

La satisfacción de usuarios en los Archivos Históricos Universitarios en México: un estudio de casos

JUAN MIGUEL CASTILLO FONSECA
Universidad Autónoma de San Luis Potosí, México

INTRODUCCIÓN

A pesar de contener la memoria institucional, las vivencias y la interacción con la sociedad, los archivos históricos universitarios son poco estudiados, particularmente en lo relacionado a los usuarios, por lo que es difícil saber cuáles son las necesidades, comportamiento y satisfacción de sus usuarios, por lo que estos temas son una oportunidad de investigación en el país.

Para plantear la problemática en este tema, se desarrollaron los siguientes cuestionamientos:

1.- ¿Cuáles son las necesidades de información de los usuarios de los archivos históricos universitarios de la UNAM y la UASLP, específicamente de su Centro de Documentación Histórica Licenciado Rafael Montejano y Aguiñaga (CDHRMA)?

2.- ¿Los archivos históricos universitarios de la UNAM y la UASLP (CDHRMA) satisfacen las necesidades de información de sus usuarios?

3.- ¿El nivel de satisfacción de los usuarios de los archivos históricos de la UNAM y la UASLP (CDHRMA) tiene relación directa con las instalaciones, el archivista, las TIC, el presupuesto, la estructura

organizacional, los contenidos de los fondos documentales, la organización documental, los instrumentos de descripción empleados, los mecanismos de difusión y los servicios que brindan?

El objetivo del trabajo fue identificar las necesidades de información de los usuarios de los Archivos Históricos universitarios de la UNAM y la UASLP (CDHRMA)

Medir la satisfacción de usuarios en los archivos históricos universitarios de la UNAM y de la UASLP (CDHRMA) considerando su relación con el local, el archivista, las TIC, el presupuesto, la estructura organizacional, los contenidos de los fondos documentales, la organización documental, los instrumentos de descripción empleados, los mecanismos de difusión y los servicios que brindan.

El periodo de la investigación se realizó durante el segundo semestre del 2018.

La población de estudio fue de 143 usuarios en el Archivo Histórico de la UNAM y 34 en el Archivo Histórico de la UASLP (CDHRMA). 177 usuarios en total de donde se recolectaron las fichas de registro.

La hipótesis del trabajo consistió en determinar si el nivel de satisfacción de los usuarios de los archivos históricos es muy bajo debido a la carencia de servicios que prestan los archivos y esto puede deberse a la falta de organización documental del archivo histórico.

La metodología empleada en esta investigación se basa en:

1. El análisis de fuentes documentales.
2. La aplicación de un método mixto, con enfoque cuantitativo y cualitativo.
3. El uso de técnicas como la aplicación del diagnóstico archivístico y la encuesta.
4. La aplicación de instrumentos como el formato de diagnóstico y el cuestionario.

Con la finalidad de conocer el estado del arte en relación con la satisfacción de usuarios en archivos históricos universitarios, se realizó un estudio de fuentes documentales en donde se localizó lo siguiente:

ANÁLISIS DE FUENTES DOCUMENTALES

Tabla 1. Análisis de bases de datos.

Bases de Datos	País	Total de fuentes
Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. ENBA	México	23
Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información (IIBI). UNAM	México	20
Dialnet	España	12
Centro de Información de Humanidades Bibliotecología y Psicología. UASLP	México	19
Universidad de La Salle (Sistema de Bibliotecas "SIBBILA")	Colombia	10
Universidad Nacional de Córdoba	Argentina	3
Comunidad Universitaria de Unidades de Información Especializadas en Ciencias Sociales	Costa Rica	1
Total	7	88

