REVISTA DEL ARCHIVO NACIONAL DE COSTA RICA

ISSN 2215-5600
Vol. 87, 2023: e604
Del 1 de enero al 31 de diciembre 2023
www.archivonacional.go.cr/RAN



Artículo arbitrado, sección ARCHIVÍSTICA

Fecha de recepción: 15/07/2023

Estudio de usuarios del Archivo y Biblioteca Nacionales de Bolivia (ABNB)

Analysis of Users at ff The National Archive and Library of Bolivia (ABNB)

Jesús Arriola Gareca
MsC. Marketing y Negocios Internacionales por la Universidad Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca. Archivista del Archivo y Biblioteca Nacionales de Bolivia. Diplomado en Archivística, Gestión de Documentos y Administración de Archivos organizado por la Asociación Latinoamericana de Archivos. jesusarriolagareca1@gmail.com | BOLIVIA.

Gabriela Chávez Clavijo
Licenciada en Historia por la Universidad Mayor de San Andrés. Archivista en el Archivo y Biblioteca Nacionales de Bolivia. Diplomado en Archivística, Gestión de Documentos y Administración de Archivos organizado por la Asociación Latinoamericana de Archivos. gabriela.chavez.clavijo@gmail.com | BOLIVIA.

Gabriel René Rivera Bernal
Jefe de la Unidad de Archivo del Archivo y Biblioteca Nacionales de Bolivia. Abogado de profesión, especialista archivista en procesos técnicos del patrimonio documental. Diplomado en Archivística, Gestión de Documentos y Administración de Archivos organizado por la Asociación Latinoamericana de Archivos. abnb.arch.grivera@gmail.com | BOLIVIA.

Enilse Cinthia Rivero Lía
Ingeniera de Sistemas por la Universidad de San Francisco Xavier de Chuquisaca. Diplomado en Archivística, Gestión de Documentos y Administración de Archivos organizado por la Asociación Latinoamericana de Archivos. Responsable de digitalización de documentos archivísticos y bibliográficos en el Archivo y Biblioteca Nacionales de Bolivia, Docente de la Universidad San Francisco Xavier de Chuquisaca. enilselia@gmail.com | BOLIVIA.

RESUMEN. El estudio de usuarios del Archivo y Biblioteca Nacionales de Bolivia (ABNB), es una herramienta esencial para comprender las necesidades de los usuarios y mejorar los servicios ofrecidos.

En el caso de los usuarios internos, se observó al personal de la institución que utiliza el servicio de referencia para sus propias tareas de investigación y trabajo. Esto implica comprender sus requerimientos de información, los recursos utilizados y los problemas que pueden surgir en el acceso y la utilización de los materiales. Por otro lado, los usuarios externos incluyen a investigadores, estudiantes, profesionales y público en general que visitan el servicio de referencia en busca de información para satisfacer sus múltiples necesidades informativas. Se recopilaron datos sobre sus perfiles, necesidades de información específicas y opiniones sobre los servicios proporcionados. Esto ayudó a identificar mejoras, como la implementación de servicios en línea.

Mediante el análisis de los resultados de este estudio, el ABNB puede adaptar sus servicios, recursos y políticas para satisfacer de manera más efectiva las necesidades de sus usuarios, brindando una experiencia más enriquecedora y fomentando un mayor uso de sus valiosos recursos documentales.

PALABRAS CLAVE. Estudios de usuarios; metodología de estudios de usuarios; Archivo Nacional de Bolivia; Biblioteca Nacional de Bolivia; servicio de referencia.

ABSTRACT. *The analysis of internal and external users at the reference room in the National Archives and Library of Bolivia is an essential tool to understand the needs of users to improve the services offered.*

In the case of internal users, the institution's staff who use the reference room for their own research and work tasks were evalueted. This means to understand the information requirements, the resources used, and the problems that may arise in accessing and using the materials. On the other hand, external users include researchers, students, professionals and the public in general who visit the reference room in search of information. Data was collected about their profiles, specific information needs, and opinions about the provided services. This helped identifying the areas for improvement, such as implementing online services.

By analyzing the results of this research, the National Archives and Library of Bolivia can upgrade its services, resources, and policies, providing a better experience, and encouraging a bigger use of its valuable documentary funds.

KEYWORDS. *User studies; methodology applied to user estudies; National Archive of Bolivia, Bolivian National Library; referal service.*

1. INTRODUCCIÓN

Los archivos históricos son considerados, por los especialistas, como instituciones con alta estimación social debido a las características de los documentos que resguardan, situación que genera la necesidad de priorizar los servicios de referencia archivísticos para sus usuarios.

Uno de los objetivos fundamentales de los archivos históricos, es brindar información a sus usuarios para sustentar estudios retrospectivos. Por lo tanto, para la divulgación de contenidos históricos, culturales y procesos de construcción de la memoria e identidades locales, resulta importante conocer si los servicios que ofrecen cubren las necesidades de información de acuerdo con sus demandas. Por lo tanto, con este trabajo se determinará si el ABNB está cumpliendo o no debidamente con sus objetivos respecto a la satisfacción de las necesidades de sus usuarios.

Con la obtención de los datos relacionados a este hecho, se podrán evaluar los mecanismos adecuados para que los usuarios puedan apropiarse de los contenidos y generar la puesta en valor de los fondos y colecciones documentales que resguardan y su implementación en productos derivados que contribuyan con recursos educativos, incremento de bienes culturales, rescate de saberes, fomento turístico de la región, entre otros.

La elección de realizar el estudio de usuarios del ABNB cobra vital importancia por cuanto tiene como finalidad crear un instrumento útil e interno que permita identificar y conocer las necesidades de información de sus usuarios y determinar el perfil de los mismos, para encaminar medidas acordes a la misión y visión de la institución, toda vez que si ésta funciona de manera eficiente y eficaz respecto a los servicios, se verá reflejada en la calidad del servicio que se presta al público en general y al cumplimiento de sus objetivos institucionales.

Así mismo, medir la satisfacción de los usuarios permite comprender la percepción de estos en cuanto a la atención que brinda el personal de Servicio de Referencia, quienes se constituyen en las personas que tienen el contacto directo con el público.

Por lo anterior, la interrogante de investigación que se plantea en este trabajo es la siguiente: ¿Los servicios y productos archivísticos ofertados por el Archivo y Biblioteca Nacionales de Bolivia satisfacen las necesidades informativas de los usuarios que acuden a dicho centro de información?

Por otra parte, para el desarrollo del trabajo se ha planteado el siguiente objetivo general: Determinar en términos cuantitativos y cualitativos las necesidades y demandas de información por parte de los usuarios y la calidad de los servicios y productos archivísticos del Archivo y Biblioteca Nacionales de Bolivia, en el período comprendido entre enero y diciembre del año 2021, utilizando el método directo e indirecto de la metodología de los estudios de usuarios.

Por su parte, los objetivos específicos son los siguientes

- Determinar el perfil de los usuarios que acuden al Archivo y Biblioteca Nacionales de Bolivia.

- Identificar las necesidades de información de los usuarios.
- Identificar los documentos de los Fondos, Colecciones y/o Archivos Particulares más utilizados por los usuarios.
- Determinar la demanda de los usuarios sobre los servicios y productos ofertados.
- Determinar el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios y productos ofrecidos.

Respecto a la metodología, se han utilizado los métodos directo e indirecto para evaluar aspectos cualitativos y cuantitativos relacionados a los servicios que presta el ABNB.

Según Luis Fernando Jaén García, el método directo "se aplica directamente a los usuarios, previa identificación de la población; permite evaluar aspectos relacionados con los servicios, como percepción, calidad, opiniones, valoraciones, inconsistencias, etc. Además, sirve para medir la calidad de los servicios y productos, determinar las necesidades de información y analizar los aspectos cualitativos del archivo. Para la aplicación de este método se pueden utilizar diversas técnicas de recolección de información, como el cuestionario, la entrevista, la observación y los grupos focales" (Jaén, 2010, p. 96).

El método indirecto permite deducir las características de los usuarios y obtener la información sobre sus hábitos, necesidades o uso de la información, a través de sus trabajos, o de la información que demandan a un centro de información. Es decir, aunque el objeto de estudio es el usuario, esté solo interviene de forma indirecta, pues la información se obtiene sin consultarlos, extrayéndose de documentos generados con un propósito distinto al de realizar un estudio de usuarios, Puede tratarse de peticiones de documentos solicitados a un centro de información, de fotodocumentación, o de aquellos que utiliza el usuario en su investigación (Martín Moreno, 1999).

2. MARCO TEÓRICO

Los estudios de usuarios se elaboran para obtener diferentes resultados, mismos que sirven para llevar a cabo mejoras internas, las cuales ayudan a que el usuario conozca los documentos que resguardan las diferentes instituciones archivísticas. Un resultado importante del estudio de usuarios es cambiar la mentalidad del archivista quien veía al archivo como un lugar donde solo se guardan documentos; a pensar en el archivo como un espacio que provee información, y por esta razón es que los mismos deben de adelantarse y brindar elementos suficientes para satisfacer las necesidades y demandas de los usuarios.

En este sentido para comprender la importancia del estudio de usuarios se procede a rescatar los conceptos de diferentes autores respecto al tema.

Sanz Casado define los estudios de usuarios como: “El conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, mediante la aplicación de diferentes métodos” (Sanz Casado, 1994, p. 31), señalando la importancia de realizar dichos estudios que permitan al archivista dejar su pasividad anticipándose a las necesidades de sus usuarios, cambiando así su paradigma profesional de archivistas en estado de confort y convirtiéndose en intermediarios entre la

información que custodia y el usuario, entendiendo que el archivo es un espacio en el que se provee información y no un lugar en el que meramente se guardan documentos.

