen que ver con el desarrollo del presente trabajo se relacionan con el consentimiento informado, es decir, aceptación voluntaria de las personas para participar en la investigación; además, se respetaron los derechos de autor y la propiedad intelectual.

6 Resultados

En esta investigación se utilizaron los métodos de revisión documental, entrevista, cuestionario y observación participante para identificar las necesidades y comportamientos informacionales de los usuarios internos de la Sección de Gestión Documental, con el fin de brindar recomendaciones que permitan el mejoramiento de los servicios de información.

6.1 Contextualización de la Universidad y de la Sección de Gestión Documental

El análisis documental y las entrevistas realizadas a los funcionarios de la Sección de Gestión Documental permitieron profundizar sobre el contexto histórico e institucional, entendiendo un poco sobre el surgimiento de la Institución, cómo funciona la gestión documental en la Universidad y cómo se ha organizado en torno a las políticas y lineamientos que se han dado en esta materia.

Este apartado se desarrolló a partir de una investigación interna en la Sede teniendo en cuenta los saberes, conocimientos y experiencia del personal de la Universidad, a través de entrevistas semiestructuradas, las cuales se componen de una lista de preguntas que se pueden ir adaptando de acuerdo al ritmo establecido con los entrevistados (González y Barrios, 2012).

6.1.1 *Universidad Nacional de Colombia*

La Universidad Nacional de Colombia tiene su origen en el año 1867². Se funda a través de seis escuelas o institutos especiales: Derecho (Jurisprudencia), Medicina, Ciencias Naturales, Ingenieros, Artes y Oficios y Literatura y Filosofía, respondiendo a la necesidad de modernización de la educación colombiana a nivel profesional y se gesta con base en la búsqueda de una universidad autónoma y de libre cátedra (Universidad Nacional de Colombia, 2021).

La Universidad está constituida por nueve sedes: Amazonía, Caribe, Bogotá, Manizales, Medellín, Orinoquía, Palmira, Tumaco y La Paz. En este caso, nos centraremos en la sede Medellín.

² Mediante la Ley 66 del Congreso de la República, se crea como un ente universitario adscrito al Ministerio de Educación Nacional, con autonomía, régimen especial y como una entidad pública del orden nacional.

6.1.2 Universidad Nacional de Colombia, Sede Medellín

La sede Medellín, se origina en 1887 con la creación de la Escuela Nacional de Minas, hoy Facultad de Minas, y en 1914 con la Escuela de Agricultura Tropical, hoy Facultad de Ciencias Agrarias, las cuales funcionaban de manera independiente y surgieron de acuerdo con el contexto económico y social de la región (Universidad Nacional de Colombia, 2020). Fueron incorporadas en 1936 a la Universidad como una forma de extender las actividades de éstas a las regiones, respondiendo a las necesidades del entorno social y geográfico.

Con el tiempo, fueron avanzando hasta convertirse en Facultades de Minas y de Agronomía, dando origen a otras carreras y facultades en respuesta a las necesidades que el desarrollo regional y nacional planteaban, e impulsando el crecimiento de la presencia de la Universidad Nacional en las regiones; es así como en 1954 el maestro Pedro Nel Gómez funda la Facultad de Arquitectura y en 1975, se crea la Facultad de Ciencias y la Facultad de Ciencias Humanas, actual Facultad de Ciencias Humanas y Económicas. (Universidad Nacional de Colombia, 2020).

La estructura de la Universidad está enmarcada en dos líneas: administrativa y académica, a partir de allí, se da la conformación de las oficinas productoras. En sus inicios, estaba organizada en torno a la figura de la Decanatura, y en particular a las Facultades de Minas, Agronomía y Arquitectura, donde existía la Comisión Delegada de los Decanos de las Facultades de Medellín, la cual se encargaba de los asuntos de interés conjunto para el funcionamiento de los servicios generales de las tres facultades (Universidad Nacional de Colombia, Sede Medellín, Secretaría de Sede, Sección Archivo y Correspondencia, 2006).

A lo largo de la historia, la Universidad ha tenido diferentes transformaciones en su estructura académico-administrativa, a raíz de su crecimiento, sus cambios a nivel organizacional y su contexto, los cuales aún continúan, en ocasiones tiende a expandirse y en otros momentos a disminuir (M.A. Castrillón, comunicación personal, 16 de septiembre de 2021). En la actualidad, la Sede Medellín, cuenta con 153 oficinas productoras, distribuidas así: 52 en el Nivel Central, 16 en la Facultad de Arquitectura, 24 en la Facultad de Ciencias, 16 en la Facultad de Ciencias Agrarias, 19 en la Facultad de Ciencias Humanas y Económicas y 26 en la Facultad de Minas.

6.1.3 Oficina Nacional de Gestión y Patrimonio Documental (ONGPD)

La Oficina Nacional de Gestión y el Patrimonio Documental, es la dependencia encargada de establecer los lineamientos generales en materia de gestión documental, así como los programas necesarios para el desarrollo y la preservación del patrimonio documental de la Universidad (Universidad Nacional de Colombia, 2021).

El Sistema de Gestión Documental ofrece a todas las oficinas productoras de las diferentes Sedes los servicios de: asesoría en procesos de información, sistemas de gestión digital documental, organización de archivos y todo lo relacionado con procesos de gestión documental; capacitaciones generales dirigidas al personal involucrado en la organización documental de las oficinas productoras; y elaboración y aplicación de Tablas de Retención Documental (TRD) para las oficinas productoras.

6.1.4 Sección de Gestión Documental sede Medellín

Mediante el Acuerdo 42 de 1972 del Consejo Superior Universitario, se crea la Sindicatura-Administración Regional de la Sede Medellín, dentro de su organización jerárquica se encontraba el Sub-grupo de Archivo y Correo, el cual dependía de la Sección de Servicios Generales. Entre sus funciones se encontraba la de llevar el archivo general de la Sindicatura-Administración y atender al correo interno y externo de la Universidad. (Universidad Nacional de Colombia. Consejo Superior Universitario, 1972).

En 1980, por medio del Acuerdo 124 del Consejo Superior Universitario, se expide el Estatuto General de la Universidad Nacional de Colombia, donde la Sección de Archivo y Correspondencia pasa a depender de la Secretaría Seccional, hoy en día, Secretaría de Sede. En adelante, la Sección comenzó labores encaminadas a una buena gestión documental, con el fin de recopilar los documentos de las oficinas productoras, ya que hasta el momento no se contaban con normas específicas para la organización documental. (Universidad Nacional de Colombia, 2021).

En 1986, la Sección inició procesos archivísticos, con el propósito de sensibilizar al personal encargado de la custodia de los documentos sobre la importancia que éstos representaban para la gestión de la Universidad. De esta manera, se logró centralizar la documentación de la Sede en un lugar específico. En 1993 se realiza un traslado masivo de documentos a la Sección, producto

del traslado de las oficinas administrativas a sus nuevas instalaciones, por lo cual se dio inicio al desarrollo de actividades en gestión archivística (Universidad Nacional de Colombia, 2021).

Entre 1998 y 2000, bajo un proyecto de inversión, se presentó la propuesta de Tablas de Retención Documental (TRD), las cuales fueron aprobadas por el Archivo General de la Nación en el año 2002. A partir de este momento la Sección comenzó a participar activamente de diferentes proyectos, los cuales estaban inscritos en la recuperación, la conservación, la preservación y la divulgación de la memoria y el patrimonio documental que salvaguarda la institución (Universidad Nacional de Colombia, 2021). Entre los cuales se encuentran:

- Recuperación de la memoria documental y reorientación de la gestión archivística de la Universidad Nacional de Colombia – Sede Medellín, 2004-2005.
- Organización de archivos acumulados e históricos 2007-2009.
- Innovación del sistema de gestión documental y apropiación/difusión de las fuentes históricas del patrimonio documental, de la Universidad Nacional de Colombia - Sede Medellín 2013-2015.
- Incorporación de herramientas tecnológicas en la gestión documental y divulgación de la memoria histórica de la Universidad Nacional de Colombia, Sede Medellín 2016-2018.

Actualmente, la Sección de Gestión Documental se encarga de organizar, preservar, recuperar y divulgar el patrimonio documental de la institución, de acuerdo con la naturaleza y fines de la Universidad Nacional. Además, tiene puesto al servicio de la comunidad universitaria y al público en general, la documentación que custodia en su Archivo Central e Histórico, en el cual se encuentra la memoria e identidad institucional, y sigue avanzando en sus procesos archivísticos para asegurar la conservación del patrimonio documental, fuente primaria para la historia, la ciencia, la cultura y la investigación. (Universidad Nacional de Colombia, 2020).

6.1.4.1 Estrategias de la Sección de Gestión Documental por causa de la pandemia del COVID 19

A raíz de la contingencia producida por la pandemia del COVID 19, la Sección tuvo que desarrollar una serie de actividades con el fin de continuar prestando los servicios, por tanto, se implementaron nuevas metodologías y estrategias de trabajo virtual para responder a las

necesidades que se requerían de manera transversal en los diferentes procesos que se desarrollan en la institución en materia de gestión documental.

Dentro de las estrategias implementadas se encuentran: la utilización de la Taquilla Única Virtual para la gestión de comunicaciones oficiales internas y externas a través del correo electrónico, capacitaciones y asesorías virtuales en temas relacionados con gestión documental electrónica, uso masivo de las herramientas electrónicas para la divulgación de la gestión documental de la Sede, diseño de piezas gráficas relacionadas con la gestión documental electrónica, apropiación y diversificación de las herramientas electrónicas para el desarrollo de las actividades diarias en gestión documental.

Con las nuevas dinámicas de trabajo, se han presentado diferentes dificultades relacionadas con la organización de los documentos electrónicos, porque no se tenían directrices para el manejo de estos documentos, después de un año de estar realizando actividades desde casa, se creó el *Protocolo para la gestión de documentos y expedientes producidos en el contexto de la emergencia sanitaria*, desde Nivel Nacional, el cual ha generado traumatismo en los responsables de los archivos de gestión de las oficinas productoras para su implementación, debido a que algunos funcionarios tienen dificultades con el manejo de las herramientas electrónicas, hay confusión en el diligenciamiento de los formatos y de cómo nombrar los archivos electrónicos.

Con lo anterior, se creó como estrategia realizar asesorías personalizadas a los funcionarios responsables del archivo de gestión de cada una de las oficinas productoras de la Sede, donde se realiza acompañamiento a la dependencia para asegurar la apropiación de los conocimientos necesarios de la gestión documental y el adecuado manejo y organización de los archivos de gestión, además, se realiza seguimiento constante para garantizar que se estén llevando a cabo las actividades propuestas.

6.1.4.2 ¿Quiénes son los usuarios?

Entre los usuarios internos de la Sección de Gestión Documental se destaca el personal académico (docentes y estudiantes) y el personal administrativo (vinculados y contratistas). Los usuarios externos que se pueden identificar son los egresados, los pensionados, otras universidades, la ciudadanía en general y los entes externos.

Los usuarios que más acuden a la Sección son los empleados administrativos (planta y contratistas), los docentes y los estudiantes. Los empleados administrativos acuden a la Sección de Gestión Documental porque necesitan información "para el desarrollo de sus actividades sobre: procesos vigentes, pensiones, reclamaciones salariales y prestacionales, sobre gestión documental cuando llegan nuevos, que hay en el archivo de gestión, instrumentos archivísticos, procesos como transferencias, normativa" (N. Salcedo, comunicación personal, 7 de septiembre de 2021).

Los docentes acuden para indagar sobre la gestión documental y la normativa. Y los estudiantes acuden "para realizar investigaciones específicas, estudiantes de historia: feminismo, género, historia de la Universidad, conflictos estudiantiles; estudiantes de arquitectura: sobre los edificios, planos, mejoras en la Universidad" (N. Salcedo, comunicación personal, 7 de septiembre de 2021). Los estudiantes nuevos "para consultas de la recepción de sus documentos y solicitudes de certificados académicos" (A.M. Layos, comunicación personal, 14 de septiembre de 2021); con respecto a este último ítem, desde la Sección se redirigen las solicitudes a la oficina de Registro y Matrícula, quienes son los encargados de dar respuesta a dicho trámite.

Con respecto a los usuarios que más consultan el Archivo Histórico, Miller Castrillón, Historiador y Profesional Universitario de la ONGPD, quien fue el encargado de éste hasta junio de 2021, afirma que "consulta el personal interno que tiene alguna relación con la Universidad, las facultades plantean trabajos de investigación donde se utiliza el archivo histórico como esa fuente primaria para rastrear los datos que se requieren" (comunicación personal, 16 de septiembre de 2021). También hay otros usuarios que son los estudiantes, "los que están haciendo investigaciones, o que hubo una asignatura en algún momento que los "obligaban" a que fueran al archivo a consultar unos intereses específicos" (comunicación personal, 16 de septiembre de 2021). El personal administrativo casi no realiza consultas en el archivo histórico porque la solicitud de información recaía sobre el encargado, quien le realizaba la investigación particular de los documentos solicitados.

Además, Miller Castrillón menciona que el uso del archivo es algo actual, ya que hace unos años no tenía la misma relevancia, la comunidad universitaria desconocía que podían buscar y consultar las transferencias documentales del pasado. "Este tema no ha sido de mayor conciencia con respecto a los documentos más antiguos, se tiene la concepción de que el archivo se consulta es en el momento, la gente consulta hasta cierta temporalidad" (comunicación personal, 16 de septiembre de 2021).

De acuerdo con la información suministrada por las funcionarias entrevistadas, la relación de la Sección con sus usuarios es buena, ha mejorado la imagen que tenían los usuarios frente a los servicios ofrecidos, los usuarios ahora confían porque saben que desde la Sección se han creado unos mejores hábitos para dar respuesta de manera oportuna a sus solicitudes de información; además, se ha generado una cultura en los usuarios para que sean más específicos con la información que necesitan para que se pueda atender de manera ágil y acertada la solicitud.