Gráfica 1. Bases de datos

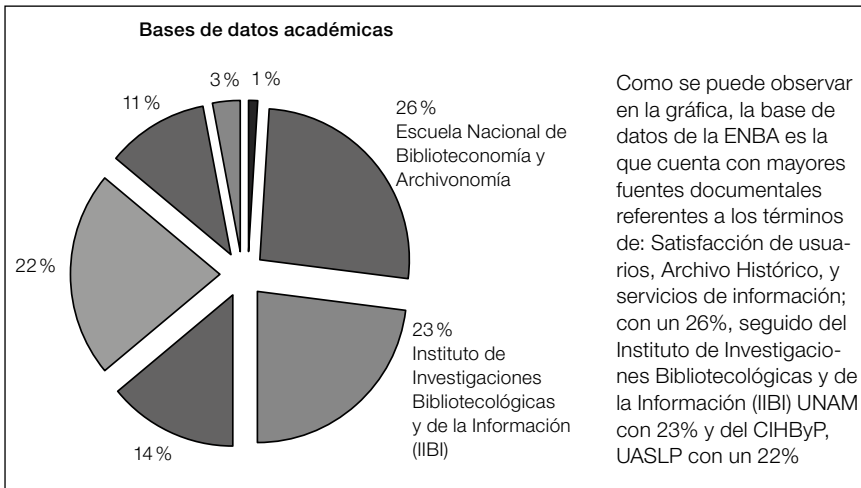


Tabla 2. Búsqueda: Satisfacción de usuarios

Años: 2013-2018	Tesis	Artículos	Libros	Total
Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía	8	1	1	10
Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información. UNAM.	8	0	2	10
Dialnet	1	4	0	5
Centro de Información de Humanidades, Bibliotecología y Psicología. UASLP	6	0	1	7
Universidad de La Salle (Sistema de Bibliotecas "SIBBILA")	0	0	3	3
Universidad nacional de Córdoba	0	0	0	0
Comunidad Universitaria de Unidades de Información especializadas en Ciencias Sociales	0	0	0	0
Total	23	5	7	35

Gráfica 2. Satisfacción de usuarios

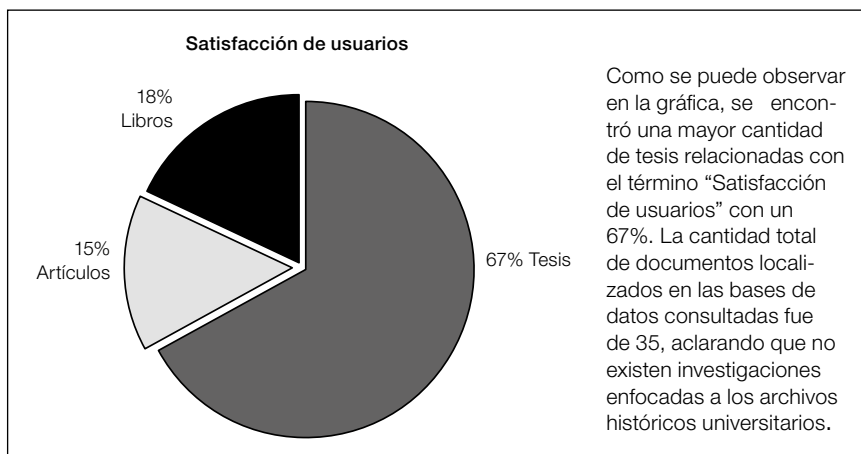


Tabla 3. Búsqueda. Archivo histórico.

Años: 2013-2018	Tesis	Artículos	Libros	Total
Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía	7	1	0	8
Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información. UNAM	6	0	0	6
Dialnet	1	2	0	3
Centro de Información de Humanidades, Bibliotecología y Psicología. UASLP	7	0	0	7
Universidad de La Salle (Sistema de Bibliotecas "SIBBILA")	0	1	0	1
Universidad Nacional de Córdoba	0	0	2	2
Comunidad Universitaria de Unidades de Información especializadas en Ciencias Sociales	0	1	0	1
Total:	21	5	2	28

Gráfica 3. Archivo histórico

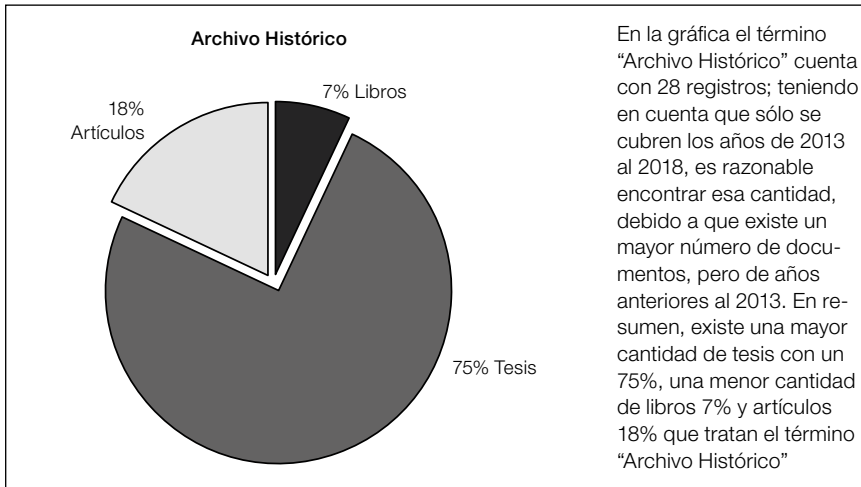
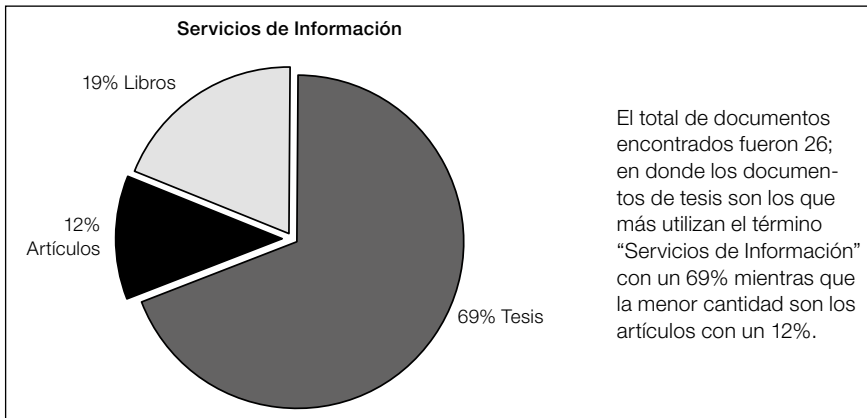


