

La formación sobre usuarios de la información en archivos: una mirada local

ELIZABETH GLADYS ASCENCIO JURADO
Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Perú

En el presente capítulo presentamos algunos aspectos de la formación sobre usuarios de la información en el Perú en dos niveles: Formación profesional no universitaria a cargo de la Escuela Nacional de Archivística (ENA) y la Formación profesional universitaria que ofrece la Universidad Católica Sedes Sapientiae. En ambos niveles se da énfasis en el tratamiento y conservación del documento sea en soporte de papel o digital, en desmedro del actor principal que hace uso del documento, como es, el usuario de la información.

La asignatura “Usuarios de la Información” en los programas de estudios de las instituciones dedicadas a la formación de los futuros archiveros en el Perú es importante y necesaria para desarrollar competencias que les permitan implementar mecanismos que faciliten el acceso al documento, tomando en consideración las características y necesidades de los usuarios.

LA FORMACIÓN ARCHIVÍSTICA EN EL PERÚ

La archivística es una disciplina que está considerada dentro de las Ciencias de la Información,¹ su quehacer fluye en el contexto de esta ciencia. Los archivos son muy importantes porque son signos de democracia y transparencia para los ciudadanos; y en estos tiempos, con el desarrollo de la tecnología, es posible la gestión y socialización de sus contenidos de forma masiva a través del Internet. En este contexto el desarrollo de políticas públicas de apoyo a los archivos y sus profesionales tiene una necesidad de permanente observación y vigilancia sobre su futuro. Buscar la colaboración académica y profesional para la construcción del pensamiento archivístico es parte de la visión prospectiva de la disciplina.²

En el Perú, la prospectiva de la disciplina se va construyendo por la profesionalización académica. Atrás van quedando los años de la práctica archivística basada unicamente en la experiencia del trabajo diario de ciudadanos que sólo tenían estudios secundarios, van dando paso a profesionales que habiendo terminado los estudios profesionales de una carrera a fin a nivel superior no lograron titularse y siguen estudios en la Escuela Nacional de Archivística. Otro grupo lo constituyen aquellos que siguen la carrera universitaria con estudios propios de la disciplina en la Universidad Católica Sedes Sapientiae para obtener el título profesional de Licenciado en Archivística y Gestión Documental.

La formación de los archiveros a través del tiempo en el Perú se evidencia en el aporte, directo o indirecto, en la legislación relacionada a la profesión, compuesta por la Norma General del Sistema Nacional de Archivos, la Ley del Sistema Nacional de Archivos, la creación de la Escuela Nacional de Archivística, así como por la sostenida capacitación del personal que labora en la administración pública y privada y que, como gremio, permanentemente vienen ofertando.

1 José Bernal "El archivista: un profesional de la información"

2 M. Paz Martin-Pozuelo "Prospectiva archivística...".

Revisando los documentos mediante los cuales se difunde las bondades de la carrera técnica en archivística, encontramos nociones, tales como:

En la actualidad, la profesión de archivero en el Perú tiene especial importancia, porque toda la documentación pública, privada, histórica o administrativa constituye el Patrimonio Documental del país, es decir “la memoria histórica de todos los peruanos”. De su contenido surge la identidad como nación y la razón de ser peruanos; además, en la documentación se fundamentan nuestros derechos ciudadanos y personales, y nuestros deberes como peruanos.³

La Escuela Nacional de Archivística (ENA) es la institución de educación superior no universitaria que forma a los archiveros en el Perú a nivel técnico. Es un órgano desconcentrado del Archivo General de la Nación (AGN), fue fundada en el año 1992, por Decreto Supremo 008-92-JUS, Reglamento de la Ley N°25393 y la Ley del Sistema Nacional de Archivos.

