

**Caracterización del servicio de consulta y préstamo documental del Archivo histórico de la
UNAD, Sede Nacional José Celestino Mutis**

Oscar Julián Herrera Fajardo

**Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD
Escuela Ciencias de la Educación - ECEDU
Especialización en Educación, Cultura y Política (EECP)**

Bogotá, junio de 2020

Caracterización del servicio de consulta y préstamo documental del Archivo histórico de la
UNAD, Sede Nacional José Celestino Mutis

Elaborado por:

Oscar Julián Herrera Fajardo

Especialización en Educación, Cultura y Política (EECP)

Asesor:

José Mauricio Sánchez Ortiz

Universidad Nacional Abierta y a Distancia - UNAD
Escuela Ciencias de la Educación - ECEDU
Bogotá, junio de 2020

RAE Resumen Analítico del Escrito

Resumen analítico especializado (RAE)	
Título	Caracterización del servicio de consulta y préstamo documental del Archivo histórico de la UNAD, Sede Nacional José Celestino Mutis.
Modalidad de trabajo de grado	Proyecto de Investigación
Línea de investigación	Este estudio se ubica dentro de la Especialización en Educación, Cultura y Política de la ECEDU, línea de investigación en Pedagogía didáctica y currículo, sub-línea: Etnoeducación, cultura y comunicación; con el ánimo de buscar así la inclusión de todos los actores de la comunidad académica en la caracterización de los servicios ofertados por el archivo histórico de la UNAD, en el marco de aristas principales como la cultura, política, investigación y medios de comunicación de la Universidad y sus usuarios.
Autores	Herrera Fajardo, Oscar; Código: 86082026
Institución	Universidad Nacional Abierta y a Distancia – UNAD
Fecha	Junio de 2020
Palabras claves	Archivos Históricos, Servicios de Información, Usuarios, Perfil de usuarios
Descripción	El presente trabajo de grado es la caracterización del servicio de consulta y préstamo documental, garantizando la definición de perfiles de usuario, herramientas de recuperación de búsqueda de información adecuadas para el correcto funcionamiento de este, adicionalmente se propone una estrategia para difundir la nueva estructura del servicio.

Fuentes	Se utilizaron fuentes primarias como personas, estadísticas, inventarios y procedimientos, al igual que fuentes secundarias como lo son libros, revistas e internet.
Contenidos	<p>RAE Resumen Analítico del Escrito</p> <p>Introducción</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Justificación <ol style="list-style-type: none"> 1.1 Definición del Problema 1.2 Pregunta problemática 2. Objetivos <ol style="list-style-type: none"> 2.1. Objetivo General 2.2. Objetivos Específicos 3. Línea de investigación 4. Marco teórico 5. Aspectos metodológicos 6. Resultados <ol style="list-style-type: none"> 6.1. Preguntas para caracterizar los perfiles de usuarios <ol style="list-style-type: none"> 6.1.1. Perfiles de usuario 6.2. Opinión sobre la herramienta de búsqueda <ol style="list-style-type: none"> 6.2.1. Herramienta de búsqueda y recuperación de información (Catálogo) 6.3. Percepción y uso del servicio <ol style="list-style-type: none"> 6.3.1. Marketing del servicio (difusión)

7. Discusión

7.1. Diseño del servicio de consulta y préstamo documental

7.1.1. Procedimientos para la prestación de servicio y difusión del mismo

7.1.2. Servicio de consulta y préstamo documental

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

Recomendaciones

8. Propuesta de implementación al servicio del consulta y préstamo documental del archivo histórico de la UNAD

8.1. Modificación página web del Archivo Histórico de la UNAD

8.2. Implementación de una campaña de expectativa en torno al lanzamiento del nuevo servicio en los canales de comunicación de la UNAD

8.3. Lanzamiento del servicio

8.4. Capacitaciones

8.5. Seguimiento y medición del servicio

8.6. Cronograma para la implementación

8.7. Recursos

8.8. Humanos

8.9. Tecnológicos

8.10. Económicos

Referencias

Anexos

Metodología	<p>La presente investigación se fundamenta en una metodología de estudio de usuarios propuesta Elías Sanz Casado, la cual contempla los siguientes aspectos: percepción de los usuarios, características de estos, estadísticas, herramientas de búsqueda, procedimientos del servicio, etc. para así poder tener un panorama real de los servicios que llenen las expectativas de los usuarios del archivo histórico de la UNAD.</p>
Conclusiones	<p>Como resultado de la presente investigación se puede concluir que el archivo histórico de la Universidad Abierta y a Distancia UNAD, no tiene servicios definidos y por ende no documentado, lo cual tiene como consecuencia directa la mala percepción de los usuarios de la unidad de información.</p> <p>El no tener perfiles de usuarios definidos hace que se preste el servicio de forma subjetiva de acuerdo con el parecer de la persona encargada de dar respuesta a los requerimientos, quien no es la misma siempre, lo que hace imperativo establecer un procedimiento documentado para la prestación del servicio buscando anticipar las necesidades de acuerdo con el rol que cumpla cada usuario.</p> <p>La existencia de diversas fuentes de consulta y recuperación de información como lo son inventarios, listados de transferencia, listas de chequeo, etc. Que son las utilizadas para dar respuesta a los requerimientos recibidos, generando así búsquedas poco eficaces y eficientes, demoras en la entrega de resultados; en este sentir de ideas, se definió una única base de</p>

datos que sirve de herramienta de búsqueda de recuperación de información, con el fin de hacer una optimización de tiempo y que esté alineada con la normatividad establecida en materia archivística en Colombia.

De la mano de lo anterior, se identificó que la UNAD y en especial su archivo histórico, no hace difusión de los servicios ofertados, lo cual genera un desconocimiento por parte de los usuarios, y ocasionando como resultado una subutilización de la unidad de información. La razón de este desconocimiento es a causa del no contar con servicios diseñados a la medida de los usuarios, así como no tener idea cuáles son las principales necesidades de información y demás debilidades identificadas en la presente investigación, es imposible hacer un plan de marketing de servicios, difusión que se propone como propuesta de servicio a realizar.

Referencias bibliográficas

- Álvarez Álvarez, M. J., & Parra Acosta, J. A. (2011). Archivos y desarrollo regional: políticas para una nueva concepción territorial en Colombia. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 34(1), 23 - 33. Recuperado el 19 de abril de 2020, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=179018530002>
- Andaur Gómez, G. (1 de junio de 2018). El uso del archivo desde la perspectiva: El caso del Archivo Nacional Histórico de Chile. *Información, cultura y sociedad*, 38, 107 - 127. doi:10.34096/ics.i38.4004
- Calva González, J. J., & Negrete Gutiérrez, M. d. (1996). *Desarrollo de colecciones y diseño de servicios (Vol. 2)*. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Colombia, Congreso de la República (20 de Julio de 1991). Secretaria del Senado de la República de Colombia. Obtenido de http://www.secretariasenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html

García Aretio, L. (5 de diciembre de 2019). Historia de la Educación a Distancia. (U. N. (UNED), Ed.) Obtenido de <https://www.biblioteca.org.ar/libros/142131.pdf>

Hoffman, D., & Bateson, J. (2002). Fundamentos de marketing de servicios: Conceptos, estrategias y casos (2 ed.). México: Cengage.

Rubio Hernández, A. (2006). Estudios de usuarios en archivos municipales: una aproximación teórica. Cali: Universidad del Valle. Recuperado el 19 de abril de 2020

Sanz Casado, E. (1994). Manual de estudios de usuarios. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

Tabla 1 Resumen Analítico Especializado

RAE Resumen Analítico del Escrito.....	3
Introducción	15
1. Justificación	19
1.1 Definición del Problema	20
1.2 Pregunta problemática	24
2. Objetivos.....	25
2.1. Objetivo General.....	25
2.2. Objetivos Específicos.....	25
3. Línea de investigación	26
4. Marco teórico	27
5. Aspectos metodológicos	34
6. Resultados.....	40
6.1. Preguntas para caracterizar los perfiles de usuarios	40
6.1.1. Perfiles de usuario.....	46
6.2. Opinión sobre la herramienta de búsqueda.....	48
6.2.1. Herramienta de búsqueda y recuperación de información (Catálogo).....	50
6.3. Percepción y uso del servicio.....	52
6.3.1. Marketing del servicio (difusión).....	54
7. Discusión.....	56
7.1. Diseño del servicio de consulta y préstamo documental	61
7.1.1. Procedimientos para la prestación de servicio y difusión del mismo	61
7.1.2. Servicio de consulta y préstamo documental.....	62

Conclusiones y Recomendaciones	6310
Conclusiones	63
Recomendaciones	64
8. Propuesta de implementación al servicio del consulta y préstamo documental del archivo histórico de la UNAD	65
8.1. Modificación página web del Archivo Histórico de la UNAD.....	65
8.2. Implementación de una campaña de expectativa en torno al lanzamiento del nuevo servicio en los canales de comunicación de la UNAD	65
8.3. Lanzamiento del servicio	66
8.4. Capacitaciones	66
8.5. Seguimiento y medición del servicio.....	67
8.6. Cronograma para la implementación	68
8.7. Recursos.....	68
8.8. Humanos	68
8.9. Tecnológicos.....	69
8.10. Económicos.....	69
Referencias.....	70
Anexos	78

Índice de tablas

11

Tabla 1 Resumen Analítico Especializado	8
Tabla 2. Estadísticas asistencia últimos tres años	38
Tabla 3, Cronograma de implementación del servicio	68
Tabla 4, Recursos económicos.....	69

Lista de gráficos

12

Gráfico 1 Modelo Perfil de Usuarios (Naranjo Velez, 2003)	37
Gráfico 2 Pregunta 1	40
Gráfico 3 Pregunta 2	41
Gráfico 4 Pregunta 3	42
Gráfico 5 Pregunta 4	43
Gráfico 6 Pregunta 5	44
Gráfico 7 Pregunta 6	45
Gráfico 8 Pregunta 7	48
Gráfico 9 Pregunta 8	49
Gráfico 10 Pregunta 9	52
Gráfico 11 Pregunta 10	53

Índice de ilustraciones

Ilustración 1 formula estadística Para calcular muestra representativa	38
Ilustración 2 Procedimiento circulación y préstamo.....	62

Tabla de anexos

Anexo 1 (Formulario encuesta con instructivo de diligenciamiento)

Anexo 2 (Base de datos general del archivo histórico)

Introducción

Para entender la presente investigación, es importante establecer un contexto el cual busca resaltar que este estudio se alimenta de los núcleos problemáticos de la especialización en Educación, Cultura y Política: primero, Educación, inclusión y formación política, y segundo Investigación educativa en educación, cultura y política.

En cuanto al primero, porque esta indagación hace un aporte relevante en dos sentidos, como son la inclusión de sectores de la comunidad educativa poco tenidos en cuenta por medio del acceso a los servicios ofertados por el Archivo, y la visibilización del archivo histórico como fuente de información de toda la historia de la UNAD en su ejercicio misional y como referente nacional de los procesos educativos en esta modalidad, siendo derrotero principal desde cuando la educación a distancia se ofrecía con una metodología a distancia y que se apoyaba con la correspondencia, y hasta lo que hoy día es, basada en una mediación virtual con su funcionamiento en herramientas tecnológicas como los Ambientes Virtuales de Aprendizaje AVA.

En el segundo Núcleo: el Archivo es una fuente obligada de consulta, referente vital para la investigación, pues allí descansa información con valores trascendentales los cuales son: valor histórico, porque la información allí conservada permite hacer una reconstrucción de la vida de la institución y de cada una de las etapas que ha tenido la educación a distancia a través del tiempo. Valor científico el cual corresponde a documentos que contienen información sobre la creación de conocimiento en sus diferentes áreas, y en el caso de la presente investigación puntualmente hace referencia a

lo relacionado con la enseñanza a distancia. Valor cultural, documentos que conservan y dan testimonio de hechos, vivencias, tradiciones, costumbres, hábitos, valores, modos de vida o desarrollos económicos, sociales, políticos, religiosos o estéticos propios de una comunidad y útiles para el conocimiento de su identidad.

Y es que el manejo de la documentación de la Universidad Nacional Abierta y a Distancia, además de sugerir una administración óptima de la información que ella suscita naturalmente en su accionar educativo, pedagógico y administrativo, sugiere hablar de asegurar el acceso a esa información, y que ese asunto se constituye en un proceso de aprendizaje para sus usuarios, máxime cuando es una institución de educación superior donde el manejo o tratamiento de las informaciones primarias que este archivo administra y preserva, por su carácter histórico, social, político, e institucional; se encuentran como temas o unidades de estudio de muchos de los programas que oferta.

La línea de investigación a la cual se circunscribe este estudio es **Pedagogía, didáctica y currículo**, sub línea de Etnoeducación, cultura y comunicación: para el caso de este documento se puede justificar la selección de esta línea y sub línea de investigación argumentando que al ser la UNAD un referente nacional y en gran medida internacional, en el ámbito de la educación a distancia (e-learning) y por las características de esta modalidad de enseñanza, es importante para la comunidad educativa conservar los documentos empleando las herramientas que proporcionan las nuevas tecnologías de aprendizaje y comunicación TIC, bajo una metodología, didáctica

de elaboración de currículos que a través del tiempo sean fuente de información con fines históricos e investigativos en este área.