Por otro lado, J. Gómez Hernández, dice: "Los estudios de usuarios surgieron por el interés que se le dio a los usuarios en el ámbito anglosajón desde el primer tercio de este siglo, y ha abarcado aspectos como el conocimiento de los usuarios, los medios de análisis de sus necesidades, la sensibilización, la formación /…/" (Gómez Hernández, 1999, como se citó en López Herrera, 2014, p. 15).

Para Santaella Ruiz, un "estudio de usuarios es una investigación que metódicamente identifica los hábitos informativos de los individuos, entendidos en su ámbito social como pertenecientes a un grupo con características comunes. Con ellos, se conoce quiénes son y qué consultan los usuarios" (Santaella Ruiz, 2009 como se citó en López Herrera, 2014, p. 15).

Asimismo, Izquierdo Alonso, menciona cómo evolucionó el concepto de estudio de usuarios en el tiempo integrándose con las nuevas necesidades de información del mundo actual, una es los sistemas de gestión de calidad, tema que se relaciona con todo lo concerniente a la gestión de la información, es así que los estudios de usuarios "constituyen la piedra angular de los programas de gestión de calidad, ya que suministran las bases sobre las que se proyecta y/o transforma un producto o un servicio de información e, incluso, un sistema entero. (Izquierdo Alonso, 2009, como se citó en López Herrera, 2014, p. 16).

El estudio de usuarios, con el transcurso del tiempo ha tomado gran relevancia, pues en muchos casos son requisitos para llevar con éxito la ejecución de programas de Gestión de Calidad, pues son una herramienta importante. Con sus resultados también se puede coadyuvar al momento de medir la transparencia, realizar una rendición de cuentas y analizar el acceso a la información de la institución, estudiando en conjunto no solo a los ciudadanos como usuarios sino también a diferentes instituciones gubernamentales con las que se relacionan.

Existen una tipología de usuarios, estos pueden ser internos y externos. Según Tarraubela Mirabet, "el usuario interno se caracteriza por pedir al archivo el cumplimiento de la totalidad de las funciones básicas asignadas: organizar, recoger, conservar y hacer accesible la documentación" (Mirabet, Tarraubela, 1997 como se citó en Allendez y Puente, 2013, p. 7).

La implantación de las tecnologías de la información, tanto en la producción documental como en su circulación, supone la aparición de un nuevo concepto de usuario que no accede personalmente a los archivos para consultar la documentación, sino que lo hará desde su casa o desde su lugar de trabajo, conectándose con su computador a las redes telemáticas de información para acceder a los instrumentos descriptivos de los archivos o directamente a sus fondos documentales y obtener, consultar o reproducir los documentos o la información que le interese.

Los usuarios externos, según Sikorina Bustamante (2018), son los ciudadanos entre los cuales podemos distinguir diferentes grupos. Por un lado, los investigadores científicos: que son un público habitual desde hace muchos años y con capacidad suficiente para desenvolverse entre la información y sus necesidades, para lo cual requieren de instalaciones adecuadas e instrumentos de descripción claros y precisos para

realizar sus búsquedas. Por otro lado, están los productores y los agentes culturales: que son los más recientes, y se trata de profesionales de las industrias culturales que buscan determinados documentos para elaborar productos finales con un valor añadido. También están los aficionados: que requieren mayor atención para orientarse en los fondos documentales y que muchas veces, necesitan orientación para precisar los objetos de su interés. Les siguen los estudiantes: que son de enseñanza secundaria y superior, quienes entran en contacto en diferentes grados con las fuentes de la historia. Finalmente, están los ciudadanos en general: entendidos en su doble vertiente: la relación Administración- administrados y la cultural, que podrían poseer o no inquietudes al respecto.

Como se puede advertir de la interpretación para esta definición, cualquier persona, física o moral (individuo o grupo), que requiera o necesite información se convierte en un usuario externo, por lo tanto, de manera automática todos son usuarios, la diferencia radica en el tipo de información que se solicita dependiendo las necesidades de cada uno.

En cuanto a la categorización de los usuarios, Aurora González Teruel menciona que existen usuarios potenciales y reales, distinguiéndose a la hora de determinar la población objetivo de un estudio de necesidades y usos (González Teruel, 2005). De esta distinción va a depender la representatividad y el alcance de los resultados y, por lo tanto, la utilidad para la planificación y mejora de los sistemas de información.

Como se puede advertir, el tema principal radica en conocer quiénes son los usuarios, su perfil y también hacia dónde se encuentra enfocado su interés respecto a la información, esto se ha llevado a cabo a través de la aplicación de distintos métodos, entre ellos matemáticos como son la estadística, que se usará en el presente trabajo para la elaboración de un instrumento interno que permita conocer esos aspectos importantes de los usuarios del ABNB, graficándolos mediante recursos estadísticos.

Estos autores concuerdan en indicar que se deben identificar los hábitos de información de los usuarios, en su contexto social, a fin de comprender mejor las costumbres del grupo al que pertenecen, en este caso se refieren que ya no sólo es relevante para los investigadores obtener información. Asimismo, se ha diversificado el perfil de usuarios en la actualidad y cada uno cuenta con sus propias necesidades por cubrir, ya que la información se ha convertido en un instrumento para garantizar los derechos y obligaciones de los ciudadanos.

En ese sentido, el usuario no solo es aquel que tiene una necesidad de información, sino el que tiene la capacidad de realizar un tratamiento especial con la información para convertirlo en un conocimiento aplicable a sus actividades del diario vivir.

Se puede precisar que para llegar a cumplir con las nuevas exigencias de información se requiere imperiosamente identificar los tipos de usuarios que solicitarán el servicio de los archivos y sus necesidades, iniciando con el estudio de la institución que presta los servicios y posteriormente la comunidad a la que sirve.

3. ANÁLISIS DEL ENTORNO

3.1. EL ENTORNO INTERNO

3.1.1. RESEÑA HISTÓRICA

El ABNB, reúne bajo una sola gestión técnica y administrativa a la Biblioteca Nacional de Bolivia, creada el 23 de julio de 1825, y al Archivo Nacional de Bolivia, creado el 18 de octubre de 1883, con la misión de recuperar, conservar, organizar, servir y difundir el patrimonio documental de Bolivia, de conformidad a lo establecido en el artículo 99 numeral III, de la actual Constitución Política del Estado, que declara patrimonio de la nación, a la riqueza documental que ostenta Bolivia ya que es considerado el archivo más rico y completo del país preservando documentos de validez universal, como aquellos nombrados Memoria del Mundo por la UNESCO.

El Archivo Nacional de Bolivia es una unidad de información patrimonial, su acervo documental histórico procedente de la Administración Pública del Estado y sus colecciones documentales están formadas por las transferencias establecidas por la legislación archivística en vigencia, donaciones y adquisiciones onerosas, su conservación se fundamenta también en un régimen especial que privilegia la consulta para la investigación científica, el grado académico universitario y la protección de derechos públicos y privados.

La recuperación del patrimonio archivístico que custodia el ABNB, constituye para la institución uno de sus objetivos primordiales, aunque encuentra severos obstáculos a la hora de realizar acciones frente a la insensibilidad de los servidores públicos. Aun así, este es el archivo más rico y completo del país. La historia de Bolivia, la de Argentina, norte de Chile, sur del Perú y Paraguay tienen en estas fuentes un recurso indispensable para su comprobación científica.

El ABNB es el depósito, y el lugar simbólico por antonomasia, de la Memoria Colectiva del pueblo boliviano y el ámbito físico necesario para disponer de la documentación que permita la interpretación de la realidad, pasada o presente. Es el lugar en el que se recoge toda la información de archivo sobre el país, en cualquier soporte en el que esté registrada, de forma y manera que se convierta en el garante de la pervivencia de nuestra memoria.

El ABNB, depende de la Fundación Cultural del Banco Central de Bolivia, es una institución de derecho público, de jurisdicción nacional, de carácter técnico, que cuenta con un equipo humano guiado por un alto sentido profesional y ético y comprometido con la función social de la entidad. En él se conserva el patrimonio bibliográfico y el patrimonio archivístico histórico producido por las instituciones públicas y privadas de nuestro país.

3.1.2. MARCO FILOSÓFICO

3.1.2.1. MISIÓN

La misión del ABNB que es el repositorio oficial del Estado Plurinacional de Bolivia, tiene el mandato legal de recoger, custodiar, procesar técnicamente, conservar, preservar, servir y difundir el patrimonio documental del Estado en sus manifestaciones archivísticas y bibliográficas, impresas o fijadas en cualquier soporte, por constituir parte de la memoria colectiva y ser la fuente indispensable de la información e investigación científica, el fortalecimiento de la conciencia nacional y el desarrollo social, económico, educativo, cultural y recreativo del país.

3.1.2.2. VISIÓN

El ABNB se proyecta como una institución que utiliza las tecnologías de la información y comunicación, para la adecuada conservación de la memoria bibliográfica y archivística del Estado boliviano, así como para facilitar el acceso democrático a la misma y su difusión, a fin de promover y fortalecer la identidad personal y nacional, impulsando la generación del conocimiento y el incentivo de la creatividad y aportando con ello al desarrollo pleno de la sociedad boliviana.

3.1.2.3. OBJETIVOS INSTITUCIONALES

Los objetivos del ABNB se pueden resumir en:

- Recoger, conservar, preservar, difundir, servir y poner en valor su patrimonio archivístico y biblio-hemerográfico; supervisando la calidad de los servicios culturales ofrecidos y estableciendo mecanismos de seguimiento permanente.
- Planificar, revisar, aprobar y ejecutar acciones orientadas a la organización, protección, procesamiento, conservación y restauración de los bienes culturales documentales, archivísticos y biblio-hemerográficos del ABNB.
- Planificar, revisar, aprobar y supervisar la implementación de acciones orientadas a la investigación, difusión y promoción del patrimonio documental y/o archivístico del ABNB

3.1.2.4. PROCESOS

Existen 5 procesos en el Servicio de Referencia Archivístico del ABNB:

- Admisión y registro de usuarios
- Atención a usuarios en sala
- Atención de pedidos de reprografías
- Atención de solicitudes a distancia
- Atención de solicitudes internas

Cada uno de los procesos descritos en el subtítulo anterior, tiene su propio procedimiento.