En el año 1995 inicia sus actividades académicas a nivel de estudios superiores no universitarios con el desarrollo de la Carrera Profesional Técnica en Archivística bajo la modalidad presencial de tres años, distribuido en tres módulos académicos (28 unidades didácticas específicas más nueve unidades de empleabilidad con un total de 127 créditos). Simultáneamente imparte cursos presenciales de un año y cursos virtuales programados por horas o seminarios de capacitación que tienen como público objetivo a las personas que trabajan en los diferentes archivos del país. Se da énfasis a ofertar el Curso Básico de Archivos con 80 horas de duración, el Curso Intermedio de Archivos de 240 horas y el Curso Avanzado de Archivos con 300 horas de duración. En la tabla 1 y la figura 1 se representan los cursos que se desarrollan en el programa anual y de tres años, respectivamente.

3 ENA. *Prospecto de Admisión*, 2019.

Usuarios y archivos...

Tabla 1. Programa anual archivístico 2019

CURSOS	HORAS
Los archivos y la Ley de Transparencia y Acceso a la Información	20
El Archivo de Gestión	20
Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Documentos y Archivos	20
Los Registros Médicos y los Archivos Clínicos	20
Curso Taller: Programa de Control de Documentos	20
Conservación Documental	20
Organización Documental	20
Curso Taller: Digitalización de documentos	20
Curso Taller: Transferencia y Eliminación de Documentos	20
Curso Básico de Archivos	80
Curso Básico de Archivos	80
Curso Básico de Archivos	80
Curso Básico de Archivos	80
Curso Básico de Archivos	80
Curso Intermedio de Archivos	240
Curso Avanzado de Archivos	300

Fuente: ENA, 2019, Elaboración propia

Figura 1. Programa de estudios Carrera profesional técnica en Archivística 2019

Unidades Didácticas	
Administración	Módulo I Gestión Organizativa del Centro de Archivos 960 horas
Recursos Humanos	
Gestión Logística	
Costos y Presupuestos	
Historia de las Instituciones Administrativas I	
Historia de las Instituciones Administrativas II	
Normalización Archivística	
Introducción a la Archivística	
Legislación Archivística	
Matemática	
Comunicación	Módulo II Gestión Documental y Archivística 944 horas
Informática	
Experiencias Formativas en Situaciones de Trabajo	
Gestión Documental I	
Gestión Documental II	
Organización Documental I	
Organización Documental II	
Selección Documental	
Descripción Documental	
Valoración Documental	
Fuentes Documentales	Módulo III Conservación y Restauración 1024 horas
Servicios Archivísticos	
Diplomática	
Historia del Arte	
Economía	
Investigación Científica	
Experiencias Formativas en Situaciones de Trabajo	
Conservación Documental I	
Conservación Documental II	
Reprografía	
Gestión de Archivos Electrónicos I	
Gestión de Archivos Electrónicos II	
Paleografía I	
Paleografía II	
Seguridad e Higiene Laboral	
Gestión de Riesgos	
Ecología y Medio Ambiente	
Deontología y Ética Profesional	
Formación y Orientación Laboral	
Experiencias Formativas en Situaciones de Trabajo	

Fuente: ENA. Malla curricular, 2019. Elaboración propia

La formación superior universitaria en archivística es ofrecida por la Universidad Católica Sedes Sapientiae (UCSS), la cual ejerce la enseñanza en el marco de la licencia otorgada por la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria (SUNEDU). Otorga los grados de Bachiller en Archivística y Gestión Documental y Licenciado en Archivística y Gestión Documental. La carrera tiene una duración de cinco años.⁴

El Programa de Estudios de Archivística y Gestión Documental forma parte de la Facultad de Ciencias de la Educación y Humanidades de la UCSS. El profesional licenciado que egresa de sus aulas organiza, describe, valora, conserva y sirve los documentos en soporte de papel y digital de los archivos de cada organización para que estén al alcance de la población a través de los servicios que implementen cada archivo. El egresado de la UCSS está capacitado para desempeñarse profesionalmente en la empresa privada y pública.