En cuanto a la sub línea de investigación, la etnoeducación al ser una alternativa de fácil acceso permite la inclusión de personas a la formación superior sin importar su raza, creencias y demás características propias. En lo referente a la cultura se puede decir que es tenida en cuenta desde la perspectiva de las costumbres propias de la entidad desde su parte administrativa y académica, lo cual se ve reflejada en los documentos producidos en el transcurso del tiempo y dando fe de la historia institucional. Por último, en lo referente a la comunicación se desbocó desde el punto de vista de mejorar estos canales por medio del establecimiento de procedimientos para la prestación de los servicios ofertados y la promoción o divulgación a la comunidad educativa de la UNAD.

Con fundamento en lo anterior y teniendo en cuenta las concepciones archivísticas, filosóficas, educativas y pedagógicas que pueden albergar en los archivos históricos y al interior de sus documentos, y tienden a generar el mismo asocio entre lo cultural, social, pedagógico y educativo en la misma información independientemente sin importar el soporte.

Es así como esta investigación, principalmente se fundamenta en la salvaguarda del denominado patrimonio documental e histórico al interior de las unidades de información de la entidad tiene una complejidad las cuales sus raíces están en el tamaño en el que se encuentra y no solo puede tener una alternativa meramente de almacenaje y

salvaguarda, cuando esta información puede ser un recurso de investigación como otra alternativa informacional a la que los usuarios la UNAD pueden acceder.

En tal sentido, se plantea la necesidad de dilucidar, denotar y connotar la información que se alberga en estos archivos y generar una cultura nueva de consulta fuentes alternativas de información en esta sociedad del conocimiento en la cual se encuentran y estos documentos pueden ser de gran aporte en una necesidad de análisis de datos, acontecimientos o relatos históricos, los cuales sirvan para contar la vida institucional a nuevas generaciones.

1. Justificación

Ningún documento se crea aislado, son productos de la actividad administrativa de una Institución. Es por eso se debe considerar como la función más importante el control documental, el establecimiento de normas sobre la creación, codificación, utilización y la organización de los documentos. Garantizando de esta manera la preservación de la memoria histórica de país.

Para lograr lo antes citado es primordial determinar el tiempo de conservación de un documento y cómo se podrá asegurar su uso (accesibilidad), teniendo control desde el mismo momento de su creación en la oficina que le dio origen. El conocimiento general de las funciones y/o de las actividades lleva a saber el contexto en el cual fue creado el documento, así como su naturaleza y las características esenciales del mismo.

Este proyecto surge de la necesidad que tienen los usuarios del Archivo Histórico José Celestino Mutis de la UNAD, en contar con otras fuentes alternativas de información que estén enmarcadas en una Gestión Documental garante del desarrollo de sus procesos con el buen manejo de los recursos haciendo más competitivo, eficiente y garantizando el uso y consumo de información por medio de servicios diseñados a la medida de sus usuarios

El no lograr lo anterior se da como el resultado del desconocimiento de la normatividad y estándares en el área archivística, al igual que no contar con diseño de

servicios, perfil de usuarios y marketing de los servicios ofertados por la unidad de información lo cual se ve reflejado subutilización documentos que tiene valores culturales, investigativos o científicos.

Teniendo en cuenta lo anterior, se pretende ofrecer servicios archivísticos con calidad en el marco de la Ley y basados en el estudio diagnóstico que permita censar el archivo Histórico de la UNAD, entendiendo esto como una gran urgencia y un importante recurso con el cual pueden contar los usuarios internos y externos en lo que respecta al aporte pedagógico y educativo del alma mater.

Este estudio se ubica dentro de la línea de investigación de la ECEDU Pedagogía didáctica y currículo, sub-línea: Etnoeducación, cultura y comunicación; pues busca “incentivar la producción de materiales digitales que permitan hacer visibles las experiencias enmarcadas en la línea Etnoeducación, Cultura y Comunicación generadas desde el nivel local, regional, nacional e internacional” (García Sandoval, Gamboa Mora, & Tibaduiza Rodríguez, 2017).

1.1 Definición del Problema

La situación organizativa y de conservación documental de los archivos en Colombia a través de la historia ha sido un gran dilema, puesto que, siendo la información lo más relevante para la toma de decisiones y el planteamiento de directrices nacionales se han tenido serios vacíos. Esta situación ha afectado seriamente al país, el

cual se encuentra desprotegido y con ocasiones a posibles pérdidas de información valiosa para el país y en general para las entidades que cumplen funciones públicas y privadas y que son objeto de aplicación por la ley 594 de 2000, o las malas prácticas administrativas, ya que sin archivos eficientes se carece de los medios para ejercer la adecuada vigilancia por parte de los entes de control y la oportuna corrección.

Lo anterior hace necesario una toma de posición adecuada que resalte la importancia de la organización documental por parte de los archivistas colombianos, ya que no se puede continuar dedicando tiempo a leer buenas prácticas libros de archivística de otros países, mientras no se les dé una seria y real aplicabilidad a esos conocimientos en Colombia.

Al hacer las consideraciones correspondientes se observa en el panorama nacional, que esta situación es grave, y se nota en los tiempos de respuesta de las actividades administrativas, sin olvidar la pérdida de información histórica, esto que conlleva a continuar con el desgüeño administrativo y las pérdidas económicas.

En este sentir de ideas, la UNAD cuenta con un patrimonio documental desde el año 1981 en el cual se creó esta institución con el nombre Unidad Universitaria del Sur de Bogotá UNISUR, en el año 1997 bajo la ley 396 se cambia el nombre al que actualmente conserva, llevando esto a que hoy por hoy posee las características de bien de interés cultural y así lo ha definido el Archivo General de la Nación en su Acuerdo

1100 de 2014 (Universidad Nacional Abierta y a Distancia, 2020). Sin que se cuente actualmente con un referente claro en lo que respecta a la ubicación de la información histórica, cantidad, soporte, mecanismos de consulta, alternativas electrónicas, y demás necesidades para los usuarios de la Universidad a nivel Nacional.

El archivo histórico de la UNAD, cuenta con información valiosa para el proceso de aprendizaje de cada uno de los estudiantes en los diferentes programas académicos, razón por la cual debe visibilizarse a tono con la filosofía e-learning u online como modelo tecno pedagógico con el que cuenta la institución para el desarrollo de su modalidad a distancia en el país y que esto no solo se dé para la gestión académica, máxime que el soporte y sustento administrativo de la UNAD requiere de este aporte tecnológico para contar con la virtualización de la información, que es el fiel testimonio del actuar institucional como la universidad líder en la educación a distancia.

Esta oportunidad de aprovechamiento de los recursos y herramientas que ofrecen las tecnologías de la información y la comunicación – TIC, a la información documental que se refleja de cara al servicio del usuario interno y externo, también debería ser online. Este archivo, por la filosofía Unadista, debería dejar de ser tan presencial y disponer de los datos e información virtualizada, atendiendo así los valores históricos con que cuenta esta información tales como culturales, políticos, institucionales, apoyo a la ciencia e investigación académica; como lo hace por ejemplo el Repositorio y la Biblioteca de la UNAD.

El panorama situacional de la gestión documental en el archivo histórico de la UNAD en la Sede Nacional José Celestino Mutis, permanece aletargado, apartado, y como casi todos los archivos nacionales, no cuenta con una voluntad fundamental, tanto administrativa como académica para ser visualizado, lo cual es contradictorio en una entidad tan visible y de talla internacional, como la UNAD. Esta presencialidad puede ocasionar el posible deterioro documental patrimonial, ya que no se muestra como una fuente de información accesible y disponible de manera oportuna o eficaz a la comunidad, razón por la cual se debe emplear la fortaleza de las TIC para salvaguardar este patrimonio documental, lo mismo que en lo educativo (proceso de aprendizaje online) es ejemplo la UNAD a nivel mundial.

Concomitante a lo anterior, el contenido o documentación en diferentes soportes documentales del Archivo Histórico de la UNAD, es valioso y primordial por la misma información que allí se resguarda hoy en día. Esta unidad de archivo histórico debe ser incluida como un servicio accesible a la comunidad y al proceso de aprendizaje que en ella se administra. No obstante, esto a la vez corregiría el problema de inclusión de sus usuarios al servicio, con la caracterización necesaria, para que reconozcan las fuentes de información que guardan estos anaqueles históricos para el país.

Téngase en cuenta, que el modelo de aprendizaje de la UNAD, lo construye la colectividad Unadista de forma participativa y colaborativa con una disposición de acceso al mundo entero; y toda la información archivística que hace parte de su

patrimonio documental histórico, no se debe permitir su deterioro, ni ocultamiento por falta de políticas que propendan por su visibilización o difusión, para que su uso pueda perpetuarse en la posteridad.

Como quiera que esta investigación plantea una clara necesidad de una nueva forma de prestar el servicio de circulación y préstamo de información para los usuarios de la UNAD, a continuación, se determina una pregunta que vislumbra de manera breve este problema y por la que se define viable esta investigación.

1.2 Pregunta problémica

¿Qué beneficios trae la caracterización del servicio de consulta y préstamo documental del Archivo histórico de la UNAD, Sede Nacional José Celestino Mutis?

2. Objetivos

2.1. Objetivo General

Caracterizar el servicio de búsqueda, recuperación y uso de la información que conforma el archivo histórico Sede Nacional José Celestino Mutis, con el fin de servir de apoyo al proceso de aprendizaje e-learning en la UNAD.

2.2. Objetivos Específicos

Identificar los tipos de usuarios del archivo histórico de la UNAD, y las necesidades de información más recurrentes las cuales buscan satisfacer con el uso del servicio ofertado por esta unidad de información.

Elaborar un inventario esquemático y temático de la producción documental y las fuentes de información existentes en el archivo histórico de la UNAD, lo cual permita caracterizar o servir como herramienta de búsqueda.

Generar un plan de marketing ajustado a las características del servicio propuesto con el fin de incentivar su uso por la comunidad educativa.

3. Línea de investigación

El presente trabajo está bajo la línea de investigación **Pedagogía, didáctica y currículo**, sublínea de Etnoeducación, cultura y comunicación; debido a que, si bien se trata del diseño de un servicio que se plantea con el fin de aportar en los procesos investigativos en temas de formación a distancia y/o virtual, en lo cual la UNAD es uno de los referentes en Colombia desde la década de los 80, creando herramientas pedagógicas y didácticas exclusivas para esta metodología de enseñanza.

Lo anterior soportado en que la UNAD es un referente nacional en el ámbito de la educación a distancia y por las características de esta modalidad de enseñanza y sus mediaciones, es importante para la comunidad educativa conservar los documentos con aspectos metodológicos, didácticos y de elaboración de currículos a través del tiempo como fuente de información con fines históricos e investigativos en esta área. En cuanto a la sub línea de investigación la etnoeducación al ser una alternativa de fácil acceso permite la inclusión de personas a la formación superior sin importar su raza, creencias y demás características propias de una persona, en lo referente a la cultura se puede decir que es tenida en cuenta desde la perspectiva de las costumbres propias de la entidad desde su parte administrativa y académica la cual se ve reflejada en los documentos producidos en el transcurso del tiempo y dan fe de la historia de la institución, por último en lo referente a la comunicación se trabaja desde el punto de vista de mejorar por medio del establecimiento procedimientos para la prestación de los servicios ofertados y la promoción a la comunidad educativa de la UNAD.

4. Marco teórico

Con los cambios sociales desde inicios de la década de setenta la educación para adultos no logra satisfacer la demanda de la sociedad industrial en el cual se vivía y que dejaba poco tiempo para la formación académica, la masificación de clientes para este servicio genero un descenso en la calidad de la enseñanza lo cual se vio reflejado en el pobre progreso socioeconómico.

Era necesario encontrar una solución y para esto se inicia la flexibilización del modelo educativo, dando paso a la enseñanza por correspondencia la cual se dio finalizando el siglo XIX e inicios del XX, pero esta metodología de enseñanza presentaba problemas como textos de una baja calidad y sumado a esto las interferencias en los sistemas de correo de la época los cuales eran principalmente la lentitud, pero no eran los únicos inconvenientes presentados ya que para este modo de educación no se contaba con metodología propia sino que se trataba de replicar a la educación presencial.

Con la aparición de lo que se denomina Enseñanza Multimedia a finales de los años 70, con el uso de herramientas de este tipo como lo son la radio y/o televisión se da un paso a la segunda etapa de esta metodología de educación, lo cual generó un gran impacto en la sociedad debido a que en cada casa se contaba con un aparato de multimedia y se incluye el teléfono como nueva herramienta con el cual se podía poner en contacto con el tutor lo cual masificó los usuarios.

Por último, con la tercera generación de enseñanza a distancia, dan paso a la educación Telemática la cual se toma como “... una disciplina científica y tecnológica que surge de la evolución y fusión de la informática y las telecomunicaciones.” (Gonzalez, 2016). Integrando las telecomunicaciones para alcanzar su objetivo y los cambios sociales hacen que hacen necesario la aparición de un campus virtual, lo cual se encuentra vigente hasta hoy y donde el acceso al internet está a la orden del día con el uso de teléfonos inteligentes, computadores, Tablet, etc. Los cuales han cambiado la forma en la cual la educación a distancia se hace hoy día (García Aretio, 2019).

Todo lo anterior para el caso de Colombia se centra mayoritaria mente en la UNAD finalizando el Siglo XX en la década de los 80 aparece con el nombre y Unidad Universitaria del Sur UNISUR (Universida Nacional Abierta y Adistancia UNAD, 2019) y en el transcurso del tiempo ha cambiado siendo en referente en la educación a distancia en el país.