La funcionaria Nury Salcedo, Técnica administrativa de la Sección, afirma que:

Si no tienes buena relación con las personas es muy difícil que ellas acaten cada una de las instrucciones que les estás dando, es importante que la persona que esté haciendo acompañamiento trate de sacar su tranquilidad, amabilidad, el querer apoyarlos, es importante que la Sección tenga una muy buena relación con sus usuarios, pero también con toda la comunidad universitaria. La confianza que debemos permitir entre el personal es vital porque en medio de todo manejamos información que es clasificada y reservada, si en nosotros confían nos van a entregar la información y vamos a tener los archivos completos. (Comunicación personal, 7 de septiembre de 2021)

Por su parte, la jefe de la Sección Alba Ruth Marín, menciona que:

La relación siempre ha sido buena, estamos cumpliéndole al usuario interno, la Sección siempre se ha visto más representada por la mensajería y los mensajeros son unas personas muy afables, muy queridos, muy conversadores, muy familiares que se involucran con todo el personal administrativo y docente y adicionalmente, ellos llegan a la oficina y se les ha respondido por solicitdoc, que es el correo por donde damos las respuestas, se les atiende las consultas y por lo general, tenemos más tiempo de respuesta y nosotros respondemos mucho antes, entonces eso ha generado como más respeto, más confianza por la gestión documental y la archivística, entonces el relacionamiento es bueno, puede ser mejor, todo es susceptible de mejorar, pero hasta ahora se ha cumplido y nos ha funcionado. (Comunicación personal, 16 de septiembre de 2021)

6.1.4.3 Servicios de la Sección de Gestión Documental

Los servicios que presta la Sección de Gestión Documental de la Universidad Nacional de Colombia, sede Medellín son:

6.1.4.3.1 Consultas Documentales:

Este servicio se presta tanto de manera virtual como presencial, a todos los usuarios internos y externos que requieran acceder a la documentación custodiada por la Sección en el Archivo Central e Histórico, respetando lo establecido en el Índice de Información Clasificada y Reservada de la Universidad.

De acuerdo con los registros de consulta de documentos de la Sección, en el año 2019 se atendieron 351 consultas, de las cuales no se recuperaron 33, debido a que la información aún no ha sido transferida al archivo central, del archivo histórico se atendieron 48 consultas y del archivo central 303. Para el año 2020 se atendieron 440, de las cuales 57 no se recuperaron, porque la información aún no ha sido transferida al archivo central, del archivo histórico se atendieron 51 consultas y del archivo central 389 (Universidad Nacional de Colombia, sede Medellín, 2020).

En la Tabla 1 se ven reflejadas las oficinas que más utilizaron el servicio de consultas documentales en los años 2019 y 2020, siendo el archivo central el más consultado.

Tabla 1*Oficinas más dinámicas en relación a las consultas documentales*

Oficina Productora	Consultas 2019		Consultas 2020		Necesidad de información
	Archivo Central	Archivo Histórico	Archivo Central	Archivo Histórico	
Registro y Matrícula	2	12	12	18	Historia académica, verificaciones académicas
Oficina Jurídica	1	0	14	1	Contrato, Convenios, Procesos judiciales, Resoluciones
Bienestar Universitario	35	6	0	0	Egresos, Ordenes de Prestación de Servicios
División de Contratación y Gestión de Bienes	67	2	15	1	Ordenes de Prestación de Servicios
Sección Salarial y Prestacional	12	1	6	1	Soportes pagos seguridad social y pensión
Decanatura de la Facultad de Arquitectura	0	0	20	0	Informes, Proyectos, Resoluciones
Unidad de Gestión Administrativa de la Facultad de Ciencias Agrarias	62	0	120	0	Resoluciones, Ordenes Contractuales
Secretaría de la Facultad de Minas	0	0	44	0	Acuerdos, Resoluciones, Proyectos, Informes
Unidad de Gestión Administrativa de la Facultad de Minas	15	0	0	0	Ordenes Contractuales, Resoluciones
Total:	194	21	231	21	

6.1.4.3.2 Préstamos Documentales:

Este servicio se presta a los usuarios internos (personal administrativo y docente), respetando lo establecido en el Índice de Información Clasificada y Reservada de la Universidad, aunque es poco utilizado por los usuarios, porque desde la Sección se ha tratado que los usuarios hagan uso del servicio de consulta y no tanto del préstamo de documentos, ya que esto genera un riesgo para la institución debido a que se puede presentar pérdida de la información y deterioro de los documentos.

6.1.4.3.3 Asesorías y Capacitaciones:

Este servicio se presta a las diferentes oficinas productoras de la Universidad, en temas relacionados con la organización de archivos de gestión, Tablas de Retención Documental (TRD), inventario documental, eliminaciones y transferencias documentales, hojas de control, índice electrónico, aplicativos de gestión documental y documentos electrónicos.

6.1.4.3.4 Gestión de comunicaciones oficiales:

Este servicio se presta tanto a los usuarios internos como externos para gestionar las comunicaciones recibidas o producidas en desarrollo de las funciones asignadas legalmente a la Universidad Nacional de Colombia, independiente del medio utilizado.

El único canal de recepción y distribución de correspondencia en la Sede Medellín es el correo electrónico `ventanilla_med@unal.edu.co`, dando cumplimiento a lo establecido en la Circular Conjunta 10 de 2020 y a lo establecido en la Política de Administración de Correspondencia de la Universidad Nacional de Colombia. Adicionalmente, la Sección de Gestión Documental de la sede cuenta con el servicio de correo electrónico certificado, garantizando la legalidad de este.

Los medios más utilizados por los usuarios para hacer solicitudes de información en la Sección son el correo electrónico y de manera presencial, aunque también las realizan telefónicamente o a través del micrositio, esto valida la información recolectada en el cuestionario (figura 10).

Los canales que utiliza la Sección para dar a conocer los servicios que ofrece son: el micrositio de la Sección, el correo electrónico masivo (Postmaster), el Boletín Bitácora, las pantallas ubicadas en los pasillos y a través de las capacitaciones se da información sobre cómo pueden acceder a los servicios.

De acuerdo con el servicio que se ofrece es el tipo de información que consultan los usuarios. Para el caso de las capacitaciones se consulta por los procesos de eliminaciones, transferencias, organización de los archivos de gestión; para el servicio de consultas documentales, realizan más solicitudes de información de la documentación que reposa en el Archivo Central (información desde 1998 en adelante), las series más consultadas son las Resoluciones, los

Proyectos, los Contratos; y en cuanto a la Ventanilla de Correspondencia se consulta por la trazabilidad de los despachos que se realizan desde la Sección y las comunicaciones oficiales que se tramitan.

6.2 Caracterización de los usuarios de la Sección de Gestión Documental

Con el objetivo de identificar las características, necesidades y comportamientos informacionales de los usuarios internos, se aplicó un cuestionario electrónico en el mes de octubre de 2021 a los funcionarios administrativos de la Universidad Nacional de Colombia, sede Medellín. El cuestionario se envió a través del correo electrónico institucional a 134 usuarios, logrando un 46% de participación.

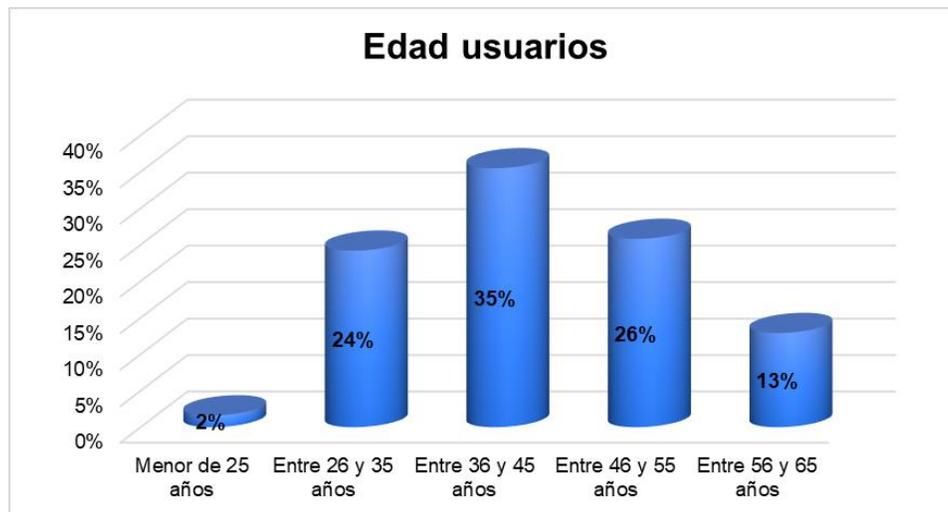
Para complementar este proceso de indagación, se realizaron entrevistas en profundidad a algunos funcionarios de la Sección de Gestión Documental y a usuarios internos del Nivel Central y las Facultades, las cuales permitieron triangular la información recolectada.

La selección de los usuarios se realizó a partir del muestreo no probabilístico, de acuerdo con González y Barrios (2012) “los individuos se seleccionan en base a sus características particulares o bien por su capacidad para proporcionar información rica para el estudio” (p.65), el tipo de muestreo escogido fue el intencional, su principal característica “es que el investigador utiliza la experiencia o sus conocimientos previos, de un experto o de la literatura disponible para decidir qué sujetos deben ser incluidos en la muestra” (González y Barrios, 2012, p. 69).

6.2.1 Análisis de los resultados del cuestionario

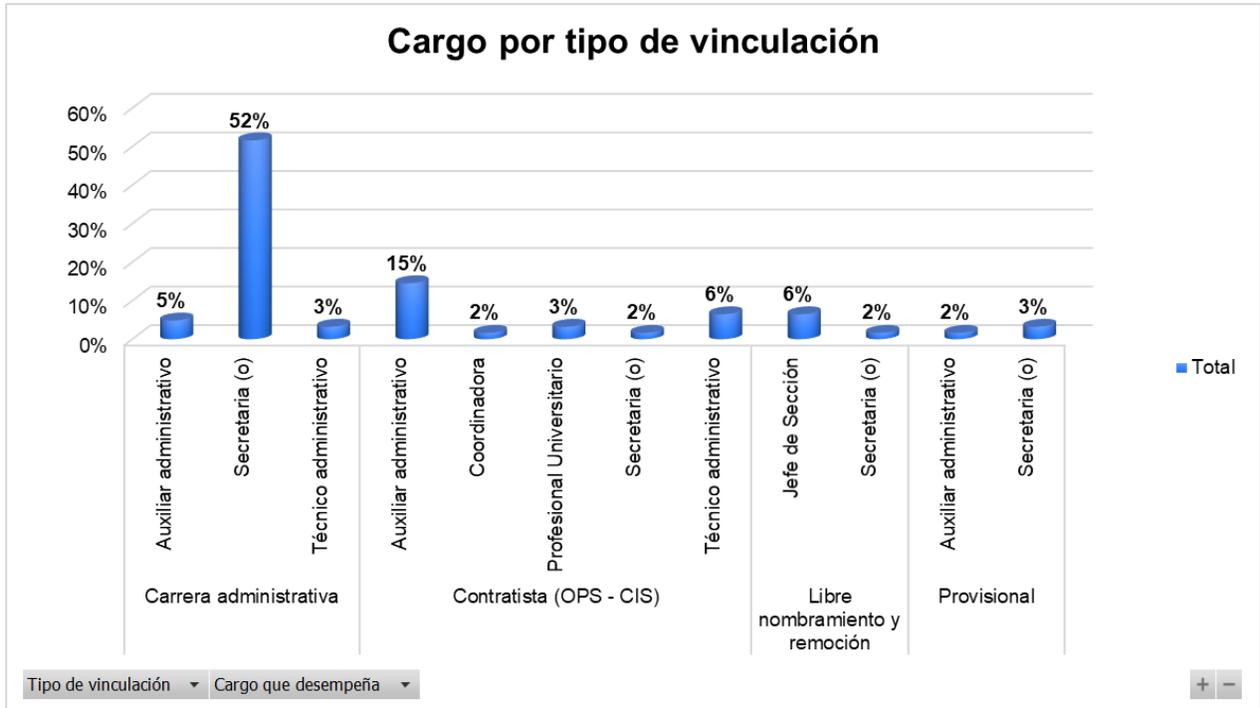
Participaron de este instrumento de indagación 62 usuarios internos, de los cuales el 35% tienen entre 36 y 45 años de edad, seguido de un 26% entre 46 y 55 años de edad, y un 24% de usuarios con edades entre los 26 y 25 años, como se puede observar en la Figura 1.

Figura 1
Edad usuarios



Estos datos permiten identificar que hay un alto porcentaje de usuarios entre los 36 y 55 años de edad, lo que puede generar necesidades en relación con las herramientas tecnológicas y, por lo tanto, implica el diseño de servicios de acuerdo a sus características, capacidades y necesidades informacionales.

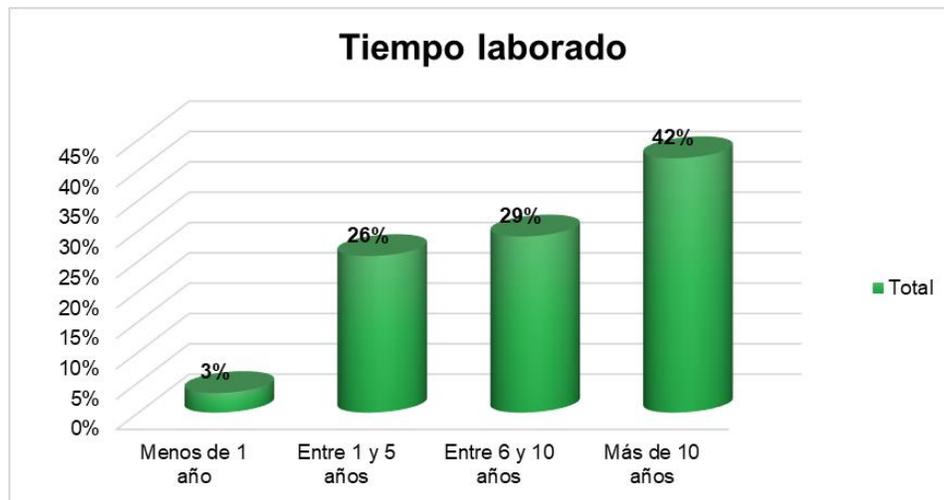
Con respecto al tipo de vinculación y el cargo que ocupan los usuarios, se identifica en la Figura 2 que un 60% está representado por personal de carrera administrativa, el 27% de los usuarios son contratistas, el 8% funcionarios de libre nombramiento y remoción y el 5% provisionales.

Figura 2*Cargo por tipo de vinculación*

Se observa que la mayoría de los usuarios encargados de los archivos de gestión en las oficinas productoras de la Sede son secretarías y auxiliares administrativos, quienes se encuentran a cargo de la organización y custodia de los documentos, aunque el responsable directo son los jefes de las distintas dependencias.

