



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO**

**POSGRADO EN BIBLIOTECOLOGÍA Y ESTUDIOS DE LA  
INFORMACIÓN**

**FACULTAD DE FILOSOFÍA Y LETRAS**

*ESTUDIO DE USUARIOS DEL ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN*

**TESIS**

**QUE PARA OPTAR POR EL GRADO DE:**

**MAESTRO EN BIBLIOTECOLOGÍA Y ESTUDIOS DE LA INFORMACIÓN**

**PRESENTA: CRISTIAN GUTIÉRREZ SOSA**

**ASESOR: DR. JUAN JOSÉ CALVA GONZÁLEZ**  
**Instituto de Investigaciones Bibliotecológicas y de la Información**

**Ciudad Universitaria, Ciudad de México, Noviembre, 2021**



Universidad Nacional  
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

**Biblioteca Central**



**UNAM – Dirección General de Bibliotecas**  
**Tesis Digitales**  
**Restricciones de uso**

**DERECHOS RESERVADOS ©**  
**PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL**

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

## **AGRADECIMIENTOS**

*Al Consejo Nacional de Ciencia y Tecnología (CONACYT), por brindarme su confianza para realizar el presente trabajo.*

*A mi tutor: Dr. Juan José Calva González, por guiarme en esta investigación y siempre apoyarme.*

*A mis sinodales: Dr. César Augusto Ramírez Velázquez, Dra. Angélica Guevara Villanueva, Dr. Fermín López Franco y Dra. Celia Mireles Cárdenas, por sus comentarios que enriquecieron esta investigación.*

*A mis padres Arturo y Maricela, por siempre brindarme su apoyo incondicional.*

*A mis hermanos Arturo, Lesly, Arcelia y Valentina, por siempre acompañarme y brindarme alegría.*

*A Paula, por su amor y acompañarme en este camino.*

*A Julianna, por ser la mejor compañía.*

## Tabla de contenido

<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b><i>CAPÍTULO 1. ESTUDIO DE USUARIOS EN ARCHIVOS</i></b> .....	<b>5</b>
1.1 ESTUDIO DE USUARIOS EN ARCHIVOS .....	5
1.2 DEFINICIÓN DE ESTUDIOS DE USUARIOS .....	6
1.2.1 <i>Necesidades de información</i> .....	8
1.2.2 <i>Comportamiento informativo</i> .....	10
1.2.3 <i>Satisfacción de las necesidades de información</i> .....	12
1.2 DEFINICIÓN DEL USUARIO DE ARCHIVO .....	13
1.3 METODOLOGÍA PARA ESTUDIO DE USUARIOS EN ARCHIVOS .....	19
<b><i>CAPÍTULO 2. UNA APROXIMACIÓN AL ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN</i></b> ..	<b>30</b>
2.1 DE LOS ARCHIVOS GENERALES NACIONALES .....	30
2.2 BREVE HISTORIA DEL ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. ....	39
2.3 MISIÓN, VISIÓN Y OBJETIVOS .....	44
2.3.1 <i>Estructura Orgánica</i> .....	47
2.4 INFORME DE ACTIVIDADES Y LOGROS .....	55
2.5 SERVICIOS DEL AGN .....	57
2.6 ACERVO DEL AGN .....	61
2.6.1 COLECCIONES DEL AGN.....	62
<b><i>CAPÍTULO 3. PERFIL INFORMATIVO, NECESIDADES DE INFORMACIÓN Y COMPORTAMIENTO INFORMATIVO DE LOS USUARIOS DEL ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN</i></b> .....	<b>66</b>
3.1 METODOLOGÍA.....	66
3.1.1 POBLACIÓN Y MUESTRA .....	70
3.1.2 MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTO .....	71
3.1.3 PROCEDIMIENTO DEL ESTUDIO .....	72
3.1.4 ESTRUCTURA DE LOS RESULTADOS .....	73
<b>3.2 PERFIL DEL USUARIO</b> .....	<b>73</b>
<i>Sexo de los usuarios</i> .....	73

<i>Edad de los usuarios</i> .....	74
<i>Nacionalidad</i> .....	75
<i>Estados de Procedencia de los Usuarios</i> .....	77
<i>Nivel Educativo</i> .....	79
<i>Profesión</i> .....	82
<b>3.4 NECESIDADES DE INFORMACIÓN DE LOS USUARIOS DEL ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN</b> .....	85
<i>Motivo de la visita</i> .....	85
<i>Uso de la información</i> .....	86
<i>Información que busca en el archivo</i> .....	87
<i>Período de la información</i> .....	104
<i>Uso del acervo</i> .....	105
<i>Idioma</i> .....	107
<i>Temas</i> .....	108
<b>3.5 COMPORTAMIENTO INFORMATIVO DE LOS USUARIOS DEL ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN</b> .....	111
<i>Con anterioridad ha usado un archivo</i> .....	111
<i>Primera opción para obtener información</i> .....	111
<i>Servicios utilizados</i> .....	112
<i>Visitas al AGN</i> .....	115
<i>Tiempo de permanencia</i> .....	116
<i>Habilidades necesarias para la búsqueda</i> .....	117
<i>Tiempo aproximado en búsquedas</i> .....	118
<i>Conocimiento del documento que necesita el usuario</i> .....	119
<i>Apoyo en búsquedas</i> .....	121
<i>En caso de no encontrar información en el AGN</i> .....	123
<i>Acción que se toma al no encontrar información</i> .....	125
<i>Criterios para la búsqueda</i> .....	126
<i>Fuentes de información</i> .....	127
<i>Formato de preferencia</i> .....	131
<b>CONCLUSIONES</b> .....	<b>133</b>

<b>(ANEXO) INSTRUMENTO .....</b>	<b>139</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA .....</b>	<b>143</b>

## Índice de Tablas

<i>Tabla 1 Usuarios de archivos.....</i>	<i>19</i>
<i>Tabla 2 Estructura del Informe Anual de Autoevaluación 2019.....</i>	<i>57</i>
<i>Tabla 3 Servicios de AGN.....</i>	<i>61</i>
<i>Tabla 4 Sexo General de los Usuarios.....</i>	<i>73</i>
<i>Tabla 5 Edad General de los Usuarios.....</i>	<i>74</i>
<i>Tabla 6 Nacionalidad de los Usuarios .....</i>	<i>75</i>
<i>Tabla 7 Estados de Procedencia de los Usuarios .....</i>	<i>77</i>
<i>Tabla 8 Nivel Educativo.....</i>	<i>79</i>
<i>Tabla 9 Actividad del Usuario.....</i>	<i>81</i>
<i>Tabla 10 Profesión de los Usuarios.....</i>	<i>82</i>
<i>Tabla 11 Motivo de asistencia al AGN.....</i>	<i>85</i>
<i>Tabla 12 Uso destinado de la información .....</i>	<i>86</i>
<i>Tabla 13 Información que Necesitan los Usuarios (Cuestionarios Presenciales).....</i>	<i>89</i>
<i>Tabla 14 Información que Necesitan los Usuarios (Cuestionarios En Línea) .....</i>	<i>93</i>
<i>Tabla 15 Período al que pertenece la información .....</i>	<i>104</i>
<i>Tabla 16 Acervo consultado.....</i>	<i>105</i>
<i>Tabla 17 Idioma de la información .....</i>	<i>107</i>
<i>Tabla 18 Temáticas de interés.....</i>	<i>108</i>
<i>Tabla 19 Uso anterior de otro archivo .....</i>	<i>111</i>
<i>Tabla 20 Fue el AGN la primera opción para obtener información.....</i>	<i>111</i>
<i>Tabla 21 Servicios que ha utilizado el usuario .....</i>	<i>112</i>
<i>Tabla 22 Asiduidad en el AGN.....</i>	<i>115</i>
<i>Tabla 23 Tiempo aproximado de permanencia.....</i>	<i>116</i>
<i>Tabla 24 Habilidades necesaria para realizar búsquedas en el AGN .....</i>	<i>117</i>
<i>Tabla 25 Tiempo aproximado en realizar búsquedas.....</i>	<i>118</i>
<i>Tabla 26 Conocimiento sobre los materiales/documentos .....</i>	<i>119</i>
<i>Tabla 27 Uso de apoyos durante las búsquedas .....</i>	<i>121</i>
<i>Tabla 28 Opciones al no encontrar información en el AGN .....</i>	<i>123</i>
<i>Tabla 29 Acción al no encontrar información .....</i>	<i>125</i>
<i>Tabla 30 Criterios para realizar búsquedas .....</i>	<i>126</i>

<i>Tabla 31 Fuentes de información que hacen uso los usuarios .....</i>	<i>127</i>
<i>Tabla 32 Formatos de preferencia .....</i>	<i>131</i>

### **Índice de Figuras**

<i>Figura 1 Metodología de estudio de usuarios .....</i>	<i>28</i>
<i>Figura 2 Organigrama del Archivo General de la Nación, de acuerdo al Estatuto Orgánico publicado el 5 de febrero de 2020 .....</i>	<i>54</i>
<i>Figura 3 Modelo NEIN. ....</i>	<i>67</i>

## Introducción

El Archivo General de la Nación<sup>1</sup>, representa una institución a seguir para todos los archivos de México, si bien, su actuar se basa como una organización rectora para la organización de documentos de archivo a nivel nacional, también debe de considerarse su función de resguardar la memoria nacional, de acuerdo a la ingesta documental relacionada con la administración gubernamental, sumándose aquella información de interés nacional que conforme a lo largo del tiempo ha adquirido y resguardado, formando los fondos documentales de trascendencia para el país, siendo estos documentos parte de la identidad nacional. El AGN es una entidad con características únicas, siendo una institución muy compleja, desde sus funciones, servicios e información contenida. No obstante, tiene una finalidad fácilmente identificable, que es el ser un punto de encuentro entre los usuarios y la información archivística nacional.

En otro orden de ideas, lo denominados estudios de usuarios, son de importancia para las unidades de información, ya que por medio de estos es posible el mejoramiento de servicios y de fondos que ofrecen las instituciones. Además, es posible recabar datos útiles que servirán para conocer las particularidades de los usuarios, como puede ser sus perfiles, necesidades, comportamientos y satisfacción informativa. Por consiguiente, estas investigaciones realizadas en archivos serán de utilidad para el desarrollo y mejoramiento sobre los conocimientos relacionados con las teorías y prácticas efectuadas en los estudios de usuarios.

Como anteriormente se menciona, estas investigaciones enriquecen las áreas referentes al conocimiento de los usuarios, sin embargo son pocas las investigaciones relacionadas entre archivos y sus usuarios, por ende hay un desconocimiento sobre las teorías y praxis que podrían implementarse en determinadas circunstancias. Ciertamente, es posible encontrar diversas pesquisas enfocadas en bibliotecas, dado que estos estudios de usuarios tienen su inicio, desarrollo y madurez en el contexto bibliotecario. En el caso de los archivos, son pocas las investigaciones realizadas, por lo que aun sigue siendo un campo del

---

<sup>1</sup> El Archivo General de la Nación, también es conocido por sus siglas como AGN.

conocimiento que se encuentra en progreso, en consecuencia las investigaciones de usuarios en archivo son un área a desarrollar para los profesionales de la información.

De acuerdo al panorama planteado anteriormente, es indudable que hay un desconocimiento de los usuarios de archivos ya que estas comunidades han sido poco estudiadas, tanto por la archivología y la bibliotecología, por lo que el presente trabajo está impulsado por el desconocimiento de los usuarios que acuden a estas unidades de información, en tal caso, la presente pesquisa se enfoca en los usuarios que acuden al Archivo General de la Nación. Aunado a lo anterior, es posible mencionar que, tras el poco desarrollo de esta área del conocimiento, se tiene como resultado una literatura escasa que trate temas relacionados sobre los estudios de usuarios en archivos principalmente en una institución de carácter nacional. Sumado a lo anterior, es posible señalar que, además del desconocimiento sobre los usuarios, también hay una ausencia sobre las metodologías que puedan implementarse, refiriéndose a modelos teóricos, métodos, técnicas e instrumentos, que serían útiles para el desarrollo de una investigación relacionada con archivos de determinadas características como es el caso del AGN.

De acuerdo a la problemática mencionada anteriormente surgen las siguientes interrogantes:

- ¿Cuál es el perfil de los usuarios del AGN?
- ¿Qué necesidades de información presentan estos usuarios?
- ¿Cuál es el comportamiento informativo de los usuarios del AGN?
- ¿Cuál es la finalidad del uso del AGN?
- ¿Es posible hacer uso de la metodología, teoría y práctica basadas en la Bibliotecología para un estudio de usuarios en un archivo general nacional?

Ahora bien, al tener planteada la problemática y el desarrollo de las interrogantes es posible expresar el siguiente objetivo general de la presente investigación:

- Analizar el perfil así como las necesidades de información y el comportamiento informativo de los usuarios del Archivo General de la Nación.

Conforme al objetivo general planteado, es posible desglosar los siguientes objetivos específicos:

- Analizar y determinar el perfil de los usuarios.
- Describir la tipología de usuarios y categorizar a los usuarios.
- Determinar las necesidades de información que presentan los usuarios del

Archivo General de la Nación

- Determinar el comportamiento informativo que presentan los usuarios del Archivo General de la Nación
- Identificar la finalidad de la información utilizada.
- Identificar los recursos y fuentes de información utilizados por los usuarios.

Conforme a los objetivos planteados surgen las siguientes hipótesis:

- Los usuarios del Archivo General de la Nación, presentan necesidades de información concernientes a temas históricos referentes a acontecimientos e instituciones gubernamentales.

- Debido a las particularidades de los documentos resguardados en el Archivo General de la Nación, los usuarios centran la obtención de la información en expedientes que están en formato impreso.

- Por el tipo de acervo que resguarda el Archivo General de la Nación y la naturaleza de la información de este, los usuarios que acuden están en su mayoría relacionados con un ámbito académico, principalmente conformado por alumnos de nivel superior.

- La rareza, peculiaridad, unicidad y acceso del acervo hace que los usuarios acudan al Archivo General de la Nación, debido a que esta es la única institución que resguarda, por lo que la naturaleza de los documentos acota las características de los usuarios.

- La metodología, teoría y práctica de estudio de usuarios desarrollada en la Bibliotecología son aplicables a un archivo de carácter general nacional.

Este escrito está estructurado en tres capítulos. El capítulo 1. “Estudio de usuarios en archivos”, se definen los términos de estudios de usuario, necesidades de información,

comportamiento informativo y satisfacción de las necesidades de información. Conforme a la literatura consultada se exponen las tipologías de usuarios en los archivos, describiendo sus características de acuerdo a los enfoques que se le han otorgado. En el último apartado de este capítulo, se explora la metodología para los estudios de usuarios, retomando los métodos, técnicas e instrumentos utilizados en investigaciones de usuarios en archivos.

En el capítulo 2. “El Archivo General de la Nación”, comienza con una revisión sobre el concepto de archivo, así como las acepciones referentes a los denominados archivos generales y nacionales, posteriormente se continúa con una breve historia, desde sus inicios en la época colonial, recorriendo tanto los cambios administrativos como aquellos físicos, hasta llegar a su condición actual. De igual manera, para la comprensión de la situación actual de la institución se considera de importancia el retomar su misión, visión y objetivos, además de conocer la estructura administrativa bajo el cual está planteado. Asimismo, se analizan los informes de actividades y logros, que sirve para detallar las actividades realizadas anualmente. También, se aborda y se detallan los servicios que ofrece, de igual manera se encuentra un análisis de los usuarios y servicios de acuerdo a sus informes. En el último segmento del capítulo hay un acercamiento sobre el acervo y las características de cada colección que conforma el patrimonio documental que resguarda.

En el capítulo 3. “Perfil, necesidades de información y comportamiento informativo de los usuarios del Archivo General del Nación”, se describe el planteamiento del problema, objetivos e hipótesis de la presente investigación, además se detalla el marco metodológico usado para su desarrollo, así como la interpretación de los resultados obtenidos de los instrumentos aplicados.

# *Capítulo 1. Estudio de usuarios en archivos*

En el presente capítulo se proporcionan las nociones relacionadas sobre los estudios de usuarios, asimismo se abordan los conceptos sobre necesidades de información, comportamiento informativo y satisfacción de las necesidades de información. Adicionalmente se explora la noción de usuario que es utilizada en el entorno de los archivos y las particularidades que presentan. Por último, se proporciona un acercamiento sobre la metodología usada en los estudios usuarios en archivos, recopilando los métodos, técnicas e instrumentos empleados.

## 1.1 Estudio de usuarios en archivos

La investigación referente a los estudios de usuario en las diferentes unidades de información es una de las actividades que se realiza con frecuencia, para conocer las necesidades, comportamiento y satisfacción informativa de los consumidores de información, además estos estudios serán de ayuda para conocer las particularidades de la población. Los archivos al ser entidades que ponen a disposición colecciones documentales y servicios de información deben de llevar a cabo el empleo de pesquisas dirigidas a los usuarios con el objetivo de explorar y analizar aquellos aspectos que tienen influencia en todo el fenómeno de las necesidades información que presentan.

Conforme a lo expuesto anteriormente, estas investigaciones realizadas en archivos deben de contar con un rigor para obtener resultado veraces y útiles, que servirán para comprender de manera íntegra lo relativo a los usuarios, por lo que es posible señalar que, “los estudios de usuarios suponen el desarrollo de una investigación sistemática y completa de los usuarios, entendiéndolos por tales, las personas que se acercan a un archivo con cualquier motivo”<sup>2</sup>.

Con respecto a lo anterior, es posible retomar que, el estudio de usuarios es una actividad fundamenta para los archivos, puesto que con base a estos estudios se pueden

---

<sup>2</sup> ASENSIO, Mikel. CRUCES, Esther. PÉREZ, Ricardo. DÍAZ, Ana y POL, Elena. “Un estudio de usuarios del Archivo Histórico Provincial de Málaga”. Arch-e Revista Andaluza de Archivos, 2010, no.3 p. 91-92

evaluar los recursos de los archivos (económicos, humanos, materiales, tecnológicos), medir la eficacia, adecuación de los espacios físicos, conocer el perfil de los usuarios y programar la formación de los usuarios<sup>3</sup>. Por lo tanto, por medio de estos estudios se conocerá la relación que tiene el usuario con el archivo, información que será de gran ayuda para la toma de decisiones. Dada la relevancia de las pesquisas en relación con los usuarios, se puntualiza que por medio de los resultados obtenidos, se podrá determinar las medidas necesarias para planificar y evaluar las funciones, colecciones y servicios del archivo. Del mismo modo, se podrá obtener la información sobre el perfil de los usuarios, así como de sus necesidades, hábitos, comportamientos, deseos y satisfacción informativa. Por consiguiente, se afirma que los estudios de usuarios “posibilitan y facilitan el entendimiento de la relación entre archivista, usuario y documentación”<sup>4</sup>.

## 1.2 Definición de estudios de usuarios

Los estudios de usuarios como lo menciona Rubio “surgen en el campo de la bibliotecología como un área multidisciplinaria del conocimiento que, a partir de diferentes métodos de investigación, analiza fenómenos sociales referido a aspectos y características de la relación información-usuario”<sup>5</sup>. En consecuencia a lo anterior, la mayoría de los estudios de usuarios realizados en archivos utilizarán los métodos de investigación correspondientes a la bibliotecología y que son el resultado de la combinación y adaptación de disciplinas, con las cuales se podrá tener un sustento teórico.

Ahora bien, es necesario definir que son los estudios de usuarios para poder comprender la complejidad de estos, si bien Sanz los define como “el conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativamente y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, mediante la aplicación de distintos métodos, entre ellos los matemáticos -

---

<sup>3</sup> JAÉN GARCÍA, Luis Fernando. “Metodología para la realización de estudios de usuarios en archivos”. Revista Códice. Enero-junio 2010, vol. 6, no. 1, pp. 89-99.

<sup>4</sup> CAMPOS RAMÍREZ, Jafeth. “Los estudios de usuarios y los archivos: una alianza estratégica”. Revista Códice. Enero-junio 2009, vol. 5, no.1, p. 58.

<sup>5</sup> RUBIO HERNÁNDEZ, Alfonso, “Ciertas consideraciones sobre estudios de usuarios en archivos municipales. El archivo municipal de Logroño: Una aproximación teórica y práctica”. Revista Interamericana de Bibliotecología, 2003, vol. 26, no. 1 p. 55.

principalmente estadísticos-a su consumo de información”<sup>6</sup>. Siguiendo con las definiciones de estudios de usuarios, es posible mencionar son un “método multidisciplinar de conocimiento que permite analizar diferentes aspectos y características de la relación que se establece entre la información y el usuario, utilizando para ello distintas técnicas de investigación.”<sup>7</sup>. Por ende, estos estudios de usuarios, como antes se mencionaba son la combinación de varias disciplinas las cuales ayudarán a comprender a los usuarios desde diferentes enfoques, por medio de la implementación de diversos métodos, técnicas e instrumentos que son necesarios para la recuperación de información respectiva de los usuarios.

En consecuencia, a lo anterior es posible continuar señalado que, “en la realización de los estudios de usuarios se combinan diferentes conocimientos que son el resultado de la aplicación de técnicas de investigación social, la teoría archivística y la metodología estadística”<sup>8</sup>, como se indica en el anterior enunciado, la teoría archivística será un eje fundamental para las investigación aplicada en los archivos, ya que debe de considerarse que el desarrollo de la archivística tienen una gran contribución teórica y práctica en la ejecución de estas investigaciones. A pesar de la poca literatura sobre los estudios de usuarios en archivos, debe de considerarse que las características innatas de las unidades de información tienen incidencia en todo el proceso investigativo.

En razón de lo expuesto, los estudios de usuarios en archivos podrán derivar en objetivos generales como: identificar las necesidades de información para la toma de decisiones y para evaluar la efectividad de un sistema o servicio de información, analizar la interacción del usuario con el sistema, identificar las características generales del usuario y apoyar los estudios científicos y comparativos<sup>9</sup>. También, es posible añadir otros objetivos como lo son el conocer los comportamientos, hábitos, deseos, demandas, motivaciones y grado de satisfacción tanto en sus necesidades como en los servicios que se les ofrece. A

---

<sup>6</sup> SANZ CASADO, Elías. Manual de estudio de usuarios. Madrid: Pirámide, 1994.

<sup>7</sup> MARTÍN MORENO, Carmen. “Metodología de investigación en estudios de usuarios”. Revista General de Información y Documentación, 2007, vol. 17, no. 2, p 133.

<sup>8</sup> CAMPOS RAMÍREZ, Jafeth., Op. cit., pp. 58-59.

<sup>9</sup> RUBIO HERNÁNDEZ, Alfonso, Op. cit., pp. 57-58

causa de lo anterior, se manifiesta que las funciones del archivista no solo deben centrarse en las labores relacionadas con los procesos documentales, productos y servicios de información ofrecidos, dado que las actividades indicadas previamente cobran sentido e importancia cuando se identifican los requerimientos reales de la población.

### 1.2.1 Necesidades de información

El surgimiento de una necesidad de información se presenta cuando el ser humano carece de información para poder actuar, si bien Santos Rosas y Calva González señalan que estas “surgen cuando el individuo ya ha cubierto sus necesidades básicas (alimento, sueño, sed, etcétera.), de manera aceptable, y se encuentra influenciado por factores externos (medio ambiente: político, económico, educativo, etcétera.) los cuales lo estimularán a que tenga una reacción”<sup>10</sup>, por lo anterior se expresa que en el individuo se produce una necesidad de información, cuando se haya resuelto las necesidades básicas inherentes al ser humano que son imperativas para la preservación de la vida. Cuando el individuo logra cubrir los aspectos vitales para su sustento, eventualmente surgirán diversas necesidades, en dicho caso las relacionadas con la ausencia de información se manifestarán a causa de diversos factores que pueden ser tanto externos como internos, por lo que, en tanto se le presente una situación en la cual adolece de información, se obtendrá una respuesta que conducirá a la actuación, con la finalidad de satisfacer la necesidad.