De acuerdo a lo expuesto anteriormente la importancia la cual recobra el archivo histórico Sede Nacional José Celestino Mutis de la UNAD, tiene un gran impacto para lo cual se toma como definición de esta unidad de información la siguiente “archivo cuya función es la custodia y conservación de los documentos calificados como de conservación permanente” (Universidad de Almería, 2012), para el cual su acervo documental es “...la suma o conjunto de las distintas colecciones que forman parte del Archivo de un individuo, empresa, institución o incluso una nación” (El Pensante Educaciòn, 2006). Tiene un valor histórico en el tema, para lo cual deja claro cuál es la

función e importancia que tiene para la entidad en los aportes teóricos y prácticos a esta metodología de enseñanza la cual cada día tiene más partidarios.

Todo lo anterior se ve reflejado en los documentos los cuales hacen parte de las instituciones que ofrecen este servicio. Con el fin de garantizar la vida de los archivos los cuales son el único recurso informacional de como la educación a distancia ha impactado en Colombia, para lograrlo es necesario contar con el conocimiento de la normatividad básica aplicable a los mismos, ya que se constituye en su sustentación legal, desde diferentes perspectivas, bien sea para el sostenimiento y desarrollo de los archivos, así como para el tratamiento que se debe dar a éstos como centros de información (Humera Heredia, 2005).

Teniendo como marco normativo la Constitución Política (Colombia, Congreso de la República , 1991), en la cual mediante diferentes artículos entrega a los ciudadanos el derecho a conocer, rectificar y actualizar las informaciones contenidas en archivos de entidades públicas; garantiza la libertad de informar y recibir información veraz e imparcial; obliga al Estado a proteger el patrimonio cultural de la Nación por medio de la expedición de las normas necesarias para su control, preservación y defensa; y, por último, consagra como derecho, el libre acceso de las personas a los documentos públicos, salvo en el caso de las restricciones establecidas por la ley, garantizando así el derecho a la información, la libertad de investigación y la difusión de los valores culturales, entre otros.

Con posterioridad, la Ley 397 de 1997 y luego con la Ley 594 de 2000, se establecen las reglas y principios generales de la archivística en el país, así como el

establecimiento del Sistema General de Archivos (Colombia, Congreso de la República, 2000), de aquí en adelante el Archivo General de la Nación AGN ha asumido el establecimiento de parámetros, y procedimientos en el manejo de la documentación a nivel Nacional.

Una vez identificado lo anterior y con el fin de definir cuáles y como son los servicios susceptibles funcionamiento partiendo de la siguiente definición “...se considerar que los servicios de archivo son aquellos procesos que se relacionan directamente con los principales grupos de interés que existen en un archivo y en los cuales cristaliza el resto de actividades o procesos operativos como medio para ofrecer a los usuarios la respuesta a sus necesidades” (Red de Transparencia y Acceso a la Información Pública (RTA), 2019). Lo anterior de la mano y en concordancia con los objetivos de las unidades de información dedicadas a salvaguardar la memoria social la cual se refiere específicamente a la información la cual sigue viva sin importar si ha muerto el autor de la misma o no, lo cual es uno de los pilares evolutivos como especie en términos informativos (Toffler, 1980).

De acuerdo con la referencia de Bases Teóricas y Filosóficas de a Bibliotecología (Rendon, 2005). Los archivos condensan información con valor patrimonial para las instituciones y la sociedad, hacen que el individuo se fortalezca con estas particiones de materiales meramente informativos y que a la hora de realizar una diseminación selectiva de la información tomando esta como “un procedimiento mediante el cual se suministra periódicamente a cada usuario o grupo de usuarios las referencias de los documentos que corresponden a sus intereses cognoscitivos “ (Universidad de Cundinamarca, 2015), se

convierten casi que una garantía de veracidad absoluta para el intercambio de posturas en el que hacer histórico y lo cual permite no redundar a los individuos o persona por en un error ya cometido, mediante la consulta de estas otras fuentes de información

De acuerdo con lo expuesto por la teoría bibliotecológica:

el objetivo de la interrelación de: documento-biblioteca-usuario, y en la búsqueda de este último para satisfacer sus necesidades de información, cognoscitivas y estéticas, pudiendo añadir necesidades sociales, económicas y políticas. El documento, con la salvedad de que posteriormente se dará una definición más estricta, se toma como un producto social y cultural, que es el resultado de la objetivación del espíritu humano (Rendon, 2005, pág. 59).

Es así como también se debe tener en cuenta que la Archivística según Lopera (2009), ha iniciado un gran impacto en el ejercicio multidisciplinar de las profesiones, llegando así a que otras áreas del conocimiento se interesen por esta materia que ofrece en el hoy un acervo documental en el que las instituciones han almacenado en muchos casos su información sin criterios de conservación, recuperación, preservación a largo plazo y otros aristas fundamentales que a la hora de ser consultados en muchos casos por motivos investigativos, aportando a la ciudadanía un análisis comparativo de los hechos o acontecimientos que transcurrida la historia de una entidad o persona.

De acuerdo a los planteamientos pedagógicos de este trabajo de grado, se denomina Archivo Histórico como una unidad de información con aporte pedagógico, ya que sus documentos contienen innumerables ejemplos educativos, pedagógicos, arquitectónicos, espaciales y tecnológicos con que cuentan las diferentes Sedes de la

UNAD a nivel nacional, los cuales reflejan lo acontecido a través del tiempo desde diferentes ámbitos, ya que está compuesto por documentos como planos, proyectos arquitectónicos, espacios locativos, entre otros, lo que nos habla sobre el diseño y usos de espacios, tanto para los conceptos de evolución a lo que hoy se denomina CCAV, CEAD, CERES, UDR y NODOS en los que este metalenguaje utilizado por la Universidad, meramente se diferencia en el concepto y contexto para el cual se vio la necesidad de crear estas sedes con sus características propias de los modelos de Educación a Distancia de forma vanguardista en lo que hoy se denomina Mega Universidad UNAD. Es así como de las formas y concepciones pedagógicas que están detrás de estos tipos de Sedes.

Es importante acotar que en los archivos históricos se encuentran registros de diferentes tipos documentales como fotografías, audios y videos y diplomas ilustrativos que fueron usadas en su época por la UNISUR actualmente la UNAD, los cuales dan fe de cómo se han llevado a cabo los cambios a través del tiempo en la institución, se hace necesario aclarar que de acuerdo a los procedimientos archivísticos de la Universidad UNAD cuenta con diferentes Instrumentos de control documental puntualmente unas Tablas de Valoración Documental (TVD) la cual se definen como "...listado de asuntos o series documentales a los cuales se asigna el tiempo de permanencia, así como su disposición final" (Colombia, Archivo General de la Nación, 2004), las cuales están organizadas por periodos históricos los cuales corresponden a los cambios de estructura orgánica que la entidad ha tenido en el transcurso de su historia.

Como consecuencia de la implementación procesos archivísticos normalizados para el archivo histórico de la Sede Nacional José Celestino Mutis y los servicios ofertados por estos para un correcto funcionamiento se debe hacer un marketing de servicios tomando como definición “el marketing de servicios es una amplia categoría de estrategias de marketing centradas en vender cualquier cosa que no sea un producto tangible” (Padilla, 2008), para lo cual no se han realizado acciones en este campo generando una percepción errada en lo usuarios de esta unidad de información.

Al a par con lo anterior deben diseñarse servicios enfocados a las necesidades de los usuarios que sean eficaces y eficientes, para lo cual es necesario que se cuente con algunos requerimientos mínimos como por ejemplo un horario de atención adecuado, tiempos de respuesta cortos y, por último, pero no menos importante que se cuente con un instrumento de búsqueda y recuperación de información que respalden todo lo anterior y cumpla con su objetivo.

5. Aspectos metodológicos

Lo primero que se busca en el presente apartado es dejar claro la relación de la estructura investigativa de la UNAD y como se aplica a la presente investigación, para esto se tomó como punto de partida los dos núcleos problémicos de la especialización en Educación, Cultura y Política los cuales son: Educación, inclusión y formación política e Investigación educativa en educación, cultura y política, los cuales se trabajan a la luz de la inclusión de todos los integrantes de la comunidad educativa para la caracterización de un servicio que satisfaga las necesidades de los usuarios y basado en etnoeducación, cultura y políticas de la institución para sus usuarios, sin importar sus características personales o particulares de los seres humanos. Y sin dejar de lado la investigación que es uno de los objetivos de toda institución de educación superior y más cuando se es un referente nacional en la educación a distancia como es el caso de la UNAD.

Es así como la UNAD en el manejo de mecanismos e-learning, estos procesos tanto académicos como administrativos deben tener como tendencia el ofrecimiento de servicios tanto físicos como virtuales, empleando así todos los mecanismos tecnológicos necesarios para atender las necesidades de servicios a los archivos, tal como se administra la biblioteca y se atiende la comunidad académica en ambientes virtuales de aprendizaje. Siendo así una correlación de la naturaleza de la UNAD para sus servicios académicos en una similitud para los servicios administrativos como son los ofrecidos por el archivo histórico de la UNAD en la Sede Nacional José Celestino Mutis.

Optimizar y visibilizar los servicios del archivo histórico de la UNAD, equivale a garantizar la inclusión de toda la comunidad universitaria interna y externa a estos

servicios vitales, lo cual se constituye en un acto de formación o aprendizaje suscitado por la transferencia de la información; y a la vez en el ámbito organizacional, propio de la cultura UNAD, se estaría hablando de formación institucional y política; pues hablar de identidad es hablar de imagen corporativa, de familia institucional, convivencia y subsistencia en la historia como institución de educación superior, con una metodología de aprendizaje alternativa o sui géneris.

Como resultado de lo anterior la investigación busca resolver el problema de la mala percepción que tienen los usuarios de los servicios ofertados por el archivo histórico de la UNAD, para lograrlo se realizó la caracterización de un nuevo servicio con el fin de mejorar la percepción de los usuarios, en cuanto al enfoque, se usó el cuantitativo, el cual se define como una investigación dedicada a recoger, procesar y analizar datos cuantitativos o numéricos sobre variables previamente determinadas estudiando la relación entre estas con el objetivo de explicar la razón de por qué suceden las cosas de una forma u otra (Sarduy Domínguez, 2006), dentro del enfoque usado existen diferentes técnicas de recolección de datos dentro de las cuales está en la encuesta que se utilizó.

En cuanto al tipo de investigación se enmarca en el tipo explicativa el cual según el Centro de Estudios Cervantinos se define como:

Un tipo de investigación el cual busca detallar las causas y consecuencias de los hechos indagados. Su misión es justificar por qué sucede algo, así como la relación entre los detonantes de ese acontecimiento. Se trata de una

investigación que no se conforma con recabar datos, sino que busca demostrar las razones de algo que acontece (Centro de Estudios Cervantinos, 2018).

Basados en lo anterior y fin de alcanzar el objetivo propuesto la caracterización del servicio de búsqueda y recuperación de información del archivo histórico de la UNAD en el regional centro se desarrollaron las siguientes acciones.

Para realizar los propuesto en los objetivos específicos se aplicó la técnica de encuesta de una la cual se caracteriza por que permite la recolección de datos de forma eficaz y eficiente, brinda la posibilidad de indagar en varios temas a la vez, entre otras, y para la investigación se define como:

Una técnica que utiliza un conjunto de procedimientos estandarizados de investigación mediante los cuales se recoge y analiza una serie de datos de una muestra de casos representativa de una población o universo más amplio, del que se pretende explorar, describir, predecir y/o explicar una serie de características (García Ferrando, 2016).

Para poder aplicar dicha encuesta se diseñó un formulario de preguntas de selección múltiple como instrumento de recolección de datos (ver anexo 1), “con la cual se buscó identificar de perfiles de usuarios por medio de intereses y necesidades propias, de acuerdo con su desarrollo cognoscitivo, del ambiente en que se desenvuelve y de su experiencia de vida, lo cual lo hace único e irrepetible; por esto en las unidades de información se realizan estudios con el fin de determinar cuál es el perfil de los usuarios que atienden (Naranjo Velez, 2003). Y de esta manera caracterizar los servicios a prestar.

Es de resaltar que para determinar un perfil de usuarios es necesario tener en cuenta diferentes aspectos de la persona ya que es imposible dejar de lado de subjetividad de cada uno, por esto se hace necesario que se trabaje teniendo en cuenta lo siguiente:




Gráfico 1 Modelo Perfil de Usuarios (Naranjo Velez, 2003)

Para el caso del Archivo histórico de la UNAD se busca determinar el perfil de los usuarios que atienden o recurren a la unidad de información por medio no de un estudio de usuarios, sino por la primera parte de la encuesta la cual indaga sobre diferentes aspectos de índole personal orientados a satisfacer sus necesidades de información de estos, adicionalmente reconocer los temas de interés de estos (ver anexo 1), con el fin de establecer una población objetivo en términos de cantidad se tomará como población el promedio de usuarios que hicieron uso de los servicios que presta actualmente esta dependencia en los últimos tres años.

Año	2017	2018	2019	Promedio
Can. Usuarios	540	274	245	353

Tabla 2. Estadísticas asistencia últimos tres años

Con el valor de la población objetivo se dio paso a determinar la muestra representativa la cual permitió "...establecer una porción de un grupo completo, cuyos resultados pueden ser generalizados a todo un universo" (Ángels, 2018), para de esta manera saber cuántas encuestas se deberían aplicar teniendo en cuenta variables como el nivel de confianza que para el caso del presente trabajo será de 95% con un margen de error del 5%, obteniendo como resultado 185 encuestas a hacer. Es de aclarar que para realizar este cálculo estadístico se tomó como base la siguiente formula.



Proceso de Muestreo

Tamaño de la Muestra.

- Fórmula:
Población finita: $n = Z^2 p * q N / e^2 (N-1) + Z^2 p * q$
- Donde:
n = tamaño de la muestra.
N= Población o universo.
Z = nivel de confianza.
p = probabilidad a favor.
q = probabilidad en contra.
e = error muestral.