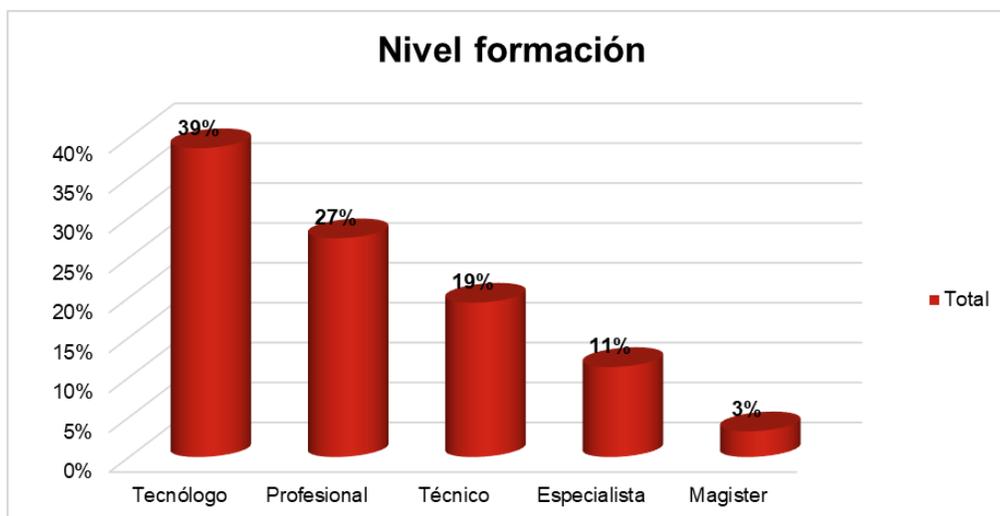
En cuanto al tiempo laborado en la Universidad, la Figura 3, muestra que el 42% de los usuarios lleva más de 10 años, el 29% entre 6 y 10 años y un 26% entre 1 y 5 años, este último porcentaje es representativo, debido al cambio de personal que se presentó en la Universidad fruto del último concurso de méritos realizado.

Figura 3
Tiempo laborado



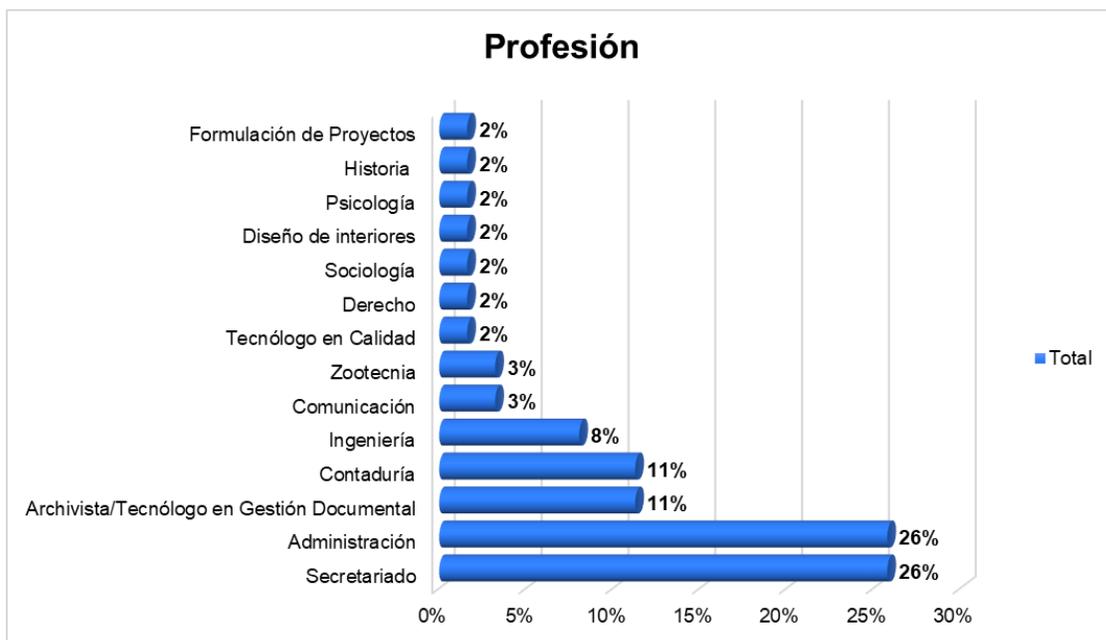
Con respecto al nivel de formación de los usuarios internos en la Figura 4 se observa que un 39% son tecnólogos, seguido de un 28% representado por profesionales y un 19% por técnicos.

Figura 4
Nivel formación

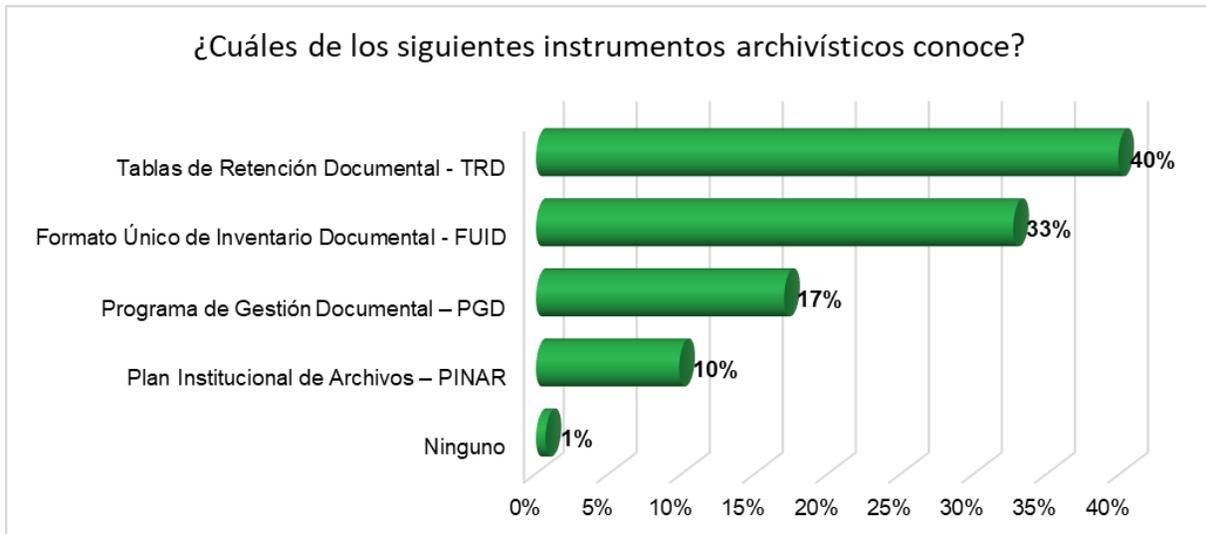


Con relación a la profesión de los distintos usuarios encuestados, se identifica en la Figura 5 que la mayoría están en las áreas de secretariado y administración, sin embargo, hay un porcentaje representativo del 11% de los usuarios que son Archivistas o tecnólogos en Gestión Documental. Estos datos nos permiten identificar que, tanto en el nivel como en el área de formación, los usuarios encargados de la gestión documental son diversos.

Figura 5
Profesión

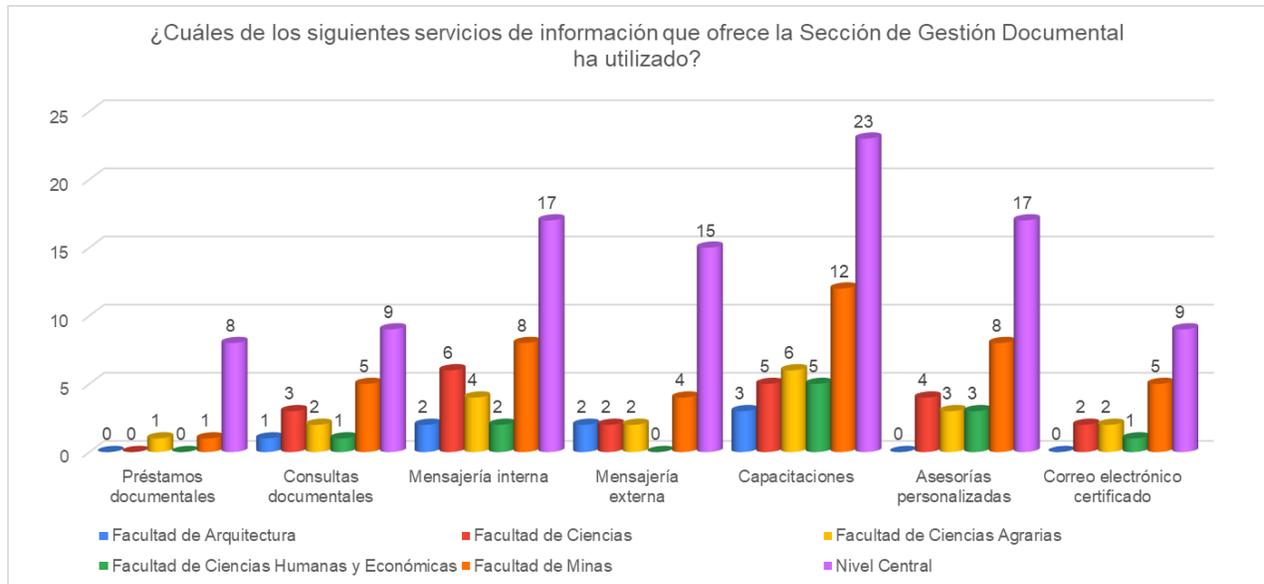


En cuanto al conocimiento de los instrumentos archivísticos, los datos de la Figura 6 indican que el 40% de los usuarios conocen acerca de las Tablas de Retención Documental (TRD), un 33% conoce que es el Formato Único de Inventario Documental (FUID). Se puede identificar que los usuarios tienen más relación con la TRD y el FUID, porque son más utilizados en su labor diaria para la organización de los archivos de gestión.

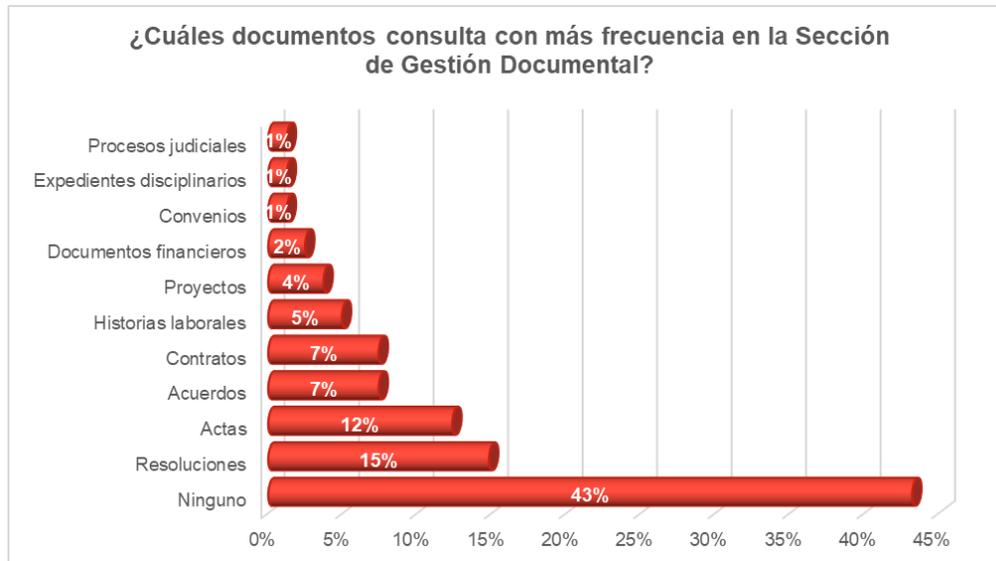
Figura 6*Instrumentos archivísticos*

En relación con los servicios que se ofrecen en la Sección, en la Figura 7 se observa que los más utilizados son: las capacitaciones, la mensajería interna y las asesorías personalizadas. Las áreas más dinámicas respecto a estos servicios son el Nivel Central, la Facultad de Minas y la Facultad de Ciencias. Estos datos evidencian que servicios básicos como son las consultas documentales y la mensajería externa no son lo suficientemente utilizados por los usuarios internos.

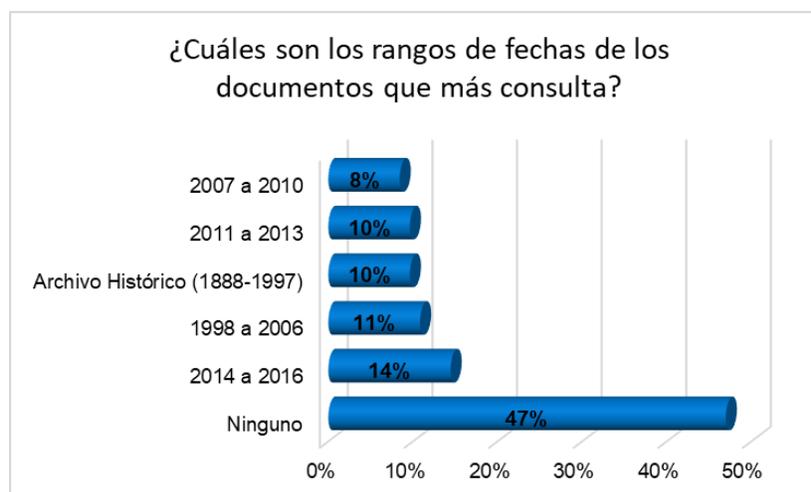
Figura 7
Servicios utilizados



Si bien el servicio de consultas documentales tiene un porcentaje bajo de uso, en la Figura 8 se identifica que los documentos más consultados por los usuarios son los Actos administrativos (Resoluciones, Actas y Acuerdos) y los Contratos. Además, se observa que un 43% de los usuarios no han hecho uso del servicio de consulta.

Figura 8*Documentos consultados con frecuencia*

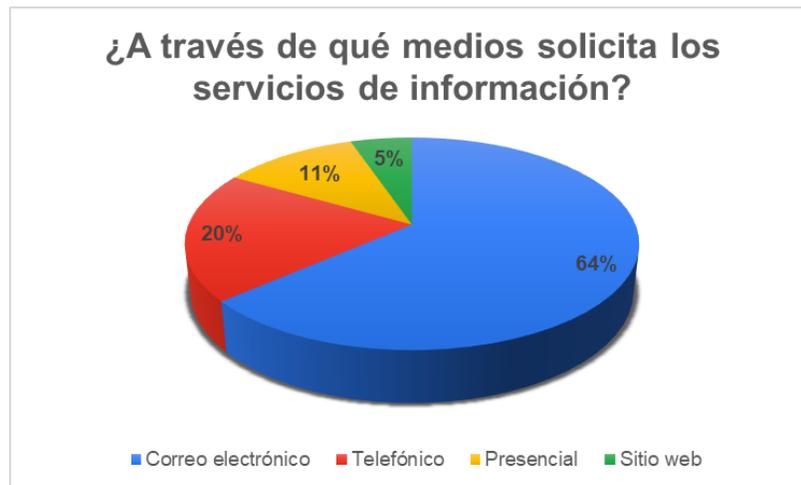
En relación con el rango de fechas de los documentos que más consultan los usuarios, en la Figura 9 se identifica que el 14% tienen necesidades relacionadas con la documentación del 2014 al 2016 y un 11% con los documentos de 1998 a 2006, los cuales se encuentran en el Archivo Central.