Por consiguiente, las necesidades de información se detectan cuando el individuo reconoce la insuficiencia de conocimiento, de tal manera que buscará de otros componentes para una mayor comprensión de aquello que haya sido el motor de esa necesidad<sup>11</sup>, del mismo modo puede señalarse que, "las necesidades de información de un individuo son aquellos conjuntos de datos que este necesita para cubrir un objetivo determinado"<sup>12</sup>, en consecuencia se observa que el individuo afirma que los recursos con los que cuenta no son suficientes

---

<sup>10</sup> SANTOS ROSAS, Antonia y CALVA GONZÁLEZ, Juan José. “Identificación de las necesidades de información del usuario: un estudio”. Documentación de las Ciencias de la Información, vol. 20, 1997. p. 2009

<sup>11</sup> CALVA GONZÁLEZ, Juan José. Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos. México: CUIB, UNAM, 2004, p. 70

<sup>12</sup> HERNÁNDEZ SALAZAR, Patricia. “El perfil del usuario de información” Investigación Bibliotecológica. Archivonomía, Bibliotecología e Información, 1993, vol. 7, no. 15, p.17.

para lograr su cometido. Al identificar el requerimiento de información, debe de considerarse que hay diversos agentes que son relevantes durante el proceso, por lo que, “además de la estructura cognoscitiva del usuario, las necesidades de información están influidas por:

- El nivel de experiencia sobre la disciplina de interés.
- El tiempo de experiencia en la disciplina.
- La actividad individual o grupal del usuario.
- Su persistencia.
- Su motivación.
- Su manejo del lenguaje.
- Su capacidad de análisis de la información.
- La disponibilidad de los recursos de información.
- El medio en el que se desarrolla el usuario: situación social, política y económica de su entorno."<sup>13</sup>

Los elementos mencionados anteriormente corresponden en cierta medida al origen y desarrollo del fenómeno de las necesidades de información, que como se observa está condicionado a diversas circunstancias que van desde las características propias del sujeto, hasta aquellos factores externos de los cuales no se tiene control directo, pero que inciden en el sujeto. Tanto los factores internos y externos impulsarán a la satisfacción de la falta de información, estableciendo en el individuo determinados comportamientos para llegar a un fin determinado.

La información que es requerida para satisfacer las necesidades dependerá de las situaciones específicas surgidas, pero está claro que la información ayuda a las personas a comprender su situación, por ejemplo, verificando, aclarando, disminuyendo la incertidumbre y educando<sup>14</sup>, por lo que las necesidades de información conforman un proceso complejo, en el cual el usuario se enfrenta a una problemática y que a su vez está conformada de diversas dimensiones, por lo que se puede considerar como un fenómeno dinámico.

---

<sup>13</sup> Idem.

<sup>14</sup> SUSAN E. MACMULLIN Y ROBERT S. TAYLOR. “Problem Dimensions and Information Traits”. The Information Society, vol. 3, no. 1, pp. 93.

En los archivos, como en cualquiera otra unidad de información, el usuario hace uso de las colecciones y servicios debido al surgimiento de una necesidad de información que ha sido manifestado por medio de un comportamiento, con la intención de satisfacer determinada necesidad, por ende, se puede mencionar de manera esencial, que en un archivo una necesidad de información es simplemente una pregunta para la cual la información del archivo puede proporcionar toda o parte de la respuesta<sup>15</sup>. Tras lo anterior, es apreciable que el fenómeno relacionado con las necesidades de información impulsa el uso de aquellas instituciones o fuentes que se encuentren disponibles para la consulta y aprovechamiento de información.

### 1.2.2 Comportamiento informativo

La aparición de un comportamiento informativo es derivado de la expresión de una necesidad de información y puede definirse según López Franco como “la manera en que consultan en diversas fuentes y recursos los usuarios que buscan información para cubrir determinados aspectos de su vida, personal, profesional, recreativa, etcétera.”<sup>16</sup> como se observa, el comportamiento informativo será la relación que tendrá el ser humano con las variadas fuentes de información y las acciones efectuadas para la obtención de la información, asimismo es posible mencionar que Wilson lo define como la totalidad del comportamiento humano en relación a los recursos y canales de información, abarcando la búsqueda de información, activa y pasiva, y el uso de información. Incluye, tanto la comunicación cara-a-cara con otros, como la recepción pasiva de información<sup>17</sup>, por lo tanto, el comportamiento informativo del ser humano llega a ser un proceso consciente o inconsciente, puesto que el ser humano al tratar de satisfacer sus necesidades de información puede tener presente que necesita modificar su conducta para realizar diferentes actividades que le ayuden a llegar a su objetivo informativo.

---

<sup>15</sup> CONWAY, Paul. “Facts and frameworks: an approach to studying the uses of archives”. *American Archivist*, 1986, vol. 49, no. 4, pp.396.

<sup>16</sup> LÓPEZ FRANCO, Fermín. “Los vinicultores de la región de Baja California: un acercamiento a su comportamiento informativo”. *Biblioteca Universitaria*. Enero-junio, vol. 15, no. 1, 2012, p. 50.

<sup>17</sup> WILSON, Thomas. Daniel. “Human information behavior”. *Information Science*, vol. 3, no. 2, 2000, p. 49

Conforme a lo mencionado, es posible añadir ciertos elementos que afecten el comportamiento informativo de los usuarios, como aquellos referidos a la selección y uso de la información, que tendrán un impacto directo en la satisfacción de sus necesidades de información, tal como lo exponen Colin K. Mick, Georg N. Lindsey y Daniel Callahan, quienes menciona que cualquier individuo percibiría solo un subconjunto del universo de información disponible como válido para él o ella. Esto podría ser producto de la capacitación individual, el entorno de trabajo o la política de gestión<sup>18</sup> o cualquier otro factor ya sea interno o externo el cual signifique un condicionante para el usuario, por lo tanto, existe dentro de toda la información posible (universo de información) esa información que es relevante a una tarea (entorno de información), así como a la información que se percibe como relevante para la tarea (percepción individual del universo de información)<sup>19</sup>.

Por lo anterior se puede mencionar que “la realización de determinadas tareas, la necesidad de tomar decisiones, la necesidad de logro personal o la cultura de su organización, serán la causa de que tenga necesidades de información y, como consecuencia de ello, de que pueda emprender una conducta de búsqueda”<sup>20</sup>, de modo que, se puede entender que cualquier comportamiento informativo es visible conforme a las acciones efectuadas por el usuario que pretende tener una satisfacción de la necesidad de información. Retomando lo anteriormente dicho relativo al surgimiento de las necesidades que se presentan debido a determinados factores externos e internos del sujeto, lo mismo acontece en el comportamiento informativo a causa de componentes externos e internos, harán actuar de determinada manera al sujeto a la hora de expresar su conducta. Asimismo lo expuesto previamente corrobora que, “el surgimiento de estas necesidades y su manifestación a través de un comportamiento informativo llevan al individuo a buscar satisfacción”<sup>21</sup>. Para finalizar, se reafirma que el comportamiento informativo es la expresión de una conducta relacionada con la obtención de información por parte de los usuarios que acuden al archivo, a causa de

---

<sup>18</sup> MICK, K., Colin, LINDSEY, Georg N. y CALLAHAN, Daniel. “Toward Usable User Studies”. *Journal of the American Society for Information Science*. Septiembre, 1980, p. 349.

<sup>19</sup> *Idem*.

<sup>20</sup> GONZÁLEZ TERUEL, Aurora. *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. España, Ediciones TREA, 2005, p. 81.

<sup>21</sup> CALVA GONZÁLEZ, Juan José. *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información*. México: CUIB, UNAM, 2009, p. 2

los estímulos provocados por una necesidad de información, por ello este tratará de satisfacer sus necesidades por medio de los servicios y productos, lo que conllevará a una conformación de vínculos entre el archivo y el usuario.

### 1.2.3 Satisfacción de las necesidades de información

Tras la existencia de una necesidad de información y la aparición de un comportamiento informativo, lo próximo de acuerdo a la inercia de este proceso, es la satisfacción de las necesidades de información, que de acuerdo a lo anterior se puede entender como “el restablecimiento del equilibrio del sujeto con su medio circundante, a partir de la desaparición de las carencias de conocimientos e información que tenía un sobre hecho, objeto o fenómeno y que fue lo que provocó una necesidad de información”<sup>22</sup>, en correspondencia a lo anterior, se entenderá que el sujeto tendrá una respuesta positiva al tener la información que le será de utilidad para el origen de aquello que generó en esencia la necesidad, en suma a lo anterior se puede exponer que “la información que satisfizo al sujeto, es decir positivamente, será utilizada por éste y formará parte de su experiencia acumulada; será una parte más de ese gran cúmulo que podrá seguir utilizando en otros momentos, ya que ha quedado registrada”<sup>23</sup>, de tal modo, cuando la satisfacción es culminada positivamente trae consigo una serie de aprendizajes para el usuario, en virtud de lo adquirido mediante la necesidad y el comportamiento, y que podrá usarse para futuras situaciones similares.

Con forme a los expresado, es posible indicar que la satisfacción es “un estado mental del usuario a representa sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información. Este estado siempre es un constructo y juicio de evaluación, ya que se comparan los objetivos y expectativas contra los resultados obtenidos”<sup>24</sup>, por lo tanto, la satisfacción está vinculada con la individualidad del sujeto, ya

---

<sup>22</sup> Ibid., pp. 136-135

<sup>23</sup> CALVA GONZÁLEZ, Juan José. “Satisfacción de las necesidades informativas: el uso ético de la información”. *Uso ético de la información: implicaciones y desafíos*. México: IIBI, UNAM, 2017, p. 6

<sup>24</sup> HERNÁNDEZ SALAZAR, Patricia. “La importancia de la satisfacción del usuario”. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 2011 vol. 34, p. 353.

que solo él podrá sentirse complacido según los resultados obtenidos conforme a la finalidad expresada de la necesidad.

De igual manera, es posible que no se llegue a una satisfacción y por ende será una insatisfacción de las necesidades de información, a lo que puede definirse como aquellos “ se presenta en los sujetos que siguen teniendo la carencia de conocimiento e información sobre algún objeto, hecho o fenómeno y que, a pesar de tener un comportamiento informativo determinado, no han alcanzado cubrir esa carencia”<sup>25</sup>, de modo que, los usuarios se quedan en una etapa del comportamiento en la cual no alcanzan los resultados deseados para poder satisfacer sus necesidades, por lo que el usuario no ha obtenido la información necesaria que le sea de utilidad para el propósito inicial, causándole afecciones en su estado emocional y psicológico ya que se sentirá frustrado<sup>26</sup>.

## 1.2 Definición del usuario de archivo

Los estudios de usuarios relacionados con los archivos son una actividad que tiene un reciente interés, de modo que, la literatura sobre el tema es escasa, no obstante proporciona nociones importantes sobre los usuarios que acuden a los archivos, asimismo debe de considerarse que la literatura disponible tiene gran valor para tener un acercamiento a las diversas comunidades que asisten al archivo.

La concepción que se tiene sobre los usuarios que acuden a los archivos ha evolucionado, hace algunos años se refería a estos usuarios como “eruditos”<sup>27</sup>, sin embargo es inevitable las variaciones que tienen los usuarios en las diferentes unidades de información por diversas circunstancias. A pesar del reciente interés por conocer a la población que acude a los archivos queda claro que en las últimas décadas el usuario que acude a satisfacer sus

---

<sup>25</sup>CALVA GONZÁLEZ, Juan José. Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información. Op. cit., 2009, p. 14.

<sup>26</sup> Ibid., p. 20.

<sup>27</sup> JAÉN GARCÍA, Luis Fernando. “Los estudios de usuarios en archivos: Aplicación en el archivo histórico del archivo Nacional de Costa Rica”. Revista del Archivo Nacional, 2008, vol. 72, no. 1-12, pp. 28.

necesidades de información en el archivo es desconocido<sup>28</sup>, o por lo menos poco explorado. Si bien, es necesario en primera instancia el definir lo que es un usuario para poder tener un punto de partida en el cual se logre definir a aquellos sujetos que acuden al archivo, ahora bien, Sanz menciona que el usuario es “aquel individuo que necesita información para el desarrollo de sus actividades”<sup>29</sup> a pesar de ser una definición general, precisa lo referente a un usuario, ya que cuenta con los componente básicos para una noción correspondiente a los usuarios que acuden al archivo, por lo tanto, es posible señalar que los sujetos se acercan a las unidades de información para poder satisfacer sus necesidades de información, para la realización de determinadas tareas. Continuando con una definición correspondiente a los usuarios de archivos es posible precisar, en el sentido más elemental, como las personas que buscan información en materiales de archivo<sup>30</sup>, ciertamente de manera concreta se hace referente a que se considerara como usuario de archivo a todo aquel individuo que tiene un requerimiento de información archivística y necesita satisfacerlo mediante la documentación que posee un archivo.

Teniendo cuenta lo anterior, se puede mencionar que “la palabra usuario se emplea en forma general, pero en realidad son distintas las categorías de usuarios que se presentan en los archivos para efectuar consultas, y cuanto más cualitativa sea la información que tiene un archivo, mayor será el número de usuarios que asistan a efectuar consultas”<sup>31</sup>, por lo que, es posible señalar que la gran variedad de documentos que pusiera en disposición un archivo puede ser un factor importante para definir los tipos de usuarios que acuden a este, por tanto también es notorio que los fondos documentales más ricos atraerán a usuarios más variados y viceversa, cuando los fondos sean más sencillos menos diversos son los usuarios.

Los usuarios pueden dividirse según Conway en dos: usuarios y no usuarios. El primer grupo integrado por los archiveros e investigadores y el segundo grupo de los no usuarios, hace referencia a aquellos que no acuden al archivo, sin embargo, son los que

---

<sup>28</sup> DOWLER, Lawrence. “The role of use in defining archival practice and principles: a research agenda for the availability and use of records”. *American Archivist*, 1988, vol. no. 51, p. 80.

<sup>29</sup> SANZ CASADO, Elías. Op. cit., p. 19.

<sup>30</sup> CONWAY, Paul. Op. cit., pp. 395-396.

<sup>31</sup> ARÉVALO JORDÁN, Víctor Hugo. *Técnicas documentales de archivo: La descripción archivística*. Argentina: e-libro.net, 2002, pp. 102-103.

utilizan de manera indirecta información del archivo, como los socios de un bufete de abogados estudiantes, espectadores de una película documental o editores de noticias<sup>32</sup>. Por lo tanto, esta visión divide en dos grupos es importante para comprender las características de los usuarios. Es posible considerar a los primeros como usuarios reales y activos, debido a que utilizan los servicios y fondos documentales que, bajo determinadas circunstancias podrían generar productos, fruto del uso de un archivo. El segundo grupo denominado de los no usuarios son potenciales y pasivos, ya que solo aprovechan la información perteneciente del archivo por medio de los productos de los usuarios activos.

De acuerdo al autor Rhoads, también señala que estos dos grupos de usuarios poseen sus características propias y concuerda con lo postulado por Conway pero los denomina como usuarios primarios y secundarios. Los primarios son asiduos al archivo y este grupo está conformado por especialistas, estudiantes, periodistas, genealogistas, escritores y productores de materiales audiovisuales para los grandes medios de información, cuyo trabajo creador se multiplicará mediante algún procedimiento de publicación y se pondrá a disposición de un mayor número de personas<sup>33</sup>.

En el grupo de usuarios denominados primarios se confirma que son los que acuden al archivo para resolver sus necesidades de información, teniendo un contacto directo con el personal, servicios y colecciones. Conforme lo observado, hay una división en función a las actividades que desempeñan, al segmentarlos de esta forma logra establecer similitudes tanto en sus necesidades como en sus comportamientos. Categorizar a los usuarios de la presente forma conlleva a encontrar las particularidades de forma global de determinadas comunidades, además de encontrar rasgos semejantes en el fenómeno de las necesidades de información, siendo de utilidad para los estudios de usuarios.

---

<sup>32</sup> CONWAY, Paul. Op. cit., pp. 395-396.

<sup>33</sup> RHOADS, James B. La función de la gestión de documentos y archivos en los sistemas nacionales de información: Un estudio de RAMP. París: UNESCO, 1983, p. 18

Continuando con los denominados usuarios secundarios son considerados de acuerdo a su relación indirecta como el archivo, a causa de que estos usuarios, son los que se benefician de los productos de los usuarios primario, estos pueden ser especialistas en distintas disciplinas, personas interesadas culturalmente, estudiantes de cualquier edad y personas que ven documentales y presentaciones de televisión<sup>34</sup>. Este segundo grupo de usuarios, son aquellos que no acuden a consultar directamente al archivo, sino que sus necesidades de información se ven satisfechas por medio de documentos creados por aquellos usuarios que tuvieron previamente una relación directa con el archivo.

Retomando la división de los usuarios que acuden a los archivos, hay quienes los dividen en dos grupos: los internos y los externos<sup>35</sup>, sin embargo, estos no son considerados usuarios y no usuarios, sino que se toma en cuenta su relación administrativa con el archivo. Por ende, dentro del primer grupo se ubican aquellos que pertenecen a la organización, que forman parte de la estructura organizacional del archivo. El segundo grupo denominado externo, serán aquellos que no son funcionarios, por lo tanto, se refiere a sujetos ajenos a la realización de actividades administrativas del archivo. Conforme a lo indicado previamente y relacionado con los usuarios primarios serán los trabajadores, encontrar una diversidad de profesionales que se pueden vincular con las labores realizadas en un archivo como lo pueden ser: archivistas, restauradores, historiadores, entre otros. Los considerados usuarios externos al ser tan diversos pueden ser divididos de acuerdo a los roles que desempeñan, como lo menciona Jaén, que los segmenta de la siguiente forma: investigadores profesionales, investigador aficionado, estudiantes universitarios, estudiantes de secundaria y primaria y ciudadanos en general (gran público)<sup>36</sup>. Conforme a lo expresado anteriormente, es posible señalar que el autor realiza una división enfocada principalmente a una relación académica. No obstante, debe de considerarse que los usuarios que acuden a los archivos son variados y pueden ser seccionados por las diversas características que presentan conforme a las comunidades que pertenecen.

---

<sup>34</sup> Idem.

<sup>35</sup> JAÉN GARCÍA, Luis Fernando. "Metodología para la realización de estudios de usuarios en archivos". Revista Códice. Enero-junio 2010, vol. 6, no. 1, p. 92.

<sup>36</sup> Ibid., pp. 92-93

De acuerdo a lo puntualizado con respecto a los usuarios que se consideran como externos, es posible encontrar autores que proponen diversas segmentaciones y dependerá de las características y del enfoque que se les proporciona. Pires de Lima señala que los usuarios externos serán: ciudadanos, estudiantes de nivel básico y medio, estudiantes de nivel superior, investigadores, genealogistas, productores y agentes de cultura<sup>37</sup>. Algunos autores como Serra<sup>38</sup> y Rubio<sup>39</sup> que hacen una categorización también interna y externa de usuarios pero más escueta refiriéndose al primer grupo como los administradores de los archivos y el segundo grupo generalizado por investigadores y ciudadanos.

Continuando con las propuestas acerca de los usuarios es posible destacar los expuesto por Pérez Herrero en donde señalan que existen 5 tipos de usuarios: los productores de documentos (administración), los administrados (derechos adquiridos)<sup>40</sup>, los investigadores (cultura), los aficionados y los estudiantes<sup>41</sup> Esta categorización de los usuarios del archivo no los contempla refiriéndose a estos como internos, externos, primarios, secundarios, usuarios o no usuarios, ya que se tiene una visión holística, considerándolos a todos como usuarios con diferentes vínculos con el archivo y por lo tanto con diversos fines para el uso de la información archivística.

Tras la revisión bibliografía de las investigaciones a usuarios de archivos, deja en visto que las categorización de estos es variada y dependerá de la perspectiva de los investigadores, si bien es cierto que diversos autores concuerdan en una serie de grupos que son fácilmente identificables, como lo son los administradores, investigadores, ciudadanos y estudiantes, considerando que estos usuarios son los grupos más comunes en los entornos archivísticos, sin embargo debe de considerarse que aún en estos casos es posible encontrar a

---

<sup>37</sup> PIRES DE LIMA, María J. y SOUSA, António A. "Formación de usuarios". Administración de documentos y archivos. España: Coordinadora de Asociaciones de Archiveros, 2011, pp. 294-299

<sup>38</sup> SERRA NAVARRO, Pilar. Los Archivos y el acceso a la documentación. España: Ministerio de Cultura, 1978, p. 25.

<sup>39</sup> RUBIO HERNÁNDEZ, Alfonso, Op. cit., p. 60.

<sup>40</sup> Referido a aquellos que adquieren los derechos de los documentos producidas por los archivos, por lo tanto serán los ciudadanos que desean acceder a la información.

<sup>41</sup> PÉREZ HERRERO, Enrique. El archivo y el archivero: sus técnicas y utilidad para el patrimonio documental canario. España, Archivo Histórico Provincial de las Palmas, 1997, pp. 49-51

otros subgrupos de comunidades que tendrán necesidades de información y comportamientos informativos distintos.

Conforme a la literatura revisada se pueden indicar todas las posibles tipologías de usuarios que acuden al archivo para satisfacer sus necesidades; a continuación, se muestra un cuadro en donde se sintetizan las categorías de usuarios con su correspondiente descripción:

Usuarios	Descripción
<b>Usuarios Internos</b>	
Usuario interno	El usuario interno será aquel incorporado al esquema administrativo de la institución y para realizar sus labores necesita los documentos que son resguardados por el archivo.
<b>Usuarios Externos</b>	
Investigador	Este segmento de la población refiere que son aquellos que tienen una formación profesional, además que trabajan en su mayoría para instituciones educativas, sus investigaciones ayudan a generar o a expandir un conocimiento previo. El resultado de sus investigaciones se ve plasmado en productos como libros o artículos de revistas científicas.
Ciudadano	Esta fracción de usuarios es variada y un grupo demasiado diversos tanto como características e intereses, muchos de ellos de acuden al archivo por simple curiosidad.
Genealogistas	Usuarios que centran su investigación hacia la ascendencia o descendencia de una familia o una persona, los genealogistas revisan los registros de nacimiento para hacer la historia familiar.
Aficionados	Personas que cuentan con una preparación variada y acuden al archivo por intereses que son particulares, su investigación la realizan por placer, sin recibir ninguna retribución.

Estudiantes de nivel básico y medio	Se trata de usuarios que están en una formación de educación básica para su desarrollo, estos llegan a acudir al archivo para conocer el lugar, así como los servicios que ofrecen. Pueden llegar a hacer uso de algunos documentos, pero se limita a una información simple para el desarrollo de algún trabajo escolar.
Estudiantes de nivel superior y posgrado	Corresponde a un tipo de usuario el cual tiene acercamiento con el archivo por motivos académicos, los cuales se enfocan en una investigación seria y profunda que muchas veces es realizada con la finalidad de la obtención de un grado (licenciatura, maestría o doctora) o para efectuar algún trabajo correspondiente a una asignatura. Este grupo de usuario son procedentes de diversas áreas del conocimiento.
Productores y agentes culturales	Este grupo de usuarios busca la obtención de documentos específicos para la elaboración de un producto cultural que puede generar un valor social o económico. En la búsqueda de sus documentos valoran a este mismo como un objeto de gran aprecio y algunas veces la información contenida en este tiene un valor simbólico. Estos usuarios pretenden difundir por diferentes medios la exhibición de estos materiales por su valor cultural.
No Usuarios	
No usuarios	Los llamados no usuarios, serán aquellos que se benefician de la información archivística que ha sido procesada por usuarios reales y que han elaborado un producto. Los no usuarios no tienen ninguna relación directa con el archivo.

Tabla 1 Usuarios de archivos. Fuente: Elaboración propia.

### 1.3 Metodología para estudio de usuarios en archivos

En cuanto a la metodología para el estudio de usuarios en archivos, hay una literatura reducida, pero con una base metodológica consistente que retoma los fundamentos

desarrollados en el área de la Bibliotecología y que se ha adaptado al ambiente archivístico para la realización de los estudios. Conforme a los procedimientos a realizar para obtener una investigación válida y fiable, muchos se basan en aquellos relacionados con unidades de información, o bien se han retomado estudios similares en el área de ciencias sociales, asimismo es perceptible que los estudios de usuarios de archivos son investigaciones similares realizadas en el campo de bibliotecología y de las ciencias de la información<sup>42</sup>, debido a la historia de este tipo de investigaciones se desarrollan en un ambiente bibliotecológico; no obstante, dentro de las investigaciones sobre los usuarios de archivos pueden encontrarse singularidades, pertenecientes a la naturaleza de los archivos.