Las competencias para su desempeño profesional responden al siguiente perfil del egresado:

- Planifica, dirige, evalúa y controla el sistema de archivos institucional (SAI).
- Aplica los procesos técnicos archivísticos e implementa y mantiene el (SAI).
- Administra y controla la calidad de las tecnologías de información y comunicaciones y la automatización de los procesos y servicios archivísticos.
- Planifica, organiza, dirige y controla proyectos de desarrollo de tecnologías de información y comunicaciones aplicables a los documentos de archivo.
- Gerencia empresas dedicadas a la administración de archivos y su desarrollo mediante la aplicación de la tecnología informática.

4 UCSS Archivística y Gestión Documental.

- Protege, custodia y conserva el acervo documentario de las organizaciones donde se desempeña.⁵

Visto los programas de estudios no universitarios y universitarios en archivística en el Perú, identificamos que no brindan la asignatura Usuarios de la Información, con lo cual se evidencia que no existen contenidos que permitan estudiar a los usuarios, ni la interacción de estos con los archivos y con los archiveros en el país. Preocupante situación, más aun en estos tiempos, donde toda gestión está enfocada en los servicios de información al ciudadano, en la transparencia de la gestión pública, en el gobierno abierto, en los datos abiertos, entre otras tendencias del mundo globalizado en el cual nos desenvolvemos. Por todo esto, el acceso al documento preciso y oportuno por el usuario es de suma importancia.

Los usuarios deben ser estudiados porque son los actores sociales que presentan necesidades de información y estas cambian continuamente dependiendo de los factores internos o externos donde se desenvuelvan. Añadido a esto, los usuarios son cada vez más acuciosos y demandantes, por ello, desde la academia se debe facilitar la formación de los estudiantes sobre los usuarios de la información en archivos para que se estudien las teorías, modelos, estrategias y mecanismos para profundizar el conocimiento sobre este importante tema. La malla curricular de la UCSS también evidencia la ausencia del curso Usuarios de la Información.

LOS USUARIOS DE LA INFORMACIÓN

Usuario de la información es aquella persona que hace uso de la información para absolver o dar solución a sus inquietudes personales, profesionales o laborales, en ese sentido, todos somos usuarios de la información porque requerimos de esta, para desarrollar nuestras actividades diarias. Las instituciones o sistemas de información

5 *Idem*

que generan y difunden información son las principales proveedoras de este insumo, que al entregarlo con efectividad logran un usuario satisfecho dando valor agregado a su misión. Por ello, lograr una comunidad de usuarios identificada, formada y que sabe hacer uso de la información para lograr su propio desarrollo, debe ser la máxima aspiración de todos.

Dependiendo del contexto donde se desenvuelva, el usuario puede ser clasificado en diferentes tipos, la clasificación más recurrente en los archivos es identificarlos por usuarios internos y externos. El Archivo General de la Nación del Perú, por ejemplo, identifica a sus usuarios en dos tipos:

- Investigadores y estudiantes de nivel superior.
- Usuarios particulares que buscan información para satisfacer temas personales.

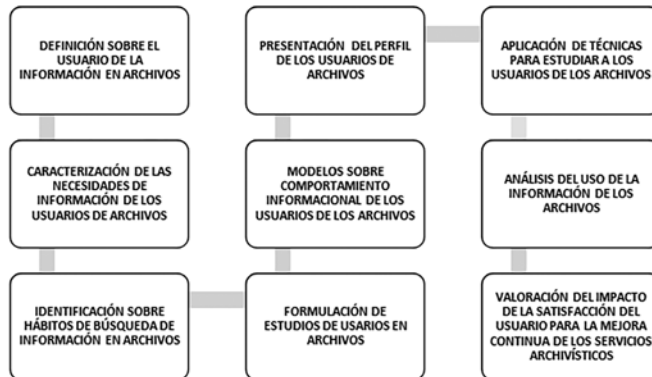
Sobre las características de cada uno de ellos se conoce poco en nuestro medio, no se ha identificado un estudio de usuarios de los archivos del Perú, no se conoce el perfil de sus usuarios, tampoco se tiene un inventario de las necesidades de información o un banco de datos. La comunidad de usuarios de los archivos en el Perú es poco estudiada en nuestro medio. Por las características y tipos de archivos que existen, se debe conocer a profundidad ¿qué información necesitan?, ¿cuándo buscan la información?, ¿en qué documentos buscan la información?, ¿prefieren los documentos impresos en papel o en formato digital?, ¿consultan archivos disponibles en la web?; en suma, ¿les satisface la información que encuentran en los archivos? y, en respuesta ¿Qué acciones realizan los archivos para lograr una cercanía con sus usuarios?