Figura 9*Rangos de fechas consultadas*

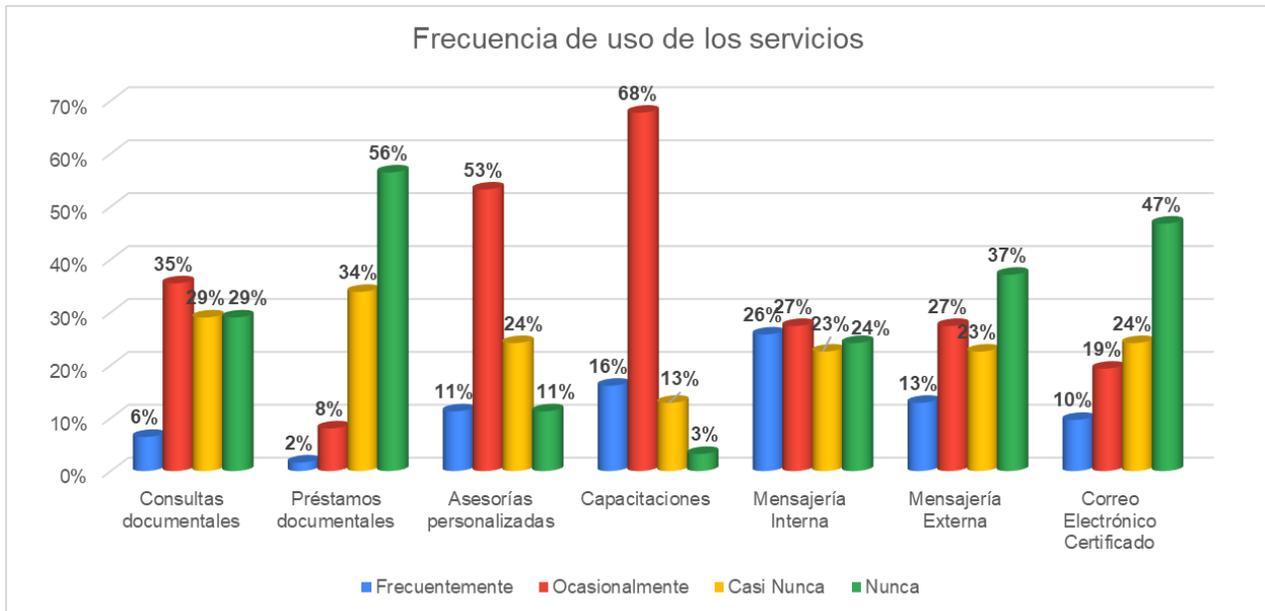
A los encuestados también se les preguntó a través de qué medios solicitan los servicios de información, a lo cual el 64% de los usuarios respondió que utiliza el correo electrónico, seguido de un 20% que lo realiza por medio telefónico, un 11% por medio presencial y un 5% a través del sitio web, como se puede observar en la Figura 10.

Figura 10

Medios para solicitar los servicios de información



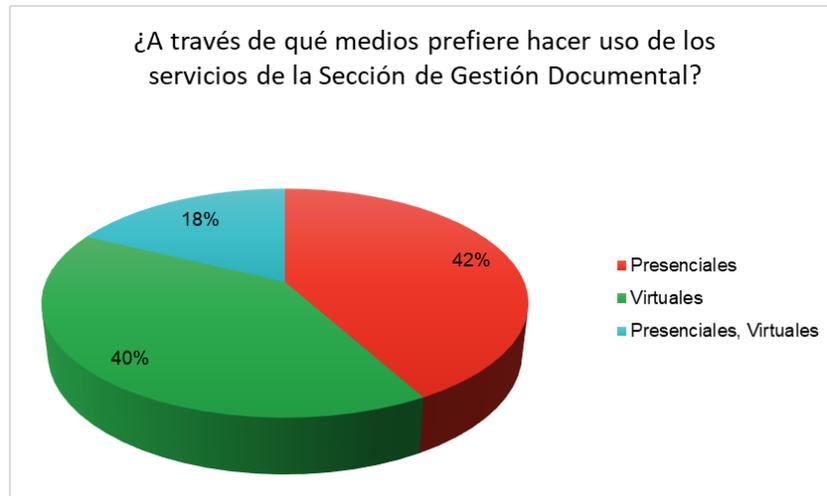
En cuanto a la frecuencia de uso de los servicios, en la Figura 11 se identifica que el 56% de los usuarios nunca ha utilizado el préstamo de documentos, seguido del 47% que no ha usado el correo electrónico certificado, el 37% la mensajería externa y el 29% las consultas documentales. Igualmente, se observa que el 68% de los usuarios ha usado ocasionalmente el servicio de capacitaciones y el 53% las asesorías personalizadas. Las áreas más dinámicas con respecto al uso de los servicios de información son la Facultad de Minas y el Nivel Central, esto evidencia que son los mismos grupos que se destacan con relación al uso de los servicios.

Figura 11*Frecuencia de uso de los servicios*

En cuanto a los medios que prefieren los usuarios para hacer uso de los servicios, en la Figura 12 se observa que un 42% opta por los presenciales y un 40% por los virtuales, sin embargo, un 18% les gusta tanto los presenciales como los virtuales. Con estos datos se identifica que sigue habiendo diversidad en las respuestas de los usuarios, en este caso en las preferencias para hacer uso de los servicios de información.

Figura 12

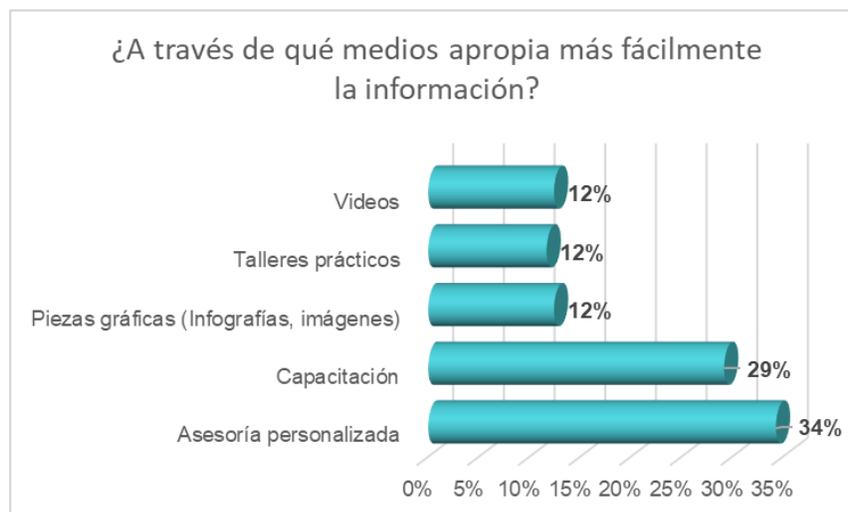
Preferencia de medios para hacer uso de los servicios



En cuanto a los medios por los cuales apropian más fácilmente la información, en la Figura 13 se puede ver que los usuarios optan por los medios presenciales, a través de las asesorías personalizadas con un 34% y las capacitaciones con un 29%, esto puede estar asociado a los rangos de edad.

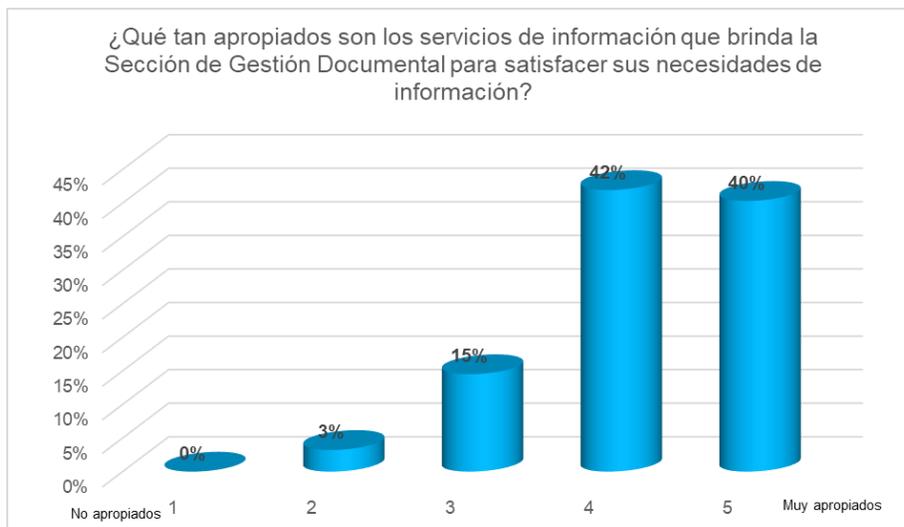
Figura 13

Medios para apropiar la información



En la Figura 14 se puede identificar que el 42% de los usuarios internos califican como apropiados los servicios de información que brinda la Sección, un 40% como muy apropiados, sin embargo, el 18% no está de acuerdo con estas afirmaciones.

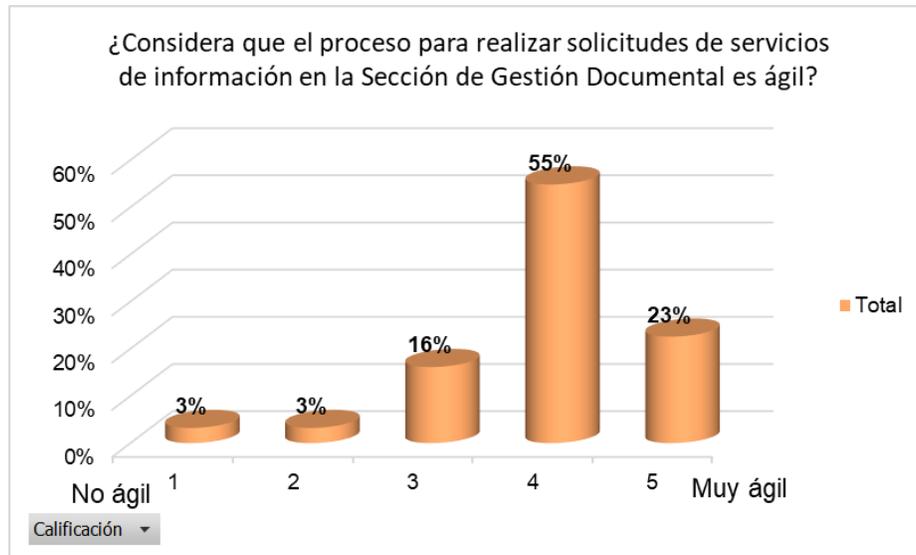
Figura 14
Calificación de los servicios de información



De igual forma, en la Figura 15 se observa que el 55% de los usuarios califican como ágil el proceso para realizar solicitudes de los servicios de información, un 23% como muy ágil y un 22% afirman lo contrario.

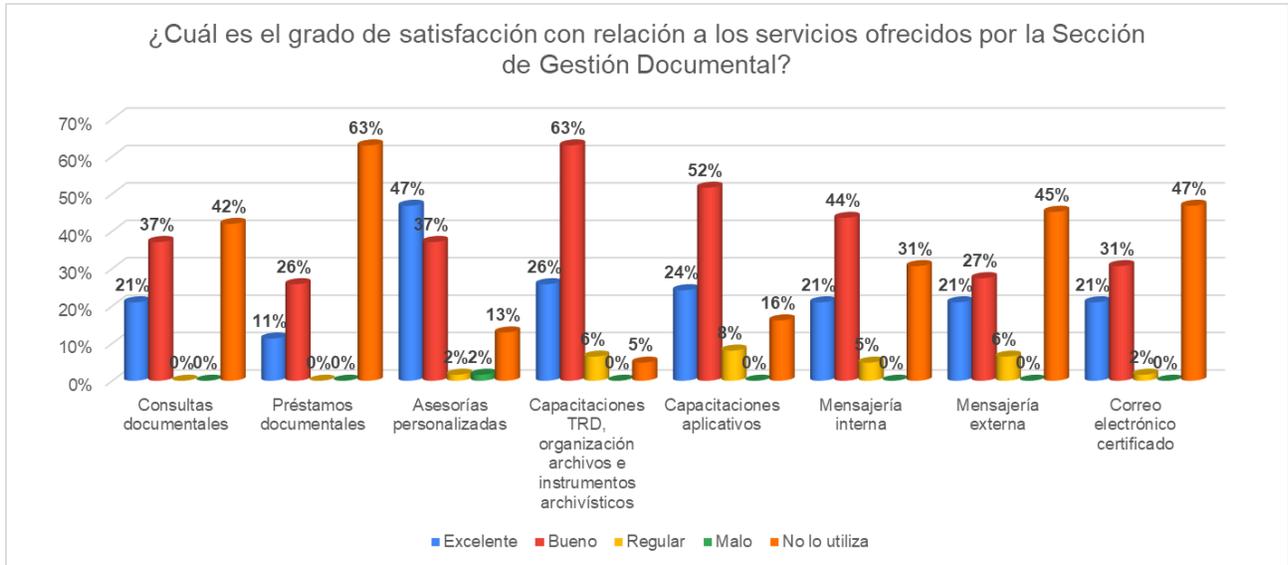
Figura 15

Agilidad en el proceso de solicitudes de servicios de información



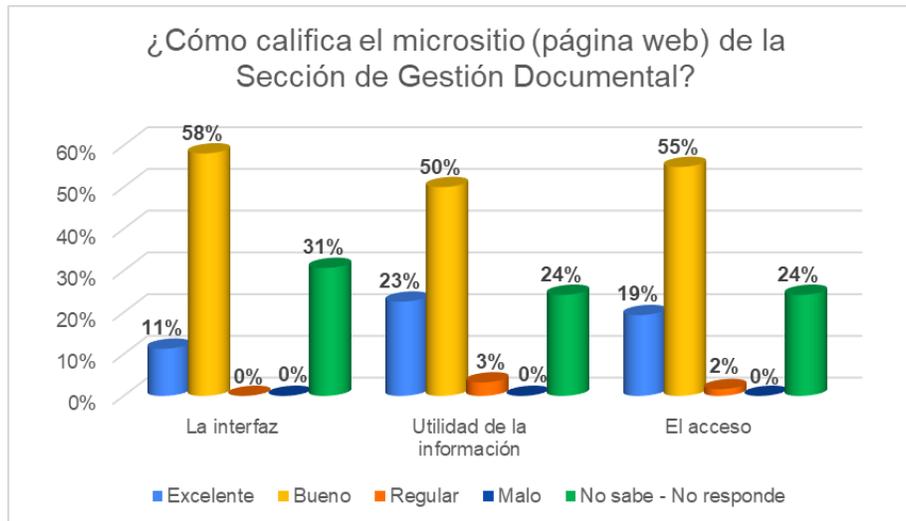
En cuanto al grado de satisfacción con relación a los servicios ofrecidos por la Sección, en la Figura 16 se identifica que la mayoría de los usuarios coinciden que son buenos y excelentes. Sin embargo, se puede evidenciar algunos servicios con bajo porcentaje de uso, el 63% de los usuarios no usan los préstamos documentales, el 47% el correo electrónico certificado, el 45% la mensajería externa y el 42% las consultas documentales.