Conforme lo explorado en la literatura existente relacionada con la metodología de estudios de usuarios en archivos hay dos métodos utilizados, los cuales residen en la manera en la cual el investigador obtiene los datos o información de los usuarios y estos son denominados el método directo y el indirecto.

#### Método directo

En relación con el método directo, Sanz señala que “se elige este método cuanto se pretende conseguir que sea el propio usuario quien defina sus hábitos, necesidades o el uso que hace de la información que solicita”<sup>43</sup>, de acuerdo a lo expuesto, este método propone una participación activa del usuario y el investigador, debido a que para poder recabar la información no hay ningún intermediario, ya que todo dato sobre el sujeto a estudiar será proporcionado por este mismo y para ello se utilizarán los instrumentos adecuados previamente diseñados para recopilar la información conforme a los fines de la investigación

De tal manera que el método directo será de apoyo para conocer de voz propia del usuario, sus conductas, hábitos y necesidades que se le presentan, por lo que “desconocer la

---

<sup>42</sup> YAKEL, Elizabeth y BOST, Laura L. “Understanding administrative use and users in University Archives”. *American Archivist*, vol. 57, 1994. p. 600

<sup>43</sup> SANZ CASADO, Elías. Op. cit., p. 91.

opinión de los usuarios es desaprovechar la oportunidad de contar con información primaria tomada de la fuente principal, el propio usuario”<sup>44</sup>.

Ahora bien, en cuanto al método directo al tener una correspondencia al trabajo de campo, en el cual se obtienen la información directamente del usuario, puede tener un corte tanto cualitativo como cuantitativo, siendo de gran trascendencia para llevar a cabo un acercamiento a la realidad de los usuarios, ya que la interacción y los instrumentos diseñados son de gran ayuda para obtener con precisión lo requerido. Sin embargo, en la aplicación de un método directo debe de destinarse varios recursos, como el personal, tiempo y sobre todo se depende de la disposición de la participación de los usuarios.

#### Método indirecto

El método indirecto al contrario al directo, “permite conocer características de los usuarios de información, sin que estos participen en el estudio”<sup>45</sup>, debe de considerarse que se hace uso de los datos de los usuarios, por lo que la información que se obtiene es la huella de sus movimientos, asimismo no hay dependencia de recurrir al usuario para realizar la investigación, ya que los datos se recopilan mediante el análisis de los instrumentos de registro que tiene el archivo, en consecuencia hay una ausencia de interacción entre el sujeto de estudio y el investigador. Conforme a las herramientas de control estas pueden ser el registro de usuarios, boleta de préstamo, de reprografía y registro de consulta<sup>46</sup>.

Como se observa, el método indirecto tiene un nexo con las actividades realizadas por parte del usuario en el archivo, siendo los vestigios de sus acciones y que gracias a los mecanismos de control internos es posible el conocer sus necesidades y comportamientos, por lo que meramente está enfocado en estudios que tienen una orientación cuantitativa. Es posible agregar que para la realización de un análisis de los registros de control de los archivos es necesaria la cooperación de la administración con el investigador para poder llevar a cabo este tipo de método.

---

<sup>44</sup> LADRÓN DE GUEVARA, María Carmen. “En búsqueda de la satisfacción de los usuarios de archivo”. Anuario Escuela de Archivología, 2010, vol. 2, p. 9.

<sup>45</sup> MARTÍN MORENO, Carmen. Op. cit., p. 143.

<sup>46</sup> JAÉN GARCÍA, Luis Fernando. Op. cit., p. 94-95

En relación con el método indirecto, solo es posible hacer investigaciones de corte cuantitativo, ya que los datos obtenidos solo son vestigios de la actividad de los usuarios, es una información secundaria, por lo que la profundidad de los datos obtenidos dependerá del tipo de información que recolecten los instrumentos de control. No obstante, la ventaja de aplicar un método como este, radica en que no conlleva una gran disposición de recursos.

Ahora bien, en la investigación es factible el hacer uso de varias técnicas e instrumentos que son necesarios para poder tener una confiabilidad y viabilidad sobre los datos que se recaban. Considerando lo antes dicho, se reafirma que las “técnicas son las herramientas metodológicas de la investigación, ya que permiten instrumentar los distintos procesos específicos de ésta, dirigiendo las actividades mentales y prácticas hacia la consecución de los objetivos formulados”<sup>47</sup>. Concerniente a las técnicas realizadas en los estudios de usuarios en archivos es posible encontrar algunas que se utilizan en las ciencias sociales, como lo son: Investigación documental, la observación, grupos focales, encuesta y la entrevista. Relacionado con los instrumentos también es posible encontrar el uso de fichas de trabajo, cuestionarios y cédulas de entrevistas.

Se comenzará con el acercamiento a unas cuantas técnicas que son utilizadas en el estudio de usuarios en archivos, considerando el siguiente listado como algo ilustrativo.

#### Investigación documental

La investigación documental, es utilizada en las investigaciones para poder dar una solvencia, seriedad y profesionalismo referente a que cualquier investigación que quiera ser respaldada debe de tener una base sólida con fundamento en una investigación documental, ahora bien, esta técnica, consiste en la búsqueda, identificación, selección y consulta de fuentes documentales. Dentro de las fuentes que pueden mencionarse son: libros, revistas, anuarios, diccionarios, memorias, archivos, periódicos, estadísticas, etcétera. Tras obtener aquellas fuentes que se necesitan, es necesario el extraer y analizar aquella información que sea pertinente.

---

<sup>47</sup> ROJAS SORIANO, Raúl. Guía para realizar investigaciones sociales. México: Plaza y Valdés, 2013, p. 92

## Investigación de los instrumentos de control

Los instrumentos de control como bien mencionan los autores como Luis Fernando Jaén<sup>48</sup> y Jafeth Campos<sup>49</sup>, señalan que por medio de estos se obtiene la información de forma indirecta sobre los rastros que dejan los usuarios. Estos instrumentos pueden ser los siguientes: el registro de usuario, la boleta de préstamo y de reprografía. La investigación por medio de los instrumentos de control propios de los archivos, propicia el uso de documentos que son generados con una finalidad distinta a los estudios de usuarios, pero son útiles para recopilar y analizar información sin la necesidad de recurrir directamente al usuario.

## Observación

La observación como técnica puede definirse simplemente como el uso del sentido de la vista, por el cual se filtra información sensorial, captando los elementos necesarios para poder llevar a cabo un proceso de análisis y que pretende aproximarse al fenómeno conforme la información obtenida. Por lo que se puede mencionar que “el objeto de observación se constituye por todo aquel hecho o fenómeno en el que se puede distinguir la esencia a observar: cualidades y características, que le dan sentido e identidad a éste”<sup>50</sup>. En la observación existen diferentes tipos de modalidades como la no estructurada y la estructurada, así como la participativa y la no participativa. En torno a la denominadas observación participativa y no participativa; la primera consiste en que el investigador se incorpora en las actividades de los sujetos observados, por lo que se desenvuelve dentro del entorno con naturalidad; en cuanto a la observación no participativa el investigador no se incorpora en el grupo el cual está siendo observado, de tal manera que no tienen participación dentro de la población a estudiar, simplemente se mantiene al margen de todas las actividades.

La observación no estructurada puede señalarse como la que se realiza “sin tener en cuenta categorías o indicadores que guíen el proceso; careciendo de control temporal y llevando a

---

<sup>48</sup> JAÉN GARCÍA, Luis Fernando. Op. cit., pp. 94-96

<sup>49</sup> CAMPOS RAMÍREZ, Jafeth., Op. cit., pp. 58-59.

<sup>50</sup> CAMPOS Y COVARRUBIAS, Guillermo y LULE MARTÍNEZ, Nallely Emma. “La observación, un método para el estudio de la realidad”. Revista Xihmai, vol. 7, no. 13, Enero-junio 2012. p. 50.

cabo registros libres y globales de los acontecimientos”<sup>51</sup>, de modo que en esta observación todo es objeto de registro y de análisis, puesto que no se tienen una guía a seguir y se tienen un poco conocimiento de lo que se pretende a estudiar.

La observación estructurada será opuesta a la anterior, debido a que se tiene ya delimitado el objeto de estudio, por lo que previamente se realizó una guía formal que se deberá seguir, así es posible señalar que, “se refiere a la observación metódica que es apoyada por los instrumentos como la guía de observación y el diario de campo mediante la utilización de categorías previamente codificadas”<sup>52</sup>.

### Grupos focales

Esta técnica se define como “un espacio de opinión para captar el sentir, pensar y vivir de los individuos, provocando auto explicaciones para obtener datos cualitativos”<sup>53</sup>, entendiéndolo como un dialogo simultáneo con un grupo de personas, que previamente fueron seleccionados de acuerdo a perfiles similares para poder logra un grado de homogeneidad. Teniendo como objetivo el poder discutir temas de interés para el investigador creando un ambiente adecuado en el cual se puedan discutir y captar las opiniones de los usuarios, la interacción con este tipo de grupos es de utilidad para la obtención de datos con una alta multiciplidad.

### Encuesta

Es posible mencionar que la técnica de encuesta “consiste en recopilar información sobre una parte de la población denominada muestra”<sup>54</sup>, por ello la encuesta se basa en un modo de recopilar datos de una población previamente seleccionada, de la cual se tomará un porcentaje por medios probabilísticos, con el objetivo de generalizar los resultados del segmento estudiado. Para la encuesta por lo regular se utilizan los instrumentos denominados cuestionarios y cédulas de entrevistas.

---

<sup>51</sup> Ibid., p. 53

<sup>52</sup> Ibid., p. 54

<sup>53</sup> HAMUI SUTTON, Alicia y VARELA RUIZ, Margarita. “La técnica de grupos focales” Investigación en Educación Médica, vol. 2, no. 1, 2013. pp. 56.

<sup>54</sup> ROJAS SORIANO, Raúl. Op. cit., p. 221.

## Entrevista

En cuanto a la entrevista se puede definir como “una conversación concertada entre dos o más personas para dialogar sobre un asunto determinado”<sup>55</sup>, en virtud de lo señalado se entenderá como un dialogo entre entrevistador y entrevistado, en el cual se pretende conocer al usuario por medio de interrogantes. Estas llegan a ser clasificadas conforme al planteamiento del investigador y son llamadas estructuradas, semiestructuradas y no estructuradas y se definen de la siguiente forma:

Las entrevistas estructuradas o enfocadas: las preguntas se fijan de antemano, con un determinado orden y contiene un conjunto de categorías u opciones para que el sujeto elija. Se aplica en forma rígida a todos los sujetos del estudio.

Entrevistas semiestructuradas: presentan un grado mayor de flexibilidad que las estructuradas, debido a que parten de preguntas planeadas, que pueden ajustarse a los entrevistados.

Entrevistas no estructuradas: son más informales, más flexibles y se planean de manera tal, que pueden adaptarse a los sujetos y a las condiciones. Los sujetos tienen la libertad de ir más allá de las preguntas y pueden desviarse del plan original.<sup>56</sup>

## Instrumentos

Ahora bien, al usar una técnica es necesario contar con instrumentos, es indispensable la elección de aquellos que vayan acorde a la naturaleza del método y de la técnica previamente seleccionada, dado a que estos serán diseñados conforme a las expectativas del investigador y de la investigación, estos instrumentos serán indispensables para poder recopilar la información con validez y de manera confiable. La recolección de los datos por medio de las herramientas adecuadas es sustancial para el procesamiento y análisis de la información obtenida. A continuación se muestran algunos instrumentos que han sido implementados en los estudios de usuarios.

---

<sup>55</sup> JAÉN GARCÍA, Luis Fernando. Op. cit., p. 91.

<sup>56</sup> VARELA RUIZ, Margarita. “La entrevista, recurso flexible y dinámico”. Investigación en Educación Médica, vol. 2, no. 7, julio-septiembre, 2013, p. 163.

## Fichas de trabajo

Dentro de los instrumentos que se utilizan en la investigación documental, es posible encontrar las fichas de trabajo identificándolas como “en las que concentra y resume la información contenida en las fuentes documentales”<sup>57</sup>, estas serán de utilidad para la organización de las ideas sobre la investigación, además de ser convenientes debido a que se puede recopilar, resumir o registrar contenidos de las fuentes, teniendo en cuenta lo anterior es posible encontrar una diversidad de fichas de trabajo durante la investigación, a causa de que pueden ser utilizadas para materiales bibliográficos, hemerográficos, entre otros, además es posible emplearse en las investigaciones de campo.

Relativo a los instrumentos que pueden ser utilizados en encuestas, entrevistas y grupos focales; pueden mencionarse de manera muy general que las más utilizadas son los cuestionarios y las cédulas de entrevistas, cada uno tendrá características únicas, y serán utilizados de acuerdo a las necesidades de la investigación.

## Cédula de entrevista

Las cédulas de entrevistas, se utilizarán como se menciona anteriormente, para llevar a cabo un diálogo entre el investigador y el entrevistado, por medio de una conversación organizada y estructurada con la intención de recopilar datos, de tal forma puede profundizarse en los temas a estudiar, y puntualizar en aquellos factores a tomar en cuenta, dentro de las ventajas de la entrevista se encuentran las siguientes:

- Se consigue una alta tasa de respuesta
- Hay una gran fiabilidad de los datos recogidos
- Se pueden llegar a conocer las necesidades reales de información de los entrevistados
- Al haber una relación entre entrevistador y entrevistado se puede conseguir una resolución personalizada de dudas
- Es una técnica muy apta para usuarios de bajo nivel cultural<sup>58</sup>

---

<sup>57</sup> ROJAS SORIANO, Raúl. Op. cit., p.107.

<sup>58</sup> MARTÍN MORENO, Carmen. Op. cit., p. 138.

Referente a lo anterior, se puede mencionar que las cédulas de entrevistas son un instrumento que sirve para la obtención de datos más detallados y con mayor grado de profundidad por parte del usuario, lo cual es considerado como información de primera mano, por lo que la interacción entre entrevistador y entrevistado es un apoyo vital y de gran fortaleza para precisar y adentrarse en temas de interés para la investigación.

### Cuestionario

Esta herramienta así como la cédula entrevista sirve para la recolección de datos, a diferencia de que el investigador no tienen un diálogo con el sujeto a investigar, debido a que es “un conjunto, de preguntas tipificadas, respecto a una o más variables a medir, dirigidas a una muestra representativa de la población para averiguar estados de opinión o hechos”<sup>59</sup>, por lo que el cuestionario es una herramienta en la cual las preguntas están estructuradas de tal modo que tengan una lógica de orden en la cual el usuario pueda hacer las conexiones de las temáticas tratadas. Asimismo, en la mayoría de las veces, las preguntas tienden a tener una serie de respuestas predeterminadas con la finalidad de una mayor facilidad de tabulación, por lo que se busca una estandarización.

El cuestionario dependerá del tipo de preguntas que contenga y estas pueden ser cerradas, abiertas y categorizadas<sup>60</sup>. Por lo que las preguntas cerradas serán aquellas que proponen una respuesta definitiva con respuestas establecidas. Las preguntas abiertas no tendrán respuestas establecidas por lo que el usuario podrá expresar su opinión conforme a su pensar. Por último, las preguntas categorizadas son similares a las preguntas cerradas, sin embargo, hay mayores alternativas de respuestas a causa de que es posible responder y estas serán escogidas de acuerdo al grado de similitud de su opinión.

---

<sup>59</sup> Ibid., p. 136.

<sup>60</sup> JAÉN GARCÍA, Luis Fernando. Op. cit., p. 96.

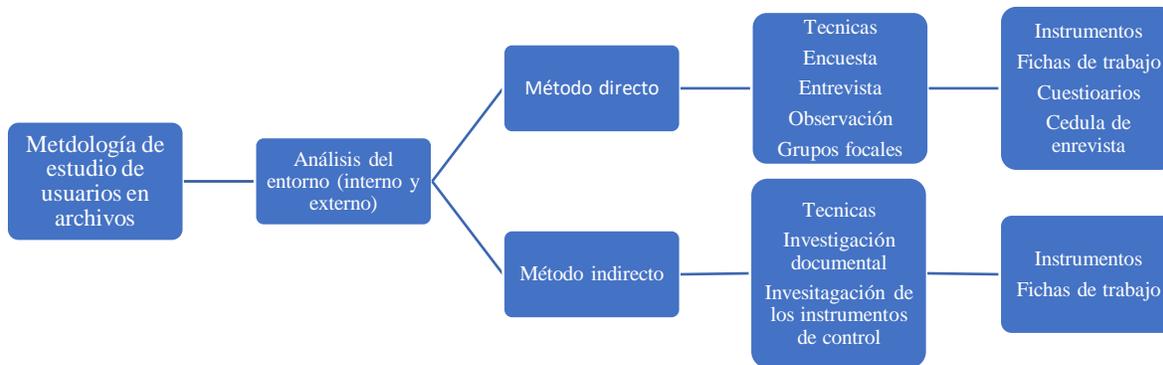


Figura 1 Metodología de estudio de usuarios en archivos. Fuente: Elaboración propia

En los estudios de usuarios en archivos no basta con la aplicación de métodos con sus correspondientes técnicas e instrumentos, también es fundamental el conocer la institución, tal como se muestra en la figura 1, donde se muestra que es necesario construir un marco referencial de la institución para tener un estudio acorde a la realidad tanto de los usuarios como del archivo, tal como lo menciona Jaén García, quien señala la importancia de la realización de un análisis del entorno, a lo que refiere que es necesario que la investigación debe de estar contextualizada, refiriéndose a que el archivo está inmerso en un contexto, tanto interno como externo. En cuanto al entorno externo se indica que se debe tomar en cuenta indicadores como: Territorialidad, demográficos, económicos, sociales, políticos, oportunidades y amenazas del entorno<sup>61</sup>. Dado a lo anterior, estas variables son factores que no son controlables por el archivo, pero estos pueden afectar o influir en este último, por lo que el conocimiento de estos elementos servirá de ayuda para poder contextualizar al archivo dentro de una realidad y poder comprenderlo para su estudio.

En relación con el entorno interno se debe conocer estos elementos: Reseña histórica, misión visión, objetivos, políticas, funciones, estructura organizativa, recursos (humanos, financieros, materiales y tecnológicos), servicios y productos<sup>62</sup>. Los elementos anteriores son las condiciones propias de los archivos, por medio de estos se conocerá la identidad, filosofía y forma administrativa por la cual se rige el archivo, de tal manera podrá conocer varios factores elementales que tienen una repercusión directa en las características del archivo; estos elementos serán únicos en cada archivo y determinarán la orientación del archivo, estos

<sup>61</sup> Ibid., p. 94

<sup>62</sup> Idem.

pueden ser desde la manera en que ofrecen sus servicios, sus políticas internas, así como la información que resguardan, a causa de todo lo anterior se retoma la importancia del análisis del entorno interno y externo siendo componentes primordiales para los estudios de usuarios en archivos.

La metodología para los estudios de usuarios en archivos es escasa y con poco desarrollo desde la perspectiva de la archivología, sin embargo, es posible indicar que la adaptación de marcos metodológicos utilizados en disciplinas como la bibliotecología, son de ayuda para impulsar el desarrollo del campo de los estudios de usuarios en la archivología, además de incrementar el conocimiento sobre los usuarios de los archivos.

La necesidad de un modelo metodológico para archivo, debe de ser uno de los temas de interés para el archivista, que sin bien es cierto, para la recopilación, análisis e interpretación, representa un trabajo multidisciplinario, no obstante, falta mayor intervención de la archivística para la base de un marco metodológico tanto teórico como práctico.

La investigación bibliográfica sobre los estudios de usuarios en archivos es escasa, lo que trae consigo vacíos en la práctica y en la teoría, por lo que sigue siendo un campo por explorar y por desarrollar, no obstante, las pocas investigaciones aplicadas dejan tener un acercamiento sobre la madurez creciente del estudio de usuarios en archivos.

El desconocimiento de los usuarios que acuden a los archivos es amplio, deja vacíos que deben de ser estudiados, ya que las investigaciones siguen partiendo de la visión tradicional que se tienen de los archivos y de sus usuarios, por lo que se parte de categorías que ya fueron previamente delimitadas, de modo que se necesita una exploración más a fondo para poder conocer y comprender al usuario. En donde se puedan conjugar las experiencias, necesidades de los usuarios del archivo, relacionados con los servicios de búsqueda, consulta de documentos, además de identificar aquellos factores que inciden en su satisfacción<sup>63</sup>.

---

<sup>63</sup> ANDAUR GÓMEZ, Gabriela. "El uso del archivo desde la perspectiva de los usuarios: El caso del Archivo Nacional Histórico de Chile". Información, cultura y sociedad. Junio 2018, vol. 38, p.110.

## *Capítulo 2. Una Aproximación al Archivo General de la Nación*

En el presente capítulo se aborda el concepto de archivo, así como las particularidades de lo que se considera un archivo general, asimismo se proporciona el contexto de la aparición de los archivos nacionales.

Posteriormente, se aborda la historia del Archivo General de la Nación, que abarca desde la propuesta de su creación en el virreinato, pasando por su consolidación en los inicios del México independiente, hasta su situación actual.

Por último, se ofrece un acercamiento del Archivo General de la Nación desde una perspectiva administrativa, la cual contempla su identidad como institución, su estructura orgánica, sus informes anuales, los servicios y las colecciones.

### 2.1 De los Archivos Generales Nacionales

Para tener un entendimiento mayor sobre los aspectos relacionados con el Archivo General de la Nación es necesario el profundizar y estudiar aquellos conceptos que lo rondan, este pequeño acercamiento será de utilidad para poder concebir dentro de las unidades de información, a un archivo con características tan representativas.

Los archivos en la actualidad tienen un impacto en la vida del humano, en ellos se ha resguardado los aconteceres de los pueblos, ha dado identidad y en ellos se ha plasmado parte del conocimiento de la humanidad. Asimismo, debe de considerarse un aspecto importante que es el retomar la evolución que han tenido los archivos, así concepto de un archivo en diferentes épocas y circunstancias. Todas estas transiciones establecieron la madurez actual del archivo en la actualidad, desarrollando y estableciendo bases teóricas y prácticas para su estudio.

Para comenzar con un acercamiento al Archivo General de la Nación es necesario empezar desde las bases, primeramente es primordial el conceptualizar lo que se denomina

un archivo, según Heredia<sup>64</sup> menciona que, “es uno o más conjuntos de documentos, sea cual sea su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada en el transcurso de su gestión, conservados, respetando aquel orden, para servir como testimonio e información para la persona o institución que lo produce, para los ciudadanos o para servir de fuentes de historia”.

Conforme la definición del Dictionary of archival terminology, que enuncia como archivo lo siguiente:

Conjunto de documentos sean cuales sean su fecha, su forma y su soporte material, producidos o recibidos por toda persona física o moral, y por todo servicio u organismo público o privado, en el ejercicio de su actividad, y son, ya conservados por sus creadores o por sus sucesores para sus propias necesidades, ya transmitidos a la institución de archivos competente en razón de su valor archivístico. (2) Institución responsable de la acogida, tratamiento, inventariado, conservación y servicio de los documentos. (3) Edificio o parte de edificio donde los documentos son conservados y servidos<sup>65</sup>

En otra definición acuñada por Lodolini, concibe al archivo como:

El conjunto de documentos que se forman en el ámbito de una persona física o jurídica (o un conjunto de oficinas o de órganos de esta última) -o aun, añadamos, de una asociación de hecho- en el curso del desarrollo de su actividad y, por tanto, ligados por un vínculo necesario; los cuales, una vez perdido el interés para el desarrollo de la actividad misma, han sido seleccionados para la conservación permanente como bienes culturales<sup>66</sup>

---

<sup>64</sup> HEREDIA HERRERA, Antonia. Archivística general: teoría y práctica. España: Diputación Provincial de Sevilla, 1991, p.89. Op. cit., p. 108.

<sup>65</sup> Dictionary of archival terminology = dictionnaire de terminologie archivistique: english and french with equivalents in dutch, german, italian, russian and Spanish. Munchen: K. G. Saur, 1984, p. 22.