Para responder a éstas y otras interrogantes sobre los usuarios de los archivos se debe realizar sostenidamente estudios de usuarios en los archivos del país. El estudio de usuarios es un instrumento que direcciona las actividades de un archivo. El conjunto de datos obtenidos de los usuarios es la base para el análisis cualitativo y cuantitativo, se busca conocer los hábitos de información con

la aplicación de distintos métodos,⁶ además de analizar diferentes aspectos y características de la relación que se establece entre la información y el usuario.⁷

De acuerdo con lo señalado en el párrafo anterior, formar a los estudiantes de archivos sobre temáticas relacionadas con los usuarios de estas unidades de información es relevante, más aún, profundizar en modelos, métodos y técnicas que les permitan desarrollar estudios de usuarios de calidad. Plantear y formular cursos sobre usuarios de la información el programa de estudios de las instituciones que forman archiveros se torna una necesidad imperante ya que este aporta mucha información sobre las características y el comportamiento de los usuarios que acuden a ella. Con esto se espera que los usuarios estén más cerca a los archivos del país y puedan relacionar un documento para cada usuario, así como un usuario para cada documento del archivo. En el siguiente gráfico, se representa los contenidos básicos que debería facilitar un curso sobre usuarios de la información en archivos para el contexto peruano.

Figura 2. Contenidos básicos sobre formación de usuarios de la información en archivos



6 Elías Sanz *Manual de estudios de usuarios*.

7 Carmen Martín. *Metodología de investigación de usuarios*.

SERVICIOS ARCHIVÍSTICOS

La relación usuarios y servicios de información es biunívoca, no hay usuarios sin que requieran servicios ni servicios que se implementen sin pensar en los usuarios. En los archivos, como unidad de información de la disciplina archivística, deben gestionarse los servicios con conocimiento profundo de la población objetivo para la cual sirve en el país, y para ello, los archiveros deben poseer las competencias y habilidades para conocer a sus usuarios de manera sistemática y ello, será posible cuando desde la academia se diseñen programas de estudios que no descuiden la formación de sus estudiantes sobre los usuarios de la información de los archivos.

A manera de ejemplo, sobre los servicios archivísticos podemos reconocer los que ofrece el Archivo General de la Nación, institución pública encargada de acopiar los bienes culturales y conservar el legado documental de la nación peruana, por estas características su función principal es la custodia, organización y tratamiento de los documentos. Los servicios archivísticos de la AGN se presentan en la siguiente figura:

Figura 3: Servicios archivísticos AGN





Fuente AGN (en línea)

La gama de servicios archivísticos que ofrece la AGN es amplia y variada para acercar el documento al usuario. Los servicios tienen un costo por el tratamiento que se realiza al documento para que sea accesible al usuario. Los procedimientos administrativos para obtener el permiso que le permita al usuario acceder al documento pueden ser una cuestionable y limitante medida que requiere ser evaluados bajo el indicador de la satisfacción o no del usuario.

En la tabla dos se muestran la cantidad de veces que es solicitado un servicio en un periodo determinado, en este caso, durante el mes de enero del año 2018.

Tabla 2. Servicios archivísticos del AGN solicitados por los usuarios durante el mes de enero del año 2018

Dirección Archivo Colonial	Servicios	Cantidad
Sala de investigaciones	Atención a investigadores	200
	Solicitud de documentos	534
	Reproducción de imágenes satelitales por página	1050
	Expedición de carné de investigador	19

Usuarios y archivos...