Figura 16
Grado de satisfacción de los servicios



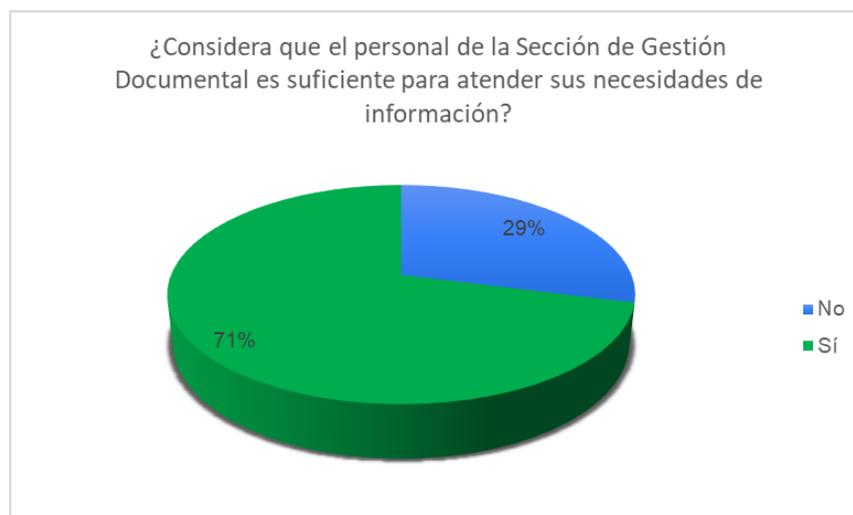
Con respecto al micrositio de la Sección de Gestión Documental, en la Figura 17 se observa que la mayoría de los usuarios califican como buena la interfaz, el acceso y la utilidad de la información, pero hay un porcentaje representativo que No sabe – No responde que puede estar asociado al desconocimiento de la existencia del micrositio.

Figura 17
Calificación del micrositio de la Sección



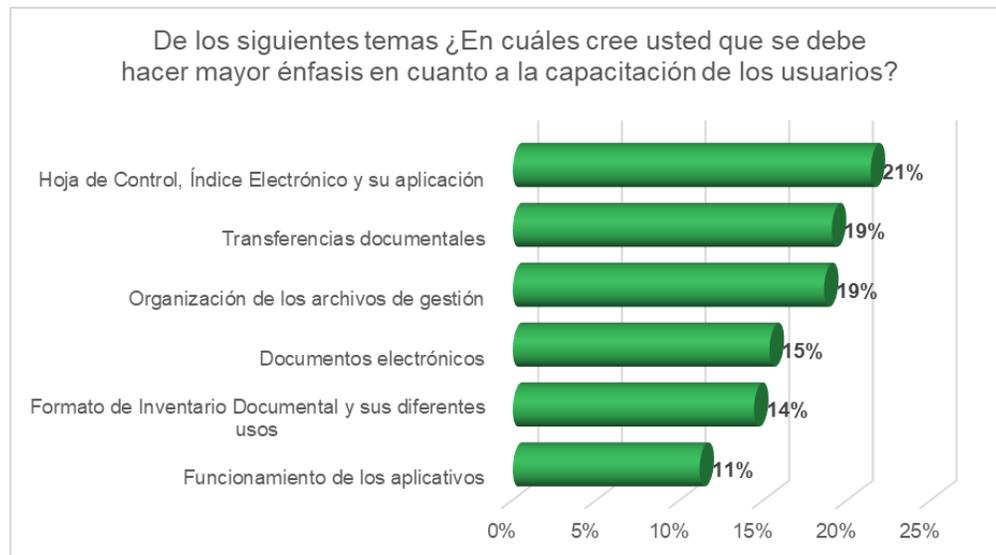
Los usuarios consideran que el personal de la Sección de Gestión Documental es suficiente para atender sus necesidades de información (ver Figura 18), no obstante, en la sección de recomendaciones y sugerencias del cuestionario, vale la pena indicar que el 10% de los usuarios mencionan la necesidad de aumentar el personal.

Figura 18
Personal de la Sección



En cuanto a los temas en los cuales se debe hacer mayor énfasis en relación con el servicio de capacitaciones, los usuarios concuerdan en la importancia de realizar sensibilización en todos los temas de gestión documental, como se evidencia en la Figura 19.

Figura 19
Temas de capacitaciones



A los encuestados también se les indagó sobre las estrategias que recomiendan para mejorar el servicio y poder acceder a la información en la Sección. Se puede observar en la Tabla 2 que el 37% no propone ninguna, el 16% prefiere las asesorías personalizadas por oficina productora, el 9% demanda capacitaciones prácticas.

Tabla 2

¿Qué estrategias recomienda para mejorar el servicio y poder acceder a la información en la Sección de Gestión Documental?

Estrategias	Porcentaje
Ninguna	37%
Asesoría personalizada por oficina productora	16%
Capacitaciones prácticas	9%
Difusión de los servicios	3%
Clasificación de los conocimientos, habilidades y necesidades de los usuarios	3%
Más comunicación entre los funcionarios de la Sección	3%
Renovar el diseño del micrositio en cuanto al contenido y el acceso	3%
Repositorio documental para la consulta de los documentos	3%
Acceso para eliminar consecutivos en aplicativo de numeración de consecutivos	1%
Aumentar el personal de la Sección	1%
Automatización del proceso de registro en la mensajería interna	1%
Claridad en los temas expuestos en las capacitaciones	1%
Consulta de los archivos las 24 horas	1%
Dar a conocer las herramientas que existen y su uso	1%
Encuestas de satisfacción	1%
Envío de tips por webmaster con mayor frecuencia	1%
Lenguaje más sencillo	1%
Mayor disposición de horas para las asesorías personalizadas	1%
Mayor uso de la tecnología para prestar los servicios	1%
Mejor oportunidad para divulgar los cambios que se deben realizar en el manejo de los archivos de gestión	1%
Personal de la Sección amable y cercano	1%
Seguimiento de casos con metodología ACPM	1%
Software de gestión documental	1%
Uso de infografías	1%
Videos sobre los servicios que ofrece la Sección	1%
Total:	100%

Asimismo, a los usuarios se les preguntó sobre los servicios que les gustaría que se ofrecieran desde la Sección. En la Tabla 3 se observa que el 55% afirma que ninguno, el 17% solicita las asesorías personalizadas por oficina productora y el 5% menciona las capacitaciones prácticas. Con esta información se analiza como recurrente la necesidad de asesorías personalizadas, no solo lo están demandando en las estrategias para mejorar y en los servicios que

les gustaría que se ofrecieran desde la Sección, sino que un 14% de los usuarios también lo plantea en las recomendaciones a tener en cuenta.

Tabla 3

¿Qué servicios le gustaría que se ofrecieran desde la Sección de Gestión Documental?

Servicios	Porcentaje
Ninguno	55%
Asesorías personalizadas por oficina productora	17%
Capacitaciones prácticas	5%
Servicio de verificación pre-envío de la información solicitada	2%
Un programa a nivel Sede que permita visualizar la documentación por dependencias	2%
Cursos completos de gestión documental	2%
Capacitación en Gestión electrónica de documentos	2%
Taquilla de asesoría permanente	2%
Cursos certificados	2%
Archivo (soporte técnico) al material audiovisual	2%
Información sobre los proyectos de los profesores	2%
Mejorar los aplicativos de gestión documental para que integren más herramientas	2%
Archivos almacenamiento digital y/o electrónico	2%
Servicios que permitan mejorar y agilizar el proceso de gestión documental	2%
Servicios relacionados con la conservación y preservación documental	2%
Articulación con otros sistemas	2%
Encuentro de experiencias significativas entre dependencias	2%
Capacitar e implementar herramientas para la protección de datos y seguridad de la información	2%
Total:	100%

Con respecto a las dificultades que los usuarios han experimentado al hacer uso de los servicios de la Sección, en la Tabla 4 se observa que el 52% afirma no haber tenido ninguna dificultad, seguido del 11% que menciona el tiempo de respuesta a las solicitudes, igualmente, el 6% responde que el cambio en los procesos y formatos debido a la pandemia y el 5% dice que la cantidad de información que se trata en una capacitación.

Tabla 4

¿Cuáles han sido las mayores dificultades que ha experimentado al hacer uso de los servicios que ofrece la Sección de Gestión Documental?

Dificultades	Porcentaje
Ninguna	52%
El tiempo de respuesta a las solicitudes	11%
El cambio en los procesos y formatos debido a la pandemia	6%
Cantidad de información que se trata en una capacitación	5%
La virtualidad	3%
Manejo de los documentos electrónicos en el Drive	3%
Desconocimiento de la organización de los archivos de gestión	3%
La generación de consecutivos en el aplicativo	2%
No recibir las instrucciones para realizar las actividades de la gestión documental	2%
Información desactualizada en el micrositio de la Sección	2%
Búsqueda de los soportes de pago	2%
Solicitud de información de forma retroactiva	2%
TRD desactualizadas	2%
Desconocimiento de la oficina productora para con la Sección de Gestión Documental	2%
Falta de herramientas descriptivas para la consulta documental	2%
Capacitaciones grupales	2%
Diligenciamiento de los formatos	2%
Falta de socialización de los procesos de la gestión documental	2%
Total:	100%

6.2.2 Análisis de los resultados de las entrevistas

Como complemento al cuestionario realizado a estos 62 usuarios internos, se desarrolló una entrevista en profundidad a algunos de ellos, se llevaron a cabo teniendo en cuenta dos criterios: usuarios extremos y usuarios promedios. En el primer grupo participaron la Secretaria Ejecutiva de la Oficina Jurídica, una Auxiliar Administrativa de la Unidad de Gestión Administrativa y de Servicios, una Técnica Administrativa de la Decanatura de la Facultad de Arquitectura y una Tecnóloga de Apoyo del Archivo Satélite de la Facultad de Minas. En el segundo grupo participaron la Secretaria Ejecutiva de la Secretaría de la Facultad de Ciencias, un Técnico administrativo de la Unidad de Gestión Administrativa de la Facultad de Ciencias Agrarias y la Secretaria de la Unidad de Gestión Administrativa de la Facultad de Ciencias Humanas y Económicas.

También se realizaron entrevistas semiestructuradas a algunas funcionarias de la Sección de Gestión Documental. Participaron la Jefe de la Sección, la Secretaria, una Técnica Administrativa y una Auxiliar Administrativa.

De las entrevistas realizadas a los usuarios internos se puede concluir que en general los entrevistados están de acuerdo en que la gestión documental es muy importante en la oficina productora porque los documentos son el soporte y la evidencia que se tiene frente a un proceso legal o administrativo, además, mencionan que si se tiene una buena gestión documental se puede recuperar la información con facilidad (Ver anexo 2).

Al preguntarles qué conocen sobre la misión de la Sección de Gestión Documental, algunos usuarios mencionan que no se la saben como tal, pero que es muy importante, otros destacan algunas de las actividades que se llevan a cabo, por ejemplo, Elizabeth Cadavid de la Decanatura de la Facultad de Arquitectura puntualiza lo siguiente:

Yo sé que está a cargo de todo el proceso de gestión documental de la Universidad, conozco algunas actividades específicas que es la administración del archivo central, están a cargo de hacer o revisar las transferencias documentales, manejan todo lo de las comunicaciones oficiales y dan todos los lineamientos como para todos estos temas. (comunicación personal, 14 de octubre de 2021)

En el caso de Paola Pérez, tecnóloga de apoyo del Archivo Satélite de la Facultad de Minas, afirma que:

La Sección de Gestión de Documental es la que se encarga de velar por la gestión documental a nivel de sede, se encarga de verificar que si se cumplan los lineamientos que están estipulados desde la ONGPD y por ende desde el AGN que es quien nos regula, propender porque la gestión documental y el patrimonio de la Universidad esté protegido. (comunicación personal, 14 de octubre de 2021)

En cuanto al tipo de información y documentación que más utilizan para el desarrollo de sus actividades diarias en la oficina productora, los entrevistados afirman que es necesario tener en cuenta la normatividad que se encuentra publicada en el sitio web Régimen Legal³ de la

³ Sistema de Información Normativa, Jurisprudencial y de Conceptos

Universidad, los instructivos y formatos que reposan en el Softexpert⁴, adicional, necesitan información de otros procesos y áreas para llevar a cabo el trámite en sus dependencias.

Dependiendo de la oficina productora es el tipo de documentación que se utiliza, por ejemplo: en la Oficina Jurídica se manejan “contratos, convenios, procesos judiciales, dentro de los procesos llegan solicitudes, autos de fallos, ellos tienen que interponer recursos, y en general, comunicaciones oficiales que son todo tipo de solicitudes que llegan y se les dan respuesta a las mismas” (L.Y. Atehortúa, comunicación personal, 15 de octubre de 2021).

Para el caso de la Secretaría de la Facultad de Ciencias, lo que más utiliza son los: “Acuerdos, Actas, Resoluciones, Circulares, la Secretaría se encarga de todos los asuntos docentes y estudiantiles, cada proceso tiene dolientes, pero la secretaría es la que notifica y está pendiente de que se cumpla toda la norma que tiene la Universidad” (M. P. Maya, comunicación personal, 11 de octubre de 2021).

Los usuarios extremos entrevistados afirman que conocen los servicios de información de la Sección y han hecho uso de ellos, a excepción del servicio de préstamo de documentos, porque como se mencionó anteriormente, desde la Sección se ha tratado de no prestar los documentos, por lo tanto, se escanean y se remiten al usuario por correo electrónico cuando realizan la solicitud.

No todos los servicios son utilizados en las oficinas productoras, por ejemplo, el correo electrónico certificado se usa en la Oficina Jurídica debido a los requerimientos y procesos legales que se manejan allí, por lo tanto, se envía el documento garantizando su validez jurídica, pero en el caso de las demás oficinas, los usuarios extremos entrevistados mencionan que conocen el servicio, pero no lo utilizan porque no lo requieren.

En cuanto a los usuarios promedio entrevistados, no todos conocen el servicio de correo electrónico certificado, en el caso de Mónica Maya de la Secretaría de la Facultad de Ciencias afirma que: “no lo conozco, pero sería muy importante porque acá notificamos fallos disciplinarios” (comunicación personal, 11 de octubre de 2021).