3.1.2.5. PROGRAMAS

En el ABNB se han implementado los siguientes programas acordes a su mandato legal:

1) Programa de asistencia técnica permanente
2) Programa de formación de usuario
3) Programa de rescate de la Memoria Oral Boliviana

3.1.2.6. ESTRUCTURA ORGANIZATIVA

EL ABNB cuenta con 49 servidores públicos distribuidos de la siguiente manera:

- Un director, una secretaria, un editor, 4 restauradores, 5 digitalizadores y dos profesionales en infraestructura.
- Un jefe de Unidad de Archivo, 9 archiveros y un encargado de depósitos.
- Un jefe de Unidad de Biblioteca con 9 bibliotecarios y un encargado de depósitos.
- Un jefe de Unidad de Biblioteca pública, 2 bibliotecarios, un promotor de lectura.
- Un jefe de Unidad de Administración y Finanzas, con 8 administrativos.

3.1.2.7. MARCO REGLAMENTARIO

El ABNB posee un *Reglamento de Usuarios de Sala de Investigación y Lectura* (Servicio de referencia archivístico), que contempla todo lo que necesita saber el usuario para el uso de los servicios y productos.

3.1.2.8. TRATAMIENTO ARCHIVÍSTICO DE LOS DOCUMENTOS

El recojo, preservación y procesamiento técnico de los bienes documentales archivísticos y bibliográficos, está encomendado a las respectivas Unidades que tienen a su cargo este patrimonio. En el caso de la documentación archivística la Unidad de Archivo realiza el procesamiento técnico archivístico de identificación, valoración, organización (con las operaciones de clasificación, ordenación, foliación e instalación), descripción (guías, inventarios, catálogos, índices), conservación (preventiva o curativa), acceso (digitalización) y difusión.

La normativa legal boliviana faculta al ABNB el recojo de la documentación histórica (con más de 35 años de antigüedad) de todas las instituciones públicas de jurisdicción nacional, a través de transferencias; además de la documentación de carácter privado que voluntariamente fuese donada al ABNB.

Los bienes culturales documentales archivísticos ingresan por medio de transferencia, donación, compra, rescate y depósito o comodato. La documentación vinculada con la Memoria Oral Boliviana, es recogida directamente por la Red de Investigadores de la Memoria Oral Boliviana, adscritos al ABNB, contenida en soportes de audio o vídeo.

3.1.2.9. SERVICIOS Y PRODUCTOS ARCHIVÍSTICOS

El ABNB, en Servicio de referencia archivística, ofrece los siguientes servicios:

a) Consulta y préstamo de documentos en sala de referencia y lectura.
b) Información de repertorios archivísticos y biblio-hemerográficos.
c) Atención a distancia.
d) Reprografía
e) Acceso a internet

3.1.2.10. DIFUSIÓN

Las funciones de difusión del patrimonio documental de la institución se efectúan a través de los siguientes mecanismos:

a) Asistencia técnica
b) Formación de usuarios
c) Publicaciones
d) Exposiciones temporales

3.1.2.11. MARCO NORMATIVO

Constituye base legal del presente artículo, en orden de jerarquía, las siguientes:

- Constitución Política del Estado, de 07 de febrero de 2009.
- Ley de 18 de octubre de 1883, de creación del Archivo Nacional de Bolivia.
- Ley del 28 de noviembre de 1898; que ratifica las funciones del Archivo Nacional de Bolivia.
- Decreto Ley N° 10426, de 23 de agosto de 1972 y sus modificaciones.
- Ley Nº 1178, de 20 de julio de 1990, de Administración y Control Gubernamentales.
- Ley N° 1670, de 31 de octubre de 1995, que crea la Fundación Cultural del Banco Central de Bolivia.
- Ley Nº 2341, de 23 de abril de 2002, de Procedimiento Administrativo.
- Ley Nº 398, de 2 de septiembre de 2013, que modifica el Artículo 82 de la Ley 1670
- Ley Nº 366, de 29 de abril de 2013, del Libro y la Lectura "Oscar Alfaro".
- Ley Nº 530, de 23 de mayo de 2014, del Patrimonio Cultural Boliviano.
- Ley Nº 1220, de 2 de septiembre de 2019, sobre las modificaciones e incorporaciones a la Ley N° 530.
- Decreto Supremo N° 05758, de 7 de abril de 1961, que establece que la documentación que tiene más de treinta y cinco años debe entregarse al Archivo Nacional.
- Decreto Supremo N° 05918, de 6 de noviembre de 1961, declara como tesoro cultural de la Nación a los documentos históricos y aquellos que lleven la firma de las autoridades nacionales y de los próceres bolivianos.

- Decreto Supremo N° 13957, de 10 de septiembre de 1976, sobre Normas de Emergencia sobre Documentos Públicos, que prohíbe la incineración, venta, desecho y eliminación de documentos públicos.
- Decreto Supremo N° 22144, de 2 de marzo de 1989, sobre Preservación de las Documentaciones Públicas, declara de máxima utilidad y necesidad nacional la preservación y accesibilidad de todas las documentaciones públicas por constituir bienes y recursos del país.
- Decreto Supremo Nº 22145, de 2 de marzo de 1989, establece las medidas de urgencia inmediatas para la preservación de las documentaciones inactivas de las autoridades públicas de jurisdicción nacional.
- Decreto Supremo N° 22146, de 2 de marzo de 1989, encarga al Banco Central de Bolivia el establecimiento de un repositorio especial donde se preserve y evalúe el destino final de las documentaciones inactivas de las administraciones central y descentralizada.
- Decreto Supremo Nº 22396, de 16 de diciembre de 1989. Normas sobre Documentaciones Privadas.
- Decreto Supremo N° 27113, de 23 de julio de 2003, que reglamenta la Ley de Procedimiento Administrativo.
- Decreto Supremo N° 26832, de 06 de noviembre de 2003, que establecen los archivos presidenciales para el resguardo de la documentación producida y recibida por cada presidente de la República.
- Decreto Supremo N° 1768, de 16 de octubre de 2013, que reglamenta la Ley del Libro y la Lectura.

3.2. ENTORNO EXTERNO

El edificio del ABNB, construido el años 2002, está ubicado en pleno centro histórico de la ciudad de Sucre, que es la capital constitucional del Estado Plurinacional de Bolivia, ocupa el quinto lugar en población a nivel de ciudades capitales, con 295.476 habitantes según proyecciones del 2020, de esta cifra 51.5% es mujer y 48.5% son hombres; de acuerdo a datos del Instituto Nacional de Estadística (INE), para el 2020 el departamento de Chuquisaca alcanzó aproximadamente un total de 637.013 habitantes.

Según cifras oficiales el Producto Interno Bruto (PIB) del departamento de Chuquisaca para 2019 fue de a 2.070 millones de dólares a precios de mercado, es decir incluidos impuestos indirectos a los productos y derechos de importaciones, por lo que el PIB correspondiente a la producción de bienes y servicios fue de 1.913 millones de dólares. La producción de bienes, generó un ingreso de 846 millones de dólares, conformado por los sectores primarios principalmente agrícolas y extracción de gas natural que representaron el 33% de PIB departamental para ese año, mientras que el sector secundario correspondiente a la producción de bienes transformados y procesados por la industria manufacturera que aportó con el 12% al PIB departamental.

La ciudad de Sucre es Patrimonio Cultural de la Humanidad de la UNESCO, debido a su rica historia colonial y republicana, lo que está muy presente en la arquitectura del centro histórico de la ciudad. La ciudad es reconocida por la integración de la cultura española y europea con la indígena prehispánica. La gran riqueza

en biodiversidad y la presencia de diferentes culturas en las cuatro regiones de Chuquisaca, sumados a la riqueza arquitectónica colonial existente en la ciudad de Sucre como en algunos centros poblados del área rural, se constituyen en un importante potencial para el desarrollo del departamento.

Una ventaja es que la gran riqueza en biodiversidad y la presencia de diferentes culturas en las cuatro regiones de Chuquisaca, sumados a la riqueza arquitectónica colonial existente en la ciudad de Sucre como en algunos centros poblados del área rural, se constituyen en un importante potencial para el desarrollo del departamento.

Sucre es una ciudad que recibe y alberga a ciudadanos de diferentes nacionalidades, muchos de los investigadores que llegan a la ciudad aprovechan para realizar visitas a diferentes museos e iglesias que se encuentran en el centro histórico de la ciudad, de igual modo ofrece diversidad de opciones en cuanto a hospedaje y alimentación.

Ampliar con aspectos sociales, económicos, culturales y las ventajas, oportunidades de dicho entorno y cómo afecta o beneficia la relación con los usuarios, principalmente los externos

4. METODOLOGÍA

El tipo de investigación que fue aplicada en la investigación es la descriptiva no experimental, por cuanto se vio por conveniente describir lo que sucede en el contexto real del Servicio de Referencia Archivística del ABNB, para luego analizar e interpretar adecuadamente esta realidad.

Para efectos de la realización de estudio de usuario, se aplicó la metodología propia de esta actividad, que corresponde al método indirecto y el método directo, que fueron analizados líneas atrás.

Para la aplicación del método directo, se elaboró un cuestionario estructurado que permitió recoger la información necesaria para alcanzar los objetivos planteados, para un total de 35 encuestas aplicadas a usuarios internos y 185 a usuarios externos atendidos el año 2021, a través de herramientas informáticas, se logró observar, analizar e interpretar los resultados a partir de gráficos estadísticos que fueron creados para este efecto.