Sala de consulta	Atención usuario particular	25
	Copias expedidas (testimonio, certificada, simple)	04
	Otros servicios (constancia, transcripción paleo-gráfica, búsqueda, exhibición, fotografías, peritaje diplomático)	21
Biblioteca y Hemeroteca	Solicitud de libros, revistas y publicaciones	45

Fuente: AGN. Dirección Nacional de Archivo Histórico.
Dirección de Archivo Colonial, enero 2018.

El Archivo General de la Nación también tiene usuarios internos a los cuales les ofrece servicios de asesoramiento técnico, como es, el Sistema Nacional de Archivos, tal como se muestra en la siguiente figura.

Figura 4. Servicios archivísticos del AGN para el Sistema Nacional de Archivos-SNA



Fuente: AGN. Guía General de Archivos, 2012. Elaboración propia

El Sistema Nacional de Archivos (SNA) está constituido por los archivos regionales que dependen administrativamente de los Gobiernos Regionales del país, estos, también prestan servicios para acercar el documento al usuario, tal como se representa en la siguiente figura:

Figura 5. Servicios archivísticos de los archivos regionales



Fuente: AGN. Guía General de Archivos, 2012. Elaboración propia

El Archivo General de la Nación (AGN) cumple la misión de ofrecer asesoramiento técnico, seguimiento y acompañamiento a las actividades archivísticas a nivel nacional y es ente rector técnico en materia archivística para ir sumando a más instituciones, quienes, conociendo los procesos, la legislación archivística y los servicios, cumplan con su rol de conservar el patrimonio documental de la nación. Sin embargo, a pesar de los esfuerzos realizados para implementar servicios archivísticos en los archivos del país, no se sabe si los usuarios los conocen, y si los conocen cómo hacen uso de ellos; más aún si están satisfechos con los servicios archivísticos ofrecidos.

La retroalimentación que el usuario da cuando hace uso de un servicio o sobre la información brindada en los archivos es importante porque permite el mejoramiento continuo y la innovación de esa actividad; también lo es considerando que todo servicio implica la dotación de presupuesto, personal, infraestructura física, tecnológica, mobiliario, materiales especiales entre otros elementos.

A manera de casuística, la retroalimentación que obtuvimos (en el mes de enero 2018) sobre el uso de los servicios por los usuarios del Archivo Colonial y Republicano del AGN la mostramos en las tablas 3, 4 y 5:

Usuarios y archivos...

Tabla 3. Usuarios atendidos en la Dirección de Archivo Colonial del AGN, enero 2018

Semana	Total Investigadores	Procedencia		Ocupación		
		Peruano	Extranjero	Profesionales	Estudiantes	Otros
1	32	31	1	32	0	0
2	60	49	11	60	0	0
3	54	46	8	54	0	0
4	54	54	0	54	0	0
TOTAL	200	180	20	200	0	0

Fuente: Elaboración propia con información del AGN. Dirección Nacional de Archivo Histórico. Dirección de Archivo Colonial, enero 2018, Perú.

Tabla 4. Investigadores atendidos en la sala de investigaciones del Archivo Republicano, enero 2018

Semana	Total Investigadores	Procedencia		Ocupación		
		Peruano	Extranjero	Profesionales	Estudiantes	Otros
1	08	07	1	08	0	0
2	13	13	0	13	0	0
3	14	14	0	14	0	0
4	22	22	0	22	0	0
TOTAL	57	56	01	57	0	0

Fuente: Elaboración propia con información del AGN. Dirección Nacional de Archivo Histórico. Dirección de Archivo Colonial, enero 2018, Perú.