Todos los entrevistados utilizan el servicio de consulta, algunos con más frecuencia que otros, debido a las necesidades particulares de la oficina productora, en el caso de Marta Berrío de la Unidad de Gestión Administrativa y de Servicios, es muy usado este servicio porque “todos los requerimientos de información que necesitan llegan al correo de la dependencia y ya yo me remito

⁴ Herramienta de soporte institucional para gestionar y sistematizar de manera articulada los componentes del Sistema Integrado de Gestión SIGA.

a gestión documental para solicitarles información de lo que nos están pidiendo, tanto internamente como los entes de control” (comunicación personal, 14 de octubre de 2021), siendo las Órdenes de Prestación de Servicios la documentación más solicitada. A diferencia de Astrid Pereira de la Unidad de Gestión Administrativa de la Facultad de Ciencias Humanas y Económicas que menciona que lo ha usado “como dos o tres veces para la emisión de certificados laborales de los contratistas” (comunicación personal, 12 de octubre de 2021), ya que la información requerida no la tenía en su archivo de gestión.

El servicio de mensajería interna y externa también es utilizado por la mayoría de los usuarios entrevistados, algunos con más frecuencia que otros, Astrid Pereira menciona que:

La mensajería interna se hace muy rara vez pero se hace, hubo un tiempo en que sí era muy usada pero por temas de agilidad en ciertos procesos nosotras mismas hacíamos, antes de pandemia, ese trámite, mañana y tarde todos los días, que era llevar las constancias de pago de los contratistas a Finanzas y las resoluciones para que les dieran trámite de pago allá, porque no es que fuera lento el servicio pero era más bien para agilizar nosotras el trámite. (comunicación personal, 12 de octubre de 2021)

El servicio más utilizado por todos los entrevistados son las capacitaciones y las asesorías personalizadas, sin embargo, uno de los usuarios promedios entrevistados afirma que “el de capacitaciones muy poquito, pero es buenísimo y ahora sí que lo vamos a necesitar porque ahora el tema de todo el archivo digital es complejo y no estábamos acostumbrados a eso” (M. P. Maya, comunicación personal, 11 de octubre de 2021).

Con respecto a las dificultades que se presentan en el día a día en relación con la gestión documental en la oficina productora, todos los entrevistados coinciden en que el volumen documental es muy alto y tienen poco tiempo para realizar las labores de gestión documental, porque los usuarios no solo están a cargo del archivo de gestión si no de otras actividades en la dependencia, por lo cual deben disponer de tiempo adicional fuera del horario laboral para cumplir con los requerimientos de gestión documental. Otra de las dificultades que se les presentan es que dependen de otras personas que producen documentos y que hacen parte del proceso de la oficina productora, por lo tanto, la organización documental se retrasa, como es el caso de las resoluciones de las Decanaturas, donde varias áreas generan resoluciones con el consecutivo de la Decanatura, Elizabeth Cadavid menciona que:

Yo manejo lo que son las resoluciones de la Decanatura de la Facultad y hay varios usuarios que manejan esos consecutivos, pero es a veces muy difícil que las personas que sacan esos consecutivos me la remitan para poder hacer el trámite, entonces yo periódicamente les mando un listado de las resoluciones pendientes, pero ni así. Depender de otras dependencias para que me pasen la información a veces es complejo, eso también me atrasa mucho el proceso. (comunicación personal, 14 de octubre de 2021)

Para el caso de la Secretaría de la Facultad de Ciencias se presenta la misma dificultad, pero con las Actas, Mónica Maya menciona que:

En este momento como las tareas las tenemos varias personas entonces montar y guardar las Actas es complejo porque los insumos de esa acta las tienen hasta tres o cuatro personas, entonces unificar el acta en un solo punto ha sido muy complejo porque no es solo una persona manejando los archivos sino varias. (comunicación personal, 11 de octubre de 2021)

Con respecto a las dificultades que se le han presentado con la Sección de Gestión Documental, los usuarios entrevistados afirman que no están de acuerdo con los cambios en los procesos y los formatos porque son retroactivos, además son inesperados y no se les informa a tiempo, porque ya vienen realizando un proceso y les toca retroceder, generando reprocesos. Adicional, Elizabeth Cadavid afirma que “a veces es muy difícil lo de las asesorías, lo atienden a uno pero se demoran, a parte la actitud de algunas funcionarias”; también menciona que en la Sección hay poco personal para todas las actividades que se deben realizar en la Sede “pero si se debería pensar como en ingresar nuevo personal y darle bien una capacitación, unos lineamientos claros a todos para que cuando uno pregunte uno no le diga una cosa y luego otro otra cosa” (comunicación personal, 14 de octubre de 2021).

Paola del Archivo Satélite de la Facultad de Minas, menciona que siempre va haber oportunidad de mejora en cada uno de los procesos y que tienen muchos retos asociados a los vicios de los funcionarios que llevan mucho tiempo en las oficinas.

Cuando digo vicios me refiero a los hábitos que se forman en torno al manejo de la documentación, es que yo siempre lo he hecho así, es que la oficina siempre lo ha hecho así, que se alejan un poco de lo que la norma dice que se debe hacer, [...] puede ser por desconocimiento o puede ser porque les falta gestión del cambio a los líderes de cada uno de los procesos para hacerle entender a las personas del equipo de trabajo que debemos

hacer las cosas como no lo está pidiendo la Institución. (comunicación personal, 14 de octubre de 2021)

Por último, en cuanto a las necesidades generales que tienen las oficinas productoras respecto a la gestión documental, los usuarios entrevistados mencionan los siguientes aspectos:

- Capacitación sobre la nueva normatividad
- Sensibilización sobre el manejo de los documentos cuando llega personal nuevo a la Universidad
- Personal en las oficinas productoras para realizar los procesos de gestión documental
- Un instructivo sobre los procesos de gestión documental
- Publicar la información a tiempo, enviar correos con los nuevos lineamientos
- Espacio físico para el almacenamiento de los documentos
- Avisar con tiempo cuando se va a realizar capacitaciones
- Realizar capacitaciones con grupos pequeños y que manejen temas similares
- Asesorías personalizadas por oficina productora

Con respecto a las entrevistas realizadas a los funcionarios de la Sección se concluye que la Sección de Gestión Documental no cuenta actualmente con características o perfiles de los usuarios claramente definidos, tiene identificado el tipo de usuarios que acuden y sus necesidades de acuerdo con su tipología, sin embargo, no hay una sistematización propiamente, la identificación la realiza cada uno de los funcionarios de forma más experimental o empírica, por ejemplo:

Si estamos hablando de correspondencia los compañeros saben cuáles son las necesidades de quienes entregan o reciben un paquete, de la celeridad, de la custodia adecuada, cuando hablamos de gestión documental, hablamos de un perfil de usuarios por ejemplo los estudiantes con sus necesidades de investigación, los administrativos con sus necesidades de organización y el cumplimiento de la normativa, los docentes con sus necesidades de responsabilidad con sus archivos de gestión que tienen en cada una de las facultades, pero son perfiles que nosotros hemos creado en nuestro imaginario inicialmente pero luego lo hemos establecido para poder saber más o menos cuáles son las necesidades que tienen cada uno, pero perfiles establecidos y documentados no se tienen. (N. Salcedo, comunicación personal, 7 de septiembre de 2021)

En cuanto al comportamiento informacional, las entrevistadas afirman que desde la Sección se ha tratado de crear una cultura archivística en los usuarios, de mejorar los hábitos respecto a las necesidades de información para poder brindar una atención acorde con éstas, ya que están acostumbrados a proporcionar poca información en las consultas realizadas las cuales terminan siendo una investigación o en sus necesidades en términos de capacitación. “Esos comportamientos de los funcionarios están muy asociados a la educación que uno como funcionario del archivo le da y siempre va a estar muy ligado a todo, en cómo los concientizamos en que nosotros no pedimos por pedir, sino que es acompañarte para que hagas algo que es tuyo” (L.B. Uribe, comunicación personal, 10 de septiembre de 2021).

La secretaria de la Sección, Adriana Layos, menciona que “caracterizamos el comportamiento de los docentes que a veces vienen muy sulfurados, es el personal más difícil de atender, eso depende de la atención que de la oficina se le dé, pero si son muy acelerados” (Comunicación personal, 14 de septiembre de 2021).

La jefe de la Sección, afirma que:

El comportamiento de los usuarios los caracteriza mucho la necesidad, cuando es el personal administrativo es la necesidad de responder un derecho de petición, de buscar una información presupuestal, inicialmente ellos nos exigían mucho que fuera el documento físico, últimamente, con la pandemia uno si ve la tranquilidad que nos reciban la información reprográfica, ya le están cogiendo mucha confianza al documento electrónico [...], uno ve que esa cultura digital se está introyectando en los usuarios de la Sede. (A. R. Marín, comunicación personal, 16 de septiembre de 2021)

De acuerdo con las funcionarias entrevistadas, las necesidades que se han identificado en términos de servicios de información son:

- Tener un repositorio institucional de propiedad de la Universidad, donde se pueda almacenar la información y que pueda ser recuperada de manera fácil.
- Un software de gestión de documentos electrónicos donde se pueda automatizar toda la información; un aplicativo o sistema de información con código de barras para custodiar los documentos físicos.
- Acompañamiento y asesoría a los funcionarios de las oficinas productoras sobre la gestión documental en sus archivos de gestión.
- Actualización de las Tablas de Retención Documental.

- Capacitaciones al personal nuevo.

De acuerdo con las entrevistadas la mayoría de los servicios que se ofrecen en la Sección están centrados en los procesos técnicos de la gestión documental, en el documento como patrimonio de la Universidad.

Para el caso de Adriana, ella dice que los servicios “están centrados en la gestión documental, en la conservación de los documentos y el patrimonio documental de la Sede” (Comunicación personal, 14 de septiembre de 2021). En esta misma línea, Nury afirma que están:

Centrados en el deber ser de la Universidad y en la normativa de un estamento superior como es el Archivo General de la Nación, porque si bien el usuario está haciendo un trabajo dentro de su oficina de gestión, no podemos olvidar que los archivos de gestión, los centrales y el histórico son propiedad de la Universidad Nacional de Colombia y se deben a su misión y visión, entonces nosotros podemos entrar y salir pero los archivos quedan, los espacios deben quedar, la educación con respecto a ese archivo de gestión debe quedar [...], nuestro objetivo son unos archivos que realmente cumplan con la norma, con los estándares, pero que den cuenta de la historia de la Universidad y que le pertenezcan a la universidad como debe ser. (Comunicación personal, 7 de septiembre de 2021)

Por su parte, Lady dice que:

Todo va a depender de quien esté prestando el servicio, quisiera yo creer que sí, que siempre estamos pensando en el usuario, porque entonces no tiene sentido lo que hacemos, porque no solo se trata de conservar información sino quién hace uso de esa información, siempre tenemos que estar, pero en realidad puede que no se dé así, es el fin último al que queremos llegar, que todos los funcionarios nos concienticemos de eso. (Comunicación personal, 10 de septiembre de 2021)

La jefe de la Sección menciona que:

Nosotros como Gestión Documental nos debemos a los usuarios, tenemos que trabajar mucho el personal, hay personas que realmente no les gusta estar en los archivos, no se apasionan por los archivos, están es porque les toca trabajar, por eso es muy importante el capital humano o que el personal que esté laborando con nosotros o que esté laborando en un archivo se apasione por los archivos. (A. R. Marín, comunicación personal, 16 de septiembre de 2021)

Con respecto al mejoramiento de los servicios, Lady afirma que es necesario identificar sus características, sus hábitos, la manera como acceden a la información para poder crear servicios y canales que realmente utilicen, “como tenemos un grupo tan variado en edad, en formación, en costumbres, en tiempos en la Universidad, la gente tiene muy malos hábitos, pero si le vamos creando estos hábitos, llegamos a generar ese cambio de cultura ahí todo cambia” (Comunicación personal, 10 de septiembre de 2021).

Por su parte, Nury menciona que hace falta “espacio físico, espacio dentro de las jornadas porque a muchas personas no les dan el permiso para asistir a las capacitaciones, espacio de tiempo para preparar las capacitaciones, tener una planeación con un orden lógico” (Comunicación personal, 7 de septiembre de 2021). Contrario a la funcionaria Adriana que dice que “el servicio está muy bien” (Comunicación personal, 14 de septiembre de 2021).

En cuanto a los aspectos que se espera mejorar en la Sección, la jefe Alba Ruth puntualiza los siguientes aspectos: la infraestructura física, archivadores rodantes que cumplan con la norma, espacio físico para las consultas y la reprografía, equipos tecnológicos, capital humano, y el tema de las tecnologías (Comunicación personal, 16 de septiembre de 2021).

Durante el proceso de investigación, teniendo en cuenta que soy funcionaria de la Sección y que en los procesos que se están desarrollando se debían realizar visitas a las oficinas productoras, se aprovechó el espacio para llevar a cabo un ejercicio de observación cualitativa, en el cual se logró identificar algunas dificultades y necesidades que están presentando los usuarios internos en relación con la gestión documental.

Si bien la observación no tuvo una prioridad dentro de la metodología de la investigación, permitió realizar un análisis y contrastar los instrumentos aplicados, además de conocer la realidad de las oficinas productoras frente a la organización de los documentos y el manejo de los archivos de gestión.

7 Discusión

Partiendo del análisis reflexivo durante el proceso de investigación, a continuación se presentan algunas recomendaciones para el mejoramiento de los servicios en la Sección de Gestión Documental, en las cuales se plantean aspectos relacionados con: el diseño de servicios centrados en el usuario, la difusión de los instrumentos archivísticos y los servicios de información, el fortalecimiento de la cultura archivística, la formación de usuarios, la sensibilización y capacitación a los usuarios internos, las herramientas tecnológicas, la satisfacción de los usuarios y el espacio adecuado para los archivos de gestión.

Se puede concluir que en la Sección se ha dado un funcionamiento tradicional de la gestión documental, donde lo más importante son los procesos técnicos y la conservación del patrimonio documental, los servicios ofrecidos están centrados en el documento como tal, por lo tanto, se presenta la oportunidad de transformar esta perspectiva en los funcionarios de la Sección.

El **diseño de servicios centrados en el usuario** busca sensibilizar a los equipos de trabajo, donde se socializan nuevas metodologías para entender “la experiencia de servicio desde la perspectiva del usuario y no solo desde donde comienzan y terminan los procesos internos de la organización ... [para] empatizar con sus realidades personales y su entorno” (Figuroa et al. 2017), de esta manera podemos lograr una mejor comunicación con el usuario y atender sus expectativas y necesidades particulares.

Diseñar servicios donde el usuario sea el foco principal, implica “entender aspectos de su identidad, considerando su contexto cultural y social, sus hábitos, sus motivaciones, sus rituales, etc” (Figuroa et al. 2017). Como se evidenció en los resultados obtenidos durante el proceso de investigación, los usuarios internos de la Universidad son muy diversos en cuanto a la edad, el tipo de vinculación, el cargo que desempeñan, el tiempo laborado, la formación, las preferencias para acceder y apropiarse la información, las necesidades y comportamientos informacionales.