Tabla 4. Búsqueda: Servicios de información.

Años: 2013-2018	Tesis	Artículos	Libros	Total
Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía	5	0	0	5
Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información. UNAM	3	0	2	5
Dialnet	1	3	0	4
Centro de Información de Humanidades, Bibliotecología y Psicología. UASLP.	3	0	2	5
Universidad de La Salle (Sistema de Bibliotecas "SIBBILA")	4	0	2	6
Universidad Nacional de Córdoba	0	0	1	1
Comunidad Universitaria de Unidades de Información Especializadas en Ciencias Sociales	0	0	0	0
Total:	16	3	7	26

Gráfica 4. Servicios de información



MARCO JURÍDICO RELATIVO A LOS ARCHIVOS HISTÓRICOS

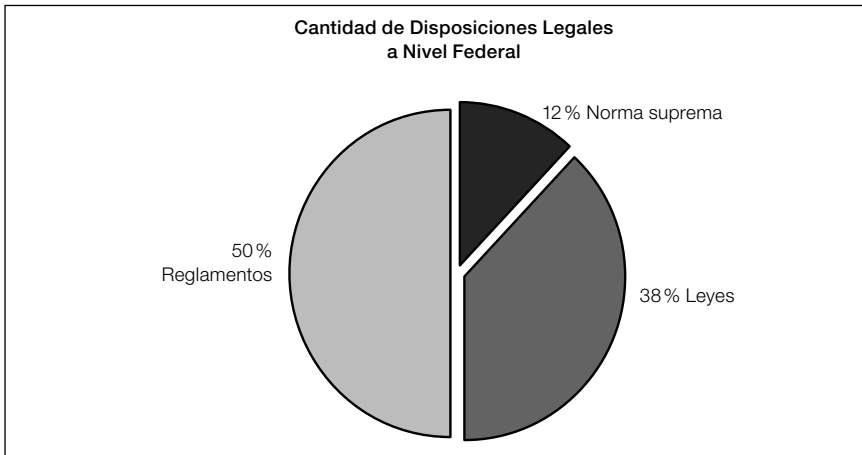
Tabla 5. Marco jurídico.

Leyes, acuerdos y reglamentos	Fecha
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	12 de abril de 2019
Ley General sobre monumentos y zonas arqueológicas, artísticos e históricos	16 de febrero de 2018
Ley General de Transparencia y Acceso a la Información	4 de mayo de 2015
Ley General de Archivos	15 de junio de 2018
Estatuto Orgánico del Archivo General de la Nación	6 de octubre de 2014
Reglamento de la Ley Federal sobre monumentos y zonas arqueológicas, artísticos e históricos	8 de julio de 2015
Reglamento General de Archivos	29 de junio de 1994
Reglamento de la Ley General de la Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental	8 de mayo de 2018

Cuadro 1. Resumen Marco jurídico

Disposiciones Legales	
Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos	1
Leyes	3
Reglamentos y estatutos	4
Total	8

Gráfica. 5. Disposiciones legales



ANTECEDENTES GENERALES DE LA SATISFACCIÓN DE USUARIOS

De acuerdo con lo señalado por Hernández (2011, 352), la frase satisfacción de usuarios aparece en la década de 1970, y poco a poco se ha concebido como una de las formas básicas de la evaluación general de las unidades de información.

La misma autora Hernández (2011, 352) señala que, a finales de esa década, White resalta ya la relevancia de la satisfacción, pues señala como propósito fundamental de la evaluación

La maximización del uso de la información, lo que: [...] enfatiza la diseminación más que el almacenamiento; la satisfacción del usuario antes que la del bibliotecario; el alcance más que el estudio, y, en general, la actividad antes que la pasividad (White 1978, 79).

También relaciona el inicio y estudio de la evaluación de colecciones desde Lancaster (1995), en donde el tema comienza a tratarse desde la década de los años sesenta del siglo pasado.