Para el caso del método indirecto, el procedimiento consistió en gestionar el acceso a los instrumentos de control que el ABNB dispone y a la base de datos, específica del Servicio de Referencia.

Estos instrumentos corresponden a ocho formularios que de acuerdo a los servicios solicitados son llenados por el personal de referencia.

- Registro de investigación
- Tarjeta de investigador
- Registro de investigador
- Registro de reprografía
- Registro y pedidos de consultas eventuales
- Registro de pedidos a distancia
- Registro de reprografías a distancia
- Formulario 507 investigador a distancia

El tener acceso a la base de datos fue de gran importancia por cuanto permitió conocer, por ejemplo, los perfiles de los usuarios, desde sus nacionalidades, género, hasta sus edades, los fondos más consultados, la frecuencia, objetivo y cantidad de las consultas, el número de reprografías solicitadas, etc. de un total de 348 usuarios registrados en la base de datos del año 2021.

Toda esta información, al igual que con la información recogida por el método directo, fue debidamente tabulada en una hoja de cálculo de Excel para realizar su respectivo análisis e interpretación.

Los instrumentos aplicados fueron debidamente seleccionados de acuerdo con la determinación de los métodos directo e indirecto. Para el método directo se adoptaron los siguientes instrumentos:

- La encuesta por tratarse de una técnica que aplica el método para la obtención de información a partir de su instrumento, el cuestionario, con un conjunto de preguntas abiertas, cerradas y de escala aplicadas a una muestra representativa de usuarios permitieron recoger los datos necesarios para el presente estudio.

Mientras que para el método indirecto se aplicaron los instrumentos antes mencionados. Fue posible obtener información que a la fecha se encuentra almacenada en la Base de Datos que posee el ABNB, el consultar esta base de datos permitió contar con datos necesarios para realizar el presente estudio, datos referidos por ejemplo a los usuarios, fondos, servicios, consultas, etc.

Para efectos de aplicar el cuestionario, se recurrió a muestreo probabilístico aleatorio simple**.** La fórmula para la determinación de la muestra en una población finita es la siguiente:

$$n = \frac{NZ^2pq}{d^2(N-1) + z^2pq}$$

A partir de la fórmula, se realizó el cálculo de la muestra tanto para usuarios internos como externos, en ambos casos a un nivel de confianza del 95% con poblaciones de 49 usuarios internos y 348 usuarios externos, obteniendo las siguientes muestras:

Cálculo de muestras

Usuarios internos (para una población de 49 usuarios)	Usuarios externos (para una población de 348 usuarios)
$n = 35$ (equivalente al 71 % del total de la población)	$n = 185$ (equivalente al 53 % del total de la población)

Fuente: Elaboración propia (2022)

De esta forma el instrumento de la encuesta fue aplicada a un total de 220 usuarios entre internos y externos, en la tabla también es posible observar que los usuarios internos encuestados corresponden al 71 % y los externos al 53 % del 100 % de sus respectivas poblaciones, esto hace notar que las muestras sobre las que se realizó el estudio son representativas en cantidad. Para el caso del método indirecto el estudio se realizó sobre el total de la población, es decir, sobre 348 usuarios externos.

5. ESTUDIO DE USUARIOS A PARTIR DEL MÉTODO DIRECTO

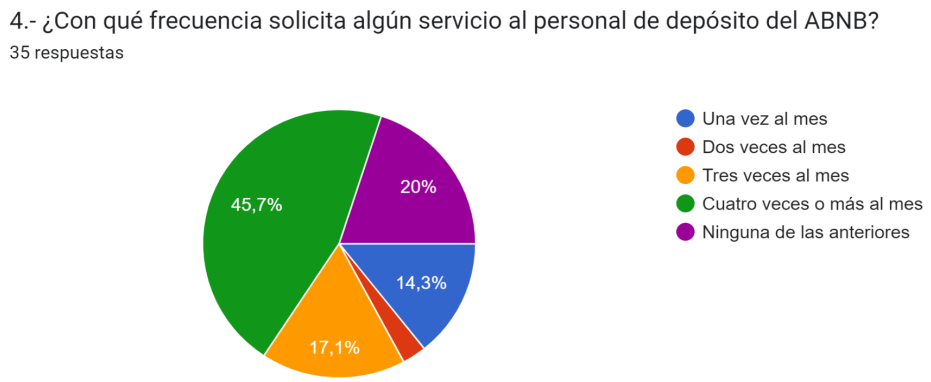
Dada la importancia de realizar un estudio de usuarios, los archivos deben medir la eficacia y calidad de los servicios y productos que proporcionan a todos sus usuarios tanto internos como externos, obteniendo la información directamente de ellos, identificando los usuarios reales que son el objeto de estudio, en base a su conocimiento, experiencia y percepción de los archivos.

La técnica de recolección de datos aplicada en la presente investigación es la encuesta, una de las más utilizadas en estudio de usuarios a partir del método directo e indirecto.

5.1. ENCUESTA APLICADA A USUARIOS INTERNOS DEL ABNB

La encuesta se aplicó a treinta y cinco funcionarios, de los cuales el 37.1% cuenta con más de 10 años de antigüedad y el 11.4% con menos de un año, los cuales pertenecen a las Unidades de Archivo, Biblioteca, Área de Digitalización y Sistemas y Taller de Restauración del ABNB, a continuación, presentamos y analizamos las respuestas de la encuesta.

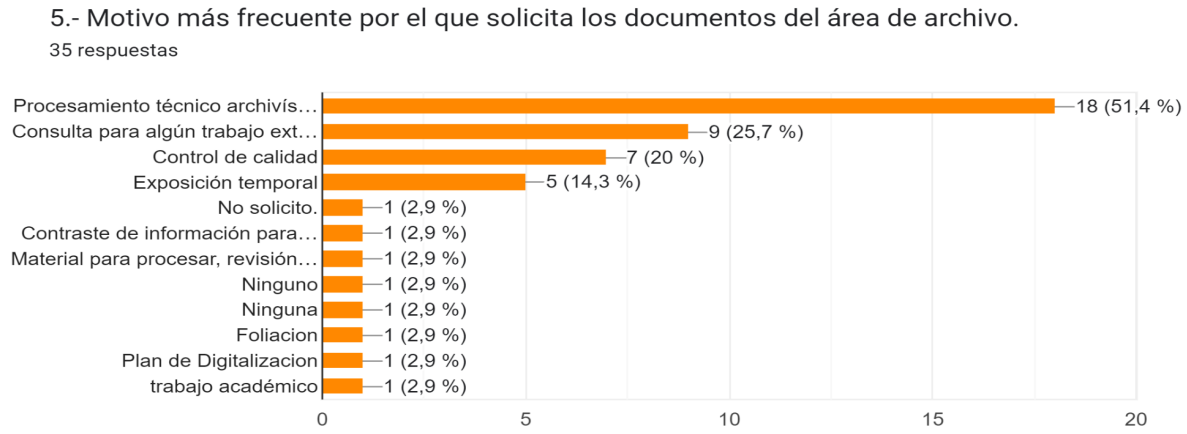
Gráfica 1: Frecuencia de servicio de depósito, 2022



Fuente: Elaboración Propia (2022).

Cabe señalar que el préstamo de documentos para usuarios internos se hace a través del encargado de depósitos de Archivo. Como resultado de la encuesta, se tiene que la frecuencia con que otras unidades administrativas solicitan los servicios al personal de depósito de archivo, son las siguientes: un 45.7% tiene mayor frecuencia de servicio con más de 4 veces al mes, un 17.1% con tres veces al mes o más y concatenando estos resultados con los porcentajes restantes tenemos que se refleja claramente que un 80% de la población requiere los servicios al personal de depósito de archivo y únicamente un 20% indica que no utilizan estos servicios dentro del rango determinado.

Gráfica 2: Motivos por los que solicita documentos de Archivo, 2022



Fuente: Elaboración Propia (2022).

Entre los servicios solicitados a personal de depósito de archivo se encuentra: procesamiento técnico archivístico/restauración/digitalización con un 51.4%, seguido de consultas por trabajo extraordinarios (publicaciones impresas y virtuales, notas de prensa, artículos, consultas, entre otros), control de calidad y por último, exposiciones temporales con el patrimonio documental en fechas específicas o para difusión.

A partir del siguiente gráfico en adelante, se utilizó una escala Likert para medir la satisfacción de los encuestados, el valor 1 es nada satisfecho y 5 muy satisfecho.

Gráfica 3: Objetivos y responsabilidades del trabajo, 2022



Fuente: Elaboración Propia (2022).

El 77.2% de los encuestados respondió estar satisfechos y muy satisfechos respecto a los objetivos y responsabilidades de sus puestos de trabajo, esto debido a que cada servidor público de la entidad se maneja con base a un Plan Operativo Anual Individual (POAI), en el cual se explican los objetivos y responsabilidades que son evaluados anualmente por los jefes inmediatos superiores y Director de la entidad. Si bien un 14,3% contestó que no aplica, esto se debe a que son funcionarios que ingresaron recientemente y tienen menos de un año de antigüedad.

Gráfica 4: Información oportuna y adecuada para su trabajo, 2022



Fuente: Elaboración Propia (2022)

El 71.4% de los encuestados se encuentra satisfecho y muy satisfecho con la información proporcionada, considerándola oportuna y adecuada para el desarrollo de sus funciones en el puesto laboral asignado. El resto registra que se encuentra poco o nada satisfecho con la información que se le brinda para realizar su trabajo, estas respuestas las atribuimos a personal de nuevo ingreso.