<sup>66</sup> LODOLINI, Elio: “Questioni di base dell’archivistica”. Rasegna degli Archivi di Stato, XXX, 1970, p. 335

De acuerdo a las definiciones anteriores sobre lo que se considera archivo, se encuentran características que comparte, la más evidente es referente a la que se hace mención sobre el conjunto de documentos archivísticos, organizados y puestos en servicio. De igual manera, es posible señalar que son producto de las actividades y que son materializadas en los documentos resultantes de todo movimiento registrado, por lo que son parte de una consecuencia, asimismo estos documentos son de interés de acuerdo a los contenidos que tienen. Teniendo en cuenta lo anterior, es posible enunciar que cualquiera puede generar documentos de archivo, puesto estos pueden proceder de instituciones públicas o privadas, así como personas físicas o morales, hasta de individuos y familias, a su vez también es posible señalar que la organización de los documentos son parte de la identidad del archivo, por lo tanto la organización es primordial para poder denominar a un conjunto de documentos como archivo, adicionalmente cobra el sentido la organización y el resguardo cuando es posible la recuperación y uso de los documentos.

Ahora bien, conforme a lo anterior es posible señalar que no se retomaron dos puntos importantes sobre las posibles acepciones que tiene la palabra archivo y que vuelven a ser retomadas en las siguientes líneas:

Algunos autores dividen a los archivos en dos grandes categorías: 1) archivos vivos o administrativos, llamados records por los ingleses y registratur por alemanes, archivos que, a su vez, pueden ser archivos corrientes o en formación y archivos de depósitos; 2) archivos históricos que tienen un fin exclusivamente cultural o científico, esto es que sirve como fuentes para la investigación del pasado. En español carecemos de términos equivalentes a los vocablos records y registratur<sup>67</sup> con la significación específica antes señalada y solo disponemos de la palabra archivo que tiene un sentido amplio y abarca en su generalidad a todos los tipos de repositorios<sup>68</sup>

---

<sup>67</sup> Con respecto a los vocablos records en inglés y registratur en alemán se refiere a los documentos, aquellos que se producen de manera orgánica conforme a las actividades que se realizan por las instituciones. Los conceptos relacionados a archivos históricos en estos idiomas están delimitados lingüísticamente puesto que se utiliza el vocablo “Archives” en inglés, refiriéndose al conjunto de fondos con valor histórico. En alemán se utilizará el término “historisches Archi”.

<sup>68</sup> BOUNOCORE, Domingo. Diccionario de bibliotecología: términos relativos a la bibliología, bibliografía, bibliofilia, biblioteconomía, archivología, documentología, tipografía y materias afines. Argentina: Ediciones Marymar. 1963

Tras lo expuesto, es posible mencionar que por lo regular la palabra archivo debe de ir acompañada de un condicionante para tener una mayor comprensión sobre el contexto en el cual se está refiriendo. La idea anterior expresa que las limitaciones y a la vez la gran apertura de usar la palabra archivo en el idioma español hace que necesita ser contextualizada, conforme a determinadas características ya que puede significar un lugar, un proceso documental, una organización, un documento o un conjunto de documentos, por lo tanto, se tiene un problema lingüístico, que podría afectar la comprensión e identidad. Como se expresó anteriormente hay condiciones lingüísticas que logran complicar el acercamiento a una acepción universal de la palabra archivo, no obstante el mismo vocablo evoca una relación entre las posibles acepciones existentes, ya que todas ellas se refieren a partes fundamentales de la identidad de lo considerado archivo.

Tras lo comentado en los párrafos anteriores, es turno de especificar una conceptualización referente al Archivo General de la Nación, puesto que es una entidad con peculiaridades, por lo que es necesario iniciar con fundamentos claves. A continuación, se dará la conceptualización que es un eje fundamental para entender las características y propiedades de lo que se considera un archivo general. El autor Tanodi, sienta las bases para la comprensión de los archivos generales y sus características:

...La tercera posible fase es cuando pasa la parte más antigua de un archivo vivo a un archivo general o histórico que puede aumentar periódicamente. Además, al archivo histórico pasan los archivos concluidos, de entidades que cesan de existir, si no continúan sus funciones en otras.

Los archivos concluidos llamados también muertos, pueden formar un archivo histórico o ser trasladados a uno que es archivo general o histórico. Por lo tanto, los archivos generales o históricos no son archivos orgánicos sino colecciones de archivos concluidos o las partes más antiguas desprendidas de los archivos vivos. El lazo de unión no, es más, como en los vivos, el desarrollo orgánico y creciente natural de la entidad sino un fin administrativo o científico. Un archivo histórico o general es artificial en conjunto y orgánico en sus partes componentes que se llaman fondos, aunque es posible continuar llamándolos archivos, especialmente los concluidos. Los

archivos generales o históricos tienen además sus archivos vivos relacionados con la vida y actividad del archivo como institución.

El término de archivo general conviene que se dé a los archivos que reúnen la archivalía<sup>69</sup> de varias entidades vigentes, y el de histórico a los concluidos, si estos no se unen con los anteriores. En América Latina es preferible formar archivos generales, porque es posible que estos crezcan con nuevos aportes; excepcionalmente se constituyen archivos históricos, los cuales son más numerosos en los países europeos, que tienen ricos fondos de archivos concluidos no volcados en los generales. Los concluidos no pueden de ninguna manera, orgánicamente, aumentar la archivalía, únicamente pueden ser completados si ésta estuviese dispersa.

Los archivos generales, en algunas naciones hispanoamericanas históricos, reúnen los documentos históricos pertenecientes a colecciones, especialmente de la época colonial, constituidas en parte por archivalía dispersa: los archivos concluidos de las entidades que funcionaban en siglos pasado, en la época colonial y en el primer tiempo de la independencia; pero la mayor parte, cuantitativamente, pertenece a la archivalía de depósito de las oficinas de administración pública nacional.<sup>70</sup>

De esta acertada definición que da el autor Tanodi, le agrega identidad a lo que es un archivo general en un ámbito latinoamericano, asimismo desarrolla las características y se aproxima en forma muy concreta a la percepción del denominado archivo general. De acuerdo al fragmento anterior se pueden extraer los siguientes puntos:

- El archivo general es una entidad que es parte de un proceso o fase del ciclo documental, refiriéndose que estos han sido el producto de actividades o evidencias de entidades que generan sus documentos de forma orgánica. Por ende, tan solo los archivos generales son la acumulación de colecciones, resultado de las fases documentales correspondientes de otras entidades, por lo que se enfoca en la

---

<sup>69</sup> Se considera que Archivalía debe de tomarse como toda la documentación producida y recibida por la organización

<sup>70</sup> TANODI, Aurelio. Manual de archivología hispano-americana. Teorías y principios. Argentina: Universidad Nacional, 1961.

colección de archivos, que por su valor documental son trascendentales para la posterioridad.

- El archivo general tendrá actividades similares a otros archivos ya que en estos se resguardará, conservará, preservará, difundirá y dará acceso a la documentación recopilada. Los fines de dichas actividades son variadas y van desde intenciones administrativas hasta científicas.

- La conformación de los archivos generales en América Latina tiene una repercusión directa con la historia de la conformación de las naciones, puesto que en estos archivos regularmente reúnen de otros archivos la archivalía perteneciente a los cambios políticos, sociales, culturales y económicos. Asimismo, es posible enfatizar que los archivos generales pueden aumentar de tamaño conforme a la incorporación de archivos históricos, archivos concluidos o partes de archivos aun activos, además los archivos generales tienen una ingesta documental constate, debido a que estos archivos son los que resguardan parte de la archivalía de la administración gubernamental.

- Por último, el autor retoma los archivos generales los cuales son un punto de partida para la centralización de una diversidad de archivos con un valor documental relevante para la conformación de un patrimonio documental.

En suma, es posible señalar la siguiente definición sobre los archivos general, que se expone de la siguiente forma, “institución archivística responsable de la documental que constituye el patrimonio documental de la nación, o en su caso, de una localidad. Son funciones del Archivo General el de conservar permanentemente dicha información así como su difusión para consulta social”<sup>71</sup>, conforme a lo anterior los archivos generales resguardan el patrimonio documental, producido en ciertas localidades, esto puede ser a nivel local o hasta nacional, asimismo las tareas importantes a realizar son la difusión y apertura de estos archivos.

En el contexto mexicano, la Ley General de Archivos de México, lo concibe a los archivos generales como “a las entidades especializadas en materia de archivos en el orden

---

<sup>71</sup> GRUPO IBEROAMERICANO DE TRATAMIENTO DE ARCHIVOS ADMINISTRATIVOS. Hacia un diccionario de terminología archivística. Santafe de Bogotá: Archivos General de la Nación, 1997, p.13.

local, que tienen por objeto promover la administración homogénea de los archivos, preservar, incrementar y difundir el patrimonio documental de la entidad federativa, con el fin de salvaguardar su memoria de corto, mediano y largo plazo, así como contribuir a la transparencia y rendición de cuentas”<sup>72</sup>, concerniente a la anterior definición es posible, enunciar que los archivos generales en México tienen el objetivo de impulsar y fomentar normas para la organización de los archivos, además de ser entidades que favorecen la comunicación con la ciudadanía, siendo participes en los procesos de democratización de la información gubernamental, orientados en la rendición de cuentas y transparencia.

Con respecto a la situación de la ingesta documental y conservación del patrimonio documental del Archivo General de Nación es posible ubicar que parte de sus colecciones son conformadas conforme a la Ley General de Archivos, de la siguiente manera:

Autorizar, recibir y resguardar las transferencias secundarias de los documentos de archivo con valor histórico producidos por el Poder Ejecutivo Federal;

Recibir transferencias de documentos de archivo con valor histórico de sujetos obligados<sup>73</sup> distintos al Poder Ejecutivo Federal<sup>74</sup>

Dado a lo anterior, es posible concluir que el Archivo General de la Nación, aparte de ser la autoridad rectora en el ordenamiento de los documentos, también es el responsable de los documentos de valor histórico que se produce en la administración pública, principalmente del Poder Ejecutivo Federal, o en algunos casos, como se menciona anteriormente la incorporación de archivos que son de interés para su conservación. Asimismo, es posible señalar que, en el caso de las entidades federativas del país, también existirán archivos de esta índole, denominados Archivo General de Estado, en los cuales también tendrán funciones similares pero a nivel local.

---

<sup>72</sup> CÁMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN. Ley General de Archivos. México: Secretaría General, 2018, p. 3, Artículo cuarto párrafo ocho.

<sup>73</sup> Se considerará como sujetos obligados señalados en el ámbito federal, estatal y municipal, cualquier autoridad, órgano y organismo de los poderes Ejecutivo, Legislativo y Judicial, así como órganos autónomos, partidos políticos, fideicomisos y fondos públicos. Además de sindicatos y cualquier persona física o moral que reciban recursos públicos o realicen actos de autoridad

<sup>74</sup> CÁMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN. Op. cit., p. 3, Artículo 106 párrafo 7 y 9.

En otro orden de ideas, se retomará desde un punto histórico el nacimiento de lo que se considera como archivo nacional, no obstante este apartado no pretende dar una historia de la Archivística ni de los archivos, sino poder dar la esencia de lo que se considera un archivo nacional, así como poder tener una aproximación sobre su nacimiento en una sociedad que le ha otorgado una noción. Sin embargo, los cambios de los cuales ha sido susceptible la sociedad a lo largo del transcurrir de los años, han intervenido e influenciado en la visión y estudio referente a la Archivística, así como el sentido de ser que tiene el archivo en el ambiente en el cual se desenvuelve, esta pequeña pesquisa permitirá ubicar y comprender las relaciones que tienen un archivo nacional.

Sin bien, desde la edad antigua han existido los archivos, estos nacen de la necesidad de poder resguardar la memoria, así como garantizar las obligaciones y derechos de la sociedad, no obstante los entornos humanos han evolucionado y estos cambios han traído consigo una repercusión directa sobre la forma en como se concibe un archivo, en el caso de los archivos nacionales no son ajenos a estas transiciones.

Tras la evolución de ideas, que fueron cambiando los estados-naciones, la economía, la sociedad y la ciencia, fue gestándose desde “el siglo XVIII desarrollará una tendencia de concentración de documentos... El final del siglo XVIII traerá algo importante: la apertura de los archivos a los ciudadanos. En Francia a partir de 1789, la Asamblea Nacional creará los Archivos Nacionales Franceses y el Estado asumirá la conservación de sus documentos y garantizará su consulta.”<sup>75</sup>

La caída del antiguo régimen, trajo consigo grandes cambios, de los cuales los archivos fueron susceptibles, como el acceso a estos, y la consulta de cualquier persona, los movimientos revolucionarios nacionalistas trajeron, al menos para los archivos, una importancia para generar en la población identidad como pueblo, y como garante de los derechos y obligaciones, además que se vislumbra los ejes jurídicos de un gobierno abierto.

---

<sup>75</sup>HEREDIA HERRERA, Antonia. Archivística general: teoría y práctica. España: Diputación Provincial de Sevilla, 1991, p.108.

A consecuencia de los movimientos revolucionarios y la apelación de los derechos de los ciudadanos es posible agregar que “durante el siglo XIX aparece en Europa una fuerte impronta nacionalista, necesitada de fuentes para encontrar las raíces comunes y las identidades colectivas... los documentos archivísticos representan la prueba legendaria, los elementos imprescindibles sobre los que basar la distinción histórica que se exige ineludiblemente para la construcción de los movimientos identitarios. Como consecuencia de ambos agentes, fue necesario centralizar la documentación en depósitos trazados para el análisis histórico. Son los Archivos Históricos y Archivos Nacionales.”<sup>76</sup> La creación de archivos nacionales e históricos no solo servirán para dar una identidad a las naciones, además fueron el precedente para el establecimiento de bases jurídicas y administrativas para garantizar el acceso a la información a la población, asimismo como fruto de la caída de antiguo régimen, e inercia de movimientos sociales-científicos sirvieron para consolidar los archivos nacionales debido a que fueron una fuente para la investigación. A mediados y finales de 1800, esta memoria colectiva y la historia local, se fue definiendo gradualmente en términos cada vez más científicos. La reciente aparición de los principios darwinianos y los principios rankeanos<sup>77</sup>, que enfatizaron la investigación exhaustiva de los archivos y la reconstrucción exacta del pasado histórico, condujeron a la evolución... de una historia científica, una que enfatizaba la evidencia, la objetividad y análisis sobre el desarrollo literario y la mera narrativa. La evidencia y la objetividad en el estudio histórico significaban el análisis de fuentes documentales; Se necesitaban archivos.<sup>78</sup>

Por lo tanto, la consolidación de los archivos nacionales se fundamenta en ideales pertenecientes a finales del siglo XVIII, tras la caída del antiguo régimen, donde se encuentran cambios de paradigma, que tendrán un efecto en el pensar del individuo y la conformación de una nueva sociedad, que también presentó nuevas necesidades culturales, sociales, económicas y científicas, de igual manera las nuevas formas de gobierno influenciaron para que el ciudadano pudiera tener acceso a la documentación que anteriormente fue conservada y privada para una gran parte de la población, por lo tanto

---

<sup>76</sup> VIVAS MORENO, Agustín. E. Op. cit., p. 85.

<sup>77</sup> Referente al movimiento intelectual propuesto por Leopold von Ranke considerado padre de la historiografía científica, propuso el acercamiento de la historia por medio de las fuentes primarias.

<sup>78</sup> MILLAR, Laura. “Discharging our Debt: The Evolution of the Total Archives Concept in English Canada”. *Archivaria* vol 46, p. 107.

también se produjeron cambios jurídicos y administrativos que beneficiaran la consolidación de las naciones y por consecuencia la de archivos históricos y nacionales, que a su vez será un apoyo fundamental para el desarrollo de la historia nacional y la identidad de las naciones.

Por último, se tienen las corrientes de pensamiento que influenciaron en la ciencia, principalmente la historia que contribuyó que esta tipología de archivos tuviera gran importancia para el desarrollo de la ciencia, la historiografía y principalmente el auge del positivismo, aunado a aquellos cambios trascurrido en la archivonomía, tendrán un impacto sobre el uso de aquellos recursos documentales que con anterioridad estuvieron restringidos, haciendo des estos susceptibles a diversos estudios, por consiguiente la necesidad de estudios principalmente históricos conllevó al requerimientos de archivos.

## 2.2 Breve historia del Archivo General de la Nación.

La historia del AGN se remonta desde la época de la colonia, en donde ya se tenía un control de la documentación producida por la administración del virreinato, durante el dominio español existieron diversas formas en cuanto al manejo de la información, y la historia del archivo data con el virrey Antonio de Mendoza en el siglo XVI, el cual crea el Archivo de la Secretaria del Virreinato<sup>79</sup>, pero fue hasta el año de 1790 que el virrey Juan Güemes Pacheco y Padilla, segundo Conde de Revillagigedo que durante su gobierno dirigió una petición al Ministro de Gracia y Justicia, en la cual postuló la construcción de un edificio el cual reuniera todos los documentos de las dependencias y que sería el Archivo General del Virreinato, eligiendo como sede el Castillo de Chapultepec<sup>80</sup>, el cual surgiría “como órgano autónomo dentro de la constelación de las dependencia administrativas del virreinato de Nueva España, ideado con la finalidad de recoger, recolectar y custodiar los papales antiguos”<sup>81</sup>, tras ser aceptado el proyecto, se emite una real orden el 14 de julio de 1792, la cual pretendía redactar

---

<sup>79</sup> CARRERA STAMPA, Manuel. “Archivo General de la Nación”. Bibliotecas y archivos (México, D.F.), 1967, no. 1, p. 36.

<sup>80</sup> LAHIRIGOYEN, María Trinidad. “Archivo General de la Nación, institución ligada al patrimonio documental: Su trayectoria histórica y sus funciones”. Bibliotecas y archivos (México, D.F.). Mayo-agosto, 1996, vol. 1, no. 2. p. 22.

<sup>81</sup> ROMERO TALLAFIGO, Manuel. “Archivística hispánica y novohispánica (años 1790- 1793). Del Archivo General de Indias al Archivo General del Chapultepec”. En Boletín de ANABAD, 1994, vol. 44, no. 4, p. 86.

una legislación referente a la ordenación, clasificación y resguardar la documentación del virreinato, con arreglo a la Real Orden del 28 de abril de 1792.

La Real Orden del 28 de abril de 1792 consistía de ochenta y un artículos<sup>82</sup>, sin embargo, el proyecto no fue concretado, y las dependencias seguirían guardando su documentación y solo el archivo de la Secretaría del Virreinato se conservó en el castillo. Gran pérdida de la documentación generada en la colonia, se debió a la inexistencia de una norma jurídica que rigiera el manejo de los archivos de las oficinas de gobierno.

Para inicios del siglo XIX, se inicia la Independencia de México, donde la atención por el cuidado de los archivos que constatará la administración llevada a cabo aproximadamente por trescientos años no fue un punto de interés para ninguno de los bandos, así como lo señala Ignacio Rubio “la insurrección de independencia iniciada en 1810 absorbió la atención del gobierno virreinal y se produjo, en consecuencia, un abandono completo de las labores de colección y coordinación en el Archivo. Este sufrió también a causa de las vicisitudes de orden político. Muchos legajos fueron trasladados a la ciudadela para que sirvieran de mortero a los cañones en los días de desorden que acompañaron a la insurrección”<sup>83</sup>.

Tras finalizar todo movimiento, y establecimientos de una nueva identidad nacional, siempre es necesario una reestructuración, como parte de este proceso los nuevos Estados-

---

<sup>82</sup> Esta Real Orden estaba estructurada de la siguiente manera: Los primeros veintidos artículos se relacionaban sobre la instalación del archivo. Del veintitrés al cuarenta y dos eran disposiciones para el funcionamiento del archivo así como la forma de reliazar los índices de los documentos. Del artículo cuarenta y tres al cuarenta y seis se referían al servicio de copias e informes. En el artículo cuarenta y siete aborda los aranceles para estos trabajos y el destino de estos fondos. Los artículos del cuarenta y ocho al cincuenta abordan el reglamento de los servicios públicos. De los artículos cincuenta y uno al cincuenta y tres, son cuestiones de limpieza y conservación del edificio. Del artículo cincuenta y cuatro al cincuenta y seis trata sobre los horarios de oficina y días feriados. Los artículos cincuenta y siete al sesenta y uno hablan sobre la guarda de caudales y el gobierno económico. Del artículo sesenta y dos al sesenta y tres tratan sobre la idoneidad de los empleados, su técnica, deberes y sanciones. Los artículos sesenta y cuatro al sesenta y cinco se mencionan las relaciones de los empleados. El artículo ochenta dispone una custodia militar para el Archivo y el artículo ochenta y uno dispone del cumplimiento de la ordenanza, además de los fondos que se tenían que resguardar en el archivo de acuerdo a su vigencia. Ibid., pp. 22-23

<sup>83</sup> RUBIO MANÉ, J. Ignacio. “El Archivo General de la Nación: México, Distrito Federal. República Mexicana”. Revista de Historia de América, 1940, no. 9 p. 90

nación también crean sus respectivos archivos nacionales<sup>84</sup>, en el caso de México la creación de un Archivo General Nacional fue un par de años más tarde de la Independencia, siendo hasta el año de 1823 la iniciativa de Lucas Alamán, quien promueve un archivo que fuera de carácter general y público, resuena en plena construcción de una República Mexicana, y el “Supremo Poder Ejecutivo ordenó que se organizara el Archivo General como un establecimiento de servicio público y que se depositarán en él los documentos virreinales, los del Primer Imperio y los que se generaban en esa nueva administración del México Independiente, bajo el denominativo de “documentos públicos”. Así nació el Archivo General y Público de la Nación”<sup>85</sup>, el establecimiento de una institución de este aspecto, fue símbolo de una nación consolidada, consciente de su realidad y civilizada. El Archivo General y Público, queda bajo el resguardo de la Secretaría de Estado y del Despacho de las Relaciones Exteriores, donde se concentraban los documentos coloniales y de aquellas dependencias gubernamentales ya no existentes, además del resguardo de algunos fondos documentales de las secretarías vigentes.

Después de la accidentada vida del Archivo propiciada por las diferentes situaciones de inestabilidad que sufría el país, fue hasta el año de 1846, momento en que el jurista José María Lafragua, toma el cargo de ministro de Relaciones Interiores y Exteriores, dependencia de la cual era subordinada el Archivo General. Lafragua en el mismo año emitiría un reglamento amplio de 134 artículos, “en los considerados del mismo se menciona que la formación del Archivo era importante porque permitía asegurar los títulos relativos al derecho de propiedad de los particulares y las corporaciones, y por ser un depósito de todos los inventos y luces no comunes en la historia, en las ciencias y en la industria, además podría servir a los poderes de la República para acertar en sus disposiciones más difíciles o delicadas”<sup>86</sup>, por lo tanto la visión de Lafragua era tener un Archivo que tuviera un objetivo amplio, puesto que sería un repositorio en cual se reguardaría información de índole

---

<sup>84</sup> AGUIRRE RAMÍREZ, Carlos. y VILLA FLORES, J. (2009). “Los archivos y la construcción de la verdad histórica en América Latina”. *Jahrbuch für Geschichte Lateinamerikas-Anuario de Historia de América Latina (JbLA)*, 2009, vol 46, p. 11. DOI: 10.7767/jbla.2009.46.1.5

<sup>85</sup> NACIF, MINA, Jorge. “El Archivo General de la Nación en la era de la apertura de la información pública en México”. *Desacatos*, 2008, no. 26, enero-abril, pp. 13-14

<sup>86</sup> BERRUECO GARCÍA, Adriana. José María Lafragua precursor de la protección al patrimonio cultural. México: Instituto de investigaciones Jurídicas, 2013, p. 17

intelectual, política e industrial, puesta a la disposición de los ciudadanos y de los gobernantes, el impacto de esta norma será trascendental para la cultura en México.

Referente al reglamento es de resaltar que los artículos que lo constituyen son determinantes para el buen funcionamiento del Archivo, en este “se establecieron las condiciones de los que se debía conservar en este archivo y como se debía de administrar, no sólo la documentación sino el personal, por primera vez se especificó el número de empleados y sueldo. Se dieron reglas para dar el servicio al público con lo que se reiteró su carácter de público”<sup>87</sup>, se tiene en este reglamento principios para describir, organizar y localizar los documentos, además de una previa selección, el mantenimiento adecuado para los fondos, un esbozo del perfil para los empleados y la inversión necesaria para mantener las actividades, y, por último, pero no menos importante, se ratificó la idea de tener servicios para un público general.