Entonces el concepto “satisfacción del usuario” adquiere un notable relieve en el ámbito de la biblioteconomía en la época de los años ochenta, tal como lo refleja la literatura profesional. Habitualmente aparece unido a otros dos términos que han entrado con fuerza similar: la calidad y la evaluación.

Desde entonces, estos conceptos se han ido adaptando poco a poco en organizaciones como hospitales, bancos y también en instancias gubernamentales, como los ministerios. Los tres elementos se presentan consecutivamente, es decir, se efectúa la evaluación para poder aplicar la calidad y conseguir con ello la satisfacción del usuario.

LOS ARCHIVOS HISTÓRICOS UNIVERSITARIOS

El Archivo Histórico de la UNAM (AHUNAM) fue creado por el doctor Ignacio Chávez en 1964 con el objeto de resguardar la memoria institucional. Quedó incorporado al Centro de Estudios Sobre la Universidad (CESU) cuando se constituyó en 1976; es pues un elemento central en la identidad de la dependencia. Desde sus inicios, y en razón con el prestigio que como institución cultural tiene nuestra la UNAM, el AHUNAM alberga también un grupo de acervos particulares, los “incorporados”, de indudable valor histórico.

A partir del establecimiento del Acuerdo sobre protección, uso y conservación del patrimonio histórico de la UNAM, el CESU, a la postre Instituto de Investigaciones y Estudios sobre la Universidad (IIESU), tiene entre sus funciones básicas la de promover un sistema universitario de archivos que permita preservar la memoria de la universidad.

El Archivo Histórico de la UASLP fue creado en 1949, actualmente cuenta con documentos de carácter histórico y se aloja en el Centro de Documentación Histórica Rafael Montejano y Aguiñaga, en donde es el responsable del resguardo, conservación y difusión del acervo documental.

Imagen 1. Archivo histórico UNAM



Imagen 2. Centro de documentación UASLP

CENTRO DE DOCUMENTACIÓN HISTÓRICA
"Lic. Rafael Montejano y Aguiñaga"



El Centro de Documentación Histórica Rafael Montejano y Aguiñaga de la Universidad Autónoma de San Luis Potosí es la dependencia responsable del resguardo, conservación y difusión del acervo documental del Estado de San Luis Potosí.

Su objetivo principal es el de "conservar para difundir a la sociedad la memoria de nuestra Historia y del mundo a través del patrimonio documental".

Misión

Ofrecemos, preservamos y difundimos el conocimiento y los testimonios de la historia universal, potosina y universitaria, mediante un patrimonio bibliográfico y documental, coordinado por un equipo humano comprometido con el servicio al público, para contribuir con los fines de nuestra universidad.

Visión

Difundir el patrimonio bibliográfico y documental, a través de las tecnologías, en un espacio multifuncional.

METODOLOGÍA

Antes de conocer la satisfacción del usuario era necesario conocer la necesidad de información, por lo cual este trabajo utilizó varias metodologías para poder comparar y obtener los resultados esperados.

- A) Elementos que se consideraron en el estudio de necesidades del usuario.
 - 1) Con qué actualidad requiere la información de los documentos que necesita.
 - 2) Cuál es el tema actual que utiliza en su investigación.
 - 3) Hacia dónde se enfoca la información que requiere (Personaje, fenómeno o asunto en particular).
 - 4) Grado máximo de estudios.
 - 5) Cuál es su área de conocimiento.
- B) Aplicación del diagnóstico archivístico.

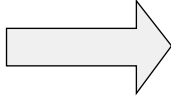
Para conocer la situación en los archivos históricos, se desarrolló un instrumento denominado diagnóstico archivístico, el cual permitió identificar la situación de cada archivo. Los elementos que se consideraron fueron los siguientes:

- A) Instalaciones.
- B) Archivista.
- C) TIC.
- D) Estructura organizacional.
- E) Los contenidos de los fondos documentales.
- F) La organización documental.
- G) Los instrumentos de descripción archivística.
- H) Los mecanismos de difusión.
- D) Los servicios que brindan.

Respecto a la satisfacción, se tomaron consideraciones de corte teórico, principalmente criterios referentes a cómo los usuarios perciben el servicio y otros criterios para valorar la satisfacción.

C). Criterios empleados para la aplicación de la Encuesta sobre satisfacción de usuarios, respecto a la información. (Calva 2009)

- A) El tiempo.
- B) La pertinencia.
- C) La relevancia.
- D) La precisión.
- E) La recopilación.
- F) Valoración de la satisfacción.
- G) Uso de la información



C). Criterios que se consideraron, según Oscar Ocampo (2011), la satisfacción se valora de esta manera:

- “1. Muy insatisfactorio.
- 2. Insatisfactorio.
- 3. Moderadamente satisfactorio.
- 4. Satisfactorio.
- 5. Muy satisfactorio.”