Ilustración 1 formula estadística Para calcular muestra representativa

Al no ser expertos estadistas se hizo uso de la aplicación "Calculadora del tamaño de muestra" la cual se encuentra disponible en forma gratuita en Survey Monkey (Survey Monkey, 2020).

Una vez realizado lo anterior se procedió a hacer una recopilación de todas las herramientas de recuperación de información existentes (inventarios, formatos de transferencia documental, listado de documentos de archivo histórico, etc.) con los cuales cuenta la institución anteriormente llamada UNISUR (Universidad Nacional Abierta y a Distancia, 2020), con el fin de crear una única base de datos que sirva como una herramienta de recuperación de información que contenga todo el acervo documental y que sirva de manera eficaz y eficiente para el objetivo propuesto y a la caracterización del servicio planteado.

Por ultimo pero no menos importante se revisa los procedimientos actuales para acceder a los servicios prestados por la el archivo histórico Sede Nacional José Celestino Mutis con el fin de identificar posibles debilidades y/o errores en la prestación del servicio y en busca de garantizar un fácil acceso a la información conservada allí, la cual en su mayoría es consultada con fines investigativos sobre todo en temas de educación a distancia para la cual la UNAD es un referente como lo se cita en los capítulos anteriores.

Una vez realizado lo anterior se procedió a hacer una pequeña propuesta de divulgación de la caracterización del servicio propuesto partiendo de la definición que dicha publicidad.

6. Resultados

De acuerdo con el objetivo general: Caracterizar el servicio de búsqueda y recuperación de información que conforma el archivo histórico Sede Nacional José Celestino Mutis, con el fin de servir de apoyo al proceso de aprendizaje e-learning en la UNAD. Y en concordancia con los objetivos específicos, en el primero: Identificar los tipos de usuarios del archivo histórico de la UNAD, y las necesidades de información más recurrentes las cuales buscan satisfacer con el uso del servicio ofertado por esta unidad de información. Se encontró:

6.1.Preguntas para caracterizar los perfiles de usuarios

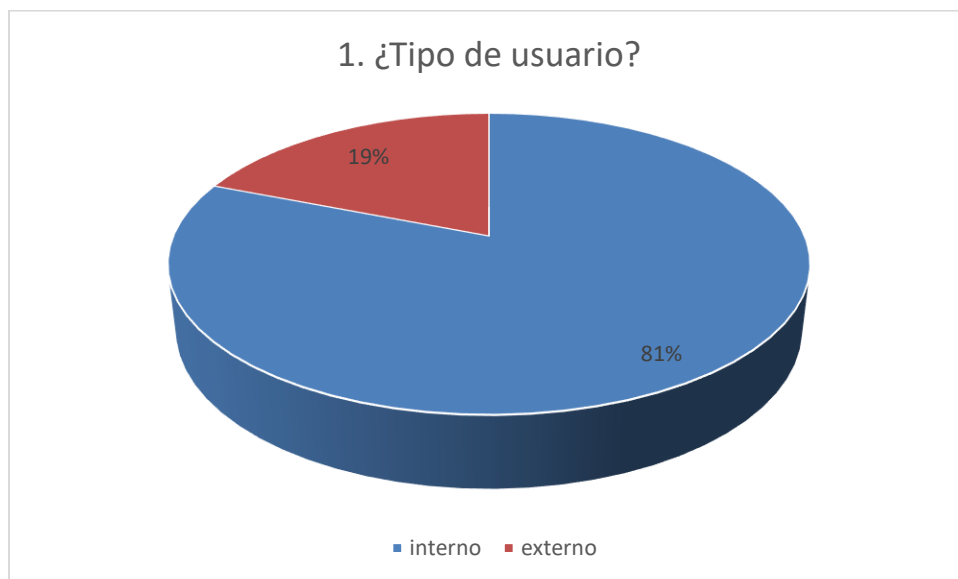


Gráfico 2 Preguntas 1

Como se evidencia en la gráfica el 81% de los usuarios son internos lo cual quiere decir que en su mayoría el servicio prestado es para personas que tienen algún vínculo

con la universidad, el 19 % restante son usuarios externos lo cual genera la pregunta si ¿Es muy poca la difusión del fondo por eso el nivel de consulta de este tipo de usuarios es tan bajo?

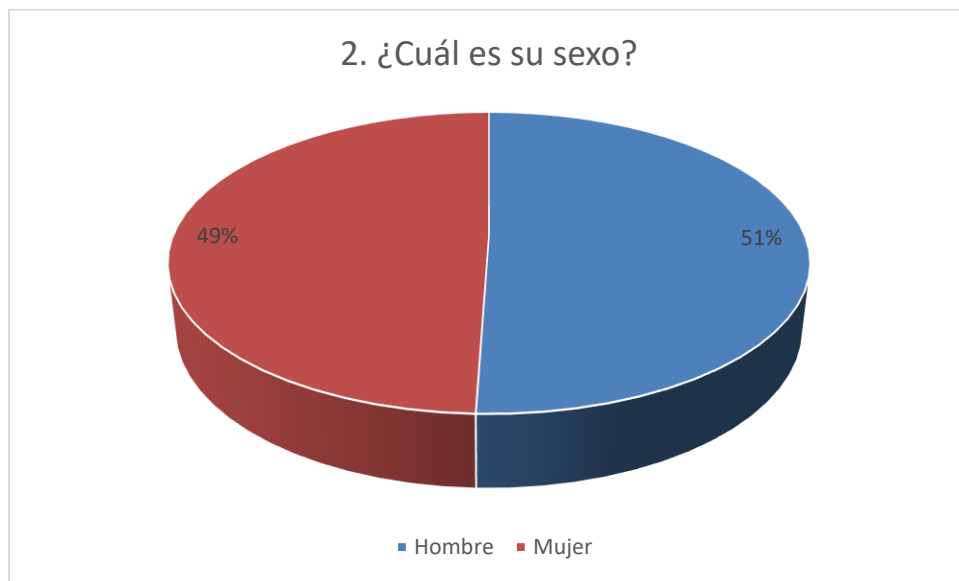


Gráfico 3 Pregunta 2

De la población objeto de estudio se puede decir que los usuarios se encuentran distribuidos por sexo en porcentajes iguales siendo esto una ventaja debido a que la atención se ha realizado sin ningún tipo de problemas de genero lo cual puede ser una variable positiva para la percepción de los servicios ofertados por esta unidad de información.

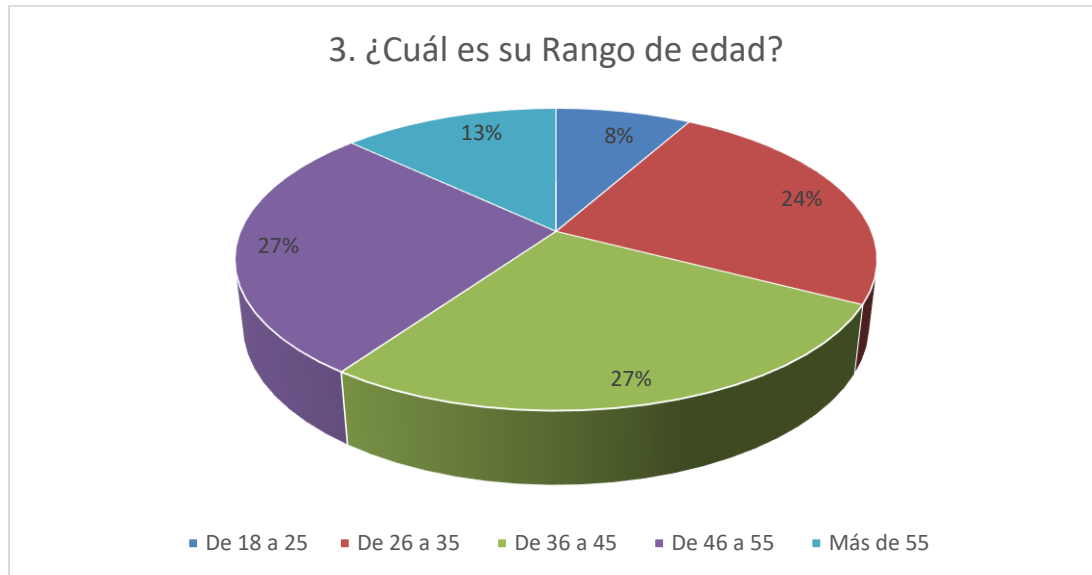


Gráfico 4 Pregunta 3

De acuerdo a la información recolectada se puede decir que el promedio de usuarios que consultan el archivo histórico se encuentran en los siguientes rangos de edades de 26 a 35 años con un 24%, de 36 a 45 años con un 27% y por último el segmento de 46 a 55 años con un 27%, se puede asumir que estos tres rangos de edades son el fuerte de consultas y al deducirlo debe ser personas que hacen uso de los servicios por temas académicos y laborales, los otros dos rangos de edades de 18 a 25 años y más de 55 años no hacen uso de los servicios ofertados por el archivo histórico.

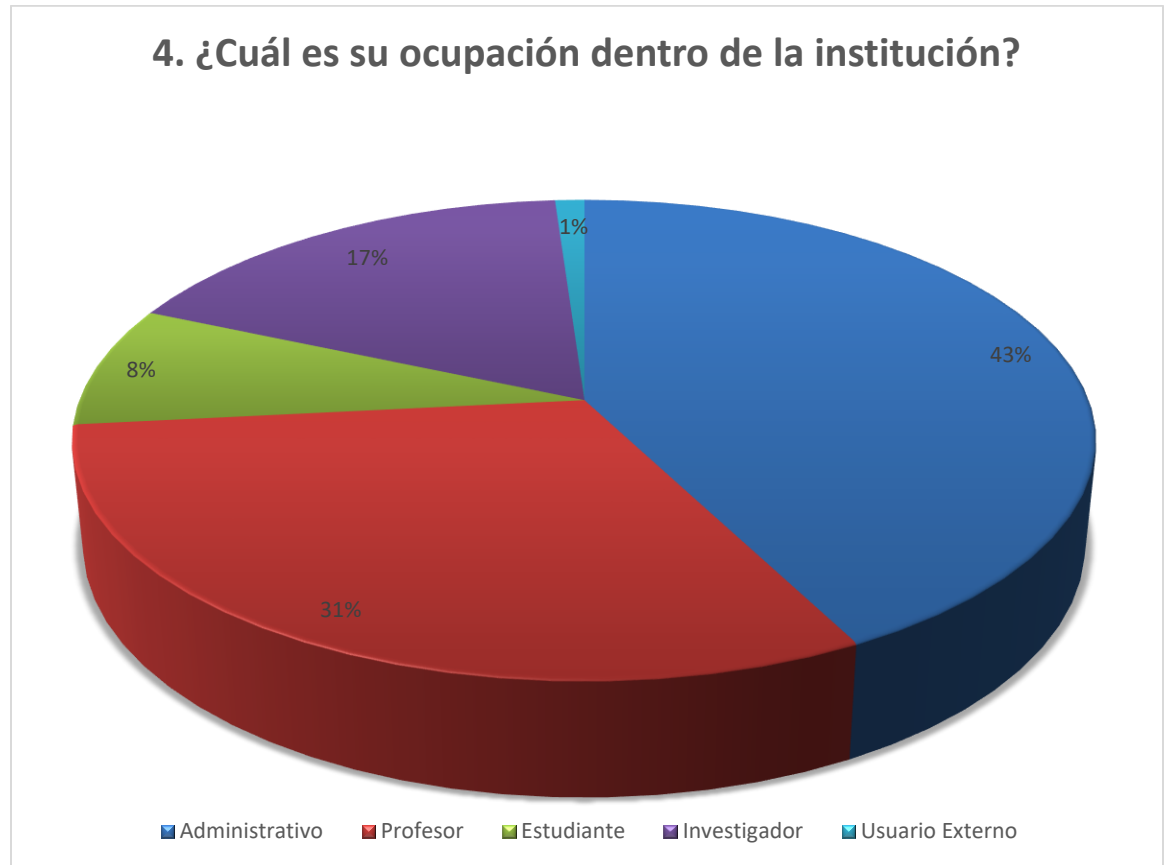


Gráfico 5 Pregunta 4

Como se evidencia en la gráfica 42% de los usuarios son administrativos, y en los tres grupos que pueden tener un interés académico en sus consultas estudiante 8%, investigador 17% y profesor 31%, suman 56% lo cual nos da atender que las necesidades de información satisfechas son de carácter administrativo y académico en un 98% de consultas, lo cual va en contravía con el carácter histórico del fondo el cual según sus especialidades el interés académico debería ser el motivo predominante de consulta.