Siguiendo con la inestabilidad política y económica marcada durante todo el siglo XIX, el Archivo General pudo desarrollarse y seguir con sus actividades archivísticas. Tras estallar la Revolución el Archivo General tendría nuevamente movimientos, por un breve periodo fue clausurado temporalmente, resultado del gobierno de Huerta, además de que “en 1915 pasó a formar parte de la Dirección General de Bellas Artes, dependiente de la Secretaría de Educación Pública. En el acato de la Constitución de 1917, Paso hacer departamento de la primera Secretaría de Estado, y se le suprimió el nombre de público, quedando solo con el nombre actual”<sup>88</sup>.

Para el año de 1920, trae consigo un cambio significativo, como directo del Archivo José María Coéllar formula un nuevo reglamento, el cual no tuvo un impacto positivo para el patrimonio documental de la nación puesto que este no se consideraban las formas de como organizar los archivos, ni la descripción, ni la vigencia documental, así como los tiempos que contaban las instituciones y los archivos que debían ser enviados al Archivo General, este

---

<sup>87</sup> LAHIRIGOYEN, María Trinidad. Op. cit., pp. 27-28.

<sup>88</sup> CARRERA STAMPA, Manuel. Op. cit., p. 37.

reglamento estuvo vigente durante 26 años. Dentro de ese reglamento se crea oficialmente la Biblioteca del Archivo General de la Nación<sup>89</sup>.

Con fecha del 13 de abril de 1946, se publica un nuevo reglamento que deroga aquel que se hizo en 1920 y que no cumplía con los objetivos ni las exigencias de la institución, por lo que este reglamento sería “una nueva victoria en la lucha emprendida para salvaguardar los tesoros documental de México”<sup>90</sup>, ya que se le definieron sus cargos<sup>91</sup>, donde se cuidó el patrimonio documental, y la conservación y preservación de documentos de índole jurídico, administrativo, cultural e intelectual, además de la administración de este y de los deberes de los sujetos obligados.

Otro gran cambio que ha sufrido, fue el cambio de sede del Archivo General de la Nación, “de 1973 a 1977 la parte sustantiva del AGN, hasta entonces situada en el Palacio Nacional, se trasladó al Palacio de Comunicaciones. En mayo de 1977 se decretó que la nueva casa del AGN fuese el Palacio de Lecumberri”<sup>92</sup>, en el denominado Palacio negro se tuvieron que hacer obras de remodelación para la adecuación de las salas, bodegas y de las oficinas para el funcionamiento del archivo. Pero fue hasta el 27 de agosto de 1982 que el inmueble

---

<sup>89</sup> El nuevo reglamento publicado el 2 de Octubre de 1920, contempla la creación oficial de la biblioteca, estipulado en el artículo 24. El cual menciona los dos objetivos de la biblioteca: la de conservación del archivo de la Propiedad Artística y Literaria y las obras relacionadas con la historia de México. Para el año de 1998, a la Biblioteca se le nombra Ignacio Cubas.

<sup>90</sup> “Reglamento del Archivo General de la Nación (México)”. Revista de Historia de América, 1946, no. 21, p.60.

<sup>91</sup> Reglamento publicado en el Diario Oficial de la Federación publicado en el día 13 de abril de 1946. En donde el archivo General de la nación, tendrá su cargo:

I.- La custodia, clasificación y catalogación de todos los documentos contenidos en los expedientes a que se refiere la fracción VI del artículo 2o. de la Ley General de Bienes Nacionales. (Adelante se expresan).

II.- La concentración de las leyes, decretos y reglamentos que se comulguen en el Distrito Federal Territorios y en cada uno de los Estados de la República.

III.- La guarda de un ejemplar de las obras científicas, literarias, o artísticas, cuyos derechos de propiedad sean reservados conforme a la ley.

IV.- La expedición de copias certificadas de los títulos principales, mercedes, planos y demás instrumentos originales existentes en él que de alguna manera puedan ser utilizados por el público.

V.- La difusión por medio de sus publicaciones de todos los documentos que tengan interés histórico para la nación.

VI.- El conceder los permisos para la salida del país de los libros y documentos a que se refiere el decreto de 31 de diciembre de 1943, publicado en el Diario Oficial de 6 de marzo de 1944.

<sup>92</sup> ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. “Hacia el Nuevo Archivo General de la Nación”. Legajos, 2010, no. 4, p. 153.

fue reabierto, bajo el cargo de la dirección estaba Alejandra Moreno Toscano, y la ceremonia fue encabezada por el presidente José López Portillo.

### 2.3 Misión, Visión y Objetivos

La identidad de una institución se dará por medio de su razón de existencia, así como sus funciones en un ambiente determinado, agregando las aspiraciones que pretende, es por eso que el desarrollo de una planificación en la cual se implemente y se delimite su misión, visión y objetivos, son importantes para la realización de sus actividades. Sin una planificación se desconocería su causa, intenciones o acciones que realizan. Por lo tanto, El Archivo General de la Nación al ser una institución delimitada jurídicamente, socialmente y culturalmente, cuenta con una planeación planteada desde sus obligaciones.

En virtud de lo anterior la misión, visión y objetivos que se planteó el Archivo General de la Nación tendrán que derivar de acuerdo a sus condiciones de las cuales se debe de tener en cuenta, por una parte, es una institución que debe actuar conforme a la normatividad a la cual está adscrita y ser aquella que marque la pauta a los demás archivos sobre su actuar, además de ser la entidad reguladora de archivos públicos, aunado a lo anterior, también debe de ser visto como aquel archivo que protege la memoria nacional y que debe de garantizar el acceso, la preservación, conservación y difusión de sus colecciones.

#### Misión

Se entenderá la misión, como el porqué y el para qué existe un archivo de esta naturaleza, por lo que, “la misión identifica la tarea básica de una organización. Es la esencia de la misma, lo que es en realidad. Es la razón de ser, los límites o las creencias que tiene la compañía para actuar”<sup>93</sup>, teniendo su deber conforme a lo que le compete, su línea de acción y de su alcance.

En consecuencia, su misión está representada como:

---

<sup>93</sup> VICENTE, Miguel, Ángel y AYALA, Juan Carlos, coord. Principios fundamental de la administración de organizaciones. Argentina: Pearson Educación, 2008, p. 216.

- “Preservar, difundir e incrementar el patrimonio documental de México para salvaguardar la memoria colectiva y fortalecer la identidad nacional, así como regular, vigilar y promover la administración eficiente de los archivos públicos, con el fin de mejorar los procesos de toma de decisiones, la transparencia y la rendición de cuentas en el ejercicio del poder público”<sup>94</sup>

La razón de ser, por lo tanto, será el resguardo, preservación y difusión del patrimonio del país, aunado ser una institución ejemplo para la administración correcta de los archivos considerados públicos, basándose en un régimen de gobierno abierto.

### Visión

Respecto a la visión se entiende, como las aspiraciones que tiene el Archivo General de la Nación, esta será, “una visualización de una situación futura y deseable, se trata de lo que la organización quiere ser y quiere lograr en el futuro.”<sup>95</sup>

Su visión se define como:

- “El Archivo General de la Nación es la institución rectora de la archivística nacional y ha contribuido a la construcción de una sociedad de la información y el conocimiento.”<sup>96</sup>

Sin embargo, lo expuesto corresponde a una descripción de lo que ha construido, a causa de que es una visión consolidada respecto con sus deberes, en virtud a que debe ser considerada como la institución rectora en el tema de archivos a nivel nacional, marcando las pautas necesarias para el buen manejo de los documentos archivísticos, dirigiendo e integrando a la ciudadanía a la sociedad de la información y el conocimiento.

---

<sup>94</sup> ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. “¿Qué hacemos?” <https://www.gob.mx/agn/que-hacemos>

<sup>95</sup> MARCO, Federico y ANÍBAL LOGUZZO, Héctor. Gestión y Administración en las organizaciones: introducción. Buenos Aires: Universidad Nacional Arturo Jauretche, 2016, p.123.

<sup>96</sup> ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. “¿Qué hacemos?” Op. cit.

## Objetivos

Refiriéndose a los objetivos que se propone una institución de esta magnitud, son las metas propuestas y que se anhelan cumplir, estas deben de ser realistas y se expresadas concretamente, a lo anterior se complementa que estos “son los resultados y los logros que las organizaciones desean alcanzar. Concretan la visión y la misión. Es la expresión que delimita el horizonte de la visión y dimensiona la misión<sup>97</sup>, en virtud de lo señalado los objetivos del Archivo General de la Nación deben de adaptarse a la misión y visión, y estos se desprenderán de acuerdo a su razón de ser, como lo que quieren llegar a ser o lo que son. Sus objetivos son enunciados de la siguiente manera:

- Garantizar la eficaz operación del ciclo de vida del patrimonio documental nacional.
- Preservar el Patrimonio Documental.
- Promover la administración eficiente de los archivos públicos.
- Difundir el acervo documental de la nación.
- Fomentar la investigación en materia archivística.<sup>98</sup>

Tras conocer su misión, visión y objetivos, se entiende que es una instancia gubernamental consolidada que cuenta con un desarrollo operativo y una planificación estratégica que le permite comprender en donde se encuentra, a donde quiere ir y sus obligaciones como un archivo rector, asimismo de ser dictaminador para el cumplimiento de obligaciones jurídicas.

La misión, visión y objetivos del Archivo General de la Nación deberán responder a las necesidades gubernamentales y a las necesidades sociales, por lo que es importante el prestar atención a las actividades a realizar por esta entidad, ya que es de interés público su actuar en una sociedad que está en constantes cambios.

La identidad de un archivo Nacional, es importante ya que su “deber ser” se basa en varios ejes de responsabilidad; como el resguardar y preservar los registros históricos; poner

---

<sup>97</sup> TORRES HERNÁNDEZ, Zacarías. Administración estratégica. México: Grupo Editorial Patria, 2014, p.70.

<sup>98</sup> ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. “¿Qué hacemos?” Op. cit.

a disposición la gran variedad de documentos a una variada población que implica un uso diverso de la información como lo puede ser para fines educativos, de investigación, de divulgación, recreativo, cultural y para procedimientos judiciales. Añadiendo de que debe de fungir como la organización rectora y ejemplo a seguir de los diversos tipos de archivos.

El Archivo General de la Nación servirá como una memoria colectiva de la sociedad mexicana, en donde debe de proporcionar de evidencia del pasado, pero también del presente, promoviendo diferentes mecanismos para el acceso a la información y de tal manera poder fomentar la rendición de cuentas y accesiones de transparencia. Una institución de esta magnitud, es punto de partida para comprender la historia de la Nación, y tener en cuenta que el conocimiento de un pasado forja un futuro mejor, así como el impulsar el sentido de identidad de los mexicanos. Por todo lo anterior, es posible pronunciar la atención que se ha puesto en los archivos y su importancia en una sociedad democrática que se ha impulsado por diferentes legislaciones<sup>99</sup>, que han servido para poder visualizarlos como un agente integrador y de cambio en la sociedad, es por lo que se puede mencionar que este interés ha contribuido de cuatro maneras:

- Responsabilizando a los líderes políticos y sociales de sus acciones,
- Resistiendo la presión política para apoyar un gobierno abierto.
- Reparando las injusticias sociales, y
- Documentando grupos sociales subrepresentados y fomentando identidades étnicas y comunitarias.<sup>100</sup>

### 2.3.1 Estructura Orgánica

Para cualquier organización es necesario contar con una estructura que permita identificar las tareas a realizar por cada elemento que lo compone, es por eso que se entenderá desde un inicio que el concepto de organización, “significa el acto de organizar, estructurar e integrar los recursos y los órganos involucrados en la ejecución, y establecer las relaciones entre ellos

---

<sup>99</sup> Tal es el caso de la Ley General de Archivos (15-06-2018) y la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública(27-01-2017)

<sup>100</sup> JIMERSON, Randall C. . Archives for All: Professional Responsibility and Social Justice. The American Archivist, 2007, vol. 70, no. 2, p. 256.

y las atribuciones de cada uno”<sup>101</sup>, a lo que conlleva a que una estructura tendrá el objetivo de definir las líneas de mando, las relaciones entre cada segmentos así como la distribución de las labores, por lo que también se complementa como “el resultado de las decisiones sobre la división del trabajo y la atribución de autoridad y de responsabilidades a personas y unidades de trabajo; es también un mecanismo de coordinación de los individuos y dichas unidades”.<sup>102</sup>

De acuerdo a lo anterior, el Archivo General de la Nación, debe de contar con una estructura orgánica la cual le permita delegar labores a áreas creadas específicamente para determinadas actividades, y así poder trabajar en conjunto para poder cumplir con su misión, visión y objetivos.

El Archivo General de la Nacional está formado por medio de una estructura jerárquica, en donde tendrá un Director y un Órgano de Gobierno, posteriormente tendrán direcciones, y estas tendrán subdirecciones. A nivel de las direcciones se tendrán órganos colegiados. De acuerdo a lo anterior, este orden organizacional será dada de forma vertical, de arriba hacia abajo, donde los responsables serán el eje inicial, para su representación se ponen a la cabeza del organigrama y las áreas subordinadas se representarán por medio de divisiones y subdivisiones. Teniendo en cuenta a lo anterior se puede hacer un organigrama el cual se considera como un esquema general que se represente gráficamente, esta representación se hará por medio de nodos y aristas, los nodos serán las direcciones o las áreas con un cargo y las aristas son las conexiones que hay entre cada uno, hay que tener en cuenta que existirán áreas administrativas que no se relacionen, sin embargo no significa que el impacto de una no perjudica a las otras, ya que estas se basan en sus metas comunes y en el buen funcionamiento del archivo. Por lo tanto, un organigrama dará una función importante para el Archivo General de la Nación, en el cual se puede visualizar las líneas de mando, así como establecer las áreas integradoras de la administración, además de la comunicación entre estas.

---

<sup>101</sup> CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la teoría general de la administración. México: McGraw-Hill, 2006, p.148

<sup>102</sup> AMARU .MAXIMILANO, Antonio Cesar. Fundamentos de Administración: Teoría general y proceso administrativo. México: Pearson Educación, 2009, p.232.

Las funciones de cada área esta descrita en su órgano interno y a continuación se muestra un resumen de sus principales atribuciones<sup>103</sup>:

Órgano de Gobierno: Aprobará adecuaciones en el presupuesto; así como la autorización de inversión financiera; evaluar el desempeño institucional; regular el uso de recursos autogenerados; autoriza al Director General los instrumentos jurídicos o administrativos; aprobación y creación de operaciones relacionadas a fideicomisos.

Dirección General: Las funciones que deberá llevar a cabo son: Adecuar su administración de acuerdo a la normativa existente; emitir lineamientos de resguardo de los archivos; coadyuvar a las autoridades en la adopción de normas en materia de gestión documental y administración de archivos; autorizar la salida de patrimonio documental, impulsar proyectos de investigación archivística; resguardo del Patrimonio Documental cuando su integridad esté en riesgo; dictámenes sobre el estado de archivos en peligro; participar en eventos relacionados en la materia de su competencia; autorizar los planes y programas de trabajo; representar legalmente al Archivo General; acordar convenios, contratos, acuerdo o instrumentos jurídicos; negociar los títulos de crédito del Archivo General; suscribir las condiciones de trabajo; encomendar el estudio y análisis sobre su materia a cada unidad administrativa; designar un representante temporal; vigilar el cumplimiento del Estatuto Orgánico y custodiar los expedientes relacionados con su competencia.

Preservación del Patrimonio Documental: Dirigir el adecuado resguardo y custodia de los archivos; integración de archivo con valor histórico generados por la Administración Pública Federal; Aprobar metodologías para el tratamientos del Patrimonio Documental; desarrollo de propuestas para casos de enajenación por venta de acervo de interés público; aprobar lineamientos y criterios de conservación preventiva; aprobar transcripciones y dictámenes de autenticidad; supervisar la conservación, restauración, organización de los documentos; crear dictámenes de justificación de archivos privados como patrimonio y la recuperación de Patrimonio Documental en riesgo; aprobar la salida de archivos

---

<sup>103</sup> El Estatuto Orgánico del Archivo General, publicado el 5 de febrero de 2020 en el Diario Oficial de la Federación.

considerados Patrimonio Documental y aprobar protocolos de actuación en materia de sustracción o extravío de Patrimonio Documental.

Desarrollo Archivístico Nacional: Aprobación de materiales en materia de gestión documental y administración de archivos; aprobar mecanismos de procesos de entrega-recepción de archivos; supervisión de transferencia secundaria a archivos históricos institucionales y baja documental; visitas para la supervisión de cumplimiento de las disposiciones en materia de gestión documental y administración de archivos; elaboración de recomendaciones para la gestión documental y administración de archivos a expedientes especiales; aprobación de la guía de auditoría archivística y mecanismos de fiscalización de documentos y responsable del área Coordinada de Archivos.

Gestión, Acceso y Difusión del Patrimonio Documental: Establecimiento de procedimientos de acceso y difusión del Patrimonio Documental; implementación de políticas de conservación a los servicios de consulta; hacer eficiente los servicios públicos; gestión documental de controles de tránsito de documentos; dirigir el procedimiento que derive de las denuncias relacionadas con el estado de conservación o extravío de Patrimonio Documental; definir los mecanismos para regular los servicios de consulta documental y actividades educativas; dirigir los servicios de consulta; supervisar las actividades de referencia y salas de consulta; actualización de instrumentos de consulta; autorizar solicitudes de reproducción de Patrimonio Documental; catalogación y clasificación de documentos bibliohemerográficos; establecer políticas de adquisiciones bibliográficas y hemerográficas; fomentar la consulta, investigación, difusión y divulgación del Patrimonio Documental; determinar la viabilidad de difundir y divulgar el Patrimonio Documental; autorizar proyectos de investigación relacionados con la gestión documental, administración de archivos e historia institucional; dirigir la difusión de objetivos, programas y acciones; autorizar la publicación y distribución de obras generadas en la unidad administrativa; aprobar la política del programa editorial; fungir como presidente del Consejo Editorial; aprobar lineamientos de reserva técnica; autorizar el uso de imágenes para su publicación y difusión; vigilar el uso adecuado de la imagen institucional; supervisar procesos de organización, conservación y preservación de material fotográfico, audiovisual y promocional que se produce.

Administración: Establecer mecanismo que rigen las unidades administrativas; generar medidas de mejoramiento del funcionamiento institucional; suscribir instrumentos jurídicos que impliquen actos administrativos; coordinar la planeación, programación, presupuestación, control y evaluación del gasto de las unidades administrativas; generar el anteproyecto presupuestal anual; someter a consideración programas presupuestales; autorizar el ejercicio del presupuesto; vigilar el ejercicio del presupuesto anual; autorizar modificaciones presupuestales; autorizar la formulación y autorización de los programas anuales; Presidir los Comités de Adquisiciones, Arrendamientos y Servicios, de Obras Públicas y Servicios Relacionados con las Mismas; y de Bienes Muebles; responsables del inmobiliario; formulación y ejecución del programa interno de protección civil; proponer al Director General el proyecto del Manual de Organización General del Archivo General; conducir con el apoyo de la Dirección de Asuntos Jurídicos y Archivísticos, las relaciones laborales del Archivo General, conforme a la política que para tal efecto establezca el Director General; imposición de sanciones por incumplimiento de obligaciones laborales; autorizar estímulos al personal adscrito; Presidir el Comité de Ética y Prevención de Conflictos de Intereses del Archivo General; emitir opinión sobre los trabajos, programas y estrategias para la innovación, el desarrollo y calidad de los procesos; desarrollo de programas de modernización y desarrollo administrativo; coordinar el cumplimiento de la política de mejora regulatoria y Someter a consideración del Director General el Programa Institucional, así como el Programa Anual de Trabajo para su aprobación.

Asuntos Jurídicos y Archivísticos: Representación jurídica y administrativa; procesos de notificación a las unidades administrativas; Fungir como Secretario Técnico del Consejo Nacional de Archivos; Fungir como Prosecretario del Órgano de Gobierno del Archivo General; aprobación de elementos jurídicos; emitir opinión sobre instrumentos normativos en las unidades administrativas; elaboración de disposiciones normativas para el Archivo General; proponer criterios de interpretación del Estatuto Orgánico; coordinar proyectos de disposición administrativas relacionadas con la gestión documental y administración de archivos; revisión de normas internas y compilación de normatividad en materia de archivos; asesorías jurídicas a las unidades administrativas; validar instrumentos jurídicos de las unidades administrativas; emitir opinión positiva jurídica de la propuesta de las Condiciones General de Trabajo del Archivo General; dirigir procedimientos administrativos; solicitar a

las autoridades competentes la información necesaria para el cumplimiento de sus atribuciones; sustanciar los medio de impugnación administrativos; instrucción para la elaboración de actas administrativas según las funciones ejercidas por cada unidad administrativa; presentación de denuncias y querellas de delitos que afecten los intereses del Archivo General; acciones legales para la recuperación del Patrimonio Documental; Fungir como Titular de la Unidad de Transparencia del Archivo General; dirigir las acciones para que las unidades administrativas cumplan con las normativa en materia de transparencia, acceso a la información y protección de datos personales; coordinar la implementación de políticas de transparencia; Presidir el Comité de Transparencia y designar a su suplente; elaboración de actas de clasificación, ampliación de plazo y declaración de inexistencia; revisión de los recursos en materia de acceso a la información y datos personales; cumplimiento de las obligaciones de transparencia de las unidades administrativas y acciones legales, así como la participación como representante del Archivo General del Sistema Nacional de Transparencia, Acceso a la Información y Protección de Datos Personales.

Tecnologías de la Información y Comunicaciones: Desarrollo y mantenimiento de sistemas informáticos; desarrollo de sistemas informáticos e implementación de nuevas tecnologías; implementar sistemas autorizados de gestión documental; adquisición de servicios informáticos e infraestructura tecnológica; dirigir la operación de servicios informáticos; crear mecanismos de seguridad para salvaguardar la información, promoción del uso de tecnologías de información y comunicación relacionadas con la gestión documental y administración de archivos; desarrollo de los repositorios electrónicos; dirigir el proceso de digitalización del Patrimonio Documental; crear mecanismos para almacenamiento y administración de documentos en formato digital; preservación del Patrimonio Documental en formato digital; normativa tecnológica establecidas para las unidades administrativas y el cumplimiento de la estrategia de gobierno digital.

El Archivo General de la Nación contará con tres Órganos Colegiados que son: Consejo Técnico y Científico Archivístico, Consejo Editorial y Órganos de Vigilancia y de Control Interno, los cuales tendrán atribuciones de acuerdo a su materia que le compete:

Consejo Técnico y Científico Archivístico: asesoría sobre materias históricas, jurídicas, de tecnologías de la información y disciplinas a fines al trabajo archivístico.

Consejo Editorial: responsable de asesorar en asuntos de las publicaciones academias desarrolladas por Archivo General, además de la revisión de contenidos del Boletín Legajos del Archivo General.

Órganos de Vigilancia y de Control Interno: El Órgano de Vigilancia está constituido por un Comisionario Público y un suplente, asignados por la Secretaría de la Función Pública, quienes estarán en las sesiones del Órgano de Gobierno, donde tendrán voz, pero sin voto en dichas sesiones.

El Órgano Interno de Control: El titular será asignado por la Secretaría de la Función Pública, quien auxiliará en acciones preventivas, gestión administrativa, avalando la rendición de cuentas conforme a la implementación de los recursos financieros otorgados.