RESULTADOS OBTENIDOS

- A) Necesidades de información.

Tabla 6. Actualidad de los documentos

Actualidad de los documentos	UASLP	Porcentaje	UNAM	Porcentaje	Total
SIGLO XVI			1	.7 %.	1
SIGLO VII			1	.7 %	1
SIGLO XVIII			1	.7 %	1
SIGLO XIX	1	3 %	13	9 %	114
SIGLO XX	33	97 %	127	88.8 %	160
Totales	34	100 %	143	100 %	177

En la tabla anterior se puede observar que la búsqueda que realizan los usuarios esta más orientada a documentos recientes o actuales.

Tabla 7. Usuarios

Usuarios	UASLP	Porcentaje	UNAM	Porcentaje	Totales
Historiadores	17	50 %	82	57 %	99
Otras áreas	17	50 %	61	43 %	78
Total	34	100 %	143	100 %	177

En la tabla anterior observamos que en ambas instituciones los historiadores rebasan el 50% en las consultas que hacen en los archivos históricos.

Tabla 8. Grados académicos de los usuarios

Grados Académicos	UASLP	Porcentaje	UNAM	Porcentaje	Total
Estudiante	7	21%	36	25 %.	43
Pasante	2	6 %	12	8 %	14
Licenciado	14	52%	71	51 %	89
Maestría	16	21 %	22	15 %	29
Doctorado	6	20 %	2	1 %	2
Totales	34	100 %	143	100 %	177

En la tabla anterior se observa que los grados académicos de usuarios que consultan los archivos históricos en su mayoría son licenciados.

Tabla 9. Tipo de necesidad de información

Tipo de necesidad de Información	UASLP	Porcentaje	UNAM	Porcentaje	Totales
Enfocada a un fenómeno o asunto en particular	31	91 %	82	57 %	99
Enfocada a un personaje o autor	3	9 %	61	43 %	78
Totales	34	100 %	143	100 %	177

De acuerdo con la tabla anterior, se puede observar que la mayoría de los usuarios en los archivos históricos se enfoca más hacia un fenómeno o asunto en particular.

Tabla 10. Área de conocimiento de los usuarios de la UASLP

Grado Académico. UASLP	Núm.	Áreas de Conocimiento
Estudiante 20%	5	Historia, matemáticas, administración, archivística, bibliotecología
Pasantes 6%	2	Ciencias políticas, bibliotecología, archivística, historia
Licenciatura 52%	16	Administración, filología, historia, biología, medicina, ciencias sociales, ciencias de la comunicación, ingeniería, química, derecho, antropología
Maestría 20%	5	Historia, ciencias sociales, archivística
Doctorado 2%	6	Historia, ciencias sociales
Totales	34	

De acuerdo con la tabla anterior, se observa que la mayor parte de usuarios en la UASLP se agrupan en el área de conocimiento de las ciencias sociales, administrativas y humanidades.

Tabla 11. Área de conocimiento de los usuarios de la UNAM

Grado Académico. UNAM	Núm.	Áreas de Conocimiento
Estudiante 23%	33	Antropología, archivística, bibliotecología, ciencias políticas, educación preescolar, filología, historia, pedagogía
Pasantes 8%	12	Comunicación y periodismo, historia, pedagogía, archivística, arqueología, bibliotecología, ciencias políticas, medicina.

Licenciatura 51%	70	Bibliotecología, artes visuales, ciencias de la comunicación, derecho, historia, pedagogía, sociología, psiquiatría, antropología, filosofía, museología, periodismo, química, médico cirujano, médico veterinario.
Maestría 15 %	22	Geografía, historia, lenguas e historia española, psicología, ciencias sociales.
Doctorado 2%	6	Geografía, ciencias políticas.
Totales	143	

En relación con la tabla anterior, se observa que la mayor parte de usuarios en la UNAM se agrupan en el área de conocimiento de las ciencias sociales, administrativas y humanidades.

B) Diagnóstico archivístico

Tabla 12. Elementos de comparación entre la UNAM y la UASLP: Instalaciones, archivista, TIC y estructura organizacional.

UNAM	Instalaciones	Archivista	TIC	Estructura organizacional
	Respecto a las instalaciones de la UNAM, se encuentran en el segundo piso del IIESU, cuenta con una sala de consulta, con pocas mesas de trabajo y con mobiliario muy viejo.	Existe buena atención por parte del especialista en archivos, orienta y es amable	No cuenta con equipos actualizados para los usuarios, las condiciones son obsoletas. A pesar de que usan las redes sociales para difundir información.	Cuenta con una estructura organizacional que describe las áreas que conforman el IIESU.