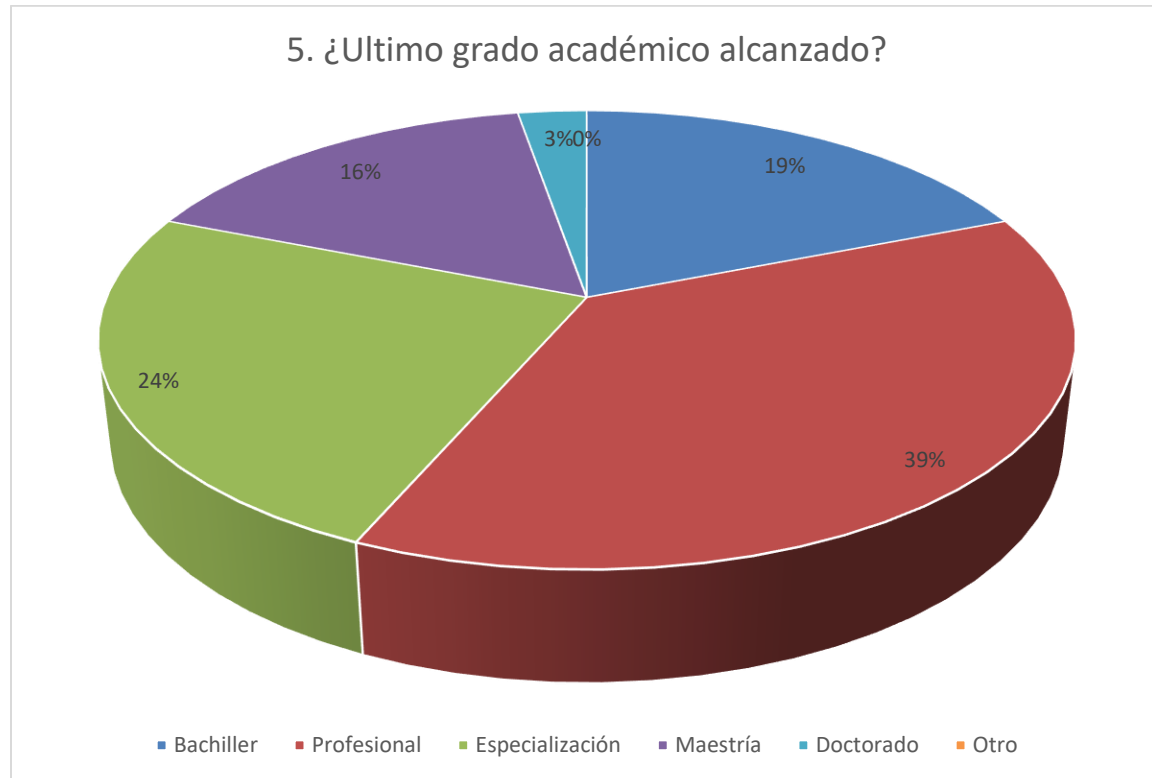


Gráfico 6 Pregunta 5

De acuerdo a los datos recolectados el nivel de estudios de los usuarios que hacen uso de los servicios del archivo histórico están entre personas con pregrado con un 38% y posgrados con un 43% (distribuidos así: especializaciones 24%, maestría 16% y doctorado 3%) los cuales en relación con la pregunta anterior es posible el interés de estos usuarios sea académicos y laborales, los demás grupos poblacionales bachiller con un 19%, según lo analizado siguen la misma línea de consulta por carácter académico y por último la opción otro no tuvo ninguna respuesta.

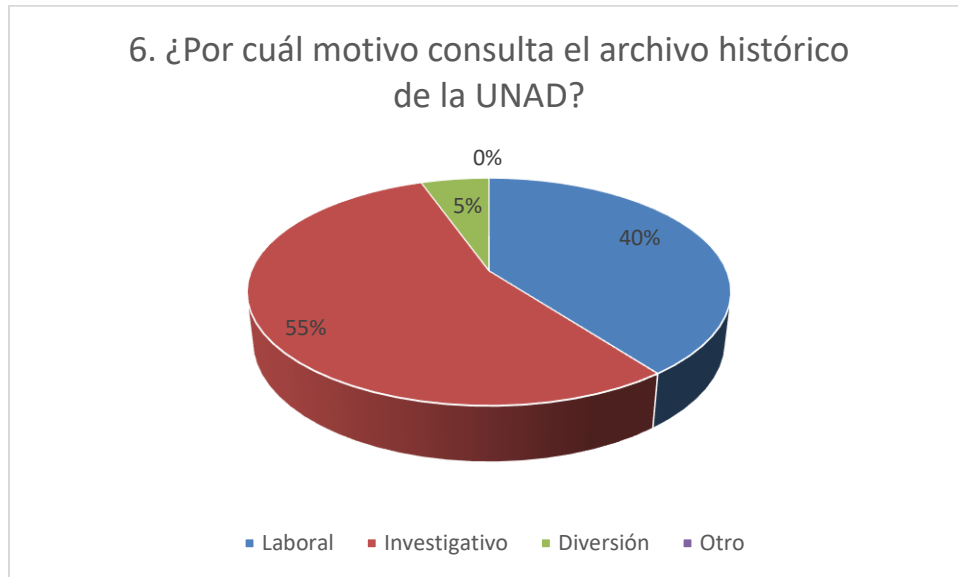


Gráfico 7 Pregunta 6

Siguiendo con las tendencias de las preguntas anteriores los fines investigativos con un 55% son el motivo de consulta predominante por parte de los usuarios los cuales pueden ser profesores para preparar clase o como fuente de información para sus investigaciones dentro y fuera de la Universidad UNAD, por otro lado 40% de los motivos de consulta corresponde al ámbito laboral desde el área administrativa con el fin de dar respuesta a requerimientos de esta índole y por ultimo 5% consulta por diversión o con fines culturales.

Como resultado del análisis de la información recolectada se puede decir que no se cuenta con perfiles de usuario definidos, lo cual hace que no sea clara una caracterización de los servicios ofertados por la unidad de información que se ve reflejado en las debilidades de estos.

6.1.1. Perfiles de usuario

De acuerdo con la información recogida por medio de las encuestas aplicadas a 184 usuarios de muestra representativa como se estable en el marco metodológico se definieron tres perfiles los cuales son:

6.1.1.1. Docente y/o Investigador

Es un usuario con intereses profesionales y de entrenamiento afines a temas académicos, pedagógicos y de investigación, con un nivel de estudios que oscila entre una especialización y post doctorado, en un rango de edad de 25 a 75 años, este tipo de usuarios puede ser interno para el cual tendría préstamo externo de la documentación siempre y cuando no tenga reserva legal la misma, en caso de ser externo las condiciones cambias y solo se permite la consulta local, en cuanto a la reprografía se permite excepto cuando la información tenga algún tipo de reserva legal o viole la ley de derechos de autor, en cuanto a las solicitudes de información de estos usuarios son muy específicas y con un tiempo de respuesta de unas pocas horas ya que en la mayoría de ocasiones estas solicitudes corresponden a la preparación de clase o con fines investigativos.

6.1.1.2. Personal administrativo

Son un tipo de usuario con disciplinas diversas pero que hace requerimientos muy específicos sobre todo en temas de su gestión dentro de la entidad, tiene una formación académica desde técnico hasta Maestría, y se encuentra en un rango de edad entre los 20 hasta los 60 años, el tiempo de respuesta ideal para estas solicitudes es de un

(1) día hábil debido a la especificidad de la información solicitada, para este tipo de usuario se hace préstamo externo excepto en los casos que por condiciones de conservación no se permita, o viole la ley de derechos de autor, por lo general estas solicitudes son para responder a un tercero.

6.1.1.3. Estudiante

Este tipo de usuario es el más sencillo para la unidad de información debido a que sus consultas solo son de carácter académico, su nivel de estudios oscila entre secundaria y maestría con un rango de edad desde los 16 a los 45 años, el tiempo de respuesta para este es de 1 día hábil ya que sus consultas no son tan específicas para lo cual requiere acompañamiento de personal capacitado para poder identificar su necesidad en el menor tiempo posible, solo se permite consulta local y en cuanto a la reprografía se permite excepto cuando la información tenga algún tipo de reserva legal o viole la ley de derechos de autor.

Con los tres perfiles de usuarios identificados y relacionados anteriormente se da el primer paso para la caracterización de un servicio que cumpla las expectativas de estos garantizando su eficacia y eficiencia.

Al mismo tiempo se identificaron algunas variables las cuales tienen como fin responder sobre el segundo objetivo específico el cual es: Elaborar un inventario esquemático y temático de la producción documental y las fuentes de información

existentes en el archivo histórico de la UNAD, lo cual sirva como herramienta de búsqueda.

6.2. Opinión sobre la herramienta de búsqueda

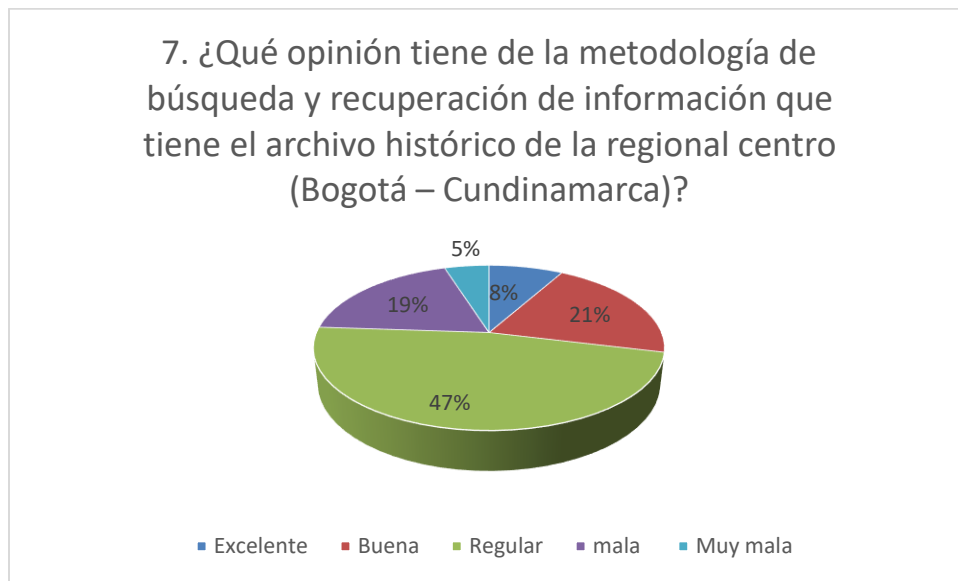


Gráfico 8 Pregunta 7

Como se evidencia la percepción de servicio que presta actualmente el archivo histórico solo es favorable en un 29% es buena (8% excelente y 21% buena), el 53% restante no tiene una percepción favorable la calificación de servicio está entre regular con un 47%, mala con 19% y Muy mala con un 5%, lo cual da pie para hacer una revisión detallada para saber dónde se puede hacer mejoras al servicio con el fin de mejorar la percepción de los usuarios.

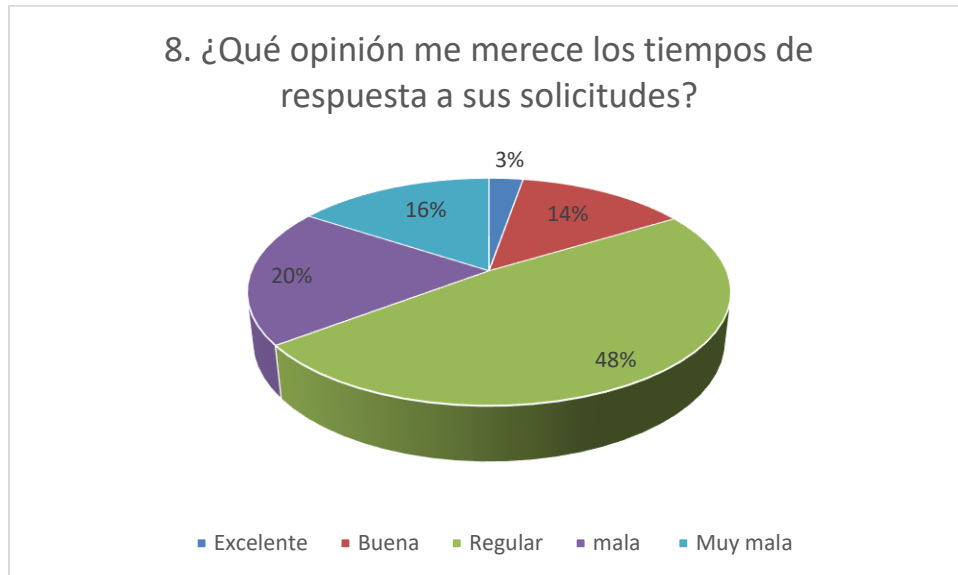


Gráfico 9 Pregunta 8

En concordancia con la pregunta anterior la satisfacción de los usuarios con respecto al tiempo de préstamo solo un 17% muestra un nivel de satisfacción aceptable con valoraciones de un 3% excelente y un 14% buena, como contra parte 83% manifiesta un grado de insatisfacción soportado en 48% regular, 20% mala y 16% Muy mala, en términos generales de nuevo se puede decir que se debe revisar esta variable para mejorar el nivel satisfacción del servicio.

En concordancia con lo antes citado y con el fin de dar cumplimiento el segundo objetivo específico el cual es: Elaborar un inventario esquemático y temático de la producción documental y las fuentes de información existentes en el archivo histórico de la UNAD, lo cual permita caracterizar o servir como herramienta de búsqueda.

Y Como se evidencia en el análisis anterior una de las mayores debilidades en la prestación del servicio actualmente es la herramienta de búsqueda (bases de datos), la cual afecta directamente los tiempos de respuesta a las solicitudes recibidas, lo anterior

como consecuencia del uso de varias bases de datos con diferentes métodos de uso, para evitar este impacto negativo se propone una única base de datos la cual se detalla a continuación.

6.2.1. Herramienta de búsqueda y recuperación de información (Catálogo)

Con la información recolectada por medio de la encuesta aplicada a los usuarios es evidente que las herramientas de recuperación de información actuales presentan inconvenientes en el cumplimiento de sus objetivos, lo anterior se da porque no se tiene una sola fuente de información para cada periodo histórico tiene un inventario aparte, listados de transferencia documental, y listas de control de documentos los cuales deben ser consultados todos solo para dar respuesta a una solicitud generando así ambigüedades en los resultados, dilatando los tiempos de respuesta y en un porcentaje no menor no se le entrega una respuesta acertada al usuario.