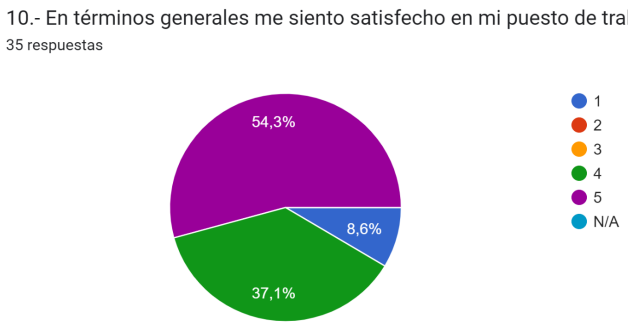
Gráfica 5: Recursos necesarios para el desarrollo de su trabajo, 2022



Fuente: Elaboración Propia (2022)

El 85.7% de los encuestados se encuentra satisfecho y muy satisfecho con los recursos, herramientas e instrumentos necesarios y suficientes para lograr un buen desempeño en su cargo, como ser la dotación de guardapolvos, barbijos, cofias, guantes de nitrilo para bioseguridad del personal, muebles y equipos de computación, así como la dotación de materiales y suministros a requerimiento, material de escritorio, limpieza, material eléctrico, entre otros.

Gráfica 6: Satisfacción en su puesto de trabajo, 2022



Fuente: Elaboración Propia (2022)

En virtud a las respuestas de las preguntas 8 y 9, en el que los encuestados en su mayoría afirman estar satisfechos y muy satisfechos con la información proporcionada y con los recursos, herramientas e

instrumentos necesarios y suficientes para lograr un buen desempeño en su cargo, es que en términos generales, un 91.4% de los encuestados están satisfechos en su puesto laboral.

Gráfica 7: Participación del personal en cursos de capacitación, 2022



Fuente: Elaboración Propia (2022)

El 97,1% de la población contestó de manera afirmativa ya que participan de cursos vinculados con sus actividades, beneficiando al ABNB, mejorando sus aptitudes, conocimientos, reglas o destrezas que aplican en el desenvolvimiento de su trabajo, cumpliendo con el objeto, misión y visión de la institución de manera eficiente y eficaz.

Gráfica 8: Necesidades, comodidad y formación del personal, 2022



Fuente: Elaboración Propia (2022)

El 71.4% de los encuestados están satisfechos y muy satisfechos, primero por la seguridad que brinda la institución a través de su infraestructura, con ambientes amplios, de fácil acceso y sus sistemas de seguridad: cámaras, sensores de humo, extintores, entre otros. En cuanto a la comodidad con espacios de trabajo iluminados, ventilados minimizando los problemas ergonómicos en oficinas.

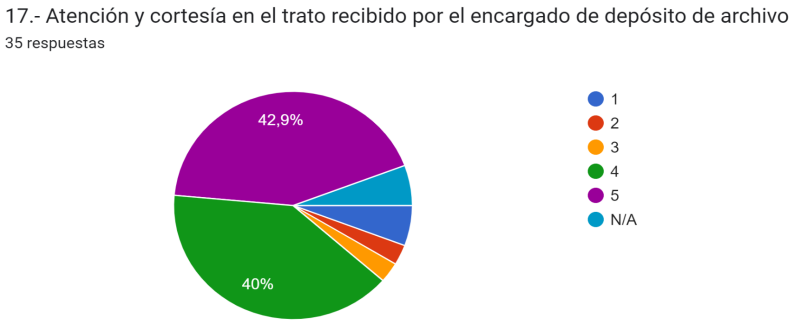
Gráfica 9: Satisfacción con el clima laboral, 2022



Fuente: Elaboración Propia (2022)

El clima laboral o ambiente en el que los trabajadores llevan a cabo sus distintas labores es muy satisfactorio con un 65.7%, sin dejar de lado el 22.9% qué le parece indiferente.

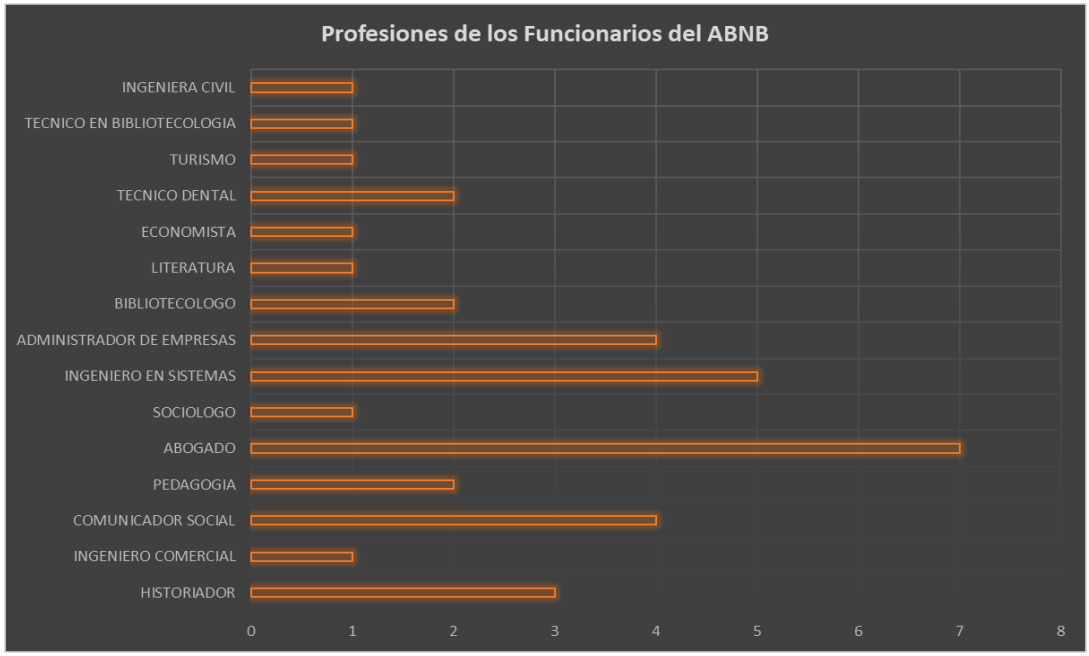
Gráfica 10: Atención y cortesía recibido por el encargado de depósito de archivo, 2022



Fuente: Elaboración Propia (2022)

El 82.9% de los encuestados están satisfechos y muy satisfechos con la atención y cortesía en el trato recibido por el responsable de depósito de Archivo.

Gráfico 11: Profesión del personal, 2022



Fuente: Elaboración Propia (2022)

La encuesta realizada muestra que la mayor cantidad de funcionarios tiene formación como profesionales en distintas áreas del conocimiento como Abogados, Ingenieros de Sistemas, Comunicadores Sociales y Administradores de Empresas, y se tiene funcionarios con otra formación algunos de ellos técnicos, debemos destacar que en la Unidad de Archivo se cuenta con tres profesionales en Historia y el resto con profesionales especializados en Archivística.

5.2. ENCUESTA APLICADA A USUARIOS EXTERNOS DEL ABNB

5.2.1. NIVEL DE SATISFACCIÓN EN EL SERVICIO DE REFERENCIA ARCHIVÍSTICA DEL ABNB

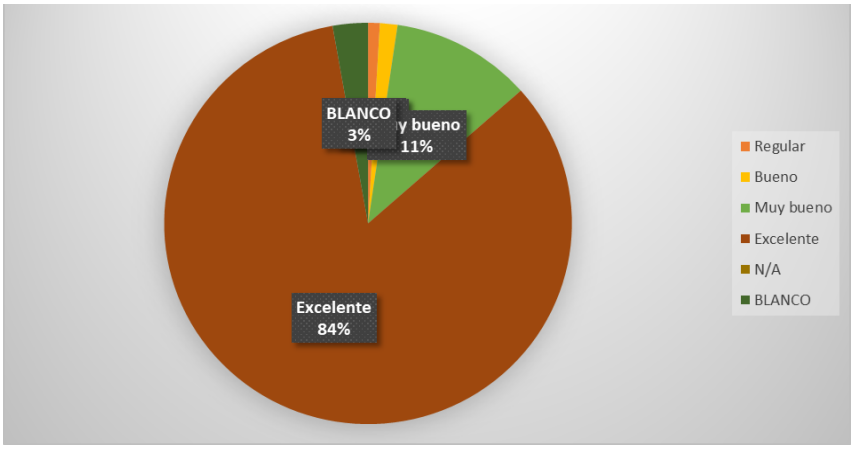
El ABNB, continuamente realiza una encuesta de satisfacción a los usuarios externos; esto para conocer y medir cuál fue la impresión sobre la atención del personal, las condiciones del Servicio de Referencia y los servicios prestados de reprografías, los instrumentos descriptivos, equipos informáticos y página web. Se solicitó llenar las encuestas de satisfacción a las personas que acudieron al Servicio de Referencia, logrando un total de 185 encuestas durante el año 2021, a continuación, se presentan los datos recogidos de esta encuesta.

5.2.2. TRATO DEL PERSONAL EN EL SERVICIO DE REFERENCIA DEL ABNB

Para medir la satisfacción en cuanto a la atención del personal en el Servicio de Referencia archivística, se realizaron 5 preguntas:

- La cortesía mostrada en la atención.
- La disposición de ayudar al usuario.
- Cualificación en las tareas que realiza.
- Dar a los usuarios un trato personal.
- Brindar información sobre reglamentos y políticas internas de atención a usuarios.

Gráfico 12: Evaluación del trato de personal de Servicio de Referencia Archivística del ABNB, 2021



Fuente: Elaboración Propia (2022)

Como se puede apreciar en la gráfica el 84% de los usuarios considera que el trato brindado por el personal es excelente, un 11% muy bueno y el 1% lo considera regular; existe un 3% que no respondió a esta sección de la encuesta.