Usuarios y archivos...

UASLP	Instalaciones	Archivista	TIC	Estructura organizacional
	Se encuentran en un edificio antiguo, cuentan con una sala de consulta con pocos recursos, pocas mesas.	No existe buena atención, porque todo lo que se quiera investigar, tiene que pasar por autorización de la directora, lo cual es incómodo para los usuarios.	No cuentan con equipos en el área para usuarios, usan redes sociales controladas por el director del archivo.	Cuenta con una estructura organizacional que describe las áreas que conforman el Archivo Histórico de la UASLP

En la tabla anterior, se describe y compara las instalaciones en donde se encuentran los archivos, el servicio que se presta, si usan tecnología y si cuentan con alguna estructura organizacional, esto con la finalidad de dar una referencia de cómo se encuentran cada uno de ellos, de acuerdo con el diagnóstico archivístico realizado.

Tabla 12. Elementos de comparación entre la UNAM y la UASLP: Contenidos de los fondos documentales, organización documental, instrumentos de descripción archivística, mecanismos de difusión, servicios que brindan.

UNAM	Contenidos de fondos documentales	Organización documental	Instrumentos de descripción archivística	Mecanismos de difusión	Servicios que brindan
	Los contenidos de los fondos documentales se basan en órganos de gobierno, dependencias, entidades académicas, boletines, hemerografía, personajes, periodos de la historia de México	Se han organizado cerca del 75% por ciento de los fondos y colecciones recibidas, pero aun así hacen falta los archivistas	Instrumentos descriptivos impresos (guías, inventarios y catálogos). No se encuentran terminados en su totalidad.	Publicaciones y boletín. Redes sociales principalmente en face	Asesoría, reprografía y visitas guiadas. Consulta en Línea

UASLP	Contenidos de fondos documentales	Organización documental	Instrumentos de descripción archivística	Mecanismos de difusión	Servicios que brindan
	Tratan en sus colecciones y fondos sobre, monumentos históricos, patrimonio cultural tangible, patrimonio documental, fondo antiguo, fondo moderno, colección de bibliografía potosina, colección general, repositorio del fondo reservado, colecciones y fondos especiales	Tienen un 65% de fondos y colecciones organizadas	No cuentan con instrumentos terminados en su totalidad.	Solo cuentan con una página en <i>Face Book</i>	Servicio interno de préstamo, fotocopiado y digitalización, cursos internos, visitas guiadas, orientación para consulta. No tienen consulta en línea

Respecto a la tabla anterior, se describe y compara los contenidos que posee cada fondo documental, su organización (procesos archivísticos), sus instrumentos de descripción archivísticos, los mecanismos de difusión que emplean y los servicios que brindan a los usuarios.

C) Satisfacción de usuarios.

Tabla 13. Satisfacción de usuarios en la UNAM

UNAM	Muy insatisfactorio	Insatisfecho	Modera- damente satisfactorio	Satisfac- torio	Muy satisfactorio	Total
Tiempo	5	10	15	87	26	143
Pertinencia	6	5	77	25	30	143
Precisión	11	5	88	33	8	143
Recopila- ción	24	18	61	19	21	143

Usuarios y archivos...

Valoración de la satisfacción	5	15	24	81	18	143
Uso de la información	7	4	22	23	84	143

En relación con la tabla anterior, de acuerdo con la satisfacción de usuarios en la UNAM, la mayoría de los usuarios se encuentra desde moderadamente satisfactorio, satisfactorio y muy satisfactorio, lo cual implica que los usuarios se sienten moderadamente cómodos en la atención recibida, respecto al tiempo, la pertinencia de la información que reciben, la precisión, la recopilación, la valoración de la satisfacción y el uso de la información.

Tabla 14. Satisfacción de usuarios en la UASLP

UASLP	Muy insatisfactorio	Insatisfecho	Moderadamente satisfactorio	Satisfactorio	Muy satisfactorio	Total
Tiempo	21	5	4	3	1	34
Pertinencia	5	17	6	4	1	34
Precisión	7	8	11	5	3	34
Recopilación	3	4	12	13	2	34
Valoración de la satisfacción	18	7	3	2	4	34
Uso de la información	4	5	18	3	4	34

En relación con la tabla anterior, de acuerdo con la satisfacción de usuarios en la UASLP, la mayoría de los usuarios se encuentra desde muy insatisfactorio e insatisfecho, lo cual implica que los usuarios se sienten muy incómodos en la atención recibida, respecto al tiempo, la pertinencia de la información que reciben, la precisión, la recopilación, la valoración de la satisfacción y el uso de la información.