Por lo anterior y para simplificar las actividades que se hacen actualmente a la hora de dar respuesta a una solicitud, se realizó una compilación de la información de todas las fuentes disponibles para la creación de un único catálogo del acervo documental la cual se preserva en el archivo histórico Sede Nacional José Celestino Mutis. La mencionada base de datos tiene campos:

- N° caja
- N° carpeta
- Nombre de serie

- Nombre de subserie
- Nombre expediente
- Fechas extremas (inicio – fin)
- N° de folios
- Periodo
- Años
- Dependencia

Es de aclarar que para la selección de campos propuestos se tomó como base el formato de inventario documental propuesto por el AGN y el cual es una obligación para entidades públicas y/o que cumplan funciones públicas (Colombia, Congreso de la República, 2019), en el cual nos dan unos campos normalizados con el fin de tener claro en materia archivística cuales son los puntos de acceso de la documentación que hace parte de esta unidad documental. Lo anterior con el fin de ponerla a disposición de la comunidad educativa y externos interesados en la información conservada en esta unidad.

Por último, pero no menos importante se recopiló información relacionada con el nivel de satisfacción y percepción de los usuarios lo cual va encaminado en lograr en tercer objetivo específico en cual busca: Generar un plan de marketing ajustado a las características del servicio propuesto con el fin de incentivar su uso por la comunidad educativa.

6.3. Percepción y uso del servicio

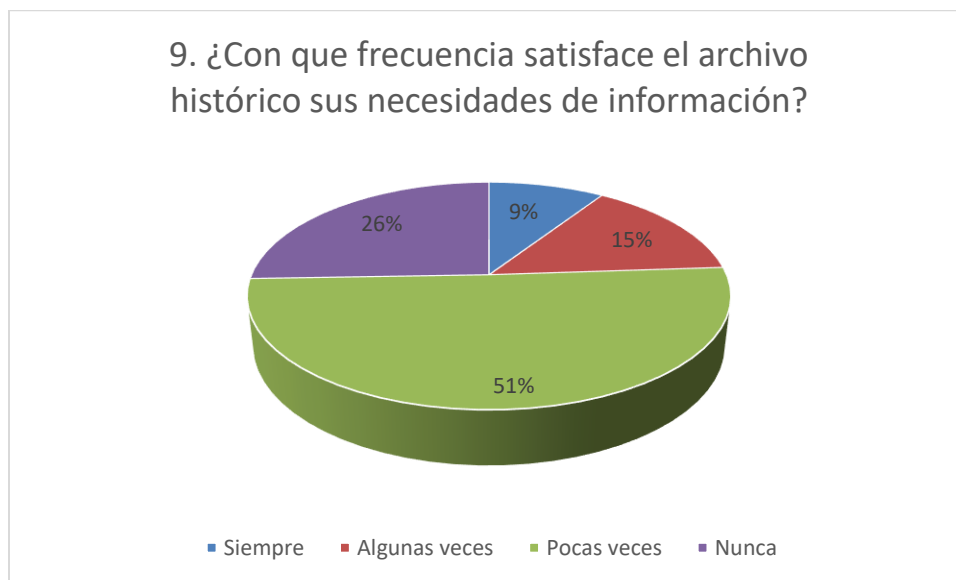


Gráfico 10 Pregunta 9

Para esta pregunta se sigue con la tendencia de las preguntas anteriores los niveles de satisfacción son muy bajos, solo en la categoría de siempre se logró un 9% y en algunas veces un 15% sumados solo dan una cuarta parte del total de encuestados con alguna percepción favorable en ese aspecto, por el contrario, se encontró que en un 51% pocas veces logran encontrar lo que buscan, y el 26% manifiestan que a pesar de consultar esta unidad de información nunca han podido alcanzar su objetivo.

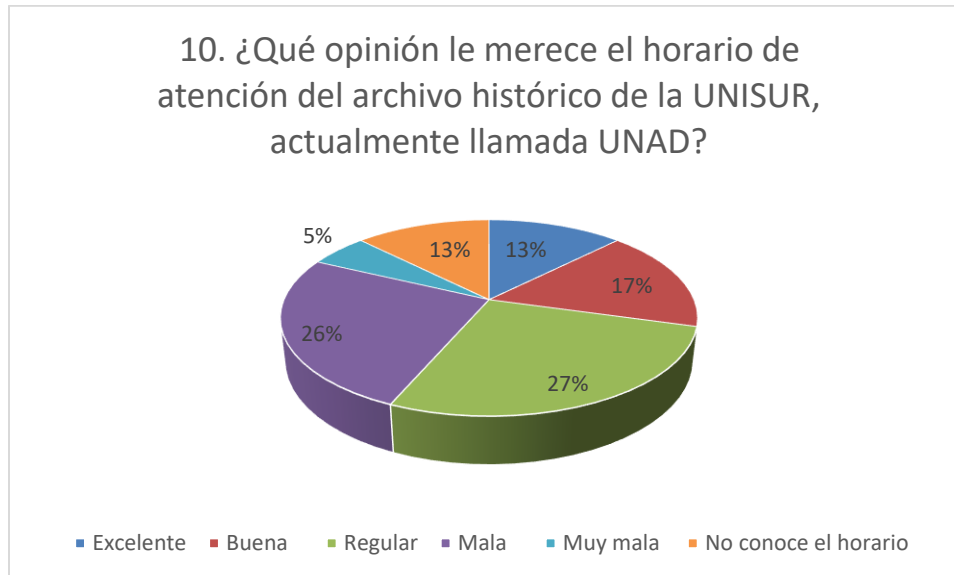


Gráfico 11 Pregunta 10

En este caso solo 30% manifiesta estar de acuerdo con el horario actual de servicio, los cuales se agrupan 13% excelente y 17% bueno, el restante opina lo contrario agrupados en las demás variables así: Regular 27%, Mala 26%, Muy mala 5%, lo más preocupante de esta medición es que un 13% dice no conocer el horario de atención lo cual nos lleva a pensar que se debe evaluar cómo se hace la promoción de los servicios ofertados por esta dependencia.

De acuerdo con la información recolectada y analizada para el presente trabajo investigativo se hace necesario generar un plan de marketing de servicios, teniendo como punto de partida los diferentes canales de comunicación de la UNAD.

6.3.1. Marketing del servicio (difusión)

El fin de hacer la difusión de servicio la en busca de mejorar la percepción que se tienen de este, al a par captar usuarios potenciales por medio de estrategias de promoción las cuales debe estar desde varias vías así:

- Publicación del nuevo servicio en los canales de comunicación de la universidad bajo la metodología de campaña de expectativa basados en los perfiles de usuarios ya identificados, para esta estrategia se siguiere un tiempo de vigencia no superior a dos meses.
- Una vez realizada la campaña de expectativa se debe hacer el lanzamiento de servicio por todos los canales de comunicación haciendo especial énfasis en página web, redes sociales y correos electrónicos, esto partiendo del hecho que la mayor parte de la comunidad educativa hace uso de estos en el día a día.
- Una vez hecho el lanzamiento del servicio se debe generar un espacio en el sitio web del archivo histórico donde se pondrá acceder al nuevo servicio de forma remota solicitar documentos, acceder a una herramienta de búsqueda (base de datos del archivo histórico) teniendo como objetivo resaltar la importancia de la UNAD y su archivo histórico José Celestino Mutis en el área de educación virtual y a distancia en Colombia siendo una de las pioneras en este ámbito desde su creación desde la década de 1980.

- Adicional a esto se pondrá a disposición de la comunidad en general capacitaciones sobre uso de servicio a solicitud de los usuarios cuando estos lo consideren necesario haciendo especial énfasis en el personal administrativo de la universidad ya que estas personas son los usuarios que más consultan por la naturaleza labor dentro de la Universidad.
- Por último, deben publicarse videos tutoriales en la página web del archivo histórico de acuerdo con las políticas del manejo de las páginas web de la UNAD.

7. Discusión

Como se dejó en evidencia en el apartado anterior, el archivo histórico de la UNAD no tiene servicios estructurados, lo cual hace que cada vez que un usuario requiere hacerlo, o se le preste un servicio óptimo, o se atienda de una forma diferente obteniendo un resultado con bajo nivel de satisfacción; por lo cual se hace necesario caracterizar el servicio de consulta y préstamo documental del Archivo Histórico de la UNAD, ajustándose a las necesidades de población objetivo, humanización y eficiencia del servicio, para lo cual se propone hacer un estudio de usuarios, pero ajustado a las exigencias de la Universidad UNAD, para esto primero se debe definir el tipo de servicio y el usuario.

Los estudios de usuarios son desde una perspectiva de general “...un área multidisciplinaria del conocimiento, que a partir de diferentes métodos de investigación analiza. fenómenos sociales referidos a aspectos y características de la relación información-usuario” (Hernández Salazar, 1997). Esta definición da una luz sobre lo que debe ser el estudio propuesto en la presente investigación, pero para el caso que ocupa se establece el estudio 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 distintos métodos, entre ellos los matemáticos (principalmente estadísticos) a su consumo de información” (Sanz Casado, 1994).

Partiendo de lo antes citado se toma como referente algunos ejemplos de estudios de usuarios realizados en unidades de información similares con el fin de conocer experiencias exitosas y así poder proponer un diseño del servicio de circulación y préstamo ajustado a las necesidades de la comunidad educativa.

Al iniciar las pesquisas de información, con el fin de identificar algunos referentes internacionales en el área se destaca del estudio realizado por Archivo Nacional Histórico de Chile en el cual en una de sus conclusiones identifican que:

La triangulación de la información recabada en grupos focales y en la aplicación de encuestas, ha permitido identificar los cuatro ámbitos de mayor relevancia en la experiencia de los usuarios: la infraestructura y equipamiento disponibles; las condiciones en que se ofrecen los servicios, incluidos los procedimientos establecidos por la institución; los instrumentos descriptivos y herramientas que permiten la búsqueda de información, y el rol de las personas que actúan como intermediarios entre usuarios e información/documentación. Se identificaron las principales mejoras en cada ámbito que, desde la perspectiva de los usuarios, haría más satisfactoria su experiencia en el ANH, siendo las áreas de mayor consenso la mejora de las plataformas de búsqueda y consulta de documentos, la disponibilidad del equipamiento necesario para la revisión de documentos, la calidad de los instrumentos descriptivos y la ampliación de los días y horas de funcionamiento (Andaur Gómez, 2018, pág. 123).

Basados en lo anterior el servicio propuesto debe ser visto desde diferentes puntos como lo son, los usuarios, instalaciones, procedimientos del servicio y herramientas de búsqueda y recuperación de información lo cual en un conjunto son el punto de partida para lograr satisfacción de las necesidades de información de los interesados.

Por otro lado, en el mundo de hoy donde la mayoría de los usuarios de las unidades de información son nativos digitales como fue propuesto en el 2001 son las personas nacidas desde la década de los 90 los cuales tienen una forma de pensar diferente tienen una mayor comprensión de la tecnología en su totalidad por otro lado existen migrantes digitales los cuales son personas nacidas antes de 1990 para ellos es más complicada la relación con la tecnología debido a que pese al uso no la entienden del todo, generando de esta manera una subutilización (Prensky, 2001).

Concomitante a lo anterior, es importante la virtualización en lo posible de los servicios en las unidades de información, pues esto permite entre otras muchas cosas estar más cerca de los usuarios, respuesta a requerimientos en tiempo real, una mejor visualización de la unidad de información y por ende de la universidad, así como fortalece el reconocimiento de la misma, no siendo todo un fin ideal, ya que se corren riesgos de seguridad por posibles fallas o acceso a la información, no permitido desde el marco legal, y en la web por eso se debe de contar con la infraestructura necesaria, por lo cual en la presente investigación se propone no realizar una virtualización total del

servicio, pero si poner a disposición del usuario un catálogo en línea de las colecciones del archivo histórico de la UNAD con su respectiva guía de uso.

Con respecto a la virtualización del servicio propuesto y visualización en la web del archivo histórico de la UNAD y teniendo en cuenta lo ya expuesto se toma como referencia el caso del Archivo Nacional da Torre do Tombo (Portugal) en cual se concluye:

El sitio web de un archivo puede ser uno de los principales medios de información y difusión, pero también una herramienta que permita mejorar la comunicación entre usuarios y profesionales de la información, y no sólo porque sea posible contactar con el personal del archivo mediante teléfono, e-mail o formularios electrónicos, sino porque permite ofrecer servicios de diversa tipología en línea, y de este modo acercar el archivo a los ciudadanos. El patrimonio documental que en ellos se custodia debe ser conocido, utilizado y disfrutado por el mayor número posible de usuarios, que muestran una aceptación cada vez mayor hacia el acceso remoto a ellos, ya que actualmente se disponen de las herramientas adecuadas. Es, pues, muy necesario que políticos, gestores, archiveros y/o documentalistas e informáticos nos enfoquemos a trabajar sobre ello (Más Bleda & Chaín Navarro, 2009).

Pese a que en Colombia no se trabaja mucho este tipo de investigaciones debido a la constante presencia de los mismos servicios en todas las unidades de información, se

han realizado esfuerzos en el área como el de la Universidad del Valle, en los archivos municipales en el cual se llega a la conclusión que el impacto de las nuevas tecnologías, cada vez más, está cambiando la naturaleza del trabajo, el cual está caracterizado por una instantaneidad, la descentralización y la colaboración o intercambio de información.

Intercambio de información en un doble plano: entre los propios profesionales y entre los profesionales – usuarios. Todo esto repercute en el destinatario final: el usuario, cada vez más familiarizado con los medios y que espera respuesta más ágiles y acordes con los tiempos (Rubio Hernández, 2006).