Asimismo, se evidenció un porcentaje significativo de funcionarios que no utilizan los servicios de la Sección, esto se da porque no los conocen o porque no se genera la necesidad en las oficinas productoras, debido a las funciones que realizan, por ejemplo, los trámites de asuntos estudiantiles por el volumen documental lo realizan a través del correo electrónico, pero no gestionan las comunicaciones oficiales a través de la ventanilla de la Sección; además, se identifica que los usuarios tienen una relación con el proceso de transferencias documentales que se realizan

del archivo de gestión al central, pero no consultan los documentos, por lo tanto, se deben **visibilizar y promover los servicios de información** al interior de la Universidad para que los usuarios puedan hacer uso de ellos.

De igual forma, se evidencia la necesidad de **dar a conocer los instrumentos archivísticos** para una adecuada gestión documental en la Universidad, ya que los usuarios están más familiarizados con la TRD y el FUID, pero desconocen los demás. Esto requiere crear estrategias para explicar de manera didáctica en qué consiste el Programa de Gestión Documental (PGD) y el Plan Institucional de Archivos (PINAR) y cómo se desarrollan en la Sede.

Como se evidenció en la investigación, el archivo histórico es poco consultado por los usuarios, a pesar que se han realizado exposiciones documentales en la Sede, por lo tanto, se identifica la posibilidad de liderar y proponer actividades encaminadas a que los funcionarios de la Universidad se concienticen de la importancia que tienen los archivos, ya que en los documentos se ve reflejada la ejecución de la misión, representan la memoria histórica de la institución y por ende de la sociedad. Por tanto, esto permitirá **fortalecer la cultura archivística** garantizando la preservación de los documentos desde su creación y, asimismo, se difundan para que los usuarios internos y externos conozcan la trayectoria y el devenir histórico de la entidad.

Otro punto importante a tener en cuenta es la **formación de usuarios**, entendida “como un proceso que incluye un conjunto de acciones continuas, entre las que se encuentra el intercambio de experiencias y conocimientos, encaminados a la transformación permanente del usuario a partir de la comunicación de saberes sobre el uso de la información” (Rendón, Naranjo y Giraldo, 2005, p. 47), se puede analizar que se cuenta con un usuario pasivo que espera todo resuelto por parte de los funcionarios de la Sección, porque como se identificó en las entrevistas, están acostumbrados a realizar solicitudes de información que terminan siendo una investigación, es decir, proporcionan datos muy generales o con rangos de fechas amplios que requieren tiempo y dedicación en la búsqueda, por lo cual, es necesario que haya una autonomía por parte del usuario, donde se asimile la información y cambie su conocimiento sobre el uso de ésta y del archivo, pero también es importante que el funcionario de la Sección de a conocer la información y enseñe a manejar los recursos, permitiendo una comprensión de su contexto y su funcionamiento.

Resulta indispensable **sensibilizar y capacitar a los funcionarios de las oficinas productoras** en el adecuado manejo y organización de los documentos en los archivos de gestión, a pesar que se ha capacitado al personal permanentemente, se evidencia falencias en los procesos

de la gestión documental, esto se da por el personal nuevo que llega a las diferentes oficinas, a la formación académica que tienen los usuarios y a las nuevas dinámicas de trabajo, donde el documento electrónico juega un papel muy importante, lo que implica un cambio de cultura en los usuarios y presenta un reto para la Sección, porque se deben buscar diferentes estrategias para llegarle al usuario para que puedan apropiarse de manera adecuada la información para el desarrollo de sus procesos en relación con la gestión documental, para esto se deben tener en cuenta sus características particulares y sus preferencias, porque todos los usuarios tienen diferentes maneras de aprendizaje, aunque la mayoría prefiere las asesorías y capacitaciones personalizadas, hay otros usuarios que optan por los medios virtuales como las piezas gráficas y los videos.

Con respecto a las capacitaciones que se han llevado a cabo en la Sección, los usuarios internos proponen realizar capacitaciones prácticas, con grupos pequeños y que manejen el mismo tema, porque están quedando con vacíos y no saben cómo abordar la gestión documental en sus oficinas. En este sentido se identifica que se debe continuar con la estrategia de asesorías personalizadas por oficina productora, ya que de esta manera se pueden abordar las necesidades particulares de los usuarios y acompañarlos en el proceso.

De lo anterior, se deriva una necesidad en relación con las **herramientas tecnológicas**, porque del análisis realizado a partir de la observación participante se logró identificar que a los usuarios internos se les dificulta el manejo del Drive, el diligenciamiento de los formatos en Excel y el uso de los aplicativos de gestión documental, lo cual está asociado con la edad, a la forma como siempre han hecho las cosas y a la preferencia de los medios presenciales para acceder a la información.

Otro de los aspectos importantes tiene que ver con el personal que está a cargo de los archivos de gestión, los cuales son formados en diversas áreas, son pocos los usuarios que tienen una **formación académica en gestión documental**, lo cual se relaciona con lo establecido en el Manual Específico de Funciones y Competencias Laborales de la Universidad, en el cual el requisito mínimo de formación académica para un cargo de Nivel Asistencial de carrera administrativa es bachiller académico, dentro de éstos se encuentran los cargos de Secretarías y Auxiliares administrativos (Universidad Nacional de Colombia, 2018).

Los datos obtenidos en los resultados del cuestionario también nos permiten identificar que a pesar que los encuestados en su gran mayoría son de carrera administrativa, en la Universidad existe un alto porcentaje de **contratistas a cargo de la gestión documental** en las oficinas

productoras, lo que genera algunas dificultades, pues se trata de personas que no están vinculadas directamente, que están prestando un servicio y al culminar su contrato laboral se retiran; situación que plantea algunos interrogantes asociados con la gestión y adecuado manejo de la documentación que tienen a su cargo personas con este tipo de contratación, por lo tanto, se debe **fortalecer la formación y apropiación de la gestión documental con el personal de planta**, ya que la condición de vinculación directa puede garantizar más fácilmente la adecuada gestión documental.

También se debe hacer mayor énfasis para que los funcionarios tengan un **acercamiento con el micrositio de la Sección**, que consulten allí los servicios que se ofrecen, los tipos documentales que se tienen para el diligenciamiento de los formatos y puedan acceder a las capacitaciones que se han realizado, que se vinculen con estos espacios virtuales para resolver sus inquietudes con respecto a la gestión documental.

Con relación a la **satisfacción del usuario**, es necesario implementar una estrategia sólida para evaluar y medir el impacto de los servicios de información que se ofrecen en la Sección de Gestión Documental, como lo plantea Patricia Hernández “no basta con almacenar y poner a disposición de nuestras comunidades los recursos, herramientas y servicios, se hace imprescindible valorar si el suministro de dichos recursos es el adecuado para cubrir sus necesidades” (Hernández, 2011, p. 350).

En cuanto al **personal de la Sección de Gestión Documental**, a pesar que los usuarios internos afirman que es suficiente para atender sus necesidades de información, como funcionaria de la Sección considero que no es suficiente para atender todos los procesos que se derivan de la gestión documental, debido a que cuatro funcionarios atendemos los servicios de información (consultas y préstamos documentales, asesorías y capacitaciones, mensajería interna y externa, correo electrónico certificado) de 153 oficinas productoras en la Sede.

De igual forma, se evidencia una necesidad de **espacio físico en los archivos de gestión** para el almacenamiento y la conservación de los documentos, debido a que están atrasados con las transferencias documentales. En la actualidad se está en proceso de construcción de un edificio para el archivo de la Sede, que tiene como fecha de entrega diciembre de 2022, donde se tiene proyectado espacio para la recepción de las transferencias documentales de las oficinas productoras.

Con respecto a las dificultades que plantean los usuarios internos, es importante que desde la Sección se creen estrategias para atender las solicitudes realizadas por los usuarios internos en

los **tiempos establecidos**, evitando afectar el proceso en las oficinas productoras. Además, escalar a Nivel Nacional, la percepción que tienen los usuarios por las **directrices que son retroactivas** y generan reprocesos en la gestión documental.

8 Conclusiones

Los hallazgos encontrados en el desarrollo de esta investigación ratifican que los estudios de usuarios y en específico los estudios de necesidades de información, son un tema poco conocido y abordado en las unidades de información. No se le ha dado la importancia necesaria, y tal vez no se ha comprendido aún como parte del proceso de gestión documental, por lo cual es poca la producción científica y académica respecto al tema en el país; una oportunidad para plantear nuevas investigaciones que nos permitan profundizar el conocimiento en este tema y nos permitan ampliar los conocimientos en el campo de la Archivística.

Esta investigación permite constatar que desde la Sección de Gestión Documental se han enfocado en los procesos archivísticos, pero no se han identificado las características, necesidades y expectativas de los usuarios para ofrecer servicios de información acorde con éstas, lo cual puede fortalecer y reorientar el conjunto de estos e incluso hacerlos partícipes en el diseño de los servicios.

Con el proceso de investigación se identificó la importancia de tener un acercamiento con los usuarios, conocer su percepción de primera mano a través de diversos instrumentos los cuales permitieron contrastar discursos, percepciones, opiniones y valoraciones respecto a los servicios actuales de la Sección. Estos insumos se esperan puedan aportar en un futuro a los procesos de mejora constante dentro de unidades de información especializadas en la gestión documental.

Desde una perspectiva subjetiva considero que tener un rol al interior de la entidad facilitó los procesos investigativos, al tener una comprensión del contexto de la unidad de información, los procesos que se desarrollan en relación con la gestión documental, además de tener mayor acceso a usuarios adecuados para la aplicación de los instrumentos. De esta manera, podemos decir que, si es posible desarrollar estudios de usuarios en las unidades de información, pero es necesario una buena planificación para que su aplicación sea acertada.

Referencias

- Andaur Gómez, G. (2018). El uso del archivo desde la perspectiva de los usuarios. El caso del Archivo Nacional Histórico de Chile. *Información, cultura y sociedad: revista del Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas*(38), 107-128. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=263055378007>
- Calva González, J. (2004). *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- Calva González, J., & Santos Rosas, A. (1997). Identificación de las necesidades de información del usuario: un estudio. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 20, 207-223. Obtenido de <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/view/DCIN9797110207A/19820>
- Campos Ramírez, J. (2009). Los estudios de usuarios y los archivos: una alianza estratégica. *Revista Códices*, 5(1), 13-37. Obtenido de <http://eprints.rclis.org/20250/1/Los%20estudios%20de%20usuarios%20y%20los%20archivo%20una%20alianza%20estrat%C3%A9gica.pdf>
- Castillo Fonseca, J. M. (2021). La satisfacción de usuarios en los Archivos Históricos Universitarios en México: un estudio de casos. En J. J. Calva González, *Usuarios y archivos: hacia la investigación sobre usuarios de archivos* (págs. 55-78). México: UNAM: Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información.
- Cerdá Gutiérrez, H. (1993). *Los elementos de la investigación: cómo reconocerlos, diseñarlos y construirlos*. Bogotá: Editorial El Buho.
- Colombia. Archivo General de la Nación . (2021). *Índice de Información Clasificada y Reservada*. Obtenido de <https://bit.ly/3CfYTIM>
- Colombia. Archivo General de la Nación. (2021). *Caracterización de usuarios*. Obtenido de <https://www.archivogeneral.gov.co/caracterizacion-usuarios>
- Colombia. Congreso de la República. (2000). *Ley 594 de 2000 (julio 14): por medio de la cual se dicta la Ley general de archivos y se dictan otras disposiciones*. DO: 44.093.
- Colombia. Congreso de la República. (2011). *Ley 1437 de 2011 (enero 18): por la cual se expide el Código de Procedimiento Administrativo y de lo Contencioso Administrativo*.

- Colombia. Congreso de la República. (2014). *Ley 1712 de 2014 (marzo 06): por medio de la cual se crea la Ley de Transparencia y del Derecho de Acceso a la Información Pública Nacional y se dictan otras disposiciones*. DO: 49.084.
- Colombia. Ministerio de las Tecnologías de la Información y las Telecomunicaciones. Gobierno en línea. Secretaría de Transparencia de Colombia. (2011). *Guía para la caracterización de usuarios de las entidades públicas*. Obtenido de https://estrategia.gobiernoenlinea.gov.co/623/articles-8536_recurso_1.pdf
- Colombia. Presidencia de la República. (1991). *Constitución Política de Colombia*. Presidencia de la República.
- Duque Oliva, E. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*, 15(25), 64-80. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
- Fernández Valdés, M., & Nuñez Paula, I. (2007). Metodología para el estudio de las necesidades de información, conocimiento y aprendizaje en las bibliotecas y centros de documentación en salud. *Acimed*, 15(4), 1-19. Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352007000400004
- Figuroa, B., Mollenhauer, K., Rico, M., Salvatierra, R., & Wuth, P. (2017). *Creando valor a través del diseño de servicios*. Santiago de Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Galeano Marín , M. E. (2004). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Medellín: Fondo Editorial Universidad Eafit.
- Galeano Marín, M. (2012). *Estrategias de investigación social cualitativa. El giro en la mirada*. Medellín: La Carreta Editores E.U.
- Gauchi Risso, V. (2012). Derecho de acceso a la información pública. *MÉI: Métodos de Información*, 3(5), 167-176. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4766994>
- González Teruel, A. (2005). *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. Gijón: Trea.
- González Teruel, A., & Abad García, M. (2007). Information needs and uses: An analysis of the literature published in Spain, 1990-2004. *Library & information science research*, 29(1), 30-46. Obtenido de http://eprints.rclis.org/10766/1/Information_needs_and_uses.pdf

- González Teruel, A., & Barrios Cerrejón, M. (2012). *Métodos y técnicas para la investigación del comportamiento informacional*. Gijón: Trea.
- Grande Esteban, I. (2005). *Marketing de los servicios*. Madrid: ESIC Editorial.
- Guinchat, C., & Menou, M. (1981). Usuarios. En *Introducción general a las ciencias y técnicas de la información y de la documentación* (págs. 405-416). París: UNESCO. Obtenido de <https://unesdoc.unesco.org/ark:/48223/pf0000184243>
- Hernández Salazar, P. (1993). El perfil del usuario de la información. *Investigación Bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e Información*, 7(15), 16-22. Obtenido de <http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/3816>
- Hernández Salazar, P. (2008). *Métodos cualitativos para estudiar a los usuarios de la información*. México: UNAM. Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas.
- Hernández Salazar, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34, 349-368. Obtenido de <https://revistas.ucm.es/index.php/DCIN/article/view/36463/35311>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2004). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill Interamericana.
- Herrera C., R., Lotero M., L., & Rúa R., I. (1980). Los estudios de usuarios en las bibliotecas universitarias. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 3(1-3), 281-299. Obtenido de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/RIB/article/view/327659>
- Hurtado de Barrera, J. (2000). *Metodología de la Investigación Holística*. Caracas: Fundación Sypal.
- Izquierdo Alonso, M. (1999). Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de información: bases conceptuales y metodológicas. *Investigación bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, 13(26), 112-134. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.22201/iibi.0187358xp.1999.26.3902>
- Jaén García, L. (2008). Los estudios de usuarios en archivos: aplicación en el archivo histórico del Archivo Nacional de Costa Rica. *Revista del Archivo Nacional*, 72(1-12), 11-72. Obtenido de <http://www.dgan.go.cr/ran/index.php/RAN/article/view/183>
- Jaén García, L. (2010). Metodología para la realización de estudio de usuarios en los archivos. *Revista Códice*, 6(1), 89-99. Obtenido de

<http://eprints.rclis.org/20229/1/Methodolog%C3%ADa%20para%20la%20realizaci%C3%B3n%20de%20estudios%20de%20usuarios%20en%20archivos.pdf>

Lambin, J. J. (1994). *Marketing estrategico*. Madrid: McGraw-Hill.