CONCLUSIONES

1. Los estudios de necesidades de información, comportamiento y satisfacción de usuarios en archivos históricos universitarios son escasos, inclusive las mismas entidades archivísticas no desarrollan sus propios estudios de ninguna índole para autoevaluarse. Por lo anterior esta es un área de oportunidad en la archivística mexicana.
2. El uso del modelo NEIN es vital para el desarrollo teórico y entendimiento sobre los usuarios de la información en los archivos.
3. Este trabajo permitió aplicar una serie de métodos, técnicas e instrumentos, que arrojan mucha información, que permitirá avanzar hacia una mejora continua en los archivos históricos universitarios en México.
4. Los archivos de cualquier índole, administrativos (Gestión, trámite, activos, primarios o de concentración, secundarios, semiactivos, especiales, entre otras denominaciones) y los archivos históricos, cuentan con usuarios de la información a lo largo del ciclo vital del documento, lo cual amplía las opciones de estudio en estos espacios.
5. Respecto a la hipótesis planteada podemos señalar que efectivamente el nivel de satisfacción de los usuarios de los archivos históricos es medianamente bajo debido a la carencia de servicios que prestan los archivos por la falta de organización documental del archivo histórico y el estado de sus instalaciones.

BIBLIOGRAFÍA

- Archivo General de la Nación. *Normatividad Archivística*. A. G. N. 1996. Secretaría de Gobernación. México. 155.
- Arévalo Jordán, Víctor Hugo. 2003. *Diccionario de términos archivísticos*. Santa Fé, Argentina. 240. (Consultado 15 de mayo de 2018). <http://www.actiweb.es/itsam/archivo8.pdf>
- Artellano Jiménez, Julissa. 1999. *Estudio de las Necesidades de Información de la Comunidad del Centro Mascarones perteneciente al CELE-UNAM*. Tesis (Lic. en Bibliotecología). México: UNAM. Facultad de Filosofía y Letras.
- Buonocore, Domingo. 1976. *Diccionario de Bibliotecología: Términos Relativos a la Bibliotecología, Bibliografía, Archivología, Documentología, Tipografía y Materias afines*. 2da. Edición. Buenos Aires: Marymar. 452.
- Calva González, Juan José. 2001. *Análisis de las necesidades de información documental. Teoría y métodos*. Madrid: J.J. Calva González. Tesis (Doctor en Ciencias de la Información) Universidad Complutense de Madrid. Facultad de Ciencias de la Información,
- _____. 1998. "Las necesidades de información del usuario en la automatización de unidades de información". *Biblioteca Universitaria*. (Nueva época vol. 1, no.1, enero-junio). 5-14.
- _____. 2004. *Las necesidades de información. Fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. 286.
- _____. 1991. "Una aproximación a lo que son las necesidades de información". *Investigación bibliotecológica: Archivonomía, Bibliotecología e información*. (Vol. 5, no. 11, julio-diciembre). 33-38.

- Calva González, Juan José. 2009. *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información*. México. UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas, 52.
- Castillo Fonseca, Juan Miguel. 1996. #Archivos Históricos y Difusión”. *Memoria del 8°. Congreso Nacional de Archivos*. A. G. N. (Monterrey. N. León).
- Couture, Carol, Yves, Jean Rousseau. 1988. *Los Archivos en el Siglo XX*. México: Universidad de Montreal, Secretaría General de Servicio de Archivos; AGN. 434.
- Cruz Mundet, José Ramón. 2011. *Diccionario de Archivística: con equivalencias en inglés, francés, alemán, portugués, catalán, euskera y gallego*. Madrid; Alianza Editorial, 368.
- Cruz Mundet, José Ramón. 2005. *Manual de archivística. 6ª edición corregida y actualizada*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez: Pirámide. 413.
- ECURED. 2018. *Conocimiento con todos y para todos. Usuario (Informática)*. [http://www.ecured.cu/Usuario_\(Inform%C3%A1tica\)](http://www.ecured.cu/Usuario_(Inform%C3%A1tica)) (Consultado 10 de mayo de 2018).
- Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. ENBA 1980. *Glosario de terminología archivística y de ciertas expresiones de administración*. México: Secretaría de Educación Pública, Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía, 121.
- Fulton, C. 1991. “Humanist as information users: a review of the literature”. *Australian academic and research libraries*. (Vol.22, No.3).188-197.
- Hartmann, J. 1995. “Information needs of anthropologists” *Behavioral and social science librarian ship*. (Vol. 13, no.2). 13-34.