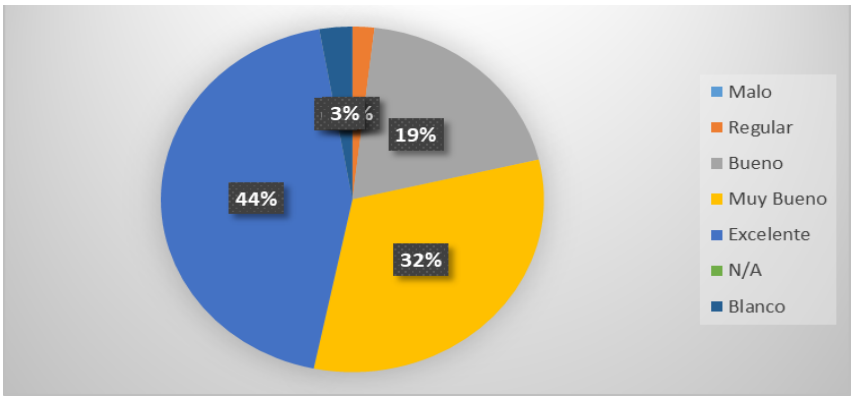
Es necesario aclarar que el personal de Servicio de Referencia del ABNB se conforma por dos responsables designados, tanto de la Unidad de Archivo como de Biblioteca, mismos que atenderán a los usuarios dependiendo del tipo de información solicitada, que en caso de alternancia por vacaciones, permiso por salud u otros, se designa personal de la misma Unidad, los cuales se encuentran capacitados para cumplir con esta actividad.

5.2.3. CONDICIONES DEL SERVICIO DE REFERENCIA ARCHIVÍSTICA DEL ABNB

Para medir la calidad de los ambientes del Servicio de Referencia Archivística del ABNB y su experiencia como investigadores durante su estadía, se midieron 5 factores:

- Un ambiente o espacio tranquilo para el trabajo individual
- Iluminación
- Orden y limpieza
- Confort y temperatura
- Señalización y el acceso a las instalaciones del ABNB

Gráfico 13: Evaluaciones de las condiciones del Servicio de Referencia Archivística del ABNB, 2021



Fuente: Elaboración Propia (2022)

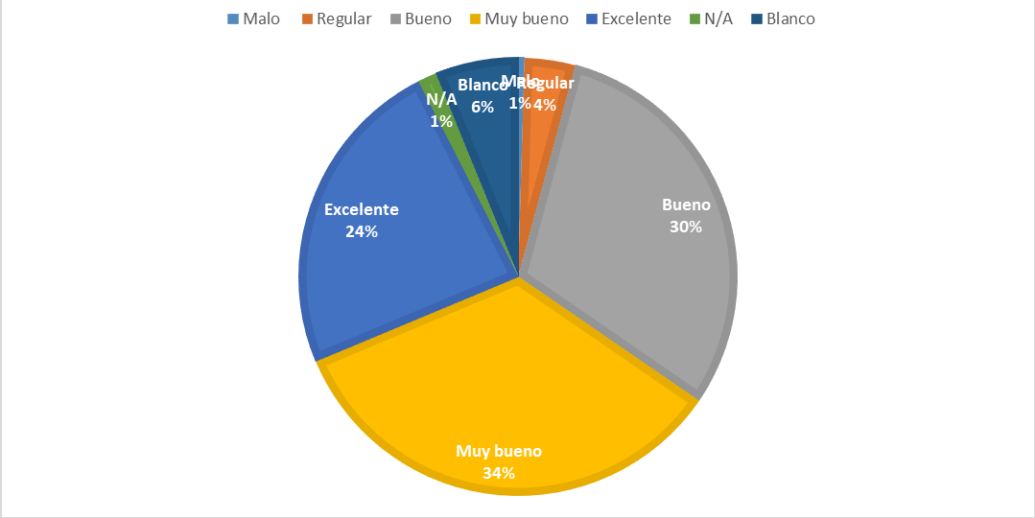
El 44% considera que las condiciones son excelentes, 32% muy bueno, el 19% bueno, un 2% regular y el 3% malo. La mayoría de las observaciones refieren que la señalética en la institución no es muy descriptiva y esto causa confusión para el acceso del usuario a los diferentes ambientes del edificio, otros también mencionan que en ciertas épocas sienten mucho frío o demasiado calor, para lo cual se tomó medidas como poner aire acondicionado para el ambiente en el Servicio de Referencia Archivística, así también se ha mejorado la señalización, tomando en cuenta los comentarios que se dejaron en la encuesta.

5.2.4. SERVICIO PRESTADO EN EL SERVICIO DE REFERENCIA ARCHIVÍSTICA DEL ABNB

Para medir la utilidad, suficiencia y recursos digitales que se utilizan en el Servicio de Referencia Archivística del ABNB, se utilizaron 5 variables:

- Utilidad y suficiencia de los instrumentos de descripción: base de datos, catálogos, inventarios y fichas.
- Los recursos digitales cubren mis necesidades de información.
- El equipamiento informático es suficiente y permite un acceso fácil a la información.
- Utilidad y suficiencia de los servicios de acceso a la información a distancia (página web, correo electrónico).
- Eficiencia en el servicio de reprografía.

Gráfico 14: Evaluación de la atención prestada en Servicio de Referencia Archivística del ABNB, 2021



Fuente: Elaboración Propia (2022)

El 34% los considera muy buenos, 30% bueno, un 24% considera excelentes los servicios de sala, 4% regular, 1% lo considera malo, otro 1% no utilizó ninguno de los servicios y un 6% no respondió esta sección.

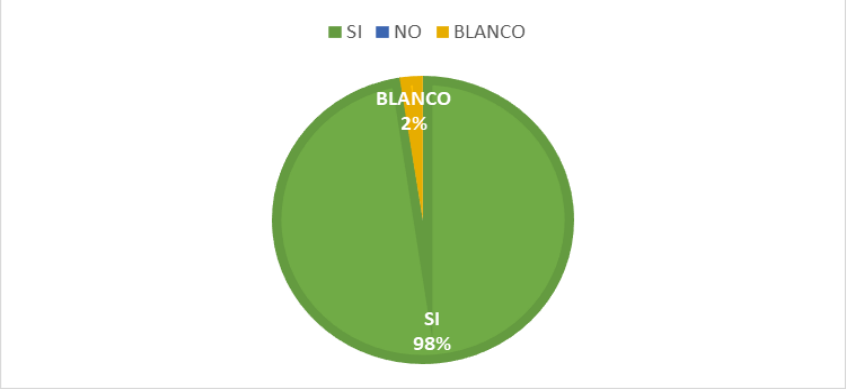
La mayoría de los comentarios van dirigidos a lo poco amigable que resulta para algunos usuarios la base de datos que se encontraba en los equipos de computación; el Software de acceso y difusión utilizado era el DigiArch; actualmente se implementó una nueva herramienta que puede ser consultada a través del internet, para brindar un acceso más rápido, amigable y eficiente a los usuarios a través del software AtoM.

Otros usuarios consideran que el servicio de reprografía es muy lento en algunas ocasiones y que su costo es elevado, de este modo se ha mejorado el proceso de reprografía y en cuanto al costo del servicio, este no ha sido modificado debido a que se han mantenido las tarifas desde hace más de 10 años.

5.2.5. SATISFACCIÓN GENERAL CON LA ATENCIÓN Y EL TRATO RECIBIDO EN EL SERVICIO DE REFERENCIA ARCHIVÍSTICA DEL ABNB

La última pregunta que se realiza en la encuesta a usuarios externos, se refiere a la satisfacción en general en el Servicio de Referencia Archivística del ABNB, de acuerdo al siguiente gráfico:

Gráfico 15: Satisfacción del trato y atención en Servicio de Referencia Archivística del ABNB, 2021



Fuente: Elaboración Propia (2022)

El 98% de los usuarios se encuentra satisfecho con la atención en general del personal del Servicio de Referencia Archivística del ABNB, logrando satisfacer sus necesidades de información a través de los medios y servicios brindados, en los tiempos establecidos.

En la parte final de la encuesta se tiene la opción de escribir un comentario o sugerencia que es tomada en cuenta para mejorar la atención en el Servicio de Referencia Archivística del ABNB.

6. ESTUDIO DE USUARIOS A PARTIR DEL MÉTODO INDIRECTO

En esta sección se analizó la información obtenida de los usuarios externos mediante la información que fue recolectada por medio de los registros (manuales y electrónicos), que completaron los usuarios en el Servicio de Referencia Archivística del ABNB, que corresponde a los siguientes: registro de investigación; tarjeta del investigador; registro de investigador; registro de reprografía; registro y pedidos de consultas eventuales; registro de pedidos a distancia; registro de reprografías a distancia; registro de usuario a distancia; reportes del software del Servicio de Referencia Archivística del ABNB. Asimismo, se establece el perfil de los usuarios externos que son atendidos en el Servicio de Referencia Archivística del ABNB. La delimitación temporal del estudio abarca el periodo comprendido entre enero y diciembre del año 2021 y fue realizada sobre 348 usuarios externos que fueron atendidos por durante el periodo mencionado.

6.1. PERFIL DE LOS USUARIOS

Durante el año 2021 el Servicio de Referencia Archivística del ABNB atendió un total de 348 usuarios externos, de los cuales 94 fueron usuarios académicos, 125 eventuales y 129 a distancia. En términos porcentuales, los diferentes perfiles de usuarios atendidos son: a distancia corresponden al 37%, los eventuales representaron un 36 % y los académicos un 27% de la consulta total.

6.2. GÉNERO DE LOS USUARIOS

En el caso de los usuarios externos, se atendieron más usuarios del género masculino que del femenino, en este caso, 223 fueron hombres y 126 mujeres. En términos porcentuales, los usuarios hombres atendidos fue de un 64% y los servicios solicitados por mujeres corresponden al 36%.

6.3. EDAD DE LOS USUARIOS

Según los datos del control de usuarios de la gestión 2021, 63 de los que realizaron consultas tienen edades entre 18 a 26 años de edad, que es un rango de jóvenes, 227 entre 27 a 59 años, considerados en un rango de adultos y 58 tienen la edad de 60 a 86 años, considerados como personas mayores. Como se puede apreciar, en las consultas predominan los usuarios de 27 a 59 años de edad, que serían los de edad adulta.