De nuevo se habla de facilitar el acceso a la información por medio de las herramientas tecnológicas disponibles como lo es la internet, y por ende la virtualización que ha sido contemplada en el diseño del servicio de circulación y préstamo propuesto. Pero para lograr esto es necesaria la participación de otros actores como lo es el gobierno en diferentes aspectos como lo son políticas para el acceso a la información como se plantea en el estudio, Archivos y desarrollo regional: políticas para una nueva concepción territorial en Colombia el cual llega se concluye

La falta de políticas de información, de acceso, de rigurosidad, de organización de los documentos y archivos de las entidades públicas, constituye una de las causas de la corrupción en la administración pública. Las instituciones deberán garantizar que sus procesos de innovación faciliten la información, a partir de la documentación, en cualquier soporte, presente o futuro, y que ésta sea objeto de consulta, protección y preservación en los archivos (Álvarez & Parra Acosta, 2011).

Una vez analizada la información presentada se propone un servicio de circulación y préstamo ajustado a las necesidades de los usuarios y a las características de la Universidad UNAD, con el objetivo de satisfacer las necesidades de información por las cuales hace uso de este cualquier miembro de la comunidad educativa de la UNAD.

7.1. Diseño del servicio de consulta y préstamo documental

La caracterización del servicio de consulta y préstamo documental ofertado por el archivo histórico de la Sede Nacional José Celestino Mutis de la UNAD está enfocada en tres aspectos como lo son, los usuarios, los procedimientos y difusión, los cuales fueron detallados en el apartado 6 del presente documento.

Así mismo, se propone un procedimiento documentando para ofertar el servicio antes mencionado con el fin de reducir el margen de error y de esta manera poder garantizar un buen nivel de calidad en el servicio directamente relacionado con los niveles de satisfacción.

7.1.1. Procedimientos para la prestación de servicio y difusión del mismo

Al revisar la prestación del servicio, se identificó que no existe un procedimiento normalizado con el cual se logre una satisfacción real de las necesidades de información de los usuarios, y mucho menos se cuenta con perfiles de usuarios definidos que permitan dar luces sobre los intereses de los usuarios, por lo anterior se propone la caracterización de un servicio de circulación y préstamo del archivo histórico de la Sede Nacional José Celestino Mutis de la UNAD, contando como mínimo con tres criterios básicos descritos

anteriormente, con el fin de evitar subjetividades como causas de la mala prestación del servicio.

Al igual que el tema de procedimientos, se identifica que no se hace ningún tipo de difusión de los servicios ofertados por esta dependencia, ya que no tiene ninguna documentación correlacionada, razón por la cual en la propuesta del nuevo servicio se plantea una estrategia de marketing para dar amplio conocimiento de este servicio y sus potencialidades, con el fin de mejorar la percepción de los usuarios e incentivar el uso por parte de la comunidad educativa de la UNAD.

7.1.2. Servicio de consulta y préstamo documental

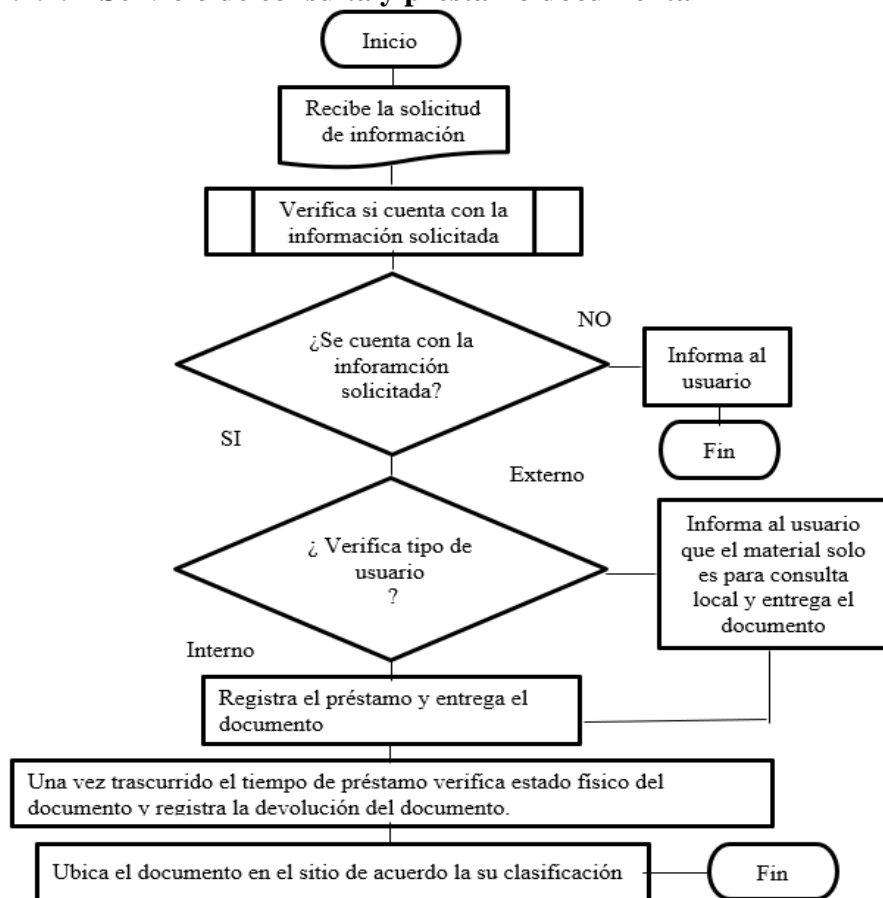


Ilustración 2 Procedimiento circulación y préstamo

Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

Como resultado de esta investigación se puede concluir que el archivo histórico de la Universidad Abierta y a Distancia UNAD, no tiene servicios definidos y por ende no documentado, lo cual tiene como consecuencia directa la mala percepción de los usuarios del archivo histórico.

El no tener perfiles de usuarios definidos hace que se preste el servicio de forma subjetiva de acuerdo con el parecer de la persona encargada de dar respuesta a los requerimientos, quien no es la misma siempre, lo que hace imperativo establecer un procedimiento documentado para la prestación del servicio buscando anticipar las necesidades de acuerdo con el rol que cumpla cada usuario.

La existencia de diversas fuentes de consulta y recuperación de información como lo son inventarios, listados de transferencia, listas de chequeo, etc. Que son las utilizadas para dar respuesta a los requerimientos recibidos, generando así búsquedas poco eficaces y eficientes, demoras en la entrega de resultados; en este sentir de ideas, se definió una única base de datos que sirve de herramienta de búsqueda de recuperación de información, con el fin de hacer una optimización de tiempo y que esté alineada con la normatividad establecida en materia archivística en Colombia. Respondiendo así al modelo de educación e-learning en cuanto a que los servicios administrativos de la UNAD no disten del modelo académico y pedagógico, el cual se fundamenta en la utilización de medios virtuales para su funcionamiento y atención al usuario.

De la mano de lo anterior, se identificó que la UNAD y en especial su archivo histórico, no hace difusión de los servicios ofertados, lo cual genera un desconocimiento por parte de los usuarios, y ocasionando como resultado una subutilización de la unidad de información. La razón de este desconocimiento es a causa del no contar con servicios diseñados a la medida de los usuarios, así como no tener idea cuáles son las principales necesidades de información y demás debilidades identificadas en la presente investigación, es imposible hacer un plan de marketing de servicios, difusión que se propone como propuesta de servicio a realizar.

Recomendaciones

Dentro de las debilidades encontradas en la investigación, se hace una sola recomendación, la cual es la implementación del servicio caracterizado y para esto se sugiere seguir las siguientes actividades.

8. Propuesta de implementación al servicio de consulta y préstamo documental del archivo histórico de la UNAD

8.1. Modificación página web del Archivo Histórico de la UNAD

Modificación del micrositio del archivo histórico de la UNAD, lo cual busca poner a disposición diferentes formas de acceso al nuevo servicio y se mencionan a continuación.

- Información sobre el nuevo servicio desde el diseño, perfiles y tiempos de respuesta.
- Brindar acceso en línea a la base de datos (catálogo) la cual fue diseñada teniendo en cuenta los perfiles de usuarios identificados, los puntos de acceso frecuentes al momento de buscar información y la normatividad colombiana en el área de gestión documental (ver anexo 2).
- Solicitud de capacitaciones de acuerdo con las necesidades de los usuarios.
- Solicitud de documentos en línea siempre y cuando no tenga ningún tipo de reserva administrativa y legal.
- Atención en línea a los usuarios.

8.2. Implementación de una campaña de expectativa en torno al lanzamiento del nuevo servicio en los canales de comunicación de la UNAD

La campaña de expectativa debe tener un tiempo de ejecución no superior a dos meses como se mencionó anteriormente, como mínimo debe tener las siguientes tareas.

- Entrega de material publicitario al personal administrativo y docente
- Publicación en carteleras institucionales la información de carácter de expectativa respecto al nuevo servicio
- Envío de e-mail a las cuentas institucionales con preguntas, enfocadas a la generación de curiosidad sobre del nuevo servicio
- Publicación de información en la página web principal de la UNAD, con el mismo fin de las tareas antes mencionadas.

8.3. Lanzamiento del servicio

Una vez realizada la campaña de expectativa detallada en el punto anterior, se debe hacer el lanzamiento del servicio basado en la lúdica teniendo en cuenta que el hombre como especie apropiada más fácilmente la información por medio del juego. Para este lanzamiento se proponen las siguientes tareas.

- Diseño de un cronograma de actividades para todos los perfiles de usuarios identificados
- El lanzamiento debe incluir actividades lúdico-pedagógicas, para la apropiación de la información del servicio
- Acercar a los usuarios al uso de los recursos web, contemplados en la caracterización del servicio.

8.4. Capacitaciones

Se debe determinar un cronograma de capacitaciones las cual abarque a toda la comunidad educativa de la UNAD, en ese orden de prioridades.

- Docente / Investigador, se debe iniciar con ellos porque son los que hacen uso de la unidad de información con fines académicos e investigativos y adicionalmente pueden incentivar el uso por parte de los estudiantes.
- El segundo grupo de capacitar es el personal administrativo por dos razones, la primera son los que hacen mayor uso de la unidad de información por necesidades laborales, y la segunda pueden tener roles mixtos como usuarios.
- Por último, se realizan capacitaciones a los estudiantes sin importar los programas, estas capacitaciones pueden ser gestionadas desde dos puntos, primero los docentes pueden solicitar capacitaciones para los grupos a los cuales les da cátedra y la segunda solicitada por cualquier grupo de estudiantes no inferior de 5 individuos.

Las capacitaciones propuestas deben realizarse durante el siguiente mes calendario al lanzamiento del servicio tratado en el punto anterior.

8.5. Seguimiento y medición del servicio

Una vez realizadas las actividades anteriores y con el fin de hacer seguimiento y medición del servicio para determinar su evaluación a través de tiempo debe realizarse encuestas de satisfacción durante los siguientes seis meses.

8.6. Cronograma para la implementación

Para lograr las actividades antes relacionadas se propone el siguiente cronograma de aplicación, la unidad de medida del presente cronograma es en semanas. (ver anexo 3)

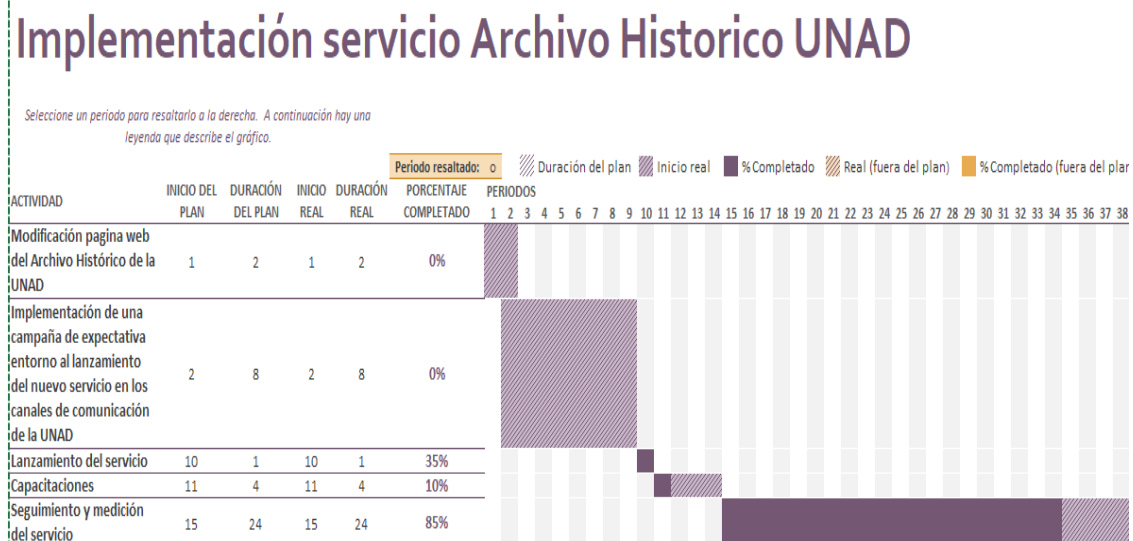


Tabla 3, Cronograma de implementación del servicio

8.7. Recursos

Para llevar acabo a la implementación propuesta se hace uso de una seria de recursos de todo tipo los cuales se relacionan a continuación.

8.8. Humanos

Para la implementación del servicio se debe contar como minimo con los siguientes perfiles:

- Ingeniero de sistemas
- Bibliotecólogo – Archivista
- Diseñador Grafico

8.9. Tecnológicos

Para lograr esta implementación es necesario como mínimo los siguientes equipos.