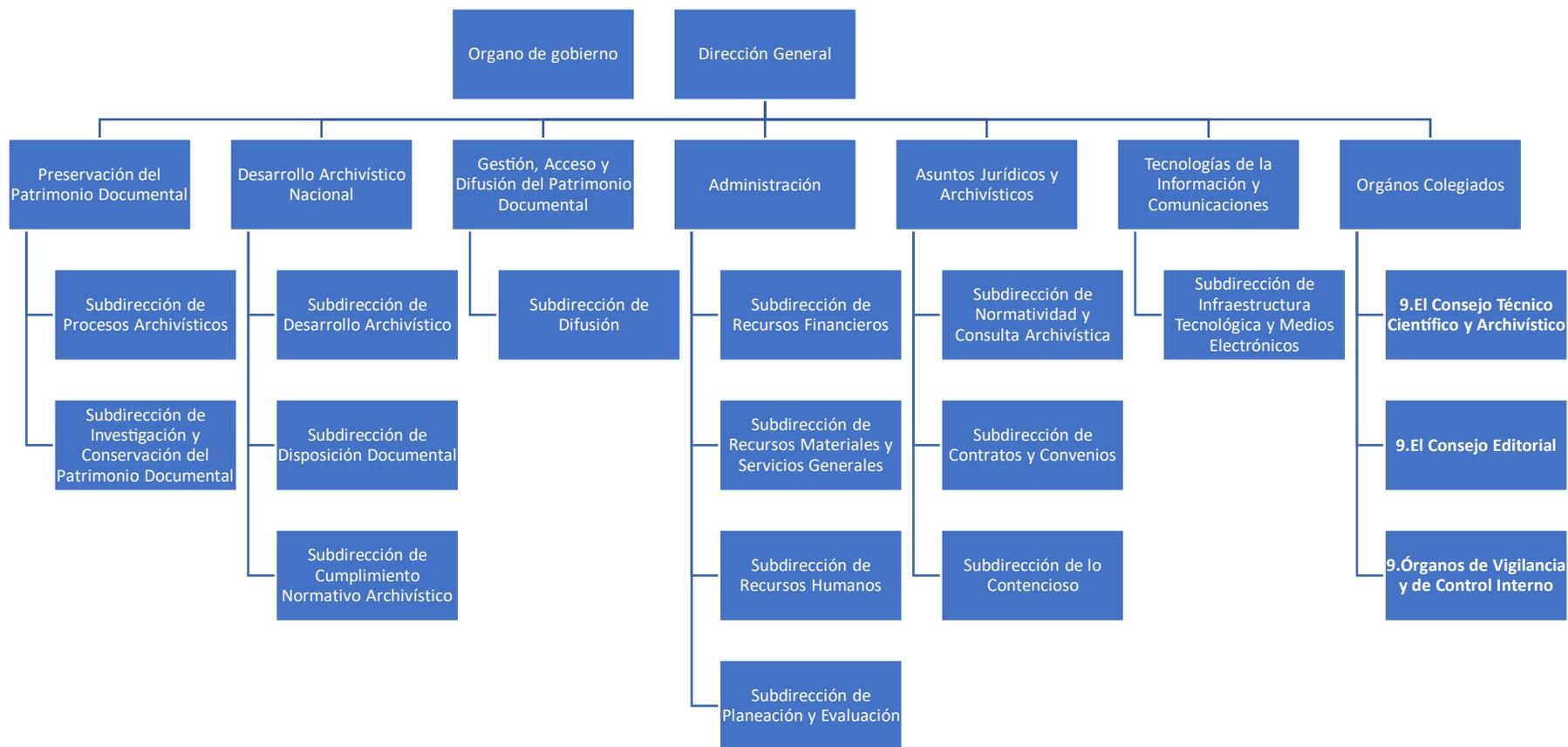


Figura 2 Organigrama del Archivo General de la Nación, de acuerdo al Estatuto Orgánico publicado el 5 de febrero de 2020. Fuente: Elaboración propia

## 2.4 Informe de actividades y logros

La elaboración de un informe de actividades por parte de una institución es la comunicación escrita que se tienen a un público externo sobre su desenvolvimiento. El Archivo General de la Nación anualmente elabora un Informe de actividades<sup>104</sup>, en este describe su administración de acuerdo al año transcurrido, en este se plasma de manera breve y concisa el desarrollo de sus funciones de acuerdo a la legislación que lo rige y a los objetivos propuestos.

Aunado a lo anterior este informe es una manera de la rendición de cuentas que se entiende como: “ la existencia de normativas, procedimientos y mecanismos para que los servidores públicos justifiquen sus acciones, reaccionen a requerimientos y/o críticas que se les planteen, y asuman la responsabilidad por sus actos u omisiones, o cuando se apartan de la normativa o de los compromisos asumidos”<sup>105</sup>, a consecuencia de lo anterior, y con la implementaciones de leyes que regulan, incitan y promueven a la rendición de cuentas y al acceso a la información pública, las instituciones gubernamentales deben de informar sobre el uso de los gastos y la forma de administrar los recursos, no solo para una forma de rendir cuentas a la ciudadanía o al propio gobierno, sino que además es una herramienta que servirá para evaluar la gestión desarrollada en las instituciones.

En el caso del Archivo General de la Nación al ser un organismo público descentralizado de la administración pública federal, debe de cumplir con las obligaciones de transparencia y rendición de cuentas, por lo que el informe anual servirá como un mecanismo para el cumplimiento de dichas actividades.

La importancia de estos informes anuales es saber como se han utilizado los recursos que se le fueron otorgados, aunado el cumplimiento de sus funciones y objetivos propuestos, además de conocer el estado actual en el que se encuentra el Archivo General de la Nación,

---

<sup>104</sup> Desde el 2019, los informes cambiaron de nombre a “Informe Anual de Autoevaluación”.

<sup>105</sup> NASER, Alejandra y RAMÍREZ ALUJAS, Álvaro. Plan de gobierno abierto: Una hoja de ruta para los gobiernos de la región. Chile: CEPAL, 2014, p. 16.

por lo que este informe anual detallara brevemente los resultados obtenidos de acuerdo a sus actividades.

Los informes de actividades del Archivo General de la Nación están divididos por seis áreas en las cuales detallan las actividades realizadas en un año. En el siguiente cuadro se muestran las funciones evaluadas y un breve comentario de estas:

Áreas a evaluar	Comentario
<b>1. Integración y funcionamiento del órgano de gobierno y del comité de control y desempeño institucional.</b>	Sesiones realizadas por el Órgano de Gobierno, así como las sesiones del Comité de Control y Desempeño Institucional,
<b>2. Situación operativa y financiera de la entidad.</b>	Actividades Sustantivas realizadas durante el año las cuales constan de 5 objetivos: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Objetivo 1. Garantizar la eficaz operación del ciclo de vida del patrimonio documental nacional.</li> <li>• Objetivo 2. Preservar el patrimonio documental</li> <li>• Objetivo 3. Promover la administración eficiente de los archivos públicos.</li> <li>• Objetivo 4. Difundir el acervo documental de la nación</li> <li>• Objetivo 5. Fomentar la investigación en materia archivística.</li> </ul> Actividades Adjetivas compuestas por 7 elementos <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Relaciones interinstitucionales</li> <li>2. Cooperación Internacional</li> <li>3. Capacitación de recursos</li> </ol>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>4. Coordinación de archivos</li> <li>5. Desarrollo institucional</li> <li>6. Asuntos Jurídicos</li> <li>7. Administración</li> </ul>
<b>3. Integración de programas y presupuestos</b>	Eficiencia y efectividad en el ejercicio presupuestal anual.
<b>4. Asuntos relevantes de la gestión</b>	Situaciones de riesgos y problemáticas encontradas durante la administración y que no se han podido resolver.
<b>5. Cumplimiento de la normatividad y políticas generales, sectoriales e institucionales</b>	Evaluación de programas aplicados en el Archivo General de la Nación como las acciones de conservación, acceso y descripción de documentos, así como indicadores del desempeño institucional, además de aplicación de disposiciones generales conforme a las modificaciones de legislación federal.
<b>6. Instancias Fiscalizadoras</b>	Auditorias realizadas por la Auditoria Superior de la Federación.

Tabla 2 Estructura del Informe Anual de Autoevaluación 2019. Fuente: Elaboración propia.

## 2.5 Servicios del AGN

La naturaleza del Archivo General de la Nación, hace que este deba de contar con servicios dirigidos a diversos públicos, para proporcionar y propiciar el uso de los documentos resguardados. Teniendo en cuenta que los documentos se crean para servir a un propósito administrativo, generalmente para documentar una transacción o decisión. Su valor está directamente relacionado con su disponibilidad para quienes los requieren<sup>106</sup>, por lo que los

<sup>106</sup> ATHERTON, Jay. "From life cycle to continuum: some thoughts on the records management-archives relationship". Archivaria, 1985, vol. 21, p. 48.

documentos cumplen diferentes funciones durante su vida, por un lado, se tendrán como registros de actividades y también serán objeto de estudio que están puesto a disposición a diferentes comunidades para su uso.

Los servicios que ofrecen los archivos dependerán de la naturaleza de cada uno, además para la implementación de servicios corresponderá por aquellos profesionales que deben de contar con competencias técnicas y teóricas, en el caso del Archivo General de la Nación también debe de contemplarse las diferentes normas legislativas bajo las cuales operan para poder dar acceso a la información. Por lo que la recolección y resguardo de documentos, las descripciones de estos y los servicios por los cuales se ofrecerán a los usuarios serán planeados de acuerdo a las funciones delimitantes del archivo, no obstante debe de existir una reflexión y tener un enfoque más amplio que considera el servicio de archivo no solo como adquisición y evaluación, sino como una interacción continua entre los archivos y la comunidad a la que sirve. Este enfoque enfatizaría las necesidades de la sociedad tanto como los requisitos de la existencia de archivos<sup>107</sup>, por lo que las funciones del Archivo General de la Nación, no solo deben de centrarse en la recolección y descripción de materiales, otorgándole únicamente la característica de una entidad depositaria, en la cual solo acumulará y procesará los registros sin una visión de servicio, debe de considerar que en su deber se suma ofrecer servicios de calidad que garanticen la comunicación entre el archivo, documentos y usuarios.

Los servicios serán el punto de conexión entre los documentos de archivos y los usuarios. En consecuencia, los servicios deben de ayudar a que las colecciones que son resguardadas sean visibles y puedan ser consultadas sin ninguna obstrucción, igualmente los servicios serán de ayuda para crear el conocimiento suficiente de los métodos de investigación o del uso de ayudas de búsqueda detalladas para aprovechar al máximo los servicios y recursos de archivo.<sup>108</sup>

Los servicios de los archivos pueden ser variados de acuerdo a sus objetivos y a las características de sus colecciones por lo que hay que tener en cuenta las consideraciones de

---

<sup>107</sup> WILSON, Ian E. "Towards a vision of archival services". *Archivaria*, 1990, vol. 31, p.98.

<sup>108</sup> SYMONS, T. H. B. "Archives and Canadian Studies". *Archivaria*, 1982, vol. 15, p. 68.

las instituciones para poder brindar los servicios, con lo que respecta al Archivo General de la Nación, realiza un trabajo bastante arduo, a causa de que sus colecciones se componen de la recepción de transferencias de los archivos de diferentes organismos gubernamentales, los cuales tendrá que resguardar y permitir su acceso a la población, con el objetivo de transparencia y rendición de cuentas, por otro lado al albergar documentos con valor histórico que han conformado y dado identidad a la nación, y estos que son objetos de estudio, por lo que el Archivo General de la Nación deberán crear mecanismos para su acceso, que van desde políticas públicas de acceso a la información, productos de información, hasta los servicios, de tal manera el impacto de la política de información y la libertad de información sobre los servicios públicos y la eficacia de las autoridades públicas en el cumplimiento de sus obligaciones son factores importantes en la responsabilidad del gobierno ante sus ciudadanos y concierne a todos<sup>109</sup>, a lo que se espera que el Archivo General de la Nación pueda atender a la población para garantizar sus derechos y una clara forma de hacerlo es por medio de los diferentes servicios que pone a disposición.

La existencia de servicios hará posible el uso de la información resguardada y de los objetivos propuestos por parte de la institución, “en este sentido hay que prever la más amplia gama de posibilidades: consulta en sala, préstamo a los organismos productores, reproducción compulsada de documentos, consulta telefónica (verbal y vía fax) y mediante conexión en red (correo electrónico y/o programa de gestión electrónica del archivo)”<sup>110</sup>, cualquiera de estos servicios pueden ser integrados a los archivos, y deberán responder a las necesidades informativas de los usuarios, igualmente deberá de tenerse presente lo cambios que podrían afectar a los archivos, como lo son los tecnológicos, económico, gubernamentales, culturales y sociales, cuestiones que afectaran la manera en como se proporcionan los servicios.

Los servicios que ofrece el Archivo General de la Nación son variados y dentro de estos es posible encontrar los siguientes: Servicio de referencia, certificación y

---

<sup>109</sup> SHEPHERD, Elizabeth., STEVENSON, Alice. Y FLINN, Andrew. “Information governance, records management, and freedom of information: A study of local government authorities in England”. *Government Information Quarterly*, 2010, vol. 27, no. 4, p. 337

<sup>110</sup> CRUZ MUNDET, José Ramón. *Manual de archivística*. Madrid. Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994, p. 187.

transcripciones paleográficas, copias certificadas, dictamen de autenticidad, asesorías, digitalización, copia simple, visitas guiadas, a continuación, se muestra un cuadro con las especificaciones de cada servicio ofrecido.

<b>Servicios</b>	<b>Descripción</b>
Servicios de Referencia	El Archivo General de la Nación cuenta con un Centro de Referencias, en donde los usuarios acuden para obtener las referencias documentales.
Certificación y transcripción paleográficas	Servicio por el cual se expiden copias certificadas y transcripción paleográfica de documentos, principalmente de mercedes, tierras, planos, mapas y diferentes documentos originales.
Copias certificadas	Certificación de documentos, como mapas, planos y fotografías que no necesiten transcripción.
Dictamen de autenticidad	Dictámenes que acrediten el valor histórico de los documentos, solo se hará a documentos que sean pertenecientes a los siglos XVI al XVIII y solo se otorgarán a las representaciones de Bienes Comunales o Ejidales, así como instituciones gubernamentales.
Asesorías	Servicio ofrecido a comunidades campesinas o personas que necesiten documentos de la tenencia de tierras y que no cuenten con referencias documentales.
Reproducción de documentos	Duplicado de documentos sin certificación, las modalidades pueden ser una digitalización y una copia fotostática.
Visitas Guiadas	Recorrido por las instalaciones del AGN.
Instrumentos de Consulta	El Archivo General cuenta con una Guía de Fondos disponible en forma digital e impresa, SIRANDA (Sistema Informático de Registro, Normalización, Administración y Digitalización de Archivo) solo se puede consultar en el Centro de Referencias y la Guía General de Fondos en línea.
Biblioteca-Hemeroteca	Ya que algunas de las actividades realizadas en las Biblioteca-Hemeroteca son enfocadas a los servicios públicos es necesario considerarla como parte de la función de la Institución, estos servicios

“Ignacio Cubas” <sup>111</sup>	son: Catálogo en línea, préstamo en sala, préstamo interbibliotecario, préstamo interno, servicio de referencia, certificación de Diario Oficial de la Federación, Fotocopiado y Digitalización.
--------------------------------	--

Tabla 3 Servicios de AGN. Fuente: Elaboración propia

## 2.6 Acervo del AGN

El acervo documental perteneciente a Archivo General de la Nación es de gran extensión y de un gran valor cultural, este acervo se conforma por diversas colecciones, y están resguardados en diferentes soportes como lo son: papel, láminas, audiovisuales, microfilmes, dispositivos, negativos fotográficos y objetos.

Los documentos resguardados y puestos a servicio a la ciudadanía son variados y datan desde la Nueva España hasta la administración que actualmente está en el poder, por lo que la cantidad de información es vasta. Considerando el Archivo General de la Nación de México como el primer archivo de América y que la información que abriga es diversa, en virtud de lo señalado debe de considerarse que los documentos son de diversa índole y no solo correspondientes a temas administrativos gubernamentales, ya que es posible encontrar un complejo repertorio de contenidos variados, pudiendo ser geográficos, legales, culturales, tecnológicos, políticos, entre muchos otros. De tal manera, el Archivo General de la Nación contiene un abanico de documentos archivísticos de interés nacional, siendo estos los vestigios de las actividades a través del tiempo, conformando la historia nacional y a su vez siendo una puerta de acceso al presente.

Los documentos que se encuentran resguardados en las Biblioteca-Hemeroteca “Ignacio Cubas” forman parte administrativa que componen el Archivo General de la Nación por lo que se debe de considerarse como parte de la colección. Siguiendo con la idea anterior la biblioteca se compone de 552,839<sup>112</sup> volúmenes de diferentes formatos como lo son libros folios, tesis y folletería con temas principalmente especializados como lo son historia de

<sup>111</sup> La Biblioteca-Hemeroteca “Ignacio Cubas”, pertenece a la organización administrativa del Archivo General de Nación y se considera como parte del todo, por ende se tienen en cuenta como servicio de información que se ofrece a los usuarios.

<sup>112</sup> ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Biblioteca-Hemeroteca Ignacio Cubas del AGN. <https://www.gob.mx/agn/acciones-y-programas/biblioteca-y-hemeroteca>

México, archivística y administración pública. En cuanto a la parte de la hemeroteca este se compone de aproximadamente 935 títulos de periódicos y 1,800<sup>113</sup> títulos de revistas.

Para el año 2006<sup>114</sup> se tenía contabilizado 52 kilómetros lineales de documentos, que equivaldría a 375 millones de fojas, que actualmente el número debe de ser mayor por la integración de nuevos archivos. En total se tienen una colección de 740 fondos, secciones y series, las cuales están distribuidas en diferentes clasificaciones.

En relación a lo expuesto, es visible que el AGN es una institución que cuenta con una gran cantidad de materiales que se presentan en diversos formatos y la conformación de sus colecciones deben de considerarse como la creación y conservación de una historia nacional, una memoria colectiva popular que debe de estar al alcance de todos para poder comprender el pasado, el presente y el futuro que nos depara.

#### 2.6.1 Colecciones del AGN

Como anteriormente se menciona las colecciones se componen de documentos archivísticos variados que se han producido a lo largo de la historia mexicana, asimismo debe de considerarse que actualmente sigue recibiendo una ingesta documental de diversas entidades gubernamentales y de otros archivos que son considerados trascendentes para la historia, de tal modo se posee una extensa cantidad de documentos y que hoy en día sigue creciendo, a consecuencia de lo anterior es posible rectificar que el AGN es el punto de encuentro entre los documentos del pasado y el presente con la población.

Las colecciones documentales con las que cuenta el Archivo General de la Nación, que pueden considerarse como parte del archivo histórico nacional son nueve y van desde la época de la Colonia hasta la primera mitad del siglo XXI, estas se dividen en las siguientes clasificaciones:

---

<sup>113</sup> Idem.

<sup>114</sup> Según la Guía General del Fondos en línea, con última actualización del 2006. Consultado de ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Guía General del Fondos en línea. <https://archivos.gob.mx/guiageneral/>

I México Novohispano - Documentación de las Instituciones Coloniales: En esta se encuentran los documentos pertenecientes a la época virreinal hasta el término de la Independencia de México, principalmente contienen archivos de las instituciones coloniales.

II México Independiente - Documentación de la Administración Pública 1821-1910. En esta clasificación están ubicados documentos del inicio del México Independiente, de sus instituciones gubernamentales principalmente de: Gobernación, Relaciones Exteriores, Hacienda Pública, Guerra y Marina, Justicia y Negocios Eclesiásticos, Comercio, Comunicaciones y Obras Públicas.

III México Contemporáneo - Documentación de la Administración Pública 1910-1988: Al igual que la otra clasificación esta contiene archivos provenientes desde antes de la Revolución Mexicana, y se constituye de diferentes dependencias, como los la Presidencia de la Republica, Secretarias de Estado y organismos públicos.

IV Archivos de Particulares: Documentos pertenecientes a personas que tuvieron una participación en la vida política, social y cultural de México, principalmente entre el siglo XIX y el XX.

V Colecciones y documentos: Colección integrada por archivos generados en años recientes, de diversas temáticas.

VI Ilustraciones y cartografía: Documentos integrados por dos colecciones de ilustraciones, dos cartográficas, sobre México que van del siglo XVI al XX.

VII Archivos y colecciones fotográficas: Documentos gráficos, principalmente fotografías, pero también se pueden encontrar carteles, dibujos, pinturas y litografías.

VIII Archivos y documentos audiovisuales: Colección que contiene material audiovisual de la Presidencia de la Republica, que va desde José López Portillo hasta Ernesto Zedillo, además de videos de la Televisión Rural Mexicana y cintas del programa de radio de la Hora Nacional, entre otros.

IX Microfilm y fotocopias de Archivos: Contiene documentos de diversas instituciones y de diversa procedencia, pero los archivos originales pertenecen a otros organismos, tanto nacionales como extranjeros.

La descripción de los documentos es multinivel, en total hay diez niveles de descripción, teniendo en cuenta que no todas las colecciones han sido trabajadas con el mismo nivel de profundidad, además que muchos de los documentos se encuentran en diversos soportes y no pueden ser descritos de la misma manera, entendiendo lo anterior los niveles que se pueden encontrar dentro de la guía desarrollada para la consulta son los siguientes:

1. Clasificador
  - 1.1 Subclasificador
2. Fondo
3. Sección
  - 3.1 Subsección
4. Serie
  - 4.1 Subserie
5. Unidad de instalación (caja, volumen, legajo)
6. Unidad documental compuesta (expediente)
7. Unidad documental simple (documento)

La Guía General de Fondos del Archivo General de la Nación esta disponible tanto en línea como de manera física, en ella se encuentran descritos los 740 fondos que conforman la memoria nacional, este es el único instrumento donde los usuarios pueden consultar información referente a las colecciones y sus contenidos documentales.

El Archivo General de Nación, cuenta la historia de México por medio de sus tesoros documentales, desde antes de ser concebido como una nación independiente, hasta el México contemporáneo, por lo que la documentación que resguarda tiene un gran valor para la sociedad mexicana.

La conformación de un Archivo General, garantiza la protección del patrimonio documental del país, que por sus particularidades son únicos e irremplazables, además de influenciar, regularizar, homogenizar e influenciar en los demás archivos, para una buena práctica en la gestión documental y administración de archivos. En consecuencia, el Archivo General de la Nación garantiza la identidad como nación e individuo, promueve el acceso a la información, fomenta la participación ciudadana, genera y propicia el desarrollo del conocimiento.

Para finalizar este apartado debe de tenerse en consideración una reflexión que permita ver realmente lo complejo de lo cual actualmente se considera un archivo, y que bien es expresado en las siguientes líneas: “ deben ser vistos como artefactos (o colecciones de artefactos) que cumplen distintos roles, a veces totalmente opuestos... Sucede que los archivos – su formación, organización, control y accesibilidad – terminan siendo, inevitablemente, espacios de conflicto y tensión, de pugnas por el poder, de batallas no sólo por el pasado, sino también por el presente”<sup>115</sup>.

---

<sup>115</sup> AGUIRRE RAMÍREZ, Carlos. y VILLA FLORES, J. Op. cit., p. 37

## *Capítulo 3. Perfil Informativo, Necesidades de Información y Comportamiento Informativo de los Usuarios del Archivo General de la Nación*

Después de presentar acercamiento sobre los estudios de usuarios en archivos, así como de un panorama general del Archivo General de la Nación, corresponde el turno de presentar el procedimiento metodológico que se siguió para realizar para la presente investigación.

En el presente apartado se inicia con una introducción al modelo NEIN exponiendo su aplicabilidad para el análisis del fenómeno de las necesidades de información en los usuarios de archivos, posteriormente se aluden a los objetivos e hipótesis que son los pilares de la presente pesquisa.

Posteriormente, se presenta el método, técnica e instrumento utilizados en el estudio, sucesivamente se expone el procedimiento para calcular la muestra de la población seleccionada. Asimismo, se indica el procedimiento conforme la aplicación del instrumento en sus dos versiones.

Por último, se muestran los resultados obtenidos que corresponde al análisis del perfil de los usuarios, al igual que las necesidades de información y el comportamiento informativo.

### 3.1 Metodología

La ausencia de literatura referente a estudios de las necesidades de información y del comportamiento informativo de los usuarios de archivos, genera en los profesionales de la información un desconocimiento de estos usuarios, siendo este un motivo que impulsa el presente trabajo. En el caso de México, los estudios de usuarios en archivos es un tema poco abordado.

Adicionalmente, se suma la escasez de información relacionada con la metodología adecuada para conocer el perfil de los usuarios de archivos, además de una falta de una teoría o método concreto para aplicar de la manera más eficaz un estudio de usuarios en los archivos.

Para el desarrollo de este trabajo se seleccionó el Modelo de las Necesidades de Información (NEIN), debido a que este modelo permite tener una visión holista del fenómeno de las necesidades de información.