- Hernández Salazar, Patricia. 2006. "El usuario de la información", *Servicios bibliotecarios*. México: Facultad de Filosofía y Letras; Dirección General de Asuntos del Personal Académico. 209-227.
- Hernández Salazar, Patricia. 2011. "La importancia de la satisfacción del usuario". *Documentación de las Ciencias de la Información*. (vol. 34). 349-368.
- Heredia Herrera, Antonia. 1989. *Archivística General: Teoría y Práctica*. 4ª ed. Sevilla, España: Diputación Provincial, <https://docs.google.com/file/d/0B3o3DR4oBBdIUUIyb0VEbXkxQ0U/edit> (Consultado 13 de mayo de 2018).
- Izquierdo Alonso, Mónica. 1999- "Una aproximación interdisciplinar al estudio del usuario de información: bases conceptuales y metodológicas". *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*. (v. 13, n. 26, ene. 1999). <http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/3902> (Consultado 22 de mayo de 2018).
- Lancaster, F.W. 1995. "The evaluation of library services: a concise review of the existing literature". *Investigación Bibliotecológica: archivonomía, bibliotecología e información*, (vol. 9, 18, enero-junio: 25-37.
- León Urquiza, Norma. 1992. *Detección de las necesidades de información de la comunidad académica de Chile*. Santiago: Comisión de Asesores de Bibliotecas y documentación,
- Lodolini, Elio. 1993. *Archivística. Principios y Problemas*. Asociación Española de Archiveros, Bibliotecarios, Museólogos y Documentalistas. Madrid. Editorial la Muralla. 358.
- López Jaramillo, Ana María del Pilar. 2000. "Necesidades y Comportamiento Informativo en los Investigadores del CCyDEL" (Informe Académico). México: UNAM. Facultad de Filosofía y Letras.

- Mendoza Estrada, Soledad Yanet. 2018. *Guía de términos archivísticos para los archivos de trámite, concentración e históricos*. (Tesis de licenciatura en Archivonomía) México: Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía. <http://www.bibliotecaenba.sep.gob.mx/tesis/5.pdf> (Consultado: 25 de mayo de 2018)
- México. AGN. 2018. *Ley General de Archivos*. *Diario Oficial de la Federación*. México,
- México. IFAI. 2015. *Ley General de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental*. *Diario Oficial de la Federación*. 4 de mayo de 2015.
- Miranda Conde, María del Carmen. 1999. *Las Necesidades de Información de las pequeñas empresas de Comercio Exterior asociadas a la Cámara Nacional de Comercio de la Ciudad de México*. (Tesis Lic. en Bibliotecología). México: UNAM. Facultad de Filosofía y Letras. 103.
- Navarro Bonilla. Diego. 2001. "El servicio de Referencia Archivístico: Retos y oportunidades." *Revista Española de Documentación Científica*. (Vol.24. No. 2). 178-197.
- Núñez Paula, Israel A. 2000. "Usos y definiciones de los términos relativos a los usuarios o clientes". *Revista Interamericana de bibliotecología*. (Vol.23 No.1-2 enero-diciembre). Colombia. 91-105.
- Ocampo Peña, Oscar. 2008. *Evaluación de la satisfacción de usuarios de los servicios de la biblioteca de la Universidad Pontificia de México: un estudio de caso*. (Tesis): Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía.
- Pérez Borges, Aylén; Suárez Alfonso, Amarilys. 2014. Características de los usuarios del Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación de la Universidad de Cienfuegos. *Biblios*. Perú: Julio Santillán Aldana, ed. Lima (núm. 54 Julio). 71-81.

- Rendón Giraldo, Nora Elena. 2000. "La Formación de usuarios de la Información: Una propuesta curricular". *Revista Interamericana de bibliotecología*. (Vol.23 No.1-2 Enero-Diciembre) Medellín, Colombia. 107-121.
- Rodríguez Luis, Iradía. 1990. "Estudio de las necesidades de información de los profesionales e investigadores en el Sistema Nacional de Salud". *Acta de Información científica y técnica*. (150, no. 1) 47-54.
- Rufeil, Martha Z. 2009. *Manual de teoría archivística y glosario*. Martha Z. Rufeil; con la colaboración de Aurora Ludueña. Córdoba: Brujas,. 249.
- Sanz Casado, Elías. 1994. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez. 288 p.
- Schellenberg, Theodore R. 1987. *Archivos modernos: Principios y técnicas*. (2^o ed. En español). México: Archivo General de la Nación, 434.
- Stieg, M. F. 1981. "The information of needs of historians". *College and research libraries*. (November) 549-561.
- Vázquez Murillo, Manuel. 1997. *Introducción a la Archivología. Guía de estudio*. Santa Fe de Bogotá, Colombia: Archivo General de la Nación de Colombia, Asociación Bonaerense de Archiveros-ABA. 124.
- White, T. 1978. Un marco para la evaluación de los procesos bibliotecarios. *Ciencia bibliotecaria*, (Dic. 1978. 2). 78-85.