Tabla 5. Usuarios atendidos en el Archivo General de la Nación, enero 2018

Consultas	Usuarios Investigadores	Usuarios Particulares
Archivo Colonial	200	25
Archivo Republicano	57	344
Subtotal	257	369
TOTAL	626	

Fuente: Elaboración propia con información del AGN. Dirección Nacional de Archivo Histórico. Dirección de Archivo Colonial, enero 2018, Perú.

La unidad de medida para el crecimiento de los archivos y la permanente innovación de sus servicios archivísticos está dada por sus usuarios. Es importante, entonces, formar a los futuros profesionales de los archivos en el Perú con las competencias necesarias para que implementen mecanismos que les permita facilitar el acceso al documento tomando en consideración las características y necesidades de los usuarios, esto consolidará la noble labor de gestionar los archivos en el Perú.

BIBLIOGRAFÍA

- Andaur Gómez, Gabriela. 2018. “El uso del archivo desde la perspectiva de los usuarios: el caso del Archivo Histórico de Chile”. *Información, cultura y sociedad* (38, junio). <http://eprints.rclis.org/33335/> (consultado el 25 de julio 2019).
- Calva González, Juan José. 2006. *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México, D.F: UNAM, CUIB. 286.
- Hernández Salazar, Patricia. 1993. “El perfil del usuario de información.” *Investigación Bibliotecológica Archivonomía, Bibliotecología e Información*. (vol. 7. 15) <http://rev-ib.unam.mx/ib/index.php/ib/article/view/3816> (consultado el 10 de julio 2019).
- Martin Moreno, Carmen. 2007. Metodología de investigación de usuarios. *Revista General de Información y Documentación*. (vol. 17, 2). 129-49. <https://revistas.ucm.es/index.php/RGID/article/viewFile/RGID0707220129A/9407> (consultado el 17 de junio 2019).
- Martin-Pozuelo, M. Paz. 2010. “Prospectiva archivística: nuevas cuestiones, enfoques y métodos de investigación científica”. *Revista Española de Documentación Científica*. (33, 2, abril-junio). 201-224. <http://redc.revistas.csic.es/index.php/redc/article/view/552/626>. (consultado el 26 de julio 2018).

Perú. Ministerio de Cultura. 2019. *Archivo General de la Nación*. Portal. <http://agn.gob.pe/portal/> (consultado el 28 julio).

Perú. Ministerio de Cultura. Archivo General de la Nación. 2018. *Información sobre archivos históricos: Informe ND: 86759; NE: 49091*. Lima: AGN.

_____. 2016. *Perú: II censo nacional de archivos 2014 resultados definitivos. Entidades Públicas, Notarias, Arzobispados y Obispados*. Lima: Dirección Nacional de Desarrollo Archivístico y Archivo Intermedio. 360.

_____. Escuela Nacional de Archivística. 2019. *Prospecto de admisión. Lima ENA*. (CD-ROM). (consultado el 24 julio 2019). 42.

_____. Ministerio de Cultura. Archivo General de la Nación. 2012. *Guía General de Archivos del Perú*. Lima: Ministerio de Cultura de España; Ministerio de Cultura del Perú. 613.

Rivas Fernández, José Bernal. 1997. "El archivista: un profesional de la información" *Bibliotecas y Archivos: Órganos de la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía*. (vol.1, 4, enero-abril, 2ª. Época).

_____. José Bernal. 1997. "El archivista: un profesional de la información" *Bibliotecas y Archivos: órgano de la Escuela Nacional de Biblioteconomía y Archivonomía*. (vol. I, 4, enero-abril, 2ª. Época). 6. Citado por Ramos Fandiño, Guadalupe Patricia & Castillo Fonseca, Juan Miguel. 2012. "La Formación Archivística en San Luis Potosí, reflejo de una necesidad". En *Documentación de las Ciencias de la Información*. (35) 209-223.

Sanz Casado, Elías. 1994. *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Pirámide.

Universidad Católica Sedes Sapientiae. 2019. *UCSS cree en ti*. (28 de julio) <https://www.ucss.edu.pe/carreras-profesionales/archivistica-y-gestion-documental>