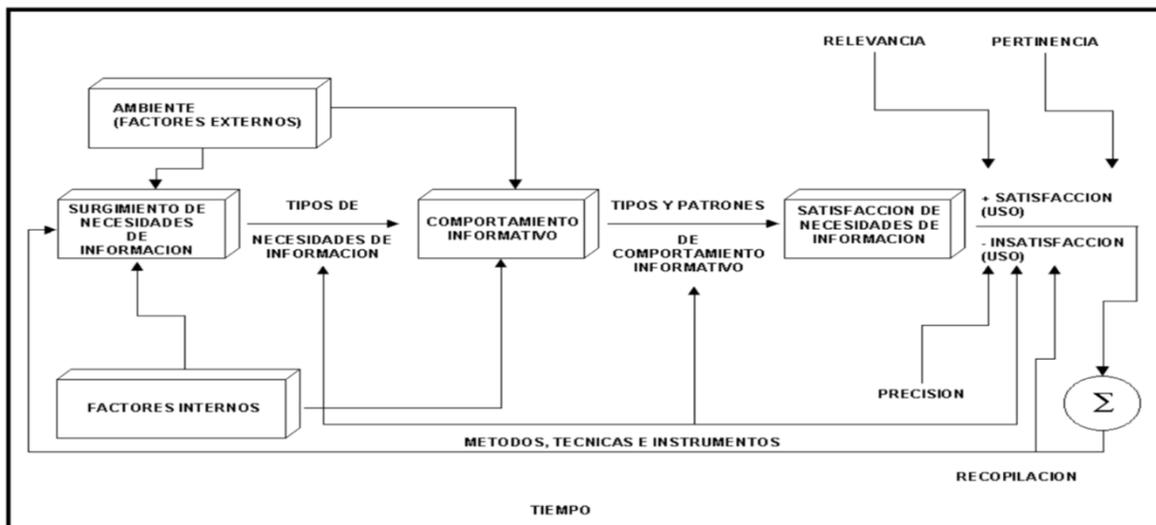


Figura 3 Modelo NEIN Fuente: Calva, G. J.J. (2004). *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM, CUIB. p. 166.

El modelo NEIN, se conforma por tres fases elementales que son:

- 1) Surgimiento de las necesidades de información.
- 2) La manifestación de las necesidades de información documental a través de un comportamiento informativo
- 3) La satisfacción de dichas necesidades de información documental.<sup>116</sup>

Por lo que estas etapas permiten al investigador tener la flexibilidad de realizar estudios enfocadas en las diversas etapas del fenómeno y que puedan adecuarse a los objetivos de esta investigación.

<sup>116</sup> CALVA GONZÁLEZ, Juan José. *El fenómeno de las necesidades de información: investigación y modelo teórico*. México: CUIB, UNAM, 2004, p. 16.

Ahora bien, de acuerdo a Calva, la finalidad de este modelo se describe de la siguiente manera:

Explicar el fenómeno y discernir su constitución, surgimiento, manifestación, detección, satisfacción, incluso su predicción, con el propósito de que su comprensión sirva a las diversas unidades de información para el desarrollo de colecciones, diseño y establecimiento de servicios documentales y, sobre todo, para tener un conocimiento profundo de la comunidad de usuarios relacionada con la unidad de información. Asimismo, el objetivo de este modelo es aportar conocimientos teóricos sobre las necesidades de información (pp. 17-18)<sup>117</sup>

De acuerdo a lo anterior el modelo NEIN, será de utilidad para el análisis e interpretación de los datos obtenidos recabados, para obtener un conocimiento más profundo de las necesidades de información y comportamiento informativo de la comunidad que acude al AGN, al igual que su relación con esta unidad.

En cuanto a los usuarios, es pertinente tener presente que el único acercamiento que existe actualmente hacia los usuarios que hacen uso de los servicios y fondos documentales proporcionados, es por medio de sus reportes anuales, así como su informe de logros de la administración del AGN, (actualmente lleva el nombre de autoevaluación), en el cual se recaban el total de solicitudes respondidas, englobando en este reporte el total de trámites y servicios que fueron ofrecidos.

Tras la identificación de la problemática en torno la escasez de literatura y falta de teorías, métodos y prácticas para los estudios de usuarios en archivo, aunado al desconocimiento de los usuarios que acuden al Archivo General de la Nación, surgen diversas cuestiones las cuales se enuncian de la siguiente forma:

Ante el panorama planteado, surgen las siguientes interrogas de la investigación:

- ¿Cuál es el perfil de los usuarios del AGN?
- ¿Qué necesidades de información presentan estos usuarios?

---

<sup>117</sup> Ibid., p. 17-18.

- ¿Cuál es el comportamiento informativo de los usuarios del AGN?
- ¿Cuál es la finalidad del uso del AGN?
- ¿Es posible hacer uso de la metodología, teoría y práctica usadas en la Bibliotecología para un estudio de usuarios en un archivo general nacional?

### ***Objetivos***

Como el objetivo general de la presente investigación se enuncia de la siguiente manera:

- Analizar el perfil así como las necesidades de información y el comportamiento informativo de los usuarios del Archivo General de la Nación.

Conforme al objetivo general planteado, es posible desglosar los siguientes objetivos específicos:

- Analizar y determinar el perfil de los usuarios.
- Describir la tipología de usuarios y categorizar a los usuarios.
- Determinar las necesidades de información que presentan los usuarios del Archivo General de la Nación
- Determinar el comportamiento informativo que presentan los usuarios del Archivo General de la Nación
- Identificar la finalidad de la información utilizada.
- Identificar los recursos y fuentes de información utilizados por los usuarios.

### ***Hipótesis***

Conforme a los objetivos planteados surgen las siguientes hipótesis ;

- Los usuarios del Archivo General de la Nación, presentan necesidades de información concernientes a temas históricos referentes a acontecimientos e instituciones gubernamentales.

- Debido a las particularidades de los documentos resguardados en el Archivo General de la Nación, los usuarios centran la obtención de la información en expedientes que están en formato impreso.

- Por el tipo de acervo que resguarda el Archivo General de la Nación y la naturaleza de la información de este, los usuarios que acuden están en su mayoría relacionados con un ámbito académico, principalmente conformado por alumnos de nivel superior.

- La rareza, peculiaridad, unicidad y acceso del acervo hace que los usuarios acudan al Archivo General de la Nación, debido a que esta es la única institución que resguarda, por lo que la naturaleza de los documentos acota las características de los usuarios.

- La metodología, teoría y práctica de estudio de usuarios desarrollada en la Bibliotecología son aplicables a un archivo de carácter general nacional.

### 3.1.1 Población y Muestra

Dado que la única información referente a los usuarios obtenida por los informes del Archivo General de la Nación se seleccionó como población a estudiar a los usuarios registrados en el año 2019, que consta de un total de 3913. Para la selección de la muestra se eligió un procedimiento probabilístico partiendo de que la población señalada es finita, de tal modo se utilizó la siguiente fórmula señalada por Raúl Rojas Soriano<sup>118</sup> para poder calcular la muestra:

$$n = \frac{Z^2 pq}{E^2}$$

- n= Tamaño de la muestra
- Nivel de confianza (Z): 95% (1.96 en áreas bajo la curva normal)
- Nivel de precisión (E): 5% (.05)
- Variabilidad: p= .5 y q= .5

---

<sup>118</sup> ROJAS SORIANO, Raúl. Guía para realizar investigaciones sociales. México: Plaza y Valdés, 2013. p. 298.

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5)}{(0.05)^2} = 384 \text{ usuarios (muestra inicial)}$$

Uso del factor finito, para obtención de la muestra corregida

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0 - 1}{N}}$$

$$n = \frac{384}{1 + \frac{384 - 1}{3913}} \text{ (factor de corrección finito)}$$

$$n = \frac{384}{1.0978} = 350 \text{ usuarios (muestra corregida)}$$

### 3.1.2 Método, técnica e instrumento

Para llevar a cabo esta investigación se realizó a través de un método directo ya que se obtuvo la información del mismo usuario, del mismo modo fue necesario el acudir a las instalaciones y hacer una observación directa no estructurada de la población a estudiar.

Se implementó la técnica de investigación documental para el establecimiento de un marco teórico que apoyara el estudio.

Para la investigación de campo se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento de recolección de datos un cuestionario estructurado que consta de 27 preguntas de opción múltiple (véase anexo).

En cuanto a una parte de la muestra, al realizarse en línea fue necesario el efectuar una observación de los sujetos que interactuaban con las publicaciones realizadas en las redes oficiales del Archivo General de la Nación y tener un acercamiento virtual para su cooperación.

### 3.1.3 Procedimiento del estudio

Para la recolección de los datos pertinentes para realizar el estudio, se decidió la elaboración y empleo de un cuestionario de 27 preguntas, que consta de 3 segmentos, el primero dedicado a los datos generales enfocadas a identificar el perfil de los usuarios; el segundo apartado tiene relación con el comportamiento informativo y el tercer y último apartado tiene relación con las necesidades de información. A causa de la pandemia por la COVID-19, el cuestionario se realizó en dos versiones, de manera impresa y presencial en el AGN y la otra versión fue desarrollado en la plataforma de Google Formulario <sup>119</sup>y enviado a aquellos usuarios que tuvieran interacción con las redes sociales<sup>120</sup> del AGN (Facebook, Instagram y Twitter)

La versión del cuestionario presencial, fue aplicada durante el mes de mayo del año 2021, siendo los días lunes, miércoles y viernes, en un horario de 10 de la mañana a 2 de la tarde, a causa de que bajo estas condiciones el AGN atendía al público debido a la contingencia. Por lo que los días 3, 5, 7, 10, 12, 14, 17, 19, 21, 24, 26, 28 y 31 del mes de mayo, fueron las aplicaciones de los cuestionarios.

Para los cuestionarios aplicados en línea, se seleccionó a aquellos usuarios que tuvieran interacción (comentario o reacción) con las publicaciones que realizaba el AGN en sus redes sociales oficiales de Facebook, Instagram y Twitter, durante todo el mes de mayo del 2021, siendo el 31 del mes el último día de recepción de los cuestionarios. Para llegar a estos usuarios de redes sociales, se les envió un mensaje directo con la liga del cuestionario realizado en Google Formulario.

Conforme a los usuarios que respondieron el cuestionario de manera presencial se obtuvo una respuesta de 168 usuarios. Con respecto a los usuarios que respondieron el cuestionario en línea se obtuvo la cantidad de 381 cuestionarios.

---

<sup>119</sup> <https://forms.gle/r7b3ythixiJXjWyr6> Url del cuestionario aplicado en línea, desde la plataforma de Google Formulario.

<sup>120</sup> Facebook: <https://www.facebook.com/ArchivoGeneraldeLaNacion/>  
Instagram: <https://www.instagram.com/agnmex/>  
Twitter: <https://twitter.com/AGNMex>

De acuerdo a los cuestionarios recabados, es notable que los respondidos de manera presencial son menores a la muestra corregida, pues son un total de 168 usuario y que tienen una relación del 48% de la muestra. En cuanto a los cuestionarios en línea superan la muestra con un total de 381 que representan un 109% del valor total conforme a la muestra. Ahora bien, ya que se trabajará con los dos datos obtenidos, la totalidad de cuestionarios es de 549, que tiene una relación de un 157% correspondiente a la muestra. A causa de las versiones y de las respuestas obtenidas se realizó un análisis de los tres elementos anteriormente señalados.

### 3.1.4 Estructura de los resultados

Los resultados están divididos en 3 partes, la primera parte está enfocada a los datos generales de los usuarios, la cual contiene la información necesaria para aproximarse al perfil de los usuarios que acuden al AGN. La segunda parte corresponde a las necesidades de información. La tercera y última parte corresponde al comportamiento informativo.

## 3.2 Perfil del Usuario

Sexo de los usuarios

*Tabla 4 Sexo General de los Usuarios*

<b>Sexo</b>	<b>Cuestionarios presenciales</b>	<b>Cuestionarios en línea</b>	<b>Total de usuarios</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Hombre</b>	97	227	324	59%
<b>Mujer</b>	71	154	225	41%
<b>Total</b>	168	381	549	100%

Como se observa en la tabla anterior, los datos que se muestran conforme al sexo de los usuarios que respondieron de manera presencial, como los que respondieron en línea no muestran una variación predominante en su porcentaje. Referente a los usuarios que contestaron de manera presencial se indica que el 58% son hombre y el restante 42% corresponde a mujeres. Los usuarios que respondieron en línea presentan una mayor población del sexo masculino con el 60% y el 40% restante a mujeres. Conforme a los datos

presentados en los dos cuestionarios se afirma una mayor afluencia de usuarios del sexo masculino. De acuerdo con los resultados generales, más de la mitad son hombres con un 59% y con respecto al 41% restante corresponde a mujeres. De tal manera, hay una mayor asistencia y uso del AGN por parte de usuarios del sexo masculino.

Edad de los usuarios

*Tabla 5 Edad General de los Usuarios*

<b>Edad</b>	<b>Cuestionarios presenciales</b>	<b>Cuestionarios en línea</b>	<b>Total de Usuarios</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Menor de 17</b>	0	3	3	1%
<b>18-20</b>	16	33	49	9%
<b>21-30</b>	51	115	166	30%
<b>31-40</b>	41	96	137	25%
<b>41-50</b>	34	69	103	19%
<b>51-60</b>	15	48	63	11%
<b>Mayor de 61</b>	11	17	28	5%
<b>Total</b>	168	381	549	100%

La tabla anterior muestra que es mínima la diferencia de intervalos de edad entre los que contestaron el cuestionario presencialmente como aquellos que lo respondieron en línea. De tal forma, los cuestionarios presenciales arrojaron que no hay representación de los menores de 17 años; de 18-20 años con 10%; de 21-30 años con 30%; de 31-40 años con 24%; de 41-50 años con un 20%; de 51-60 años con 9% y por último mayores de 61 años con una representación del 7%.

En el caso de los cuestionarios en línea, en relación a los usuarios menores de 17 años se obtuvo un mínimo de participación con el 1%; de 18-20 años con 9%; de 21-30 años con 30%; de 31-40 años con 25%; de 41-50 años con un 18%; de 51-60 años con 13% y por último mayores de 61 años con una representación del 4%.

Donde es posible encontrar la diferencia mas representativa es en la población de 51-60 años y de mayor 61; en el primer caso es posible observar que hay una mayor participación en aquellos que respondieron en línea, por lo que también es posible mencionar que este porcentaje de la población hace uso de las redes sociales y tienen conocimiento en las tecnologías de la información y comunicación. Caso contrario en el segmento de mayores de 61 años de los cuestionarios respondidos de manera presencial tienen mayor participación. La influencia del uso de las redes sociales puede ser un factor a considerar, ya que pudo influir en la respuesta de los usuarios en línea, debido a que este segmento de la población no tenga mayor relación con las TIC o en su caso con las redes sociales.

Con respecto a las edades de forma general se tiene una representación mayor del rango de edades de 21-30 años (30%); le sigue 31-40 años (25%); 41-50 años (19%); 51-60 años (11%); 18-20 años (9%); mayor de 61 (5%) y por último menores de 17 (1%). De acuerdo a lo datos anteriores, aquellos que acuden al AGN son en su mayoría jóvenes adultos y adultos jóvenes, predominando los rangos de edad de 21-30 años y de 31-40 años. En cuanto a la población adolescente e infantil tienen un mínimo de participación, esto puede tener influencia de acuerdo al tipo de fuentes de información, naturaleza de información y servicios que ofrece el AGN, por lo que no es atractivo a la población más joven.

#### Nacionalidad

*Tabla 6 Nacionalidad de los Usuarios*

<b>Nacionalidad</b>	<b>Cuestionarios presenciales</b>	<b>Cuestionarios en línea</b>	<b>Usuarios</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Mexicano</b>	164	358	521	95%
<b>Extranjero</b>	4	23	27	5%
<b>Estados Unidos</b>	2	5	7	1%
<b>Perú</b>	0	3	3	1%
<b>Colombia</b>	0	2	2	1%
<b>España</b>	2	11	13	2%
<b>Argentina</b>	0	3	3	1%
<b>Total</b>	168	381	549	100%

Con respecto a esta pregunta del cuestionario, en caso de no ser mexicano se tenía la opción de elegir otro y referir el país del cual provenía el usuario y conforme a la tabla de la nacionalidad no hay una variación representativa conforme a la nacionalidad de los usuarios con nacionalidad mexicana, no obstante, es posible señalar que conforme a los cuestionarios que se enviaron en línea se obtuvo una mayor participación de usuarios extranjero, aumentando su alcance debido al uso de las redes sociales, por lo que es notable un aumento considerable en los usuarios extranjeros que respondieron vía remota.

Respectivamente es posible encontrar una diferencia principalmente en los usuarios extranjeros y la ciudadanía de cada uno, ya que por lo que detalla la tabla de nacionalidad es posible resaltar que de los cuestionarios presenciales se obtuvieron datos de 4 usuarios extranjeros: 2 con nacionalidad española y los otros corresponden a 2 estadounidenses. Ahora bien, en relación con los cuestionarios que fueron contestados en línea, hubo una mayor participación de aquellos usuarios extranjeros, teniendo como resultado un total de 23, provenientes de España (11); Estados Unidos (5); Perú (3); Colombia (2) y Argentina (3). En relación con la población nacional, es posible encontrar similitud en los cuestionarios, manteniéndose estable los datos.

Teniendo en cuenta lo anterior, se obtuvo de manera general que el 98% de los que respondieron de manera presencial son mexicanos y el 2% restante son extranjeros. En relación con los que respondieron en línea se obtuvo que el 94% son mexicanos y el 6% restante son extranjeros. Es posible observar que aumentó el porcentaje de usuarios extranjeros, como anteriormente se menciona, que es debido al mayor alcance que se tienen por medio de las redes sociales, aumentando recíprocamente tanto el número de usuarios extranjeros como la nacionalidad de estos.

De acuerdo al conteo general se registra a 521 usuarios pertenecientes al territorio nacional mexicano que corresponde al 95%, mientras que los 28 (5%) restantes son extranjeros; pertenecientes en su mayoría de España con 13 (2%); le sigue Estados Unidos 7 (1%); Argentina 3 (1%); Perú 3 (1%) y Colombia 2 (1%).

Debido a los datos anteriores, es posible señalar que es indudable que la mayoría de los usuarios son mexicanos. Sin embargo, el AGN tienen un alcance mas allá del nacional ya

que además atiende a los usuarios extranjeros, por lo que se tendrá en cuenta que, el archivo no solo atiende a la ciudadanía mexicana, además atiende a una comunidad internacional que se presenta interesada por la institución y sus recursos.

#### Estados de Procedencia de los Usuarios

*Tabla 7 Estados de Procedencia de los Usuarios*

<b>Estados</b>	<b>Cuestionarios presenciales</b>	<b>Cuestionarios en línea</b>	<b>Usuarios</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Ciudad de México</b>	87	141	229	42%
<b>Estado de México</b>	49	84	132	24%
<b>Guerrero</b>	3	9	12	2%
<b>Oaxaca</b>	3	12	15	3%
<b>Hidalgo</b>	2	12	14	3%
<b>Michoacán</b>	2	8	10	2%
<b>Veraacruz</b>	1	7	8	1%
<b>Baja California Sur</b>	1	4	5	1%
<b>Morelos</b>	8	17	25	5%
<b>Querétaro</b>	2	9	11	2%
<b>Coahuila</b>	0	6	6	1%
<b>Durango</b>	0	5	5	1%
<b>Nuevo León</b>	0	7	7	1%
<b>Sonora</b>	0	3	3	1%
<b>Guanajuato</b>	1	9	10	2%
<b>Chiapas</b>	2	7	9	2%
<b>Puebla</b>	0	10	10	2%
<b>Baja California</b>	0	4	4	1%
<b>Jalisco</b>	3	3	6	1%
<b>Estados Unidos</b>				

<b>California</b>	1	1	2	1%
<b>Arizona</b>	0	1	1	
<b>Texas</b>	1	3	4	
<b>Perú</b>				
<b>Lima</b>	0	2	2	1%
<b>Colombia</b>				
<b>Bogotá</b>	0	1	1	1%
<b>Antioquia</b>	0	1	1	
<b>España</b>				
<b>Madrid</b>	1	9	10	2%
<b>Sevilla</b>	1	1	2	
<b>Salamanca</b>	0	1	1	
<b>Argentina</b>				
<b>Buenos Aires</b>	0	3	3	1%
<b>Total</b>	168	381	549	100%

Conforme a los cuestionarios que fueron de manera presencial se tiene la presencia de 13 estados de la República Mexicana de los 32 estados, obteniendo los siguientes porcentajes: CDMX con 52%; Estado de México 29%; Guerrero 2%; Oaxaca 2%; Hidalgo 1%; Michoacán 1%; Veracruz 1%; Baja California Sur 1%; Morelos 5%; Querétaro 1%; Guanajuato 1%; Chiapas 1%; y Jalisco con 2%. También, fue posible encontrar usuarios extranjeros de dos países que fueron; Estados Unidos provenientes de California y Texas 1% y España correspondientes de Madrid y Sevilla 1%.

En relación a los cuestionarios que fueron respondido en línea, se obtuvo participación de usuarios de 19 estados de la República Mexicana siendo estos: CDMX con 37%; Estado de México 22%; Guerrero 2%; Oaxaca 3%; Hidalgo 3%; Michoacán 2%; Veracruz 2%; Baja California Sur 1%; Morelos 4%; Querétaro 2%; Coahuila 2%; Durango 1%; Nuevo León 2%; Sonora 1%; Guanajuato 2%; Puebla 3%; Baja California 1% y Jalisco con 1%. De acuerdo a los usuarios extranjeros se obtuvo una respuesta de usuarios de 5 nacionalidades: Estados Unidos (California, Texas y Arizona) 1%; Perú (Lima) 1%;

Colombia (Bogotá y Antioquia) 1%; España (Madrid, Sevilla y Salamanca 3% y Argentina (Buenos Aires) con 1%.

El alcance que se pudo obtener aplicando el cuestionario en línea es claramente visible, en cuanto a la participación y la diversidad de ubicación de los usuarios, de tal manera se manifiesta en la aparición de estados de la República Mexicana que no habían aparecido en los cuestionarios presenciales, de la misma forma es notable en la presencia de usuarios de otros países. Dado lo anterior, es posible afirmar que los documentos que resguarda el AGN no solo son de interés nacional y la asistencia de usuarios extranjeros reafirma que la información que conforma la memoria nacional forma parte de la memoria del mundo.

De los estados de los cuales procede la mayor parte de los usuarios es por parte de la Ciudad de México con 229 (42%); Estado de México 132 (24%); Morelos 25 (5%); Oaxaca 15 (3%); Hidalgo 14 (3%); Guerrero 12 (2%); Querétaro 11 (2%); Guanajuato 10 (2%); Puebla 10 (2%); Chiapas 9 (2%); Veracruz 8 (1%); Nuevo León 7 (1%); Coahuila 6 (1%); Jalisco 6 (1%); Baja California Sur 5 (1%); Durango 5 (1%); Baja California 4 (1%); Sonora 3 (1%). Teniendo en cuenta que en los estados donde provienen más usuarios son aquellos que están mas cercanos a la Ciudad de México, siendo este estado donde se ubica el AGN.

En cuanto a los usuarios provenientes de otros países en encuentra con el mayor número a España (2%) de donde proviene de Madrid 10, Sevilla 2 y Salamanca 1. Le sigue Estados Unidos (1%) con tres estados: California 2; Arizona 1 y Texas 4. Después se encuentra Argentina (1%) con usuarios provenientes de la provincia de Buenos Aires 3. Con la misma cantidad de usuarios esta Perú (1%) provenientes de Lima 2 y Colombia (1%) provenientes del departamento de Antioquia 1 y de Bogotá 1.

#### Nivel Educativo

*Tabla 8 Nivel Educativo*

<b>Nivel de Estudios</b>	<b>Cuestionarios Presenciales</b>	<b>Cuestionarios En Línea</b>	<b>Usuarios</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Primaria</b>	0	0	0	0%
<b>Secundaria</b>	1	5	6	1%

<b>Preparatoria/Bachillerato</b>	0	12	12	3%
<b>Licenciatura</b>	114	258	372	67%
<b>Maestría</b>	37	68	105	19%
<b>Doctorado</b>	13	36	49	9%
<b>Sin estudios (otro)</b>	3	2	5	1%
<b>Total</b>	168	381	549	100%

Conforme a la tabla del nivel de estudios, se tiene los siguientes valores a que aquellos que se le aplicaron el cuestionario de manera presencial: con una representación mínima para los niveles básicos se encuentra 1% correspondiente al nivel secundaria; para licenciatura con un 68%; maestría con 22%; doctorado con 8% y por último la opción sin estudios con una representación del 2%.