López Herrera, C. Y. (2014). *Estudio de usuarios del archivo en Bogotá de Vetra Exploración y Producción Colombia S.A.S.* Bogotá: Universidad de La Salle. Obtenido de https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1047&context=sistemas_informacion_documentacion

Marín Milanés, F. (2006). Repensando la figura del usuario de la información. *Acimed*, 14(5). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352006000500020&lng=es&nrm=iso&tlng=es

Morejón Bravo, Y., Guerra Pérez, M., & Bouza López, Y. (2008). Los usuarios de la Información. Un estudio de sus necesidades en el Centro de Estudios Demográficos de la Universidad de La Habana. *Ciencias de la información*, 39(3), 37-48. Obtenido de <http://aplicacionesbiblioteca.udea.edu.co:2524/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=2&sid=27709032-db24-4801-9f33-2baf6dd5d1f5%40sessionmgr103>

Murillo Delgadillo, L. D. (2019). *Necesidades informativas y formativas de los usuarios del Archivo Histórico de Bogotá*. Bogotá: Universidad de La Salle. Obtenido de https://ciencia.lasalle.edu.co/cgi/viewcontent.cgi?article=1570&context=sistemas_informacion_documentacion

Naranjo Vélez, E. (2005). Formación de usuarios de la información y procesos formativos: hacia una conceptualización. *Investigación bibliotecológica*, 19(38), 33-60. Obtenido de <http://www.scielo.org.mx/pdf/ib/v19n38/v19n38a3.pdf>

Núñez Paula, I. (2000). Usos y definiciones de los términos relativos a los usuarios o clientes. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 23(1), 107-121. Obtenido de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/RIB/article/view/7926/7435>

Núñez Paula, I. (2004). AMIGA: una metodología integral para la determinación y la satisfacción dinámica de las necesidades de formación e información en las organizaciones y comunidades. *Acimed*, 12(4). Obtenido de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352004000400002

Núñez Paula, I. (2004). Las necesidades de información y formación: perspectiva socio-psicológica e informacional. *Acimed*, 12(5). Obtenido de <http://eprints.rclis.org/5902/1/scielo2.pdf>

- Núñez Paula, I. A., & Zayas Caballero, I. (2013). Perspectiva histórica y metodológica del sistema conceptual relativo al Comportamiento Informacional. *Bibliotecas anales de investigación*(8-9), 50-75. Obtenido de <http://eprints.rclis.org/25285/1/05-Art%C3%ADculo%2004.pdf>
- Ortiz Rivera, L. A. (2000). Usuarios y necesidades de información. *Forinf@*(8). Obtenido de <https://studylib.es/doc/4482336/usuarios-y-necesidades-de-informaci%C3%B3n-funci%C3%B3n-e>
- Paz Enrique, L. E., Hernández Alfonso, E. A., & Tamayo Rueda, D. (2017). Oferta de Información, acercamiento a su fundamentación teórica y epistemológica. *Ciencias de la Información*, 48(3), 3-10. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1814/181457243001.pdf>
- Paz Enrique, L. E., Hernández Alfonso, E. A., Tamayo Rueda, D., & Frías Guzmán, M. (2016). El diseño de ofertas de información basado en la experiencia de usuarios. El caso del boletín Reportes de Información. *Métodos de Información*, 7(12), 89-117. Obtenido de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5590064>
- Ramírez Vásquez, H., Santovenia Díaz, J. R., Figueroa Silverio, A., & Vega Botana, M. (2008). Los servicios de información. Un acercamiento a su evolución. *Ciencias de la información*, 39(2), 23-35. Obtenido de <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=181421632003>
- Rendón Giraldo, N. E., Naranjo Vélez, E., & Giraldo Arredondo, C. M. (2005). Evolución y tendencias de la formación de usuarios en un contexto Latinoamericano: resultados de la investigación. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 28(2), 43-86. Obtenido de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/RIB/article/view/8586/7931>
- Rodríguez Lázaro, A., Ordás del Amo, P., & Carrizo Sainero, G.-C. (2006). Historia de las técnicas estadísticas aplicadas a los estudios de usuarios. En J. Santos del Cerro, & M. García Secades, *Historia de la probabilidad y la estadística (III)* (págs. 301-311). Madrid: Delta Publicaciones Universitarias.
- Rubio Hernández, A. (2003). Ciertas consideraciones sobre estudios de usuarios en archivos municipales. El archivo municipal de Logroño: una aproximación teórica y práctica. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 26(1), 53-77. Obtenido de <https://revistas.udea.edu.co/index.php/RIB/article/view/8684>
- Ruiz Cagigal, A. (2004). Estudios de usuarios y archivística: una alianza lógica. *Revista Iberoamericana sobre usuarios de la información*(24), 7-13.

- Sanz Casado, E. (1993). La realización de estudio de usuarios: una necesidad urgente. *Revista General de Información y Documentación*, 3(1), 154-166. Obtenido de <https://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/view/RGID9393120155A>
- Sanz Casado, E. (1994). *Manual de estudio de usuarios*. Barcelona: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.
- Sanz, E., & Rubio, L. (1993). Necesidades de información en las empresas: un estudio de caso. *Revista Española de Documentación Científica*, 16(3), 229-236. Obtenido de <https://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/1131/1828>
- Stake, R. (1998). *Investigación con estudio de casos*. Madrid: Ediciones Morata.
- Tarraubella Mirabet, X. (1997). Los archivos y sus usuarios. *V Conferencia Europea de Archivos: las bases de la profesión*. Barcelona 27-30 de mayo de 1997: Associació d'Arxivers de Catalunya.
- Universidad Nacional de Colombia. (2018). *Manual de funciones Sede Medellín*. Obtenido de http://personal.unal.edu.co/fileadmin/docs/DNPAD/Manuales/Manuales/3._Manual_de_Funciones_Sede_Medellin.pdf
- Universidad Nacional de Colombia. (2020). *Gestión Documental Medellín*. Obtenido de <https://gestiondocumental.medellin.unal.edu.co/la-seccion/quienes-somos.html>
- Universidad Nacional de Colombia. (2020). *Gestión Documental Medellín*. Obtenido de <https://gestiondocumental.medellin.unal.edu.co/la-seccion/historia.html>
- Universidad Nacional de Colombia. (2020). *La Universidad*. Obtenido de <https://unal.edu.co/la-universidad/naturaleza.html>
- Universidad Nacional de Colombia. (2020). *Medellín Unal*. Obtenido de <https://medellin.unal.edu.co/linea-de-tiempo.html>
- Universidad Nacional de Colombia. (2021). *Gestión Documental*. Obtenido de <http://gestiondocumental.unal.edu.co/quienes-somos/>
- Universidad Nacional de Colombia. (2021). *Línea de tiempo*. Obtenido de <https://bit.ly/3CdV8G>
- Universidad Nacional de Colombia. (2021). *Línea de tiempo*. Obtenido de <https://bit.ly/30s3WTw>
- Universidad Nacional de Colombia. (2021). *Línea de tiempo*. Obtenido de <https://bit.ly/3Di7TYY>
- Universidad Nacional de Colombia, sede Medellín. (2020). Formato de registro de consultas documentales.

Universidad Nacional de Colombia. Consejo Superior Universitario. (1972). *Acuerdo 42 (septiembre 28): por el cual se crea la Sindicatura-Administración Regional en la Sede de la Universidad Nacional de Medellín*. Bogotá.

Unviersidad Nacional de Colombia. (2021). *Línea de tiempo*. Obtenido de <http://lineadetiempoun.unal.edu.co/detail/#!/page/hitos-historicos/mainmenu-app/introduccion/>

Unviersidad Nacional de Colombia, Sede Medellín, Secretaría de Sede, Sección Archivo y Correspondencia. (Noviembre de 2006). *Historia institucional Sede Medellín 1886-1997*. Bogotá.

Villaseñor Rodríguez, I., & Calva González, J. J. (10 y 11 de noviembre 2016). Los estudios de usuarios para la detección de las necesidades de información y el comportamiento informativo de los usuarios de archivos. Utilización de un modelo teórico. *9 Jornadas archivando: usuarios, retos y oportunidades* (págs. 340-358). Leon: Fundación Sierra Pambley. Obtenido de <https://bit.ly/3Dh4REi>

Wilson, T. D. (2000). Human Information Behavior. *Informing Science*, 3(2), 49-55. Obtenido de <http://inform.nu/Articles/Vol3/v3n2p49-56.pdf>

Anexos

Anexo 1.

Cuestionario para usuarios internos (administrativos) de la Sección de Gestión Documental de la Universidad Nacional de Colombia, sede Medellín.

Correo electrónico

Edad:

Menor de 25 años

Entre 26 y 35 años

Entre 36 y 45 años

Entre 46 y 55 años

Entre 56 y 65 años

Mas de 66 años

Tipo de vinculación:

Carrera administrativa

Provisional

Libre nombramiento y remoción

Docente

Contratista (OPS – CIS)

1. ¿Cuánto tiempo lleva laborando en la Universidad?

Menos de 1 año

Entre 1 y 5 años

Entre 6 y 10 años

Mas de 10 años

2. ¿Cuál es su nivel de formación académica?

Bachiller

Técnico

Tecnólogo

Profesional

Especialista

Magister

Doctor

3. ¿Cuál es su profesión?

4. ¿Cuál es el grupo al que usted pertenece?

Nivel Central

Facultad de Arquitectura

Facultad de Ciencias

Facultad de Ciencias Agrarias

Facultad de Ciencias Humanas y Económicas

Facultad de Minas

5. Nombre de la oficina productora

6. Cargo que desempeña

Secretaria (o)

Auxiliar administrativo

Técnico operativo

Profesional universitario

Jefe de Sección

Otra

7. ¿Usted presenta algún tipo de discapacidad?

Sí

No

Si su respuesta es Sí, ¿Cuál tipo de discapacidad?

8. ¿Cuáles de los siguientes instrumentos archivísticos conoce?

Tablas de Retención Documental – TRD

Formato Único de Inventario Documental – FUID

Programa de Gestión Documental – PGD

Plan Institucional de Archivos – PINAR

Ninguno

9. ¿Cuáles de los siguientes servicios de información que ofrece la Sección de Gestión

Documental ha utilizado?

Préstamos documentales

Consultas documentales

Asesorías personalizadas

Capacitaciones

Mensajería interna

Mensajería externa

Correo electrónico certificado

10. ¿Cuáles documentos consulta con más frecuencia en la Sección de Gestión

Documental?

Actas

Acuerdos

Contratos

Documentos contables

Expedientes disciplinarios

Historias académicas

Historias laborales

Proyectos

Resoluciones

Ninguno

Otro

11. ¿Cuáles son los rangos de fechas de los documentos que más consulta?

Archivo Histórico (1888-1997)

1998 a 2006

2007 a 2010

2011 a 2013

2014 a 2016

12. ¿A través de qué medios solicita los servicios de información?

Correo electrónico

Sitio web

Teléfono

Presencial

13. ¿Indique con qué frecuencia hace uso de los servicios de la Sección de Gestión

Documental?

Frecuentemente Ocasionalmente Casi Nunca Nunca

Consultas documentales

Préstamos documentales

Asesorías personalizadas

Capacitaciones

Mensajería interna

Mensajería externa

Correo electrónico certificado

14. ¿Cómo califica el microsítio (página web) de la Sección de Gestión Documental?

Excelente Bueno Regular Malo No sabe- No Responde

La interfaz

Utilidad de la información

El acceso

15. ¿A través de qué medios apropia más fácilmente la información?

Videos

Piezas gráficas (infografías, imágenes)

Talleres prácticos

Asesoría personalizada

Capacitación

Audio

Otra

16. ¿A través de qué medios prefiere hacer uso de los servicios de la Sección de Gestión

Documental?

Presenciales

Virtuales

17. ¿Qué tan apropiados son los servicios de información que brinda la Sección de Gestión Documental para satisfacer sus necesidades de información?

Califique de 1 a 5, siendo 1 No apropiados y 5 Muy apropiados

18. De los siguientes temas ¿En cuáles cree usted que se debe hacer mayor énfasis en cuanto a la capacitación de los usuarios?

Organización de los archivos de gestión

Funcionamiento de los aplicativos para la numeración de actos administrativos y radicación de documentos

Formato de Inventario Documental y sus diferentes usos

Hoja de Control, Índice electrónico y su aplicación

Transferencias Documentales

Documentos electrónicos

Otra

19. ¿Considera que el proceso para realizar solicitudes de servicios de información en la Sección de Gestión Documental es ágil?

Califique de 1 a 5, siendo 1 No es ágil y 5 Muy ágil

20. ¿Considera que el personal de la Sección de Gestión Documental es suficiente para atender sus necesidades de información?

Sí

No

21. ¿Cuál es el grado de satisfacción con relación a los servicios ofrecidos por la Sección de Gestión Documental?

Excelente Bueno Regular Malo No lo utiliza

Consultas documentales

Préstamos documentales

Asesorías personalizadas

Capacitaciones TRD, organización archivos e instrumentos archivísticos

Capacitaciones aplicativos (actos administrativos y radicación de correspondencia)

Mensajería interna

Mensajería externa

Correo electrónico certificado

22. ¿Qué estrategias recomienda para mejorar el servicio y poder acceder a la información en la Sección de Gestión Documental?
23. ¿Qué servicios le gustaría que se ofrecieran desde la Sección de Gestión Documental?
24. ¿Cuáles han sido las mayores dificultades que ha experimentado al hacer uso de los servicios que ofrece la Sección de Gestión Documental?
25. Recomendaciones y sugerencias.

Anexo 2

Matriz de entrevistas de usuarios internos (administrativos) y funcionarios de la Sección de Gestión Documental de la Universidad Nacional de Colombia, sede Medellín

Anexo 3

Consentimientos informados de entrevistas