6.4. NACIONALIDAD DE LOS USUARIOS

Con respecto a la nacionalidad, según los datos obtenidos del total, 285 usuarios externos que fueron atendidos en el año 2021 son bolivianos, 23 argentinos, 8 españoles, 5 estadounidenses, 4 peruanos, 4 alemanes, hasta llegar a encontrar 17 nacionalidades distintas, como se muestra en el cuadro 1.

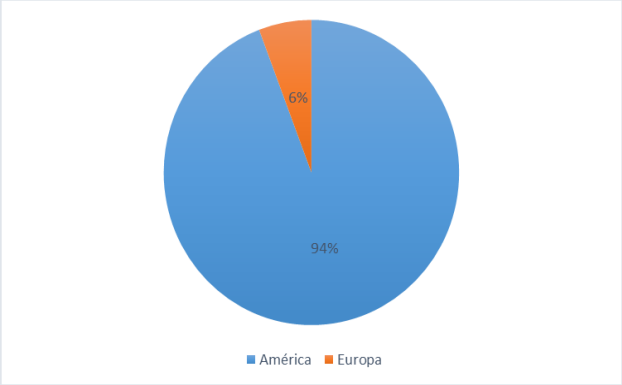
Sería bueno ampliar el análisis con la proyección internacional, América y Europa, de archivo y la importancia de los documentos que custodian

Cuadro 1. Cantidad de usuarios externos por nacionalidad que fueron atendidos en Servicio de Referencia Archivística del ABNB durante el 2021

Nacionalidad	Cant.	Nacionalidad	Cant.
Alemanes	4	Franceses	3
Argentinos	23	Holandeses	1
Bolivianos	285	Ingleses	2
Brasileros	3	Italianos	1
Canadienses	1	Noruegos	1
Chilenos	3	Panameños	1
Españoles	8	Paraguayos	2
Estadounidenses	5	Peruanos	4
Uruguayos	1	**Total**	**348**

Fuente: Elaboración propia (2022).

Gráfico 16: Usuarios atendidos en Servicio de Referencia por continente



Fuente: Elaboración propia (2022).

En la figura anterior es posible observar que la mayoría de los usuarios que son atendidos en Servicio de Referencia proceden de América, esto es un 94 % y solo el 6% vienen de Europa, este bajo porcentaje puede deberse a razones como la gran distancia geográfica entre Bolivia y los países Europeos o el poco interés por parte de estos usuarios en los fondos y colecciones que custodia el ABNB. Sin embargo con las consultas en línea y los catálogos digitales se pretende llegar a mayor cantidad de usuarios que proceden tanto de Europa como de América.

6.5. PROFESIÓN U OFICIO DE LOS USUARIOS

Los 348 usuarios han dado este dato según su profesión o la ocupación actual, por lo que los resultados son diversos. En cuanto a las profesiones u oficios el 50% son profesionales, el 41% tienen alguna ocupación y el 9% no especificó su condición.

Entre las profesiones más numerosas están: abogados, docentes universitarios, músicos, historiadores y comunicadores, por mencionar algunos; y entre las ocupaciones se observan a estudiantes, investigadores y agricultores, entre otros, como se aprecia en el cuadro 2.

Cuadro 2. Profesión u oficio de usuarios que fueron atendidos en Servicio de Referencia Archivística del ABNB durante el 2021

Profesión u Ocupación	Cant.	Profesión u Ocupación	Cant.	Profesión u Ocupación	Cant.
Abogado	23	Constructor	1	Mecánico	1
Agricultor	13	Contador público	1	Médico	2

Agrónomo	3	Docente universitario	19	Militar	2
Albañil	2	Documentalista	1	Minero	2
Ama de casa	4	Ebanista	1	Museólogo	1
Antropólogo	4	Economista	4	Músico	16
Arqueólogo	1	Empleado	2	Odontólogo	2
Arquitecto	12	Escritor	4	Pedagogo	1
Artesano	1	Estudiante	83	Profesor/Maestro	12
Artista	2	Filólogo	1	Relacionador Público	1
Asesor médico	1	Geólogo	1	S/D	32
Auditor financiero	3	Historiador	16	Sacerdote	1
Bibliotecario	2	Ingeniero	1	Secretaria Ejecutiva	2
Carpintero	1	Ingeniero Civil	2	Sociólogo	2
Chef	2	Ingeniero Comercial	2	Soldador	1
Chofer	1	Ingeniero de telecomunicaciones	1	Tec. Administración de empresas	1
Cientista político	1	Investigador	16	Tec. Agropecuario	1
Cineasta	2	Jubilado	2	Tec. Sistemas	1
Comerciante	3	Letras	1	Topógrafo	1
nunicador / periodista	16	Licenciado en idiomas	2	Traductor	1
Turismo	2	Veterinario	1	**Total**	**348**

Fuente: Elaboración propia (2022).

A partir de este cuadro también es posible obtener información de los profesionales que a través de un agrupamiento por áreas, sólo para efectos de estudio e interpretación de los resultados, presentan un mayor número de visitas a los Servicios de Referencia buscando obtener información de su interés. Tal es el caso de los académicos, compuesto por docentes, maestros y estudiantes, grupo bastante numeroso por la necesidad de mantenerse constantemente informados de sucesos y acontecimientos científicos actuales y por supuesto del pasado.

Otro grupo bastante interesante lo componen abogados, arquitectos y agricultores probablemente debido a que sus investigaciones tienen mucho que ver con aspectos legales sobre propiedades, es decir terrenos y otros.

También se puede observar la presencia de músicos que sin la necesidad de clasificarlos dentro de un grupo en particular tienen una presencia notoria por su gran interés por los fondos de música que custodia el ABNB declarados memoria del mundo.

Comunicadores, periodistas e historiadores, también muestran una presencia interesante por cuanto su mayor interés de acuerdo a su profesión será ampliar sus conocimientos acerca de la historia como también el replicarlo con las generaciones actuales a través de la producción de información en forma de libros, ensayos, noticieros, etc.

Finalmente con una presencia menos notoria se encuentran auditores, ingenieros, médicos, antropólogos, etc.

6.6. NECESIDADES DE INFORMACIÓN

Los usuarios llenaron este campo tomando en cuenta el objeto de su investigación, de los cuales 132 fueron por grado académico, 87 para publicación, 11 para cátedra y 118 correspondientes a otros temas de su interés.

6.7. FRECUENCIA DE CONSULTA

La frecuencia de consulta de los 348 usuarios externos al Servicio de Referencia Archivística del ABNB fue de 2814 veces. Se ha tomado en cuenta las veces que cada usuario ha sido atendido por día.

6.8. CANTIDAD DE PRÉSTAMOS DE DOCUMENTOS Y REPROGRAFÍAS

Esta sección se centró en el análisis de la información que ha sido recolectada por medio de los formularios de pedidos de documentos que llenan los usuarios (académicos, eventuales y a distancia), así también los formularios de solicitud de reprografía en Servicio de Referencia Archivística del ABNB, además del registro electrónico y de los controles manuales de préstamo de documentos y usuarios utilizados por la misma.

Durante el 2021 se ha otorgado el préstamo de un total de 1924 documentos a solicitud de los 348 usuarios externos en el Servicio de Referencia Archivística del ABNB.

La tendencia de las consultas durante el año en estudio de acuerdo a los tipos de fondos es:

- 1029 de Fondos Republicanos
- 617 de Fondos Coloniales
- 278 Colecciones y/o Archivos Particulares.

De los fondos documentales más consultados durante el año 2021 que corresponden a los Republicanos, el más consultado fue el del Ministerio de Hacienda. En la siguiente tabla se detallan los fondos documentales más consultados de este grupo.

Cuadro 3. Cantidad de usuarios externos por préstamo Fondos Republicanos en Servicio de Referencia Archivística del ABNB durante el año 2021

FONDOS REPUBLICANOS SOLICITADOS	CÓDIGO DE REF.	CANT. DOCS. SOLICITADOS
Asamblea Constituyente	AC	1
Unión Boliviana de Clubes del Libro	UBCLI	2
Contraloría General de la República	CGR	7
Ministerio de Guerra	MG	9
Ministerio de Relaciones Exteriores	MRE	10
Servicio Nacional de Catastro Minero	SENCAM	11
Banco Central de Bolivia	BCB	14
Juzgados de las Provincias de Nor y Sud Cinti	EXP-CAM	16
Tribunal Nacional de Cuentas - Catastro Rústico	TNC CT	19
Corte Superior de Justicia de Chuquisaca	CSJCh	22
Cementerio General de Sucre	CGS	27

Notaría de Fe Pública de Primera, Segunda y Tercera Clase de las provincias de Nor y Sud Cinti	NFPC	64
Tribunal Nacional de Cuentas – Revisitas	TNC Rv	127
Ministerio del Interior	MI	129
Presidencia de la República	PR	242
Ministerio de Hacienda	MH	329
	TOTAL	**1029**

Fuente: Elaboración Propia (2022).

En la sección histórica de Colonia, se han identificado los Fondos Coloniales más solicitados, siendo los documentos que pertenecen al fondo documental Escrituras Públicas de La Plata con 446 documentos solicitados, seguido del fondo Audiencia de La Plata con 123 solicitudes durante el 2021 como se observa a continuación.

Cuadro 4. Cantidad de documentos solicitados de Fondos Coloniales en Servicio de Referencia Archivística del ABNB durante el 2021

FONDOS	CÓDIGO DE REF.	CANT. DOCS. SOLICITADOS
Escrituras Públicas de La Plata	EP	446
Audiencia de La Plata	ALP	123
Cabildo Secular de La Plata	CLP	26
Corregimiento de Misque	Misque	12
Libros de Acuerdos del Cabildo de Potosí	CPLA	4
Instituciones Eclesiásticas	Iglesia	4
Cajas Reales de La Plata	CRLP	2
	TOTAL	**617**

Fuente: Elaboración propia (2022).