- 4 computadores
- Una impresora laser
- Fotocopiadora
- Scanner
- Video Beam
- Sonido

8.10. Económicos

Los recursos financieros necesarios para ese proyecto se relacionan a continuación.

RECURSO	VALOR
Humanos	\$ 40.500.000
Tecnológicos	\$ 35.000.000
Papelería	\$ 10.000.000
Piezas publicitarias	\$ 15.000.000
Total	\$ 100.500.000

Tabla 4, Recursos económicos

Referencias

- Álvarez Álvarez, M. J., & Parra Acosta, J. A. (2011). Archivos y desarrollo regional: políticas para una nueva concepción territorial en Colombia. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 34(1), 23 - 33. Recuperado el 19 de Abril de 2020, de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=179018530002>
- Andaur Gómez, G., (1 de Junio de 2018). El uso del archivo desde la perspectiva: El caso del Archivo Nacional Histórico de Chile. *Información, cultura y sociedad*, 38, 107 - 127. doi:10.34096/ics.i38.4004
- Anderson, D., (2005). *Estadística para administración y economía* (8 ed.). México: Thomson.
- Ángels (5 de Junio de 2018). *Uncomo*. Recuperado el 1 de Marzo de 2020, de <https://educacion.uncomo.com/articulo/como-escribir-una-metodologia-de-la-investigacion-456.html>
- Barrantes Echavarría, R., (2002). *Investigación: un camino hacia el conocimiento un enfoque cuantitativo y cualitativo* (6 ed.). San José: Editorial Univeresidad Estatal a Distancia. Recuperado el 5 de Mayo de 2020, de https://www.academia.edu/38766459/Investigacion_un_camino_al_conocimiento_-_Barrantes_Echavarr%C3%ADa

- Calva Gonzalez, J. J., & Negrete Guitierrez, M. d. (1996). *Desarrollo de colecciones y diseño de servicios* (Vol. 2). México: Universidad Nacional Autónoma de México.
- Centro de Estudios Cervantinos (29 de Octubre de 2018). *Centro de Estudios Cervantinos*. Recuperado el 6 de Mayo de 2020, de https://www.centroestudioscervantinos.es/tipos-de-investigacion-y-caracteristicas/#3_Investigacion_exploratoria
- Colombia, Archivo General de la Nación (23 de Enero de 2004). *Archivo General de la Nación*. Recuperado el 5 de Marzo de 2020, de https://www.boyaca.gov.co/SecGeneral/images/ArchivoDepartamental/Normatividad/Nacional/ACUERDO_02_2004.pdf
- Colombia, Congreso de la República (20 de Julio de 1991). *Secretaria del Senado de la República de Colombia*. Obtenido de http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/constitucion_politica_1991.html
- Colombia, Congreso de la República (14 de Julio de 2000). *Colombia, Ministerio de Tecnologías de la Información y las Comunicaciones*. Obtenido de https://www.mintic.gov.co/portal/604/articles-15049_documento.pdf
- Colombia, Congreso de la República (30 de Junio de 2019). *Función Pública*. Recuperado el 20 de Enero de 2020, de <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=4275>

El Pensante Educaciòn (10 de Noviembre de 2006). *El Pensante Educaciòn*. Recuperado el 5 de Marzo de 2020, de <https://educacion.elpensante.com/acervo-documental-definicion/>

García Aretio, L. (5 de Diciembre de 2019). *Historia de la Educación a Distancia*. (U. N. (UNED), Ed.) Obtenido de <https://www.biblioteca.org.ar/libros/142131.pdf>

García Ferrando, M. (. (2016). *El análisis de la realidad social: métodos y técnicas de investigación* (4 ed.). Madrid, España: Alianza. Recuperado el 22 de Mayo de 2020, de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=574494>

García Sandoval, Y., Gamboa Mora, M. C., & Tibaduiza Rodríguez, O. A. (1 de Junio de 2017). *UNAD*. Recuperado el 15 de Enero de 2020, de Repositorio: <https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/12693/Lineamientos%20para%20trabajo%20de%20grado%20de%20los%20programas%20de%20especializaci%F3n-ECEDU.pdf;jsessionid=E111FD0BA72A323A6361EB1D5CB7B4BB.jvm1?sequence=3>

Gonzalez, E. (17 de Noviembre de 2016). *Erubrica*. Recuperado el 10 de Marzo de 2020, de <https://www.erubrica.com/blog/rubrica/la-telematica-la-educacion-uso-erubrica/>

Harvard Business Review (2001). *Harvard Business review: nuevas tendencias en márketing*. Barcelona: Deusto.

- Hernández Salazar, P. (1997). *Seminario latinoamericano sobre formación de usuarios de la información y los estudios de usuarios* (1 ed., Vol. 11). México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. Recuperado el 19 de Abril de 2020, de <http://www.kerwa.ucr.ac.cr/bitstream/handle/10669/16879/Seminario%20Latinoamericano%20sobre%20formaci%C3%B3n%20de%20usuarios%20de%20la%20informaci%C3%B3n%20y%20los%20estudios%20de%20usuarios%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2003). *Metodología de la investigación* (3 ed.). México: McGraw-Hill.
- Hoffman, D., & Bateson, J. (2002). *Fundamentos de marketing de servicios: Conceptos, estrategias y casos* (2 ed.). México: Cengage.
- Humera Heredia, A. (2005). En *Archivística General, Teoría y Práctica*. Bogotá: Archivo General de la Nación.
- Lopera, M. L. (2009). Archivística: fundamentación teórica y tradición formativa. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, Pag. 1-10. Recuperado el 14 de marzo de 2015, de http://www.scielo.org.co/scielo.php?pid=S0120-09762009000100003&script=sci_arttext
- Más Bleda, A., & Chaín Navarro, C. (26 de Marzo de 2009). Los usuarios y las webs de los archivos históricos nacionales: el caso del Arquivo Nacional da Torre do Tombo (Portugal). *Investigación bibliotecológica*, 23(47), 189-212. Recuperado

- el 19 de Abril de 2020, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0187-358X2009000100008&script=sci_arttext&tlng=en
- Miyagi, F. (3 de Diciembre de 2001). *Rclis.org*. (b. y. Seminario virtual de información para archivos, Ed.) Recuperado el 2 de Marzo de 2020, de <http://eprints.rclis.org/5516/1/B10-03.pdf>
- Naranjo Velez, E. (18 de Marzo de 2003). *Seminario estudio de usuarios*. Recuperado el 5 de Marzo de 2020, de Escuela Interamericana de Bibliotecología : <http://aprendeonline.udea.edu.co/boa/contenidos.php/6507de4b37a18e23ae805ec86af5b197/348/1/contenido/unidad2/perfiles.html>
- Padilla, R. (12 de Mayo de 2008). *Genwords*. Recuperado el 6 de Marzo de 2020, de https://www.genwords.com/blog/marketing-de-servicios#Que_es_el_Marketing_de_Servicios
- Prensky, M. (1 de Diciembre de 2001). <http://www.marcprensky.com>. *On the Horizon*, 9(6), 101 - 101. Recuperado el 19 de Abril de 2020, de Natives, Digital Immigrants, Part II: Do They Really Think Differently?: <http://www.marcprensky.com/writing/Prensky%20-%20Digital%20Natives,%20Digital%20Immigrants%20-%20Part2.pdf>
- QuestionPro. (15 de Enero de 2019). *QuestionPro*. Recuperado el 1 de febrero de 2020, de <https://www.questionpro.com/blog/es/entrevista-estructurada-y-no-estructurada/>

Red de Transparencia y Acceso a la Información Pública (RTA) (15 de Diciembre de 2019). *Red de Transparencia y Acceso a la Información Pública (RTA)*. Obtenido de <http://mgd.redrta.org/guia-de-implementacion-operacional-servicios-de-archivo/mgd/2015-01-21/161646.html>

Rendon, M. A. (2005). *Metabiblioteca* (2da. ed.). (C. U. Bibliotecológicas, Ed.) México: Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. Recuperado el 14 de 03 de 2015, de metabiblioteca.org:
<http://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/402/8/970-32-2679-5.pdf>

Rubio Hernández, A. (2006). *Estudios de usuarios en archivos municipales : una aproximación teórica*. Cali: Universidad del Valle. Recuperado el 19 de Abril de 2020

Sanz Casado, E. (1994). *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

Sarduy Domínguez, Y. (2006). El análisis de información y las investigaciones cuantitativa y cualitativa. *Revista Cubana de Salud Pública*, 45(3). Recuperado el 20 de Mayo de 2020, de
<https://www.scielosp.org/article/rcsp/2007.v33n3/10.1590/S0864-34662007000300020/es/>

Survey Monkey (20 de Febrero de 2020). *Calculadora del tamaño de muestra*. Obtenido de https://es.surveymonkey.com/mp/sample-size-calculator/?program=7013A000000mweBQAQ&utm_bu=CR&utm_campaign=7

1700000064157464&utm_adgroup=58700005704021400&utm_content=397000
52007818796&utm_medium=cpc&utm_source=adwords&utm_term=p52007818
796&utm_kxconfid=s4b

Toffler, A. (1980). *La tercera ola* (Cuarta ed.). (A. Martín, Trad.) Barcelona: Plaza & Janes. Recuperado el 15 de Enero de 2020

Toro Jaramillo, I. D., & Parra Ramírez, R. D. (2006). *Método y conocimiento: metodología de la investigación*. Medellín: Universidad EAFIT.

Tortosa, V. (2014). *Metodología de la investigación científica: guía para la elaboración de un trabajo humanístico*. Alicante: Universidad de Alicante.

Universida Nacional Abierta y Adistancia UNAD (10 de Diciembre de 2019). *Universida Nacional Abierta y Adistancia UNAD*. Obtenido de <https://informacion.unad.edu.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/acerca-de-la-unad/simbolos-institucionales>

Universidad de Almería (20 de Noviembre de 2012). *Archivo historico*. Recuperado el 30 de Enero de 2020, de http://cms.ual.es/UAL/universidad/serviciosgenerales/archivo/servicios/servicio/DEFINICIONES_ARCHIVOHISTORICO

Universidad de Cundinamarca (16 de Junio de 2015). *Universidad de Cundinamarca*. Recuperado el 5 de Marzo de 2020, de Biblioteca:

<https://www.ucundinamarca.edu.co/biblioteca/index.php/sedes-y-servicios/sedes/extension-chia/diseminacion-selectiva-de-la-informacion>

Universidad Nacional Abierta y a Distancia (9 de Marzo de 2020). *Reseña histórica*.

Recuperado el 9 de Marzo de 2020, de

<https://informacion.unad.edu.co/transparencia-y-acceso-a-la-informacion/acerca-de-la-unad/resena-historica>

Verderber, R. (2005). *!Comunícate!* (11 ed.). México: Thomson.

Wackerly, D. D. (2002). *Estadística matemática con aplicaciones* (6 ed.). México: Thomson.

Anexos

Anexo 1 (Formulario encuesta con instructivo de diligenciamiento)

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD Archivo Histórico

Encuesta Caracterización de Usuarios y Necesidades de Información Caracterización de usuarios

1. ¿Tipo de usuario?

Interno () Externo ()

2. ¿Cuál es su sexo?

Hombre () Mujer ()

3. ¿Cuál es su Rango de edad?

De 18 a 25 () De 26 a 35 () De 36 a 45 () De 46 a 55 () Más de 55 ()

4. ¿Cuál es su ocupación dentro de la institución?

Administrativo () Profesor () Estudiante () Investigador () Usuario
Externo ()

5. ¿Último grado académico alcanzado?

Bachiller () Profesional () Especialización () Maestría () Doctorado () Otro ()
) Cual

6. ¿Por cuál motivo consulta el archivo histórico de la UNISUR?

Laboral () Investigativo () Diversión () Otro ()
Cual

Opinión de los servicios prestados

7. ¿Qué opinión tiene de la metodología de búsqueda y recuperación de información que tiene el archivo histórico Sede Nacional José Celestino Mutis?

Excelente () Buena () Regular () mala () Pésima ()

8. ¿Qué opinión me merece los tiempos de respuesta a sus solicitudes?

Excelente () Buena () Regular () mala () Pésima ()

9. ¿Con que frecuencia satisface el archivo histórico sus necesidades de información?

Siempre () Algunas veces () Pocas veces () Nunca ()

10. ¿Qué opinión le merece el horario de atención del archivo histórico de la UNISUR, actualmente llamada UNAD?

Excelente () Buena () Regular () mala () Pésima () No conoce el horario ()

Instructivo De Diligenciamiento
Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD
Archivo Histórico
Encuesta Caracterización de Usuarios y Necesidades de Información

Las preguntas son de selección múltiple para lo cual el usuario debe seleccionar una casilla en la respuesta con la cual se encuentra identificado. Ver ejemplo

1. ¿Tipo de usuario?

Interno () Externo (X)

Para este caso se hace la aclaración que el usuario interno es el que pertenece de alguna manera a la institución. Para el caso de los usuarios que no pertenecen a la UNAD debe seleccionar la opción “Externo”

En los casos donde encuentra la opción otro por favor especificar su respuesta.

Por favor responder todas las preguntas.
Gracias por su colaboración.

Anexo 2 (Base de datos general del archivo histórico)

A continuación se relaciona el enlace URL del documento ubicado en Google Drive:
https://docs.google.com/spreadsheets/d/1hII8wtVvEK0CMXYhYjMKQDmo_eaobAFXW_rEBzZ_UWw/edit?usp=sharing