Cabe destacar que de las 123 préstamos que corresponden al Fondo Audiencia de La Plata, declarado "Memoria del Mundo" por la UNESCO, a nivel regional de América Latina y El Caribe el año 2022, los documentos de las series documentales más frecuentemente consultadas pertenecen a Expedientes Coloniales con 43 solicitudes. En el cuadro 5 se observan los préstamos por series que corresponden a este fondo.

Cuadro 5. Cantidad de documentos prestados del Fondo Audiencia de La Plata en Servicio de Referencia Archivística del ABNB durante el 2021

FONDO AUDIENCIA DE LA PLATA	CÓDIGO DE REF.	CANT. DOCS. SOLICITADOS
Correspondencia	ALP CACh	1
Academia de Práctica Forense	ALP AB	8
Recursos Documentales sobre Minería	ALP MIN	11
Universidad de San Francisco Xavier	ALP U	19
Reales Cédulas	ALP RC	41
Expedientes Coloniales	ALP EC	43
	TOTAL	**123**

Fuente: Elaboración Propia (2022).

Respecto a las Colecciones y/o Archivos Particulares, se ha realizado el préstamo de un total de 278 documentos, siendo la colección más requerida la de Adolfo Costa du Rels. A continuación, se detallan los datos de los documentos entregados a este grupo.

Cuadro 6. Cantidad de documentos consultados de Colecciones y/o Archivos Particulares en Servicio de Referencia Archivística del ABNB durante el 2021

COLECCIONES Y ARCHIVOS PARTICULARES	CÓDIGO DE REF.	CANT. DOCS. SOLICITADOS
Gunnar Mendoza Loza	GML	1
Antiguos Raros y Curiosos	ARC	2

Familia Mujía	MUJÍA	2
Documentos de Dirección	DIR	4
Eduardo Caba Balsalia	CABA	12
Manuscritos de Gabriel René Moreno	MSS GRM	12
Piezas Sueltas	PS	13
Iglesia Catedral de La Plata	MÚSICA	28
Guillermo Lora Escobar	GLE	47
Pedro Ximénez Abrill Tirado	PXAT	50
Adolfo Costa du Rels	ACR	107
	TOTAL	**278**

Fuente: Elaboración Propia (2022).

Durante el año 2021 se solicitó la digitalización de un total de 45.594 imágenes de documentos de Archivo por usuarios externos en el Servicio de Referencia Archivística del ABNB. De ese total se han distribuido de acuerdo al tipo de reprografía que la unidad de Archivo ofrece a los usuarios, en la siguiente tabla y gráfica se visualiza esta información.

Cuadro 7. Cantidad de reprografías solicitadas en Servicio de Referencia Archivística del ABNB durante el 2021

TIPO DE REPROGRAFÍA OFRECIDA POR SU USO	CANTIDAD
Académico	45000
Legalización	500
Edición académica	94
Comercial	0
TOTAL	45594

Fuente: Elaboración propia (2022).

7. CONSIDERACIONES FINALES

El estudio de usuarios en el Servicio de Referencia Archivística del ABNB, proporciona información útil para la planificación y el mejoramiento de los servicios ofertados. Muestra de ello son los datos que permiten concluir lo siguiente:

El estudio ha permitido analizar el perfil de 348 usuarios externos y 35 usuarios internos, durante el año 2021, habiendo identificado el tipo de usuarios, el género, la nacionalidad, el oficio, entre otras variables que nos permiten conocer con precisión sus principales características.

A través de las encuestas desarrolladas en la presente investigación se han identificado las necesidades de los usuarios en cuanto a los servicios y productos ofrecidos en el Servicio de Referencia Archivística del ABNB, mismas que han sido detalladas en el respectivo epígrafe.

Asimismo, se han identificado las necesidades de información de los usuarios a través de los formularios llenados por ellos mismos, llegando a determinar cuáles son los documentos más solicitados para priorizarlos en cuanto a su procesamiento técnico archivístico y que su acceso sea más eficiente, permitiendo incluirlos en los planes anuales de restauración y digitalización.

En cuanto a la demanda de los usuarios sobre los servicios y productos ofertados, las valoraciones son positivas y en las sugerencias resaltan el mejorar el proceso de reprografías y reducir el costo de las digitalizaciones.

Referente a determinar el grado de satisfacción de los usuarios externos con los servicios y productos ofrecidos, estos tienen una valoración general de estar muy satisfechos, dando lugar a que la atención debe mantener este nivel y considerar la mejora continua para que los mencionados servicios sean de calidad. En cuanto a los usuarios internos del ABNB, se encuentran satisfechos en el cargo ocupado, ya que tienen los objetivos y responsabilidades claras, cuentan con la información oportuna y adecuada para el desarrollo de sus funciones, y están satisfechos con los recursos, herramientas e instrumentos proveídos por la Entidad para lograr un buen desempeño en su cargo.

El personal encargado del Servicio de Referencia Archivística del ABNB, debe continuar con el correcto cuidado en el manejo de la información de los formularios utilizados, para que, en el momento de procesar la información, se reflejen verídicamente los datos y estos coadyuven en la mejora de los servicios ofertados.

Es necesario realizar un control de calidad de la información referente a los usuarios externos e internos, para que los datos estén disponibles de manera eficaz y eficiente.

En cuanto a la difusión del patrimonio documental que resguarda y de los servicios que ofrece el ABNB, se debe continuar con la actualización de la información en el sitio web sobre los diferentes instrumentos de descripción y su catálogo en línea, como una medida para el acceso a la información y la formación de los usuarios y la ciudadanía en general.

Con el fin de ampliar la gama de recursos documentales para la consulta y préstamo, se debe valorar el incluir en la página Web un apartado en donde se les comunique a los usuarios del Servicio de Referencia Archivística del ABNB, los nuevos fondos adquiridos, donados o transferidos al Archivo del ABNB.

Continuar con la difusión del patrimonio documental que custodia y de las actividades que realiza, así como de visitas guiadas, exposiciones temporales, convocatorias, etc., a través de diferentes medios de comunicación tales como redes sociales y por cualquier otro medio oficial disponible.

Determinar los mecanismos y estrategias de mejora continua para aquellas variables analizadas en el estudio directo e indirecto de usuarios que presentan porcentajes mínimos de frecuencia y que son de importancia para la institución con el objetivo de incrementar la satisfacción y la cantidad de usuarios al ABNB.

8. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Alberch, R., Boix, L., Navarro, N., & Vela, S. (2001). *Archivos y Cultura: manual de dinamización.* España: TREA S.L.

Allendez Sullivan, P., & Puente, M. d. (2013). *Los estudios de usuarios en los archivos.* Buenos Aires: Consultora de Ciencias de la Información.

Archivo y Biblioteca Nacionales de Bolivia. (Inédito). Reglamento. *Sala de Servicio de Referencia Archivística del ABNB*. Sucre. Obtenido de https://www.archivoybibliotecanacionales.org.bo/images/contenido/Inicio/ReglamentoSalaDeInvestigacion/ReglamentoModificado.pdf

Barnadas, J. (2002). *Diccionario Histórico de Bolivia.* Sucre: Grupo de Estudios Históricos.

Bustamante Paco, S. (2018). Estado del arte de estudios de usuarios en Archivos Públicos de Bolivia. Base para el diseño de productos y servicios de información. *Fuentes, XII* (56), 26-33.

Calva González, J. (2009). *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información.* México: Universidad Autónoma de México. Obtenido de https://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/329/9/978-607-02-0575-0.pdf

Fundación Cultural del Banco Central de Bolivia - Archivo y Biblioteca Nacionales de Bolivia. (2008). *Archivo y Biblioteca Nacionales de Bolivia: Una Historia en Común 1825-1943.* Sucre: Tupac Katari.

Hernández, R., & Fernández C. Baptista, P. (2015). *Libro Metodología de la investigación* (Sexta ed.). Mcgraw-Hill - Interamericana Editores.

Jaén García, L. F. (2021). Los demandantes de los documentos de archivo. *Informatio. Revista del Instituto de Información de la Facultad de Información y Comunicación, 26*(2), 132-164. Obtenido de https://doi.org/10.35643/Info.26.2.7

Jaén García, L.F. (2010). Metodología para la realización de estudios de usuarios en archivos. *Códices*, vol. 6, n. 1, pp. 89-99. Obtenido de http://eprints.rclis.org/20229/

Jaén García, L. F. (2006). La Aplicabilidad de los Estudios de Usuarios en los Archivos: el caso de los archivos históricos. *Códice, 2*(1), 45-52. Obtenido de http://eprints.rclis.org/20302/

López Herrera, C. (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/sistemas_informacion_documentacion/48

Martín Moreno, C. (2007). Metodología de investigación en estudios de usuarios. *Revista General de Información y Documentación* (2), 129-149. doi: ISSN: 1132-1873

Mejía, M. (1999). Formación de Usuarios de Archivos. *ALA Revista de la Asociación Latinoamericana de Archivos* (22), 44-49.

Mortis Lozoya, S. V., Rosas Jiménez, R. Y., & Chaires Flores, E. K. (s.f.). *Paradigma de Investigación Cuantitativa.* Recuperado el 06 de 12 de 2022, de Instituto Tecnológico de Sonora: http://biblioteca.itson.mx/oa/educacion/oa3/paradigmas_investigacion_cuantitativa/index.htm

Stefan, D. (28 de 02 de 2017). *Ventajas y desventajas de los cuestionarios*. Recuperado el 06 de 12 de 2022, de Pointerpro: https://pointerpro.com/es/blog/9-ventajas-y-desventajas-de-los-cuestionarios/