Para los cuestionarios realizados en línea, no se obtuvo representación para el nivel primaria; para la secundaria 1%; preparatoria/bachillerato con 3%; licenciatura con 68%; maestría 18%; doctorado 8% y sin estudios con 1%.

Como se muestra anteriormente, los usuarios que asiste al AGN, cuentan con diversos niveles educativos, sin embargo, predomina una población con un nivel educativo superior, refiriéndose a la licenciatura y posgrados.

Los usuarios que acuden al AGN, como se observa son personas con personas de educación superior, siendo 67% usuarios con licenciatura; le siguen los usuarios con posgrado con 19% pertenecientes de maestría; le sigue el doctorado con 9%; le sigue el nivel bachillerato con 3%; y con el mismo el mismo porcentaje de usuarios se encuentran aquellos con secundaria 1% y los que restantes 1% contestaron no contar con estudios.

Por lo datos anteriores, es posible confirmar que hay un predominio por aquellos usuarios que rebasan la educación básica y media en México, y que están ubicados en la educación superior, predominando el nivel referente a licenciatura, le siguen aquellos con maestría y posteriormente con doctorado.

Actividad a la que se dedica el usuario

*Tabla 9 Actividad del Usuario*

<b>Actividad a la que se dedica</b>	<b>Cuestionarios Presenciales</b>	<b>Cuestionarios En Línea</b>	<b>Usuarios</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Profesor</b>	33	73	106	19%
<b>Investigador</b>	24	49	73	13%
<b>Estudiante</b>	76	151	226	41%
<b>Empresario</b>	0	2	2	1%
<b>Empleado</b>	9	69	41	7%
<b>Emprendedor (otro)</b>	0	2	2	1%
<b>Ayudante de profesor (otro)</b>	9	32	41	7%
<b>Ayudante de investigador (otro)</b>	6	21	27	5%
<b>Agricultor</b>	3	1	4	1%
<b>Periodista</b>	7	16	23	4%
<b>Cineasta</b>	0	1	1	1%
<b>Médico</b>	0	1	1	1%
<b>Comerciante</b>	1	0	1	1%
<b>Total</b>	168	381	549	100%

De acuerdo a la información obtenida de los cuestionarios presenciales se puede indicar que: el 20% de los usuarios son profesores; el 14% investigadores; 45% estudiantes; 5% empleados; 5% ayudantes de profesor; 3% ayudantes de investigador; 2% agricultores; el 1% comerciantes y los periodistas con un 4%.

Los porcentajes obtenidos de los cuestionarios en línea son los siguientes: 19% corresponde a profesores; 13% investigadores; 40% estudiantes; 1% empresarios; 8%

empleados; 1% emprendedores; 8% ayudantes de profesor; 6% ayudantes de investigador; 1% agricultor; 4% periodistas; 1% médicos y 1% cineastas.

Como es posible observar en los dos cuestionarios hay un predominio de la comunidad académica, pero sorpresivamente hay aparición de comunidades no relacionadas directamente con un ámbito académico.

Como principales usuarios, se encuentran aquellos que están incorporados en un ámbito académico como los estudiantes siendo 226 (41%); los profesores 106 (19%); investigadores 73 (13%); con 41 (7%) se encuentran los empleados que pueden desempeñar desde instituciones gubernamentales hasta privadas; con 41 (7%) ayudantes de profesor; con 27 (5%) aparecen los ayudantes de investigador; después se encuentran los agricultores con 4 (1%); emprendedores con 2 (1%); empresarios también con 2 (1%) y por último se encuentra con una representación mínima de cineastas, médicos y comerciantes, cada uno con representación de 1 usuario (1%)

Conforme a los datos anteriores, es posible señalar que la mayoría de los usuarios se desenvuelven en un ámbito académico como lo son los profesores, investigadores, alumnos, ayudantes de profesores e investigadores, representando una comunidad arraigada en el sector educativo. No obstante, es posible indicar que hay participación de comunidades variadas, con características muy distintas.

#### Profesión

*Tabla 10 Profesión de los Usuarios*

<b>Profesión</b>	<b>Cuestionario Presenciales</b>	<b>Cuestionarios En Línea</b>	<b>Usuarios</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Historiador</b>	74	134	208	40%
<b>Sociólogo</b>	17	28	45	9%
<b>Archivónomo</b>	2	6	8	2%
<b>Arquitecto</b>	2	3	5	1%
<b>Paleógrafo</b>	0	2	2	1%
<b>Abogado</b>	11	19	30	6%

<b>Bibliotecólogo</b>	0	1	1	1%
<b>Arqueólogo</b>	0	4	4	1%
<b>Filólogo</b>	0	8	8	2%
<b>Traductor</b>	0	2	2	1%
<b>Etnólogo</b>	0	11	11	2%
<b>Lingüista</b>	0	4	4	1%
<b>Comunicólogo</b>	9	17	26	5%
<b>Diseñador Gráfico</b>	0	1	1	1%
<b>Economista</b>	15	23	38	7%
<b>Administrador Público</b>	0	7	7	1%
<b>Filósofo</b>	2	9	11	2%
<b>Restaurador</b>	0	2	2	1%
<b>Antropólogo</b>	13	26	39	7%
<b>Médico</b>	0	1	1	1%
<b>Epigrafista</b>	0	1	1	1%
<b>Geógrafo</b>	6	15	21	4%
<b>Cinematógrafo</b>	0	1	1	1%
<b>Relaciones Internacionales</b>	3	8	11	2%
<b>Desarrollo Regional</b>	0	2	2	1%
<b>Etnohistoria</b>	2	6	8	2%
<b>Relaciones Públicas</b>	0	1	1	1%
<b>Estudios de Género</b>	0	2	2	1%
<b>Politólogo</b>	8	18	26	5%
<b>Total</b>	164	362	526	96%

Conforme a las profesiones, de los cuestionarios presenciales se obtuvo representación de historiadores con 45%; sociólogos 10%; archivónomos 1%; arquitectos 1%; abogados 7%; comunicólogos 5%; economistas 9%; filósofos 1%; antropólogos 8%; geógrafos 4%; relaciones internacionales 2% y por último etnohistoriador 1%.

De los cuestionarios en línea, se obtuvieron las siguientes profesiones: historiador 37%; sociólogo 8%; archivónomo 2%; arquitecto 1%; paleógrafo 1%; abogados 5%; bibliotecólogos 1%; arqueólogos 1%; filólogos 2%; traductores 1%; etnólogos 3%; lingüistas 1%; comunicólogos 5%; diseñadores gráficos 1%; economistas 6%; administradores públicos 2%; filósofos 2%; restauradores 1%; antropólogos 7%; médicos 1%; epigrafistas 1%; geógrafos 4%; cinematógrafos 1%; relaciones internacionales 2%; etnohistoriadores 2%; relaciones públicas 1%; estudios de género 1%; politólogos 5%.

De acuerdo a las profesiones mencionadas en la tabla anterior, es posible encontrar que estas tienen cierta tendencia hacia el campo de las humanidades y artes como lo son: historiadores, archivónomos, paleógrafos; bibliotecólogos, arqueólogos; filólogos; traductores; etnólogos; lingüistas; diseñadores gráficos; filósofos; restauradores; epigrafistas; cinematógrafos y etnohistoriadores.

En relación con el campo de las ciencias administrativas y sociales se encuentran: sociólogos; abogados; comunicólogos; economistas; administradores públicos; antropólogos; geógrafos; relaciones internacionales; desarrollo regional; relaciones públicas; estudios de género y politólogos.

Con una representación mínima se tiene por parte de las ciencias biológicas y de la salud siendo los médicos, Igualmente con un mínimo del área de las ciencias duras e ingenieras se tiene a los arquitectos.

Conforme a las profesiones de los usuarios, es posible observar la gran diversidad de estas, pero cabe denotar que aquellos que tienen mayor incidencia son aquellos que se pueden ubicar en el área de humanidades.

### 3. 4 Necesidades de información de los usuarios del Archivo General de la Nación

Motivo de la visita

*Tabla 11 Motivo de asistencia al AGN*

Motivo de la visita al AGN	Cuestionarios Presenciales	Cuestionarios En Línea	Usuarios	Total
<b>Trabajo Escolar</b>	70	214	284	52%
<b>Visita</b>	2	9	11	2%
<b>Trámites</b>	4	2	6	1%
<b>Trabajo de Investigación</b>	63	98	161	29%
<b>Desarrollo Personal</b>	1	5	6	1%
<b>Necesidad Laboral</b>	28	53	81	15%
<b>Total</b>	168	381	549	100%

La tabla anterior detalla el motivo principal de la visita al AGN, los cuestionarios presenciales extrajeron los siguientes datos: el 42% señaló que su visita era por trabajo escolar; el 2% para realizar una visita a la institución; el 2% a realizar un trámite; el 30% para trabajo de investigación; el 1% para desarrollo personal y con 17% por necesidad laboral.

Sobre los cuestionarios en línea se obtuvo que el motivo de su visita fue: con 56 % para trabajo escolar: el 2% para realizar una visita a la institución; el 1% para realizar un trámite; el 26% en relación con trabajo de información; el 1% para desarrollo personal y el 14% por una necesidad laboral.

Conforme al recuento final se obtuvo que el motivo de la visita de los usuarios es por: trabajo escolar con 52%; para trabajo de investigación con 29%; por necesidad laboral con 15%; para realizar una visita con 2% ; por trámites 1% y con 1% por desarrollo personal.

El principal motivo por el cual los usuarios acuden al AGN, es principalmente por fines académicos como se muestra en el alto porcentaje de las opciones de trabajo escolar y trabajo de investigación, si bien, es posible encontrar la relación con el acorde a las tablas de nivel educativo y del uso de la información, donde el predominio de usuarios que se desenvuelven en un ambiente académico tendrá influencia en el motivo de la visita y el uso de la información.

#### Uso de la información

*Tabla 12 Uso destinado de la información*

<b>Uso de la Información</b>	<b>Cuestionarios Presenciales</b>	<b>Cuestionarios En Línea</b>	<b>Usuarios</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Tesis</b>	56	135	185	35%
<b>Artículo Académico</b>	18	34	52	9%
<b>Libro</b>	4	6	10	2%
<b>Trabajo Escolar</b>	58	126	177	34%
<b>Trámite Administrativo</b>	4	2	6	1%
<b>Actividad Laboral</b>	19	48	67	12%
<b>Ocio</b>	3	7	10	2%
<b>Documental</b>	0	1	1	1%
<b>Reportaje</b>	6	22	28	5%
<b>Total</b>	168	381	549	100%

El uso de la información, enfocándose para el tipo de fin de la información que se obtuvieron los usuarios del AGN, en relación con los cuestionarios presenciales se obtuvo: 33% para tesis; el 11% para artículos académicos; para el libro el 2%; trámite administrativo con 2%; trabajo escolar 34%; actividad laboral con 11%; por ocio con 2% y para reportajes con 4%.

Respectivamente de los cuestionarios en línea se obtuvo; para tesis un 35%; para artículos académicos 11%; libros con 2%; para trabajos escolares 33%; trámites administrativos 1%; con relación a actividades laborales un 13%; por ocio un 2%; documental un 1% y para reportajes un 6%.

La aparición de documentales y reportajes, hace notar que los usuarios al tener actividades diversas, implementaran la información para la creación de variados productos de información. Todo lo anterior tendrá estrecha relación a la formación del usuario, así como el motivo de su visita.

La estrecha relación entre la escolaridad de los usuarios, así como el motivo de la visita influirán en el uso destinado para la información, por lo que hay mayor aparición en cuanto al uso de información en productos académicos como los son las tesis con 35%; para trabajos escolares con 34%; los artículos académicos con 9% y los libros con el porcentaje menor de 2%. Por otra parte, están aquellos relacionados para el uso en actividades laborales con un 12%; para aquellas actividades únicas del usuarios por un interés propio, se tiene el uso como parte de ocio o un pasatiempo con un 2%; para el uso de información para una actividad relacionada con los medios de comunicación se encuentran los reportajes con 5% y con un 1% los documentales; y por ultimo aquellos vinculado con el uso de información con validez oficial encontramos los trámites administrativos con el 1%.

Igualmente, debe de tenerse en cuenta que, del uso destinado a la información podría derivar en la creación ciertas fuentes que podrán ser usados por otros usuarios, como es el caso de los libros, artículos, reportajes y documentales, y en algunos casos las tesis.

Por lo que se observa, la información archivística, es susceptible para ser transformada y transmitida por diferentes medios, llegando a diversos sectores de la población, los cuales se beneficiaran indirectamente de la información contenida en el AGN.

Información que busca en el archivo

Se les preguntó a los usuarios sobre la información que buscaban en el AGN y de tal forma fue posible identificar diferentes tipos de categorías en relación a la información que busca. Clasificándola en 7 categorías:

- Personas
- Datos genealógicos
- Instituciones y organizaciones
- Temas
- Hechos históricos o sociales
- Documentos en específicos
- Lugares o áreas geográficas.

Cada categoría está representada con un símbolo que le antecede a la información, ubicados en las tablas, como se muestra a continuación:

Personas: para la categorización de esta agrupación se consideró la singularidad del individuo, por lo que está referida a información biográfica. Identificados en las tablas con el símbolo “○”.

Datos genealógicos: se relaciona con la información de la historia familiar de acuerdo a los descendientes y ascendientes que puedan llegar a tener los individuos seleccionados. Identificados en las tablas con el símbolo “+”.

Instituciones y organizaciones: En relación con esta categoría está referida a aquellas entidades que pueden ser tanto públicas como privadas que se identifican con un quehacer en específico. Identificados en las tablas con el símbolo “◆”.

Tema: Referente a aquellos elementos particulares que caracterizan un asunto en específico. Identificados en las tablas con el símbolo “■”.

Hechos históricos o sociales: Acontecimientos con trascendencia social, política o cultura, que se evoca debido a la incidencia en México o en el mundo. Identificados en las tablas con el símbolo “\*”.

Documentos en específicos: Aquellos escritos que sirven como evidencia de un acontecimiento o acuerdos, pueden ser desde códices, libros, entre otros. Identificados en las tablas con el símbolo “♣”.

Lugares o áreas geográficas: Denominados aquellos espacios en específicos que ocupan determinado territorio. Identificados en las tablas con la viñeta “>”.

*Tabla 13 Información que Necesitan los Usuarios (Cuestionarios Presenciales)*

○ Luis Castillo Ledón	◆ Real Hacienda	◆ Archivo histórico de Hacienda
◆ Casa de moneda siglo XVII	♣ Ley para el Arreglo de la Administración de la Hacienda Pública <sup>1</sup>	▪ Comercio de tabaco siglo XVII
▪ Expolios	▪ Control de precios por Cabildos	◆ Dirección de Instrucción Pública
○ Fusilamiento de Maximiliano de Hamsburgo	▪ Abolición del tributo indígena	▪ Oficios de las mujeres indígenas del siglo XVI
◆ Contaduría General de tributos	▪ Obispos de Michoacán	▪ Estructura militar novohispana
◆ Academia Mexicana de genealogía y Heráldica	▪ Registro de bautismo Aguascalientes siglo XVII al XIX	○ Fray Juan de Zumárraga
◆ Creación del Instituto Nacional de Antropología e Historia	* Ejército libertador del sur	○ Correspondencia de Benito Juárez
> San Pablo Guelatao	+ Hijos de Margarita Maza	○ Testamento de Melchor Ocampo
▪ Comercio del virreinato siglo XVII	▪ Evangelización de Sudamérica	○ Litografía sobre Felipe iv
◆ Dirección General de Estudios del Territorio Nacional	> Cartas topográficas del Estado de México siglo XX	> Cartas endafologicas de la Ciudad de México
> Mapas administrativos nueva España	> Plano urbano de la ciudad de Puebla siglo XVII	▪ Hospicios de la Ciudad de México

▪ Arquitectura art nouveau	> Cartas de uso de suelo Yucatán	▪ Solicitudes de indulto siglo XVII
◆ Cárcel de San Juan de Ulúa	◆ Presidio de nueva Orleans	◆ Compañía de Jesús
▪ Economía de la ciudad de Puebla en la revolución	◆ Construcción del Palacio de Bellas Artes	♣ Ley Federal de Telecomunicaciones
♣ Acta de independencia del imperio mexicano	◆ Escuela de Medicina	▪ Bienes de la compañía de Jesús
◆ Consulado de Guadalajara 1795	○ Testamento de Hernán Cortés	* Primera junta nacional en Zitácuaro
○ Gustavo Díaz Ordaz	▪ Juicios por homosexualidad	▪ Juicios por bujería
▪ Primeros censos nacionales	▪ Neoliberalismo económico	◆ Planos del Palacio de Correos
▪ Primeros sindicatos en México	▪ Deuda externa periodo de Benito Juárez	♣ Ley de Migración
◆ La Hora Nacional	* Congreso de Chilpancingo	▪ Televisión rural mexicana
▪ Desarrollo urbano con Porfirio Díaz	○ Filmes de actividades de José López Portillo	◆ Compañía Lancasteriana
◆ Historia DOF	♣ Gazeta de México	▪ Mulatos en el puerto de Veracruz
◆ Construcción del metro de la ciudad de México	○ José Guadalupe Posada	○ Arte de Diego Rivera en Instituciones de Gobierno
○ Francisco de Zumárraga	♣ Tratado de Guadalupe Hidalgo	▪ Comercio con América del Sur
▪ Indicadores de seguridad en México siglo XX	♣ Código de Justicia Militar	◆ Creación del Registro Nacional de Población e Identificación Personal

* Depreciación del peso 1994	* Plan casamata	▪ Deportaciones del año 2000
♦ Ferrocarriles nacionales	♣ Ley general de población	♦ Consejo de indias
♦ Creación del Real Colegio de Abogados de México	♦ Dirección general de epidemiología	♦ Universidad de México real cedula
▪ Relación México Estados unidos durante el periodo de Obama	○ Fusilamiento de Tomás Mejía	▪ Sistema de pensión IMMS
○ Músico José Pablo Moncayo	▪ Creación del Plan DN3	> Itsmo de Tehuantepec
○ Manuel Ávila Camacho	○ José Vasconcelos	♦ Correos Mexicanos
♣ Ley aduanera siglo XXI9	○ Lázaro Cárdenas del Río	▪ Inventario de Correspondencia de virreyes
○ Postulación de José Vasconcelos	♦ Creación de ISSSTE	▪ Educación en las haciendas
> Zonas arqueológicas en la rivera maya	▪ Migración a Sudamérica siglo XX	▪ Regio patronato
♦ Juzgado de Capellanías	▪ Indios flecheros de la nueva España siglo XVII	▪ Migración indígena siglo XVIII
> Mapa del desagüe del valle de México	▪ Minería en San Luis Potosí	▪ Hospicio del estado de México
▪ Colegios jesuitas	○ Muerte de Francisco I. Madero	▪ Escuelas de arqueología
♦ Observatorio Meteorológico Central	♦ Comité Organizador de los XIX juegos olímpicos	♦ Manicomio General La Castañeda
♦ Real Aduana de Pulques	♦ Partido Comunista Mexicano	○ Ignacio Allende
♣ Periódico del Herald de México	▪ Representaciones del diablo en la nueva España	▪ Tiendas de raya

▪ Sangleyes chinos	◆ Caja de Prestamos para obras de irrigación y fomento de la agricultura	▪ Masonería en el periodo de Benito Juárez
▪ Refinería en Tamaulipas	♣ Ley de amnistía 10	› Marquesado en el valle de Oaxaca
◆ Creación de la Biblioteca Palafoxiana	◆ Sindicato de trabajadores ferrocarrileros	○ Paisajes del Dr Atl
◆ Construcción de la Catedral Metropolitana	▪ Colonización de Texas	* Maximato
▪ Esclavos afroamericanos	▪ Casta prerevolucionarias	▪ Certificados de Cabildo del Ayuntamiento XVI
▪ Movimientos estudiantiles en el porfiriato	▪ Fusilamiento de desertores en la Nueva España	○ Antonio María Bucareli
▪ Rutas comerciales en Valladolid	○ Simón Bolívar	▪ Comercio de seda en la Nueva España
◆ Observatorio astronómico de Mazatlán	› Provincia de Chalco	▪ obras hidráulicas en el puerto de Veracruz siglo XIX
♣ Ley de Comercio Exterior 11	◆ Iglesia San Juan Bautista	◆ Palacio de Cortés
◆ Iglesia san Antonio de Padua	▪ Exilio español 1937	▪ Viruela negra
○ José de la Cruz Porfirio Días Mori	○ Benito Juárez	* Plan de Ayutla
› Acueducto de Guadalupe	◆ Catedral de la Ciudad de México siglo XIX	◆ Templo de San Francisco acatepec
◆ Colegio de San Carlos	▪ Franciscanos en el Estado de México	◆ Comisión nacional de los derechos humanos
◆ Buque Sinaia	○ Lázaro Cárdenas 1939	▪ Venta de Ferrocarriles de México

▪ Vacunación en México siglo XIX	◆ Secretaria de salubridad y asistencia	♣ Ley federal para prevenir y eliminar la discriminación 2003 12
* Jueves de Corpus	◆ Comisión federal electoral 1951	> Plaza de las 3 culturas
▪ Huelga de mineros siglo XIX		

En relación con la información que buscan los usuarios que respondieron el cuestionario de manera presencial, se obtuvo que busca con mayor frecuencia lo relacionado con temas con 59 usuarios (35%); le sigue la búsqueda de información sobre instituciones y organizaciones con 46 usuarios (27%); búsqueda de información relacionada sobre personas con 25 usuarios; sobre lugares o áreas geográficas con 18 usuarios (11%); sobre documentos en específico con un total de 12 usuarios (7%); en antepenúltimo lugar datos relacionados con hechos históricos o sociales con 7 usuarios (4%); en último lugar la información relacionada con datos genealógicos con 1 usuario (1%).

*Tabla 14 Información que Necesitan los Usuarios (Cuestionarios En Línea)*

◆ Oficio de la fundación del Museo Nacional	* Plan sur	▪ Brujería
▪ Comunidad masónica Siglo XIX	* Plan casamata	▪ Repercusiones económicas 1994
○ José María Morelos y Pavón	▪ Celebración del día de los muertos	♣ Constitución de Apatzingán
▪ Vestimenta mixe	○ José Joaquín Fernández de Lizardi	▪ Expulsión de la orden de San Agustín
◆ Registro de la Propiedad Artística y Literaria	◆ Ministerio de fomento	▪ Construcción de caminos y puentes de México A Veracruz

♣ Patente de la televisión a color	* Cuartel general del sur	* Guerra de El Álamo
♦ Ministerio de Instrucción pública e industrial	♣ El despertador americano	○ Catálogo de la colección Herbert A. Lepper
› Canal de la viga	▪ Producción textil siglo XX	♦ Ejército zapatista de liberación nacional
♣ Constitución de 1857	♣ Índice de archivo de buscas	▪ Cultivos textiles siglo XIX
○ Octavio Paz	▪ Reclusorios en el estado de México	▪ Producción de periódicos siglo XVIII
○ Misiones Chiapas	♦ Palacio de gobierno construcción	♦ Oficiales del Gremio de Sastres
* Desamortización de bienes de la iglesia	○ David Alfaro Siqueiros murales	♦ Fabrica nacional de pólvora
○ Felipe VI	▪ Colonias inglesas en México	▪ Representaciones de Tláloc
› Zacatula Guerrero indígenas	› Zona arqueológica de Cholula	› Cenotes en Yucatán siglo XX
▪ Afrodescendiente en la costa del golfo de México	○ Ignacio Manuel Altamirano	♦ Casa virreinal en la Ciudad de México
♦ Creación de INEGI	♣ Constitución de Cádiz	▪ Comunidades zoque en Chiapas
▪ Misión de chichimecas en Guanajuato siglo XX	♦ Museo nacional de San Carlos	♦ Presa de aguamilpa Nayarit construcción
▪ Tabacaleras mexicanas	▪ Uso de la obsidiana en la nueva España	▪ Indígenas en la huasteca potosina
▪ Prostitución en el estado de México siglo XX	* Huelga de Cananea	▪ Representación de la virgen de Guadalupe durante la independencia

◆ Escuela Nacional de Agricultura	◆ Santuario de la virgen de los remedios	◆ Palacio Nacional de México
› Territorio de la Sierra Tarahumara	› Conformación del estado de Morelos	♣ Cartilla moral de Alfonso Reyes Ochoa
▪ Fotoperiodismo siglo XIX	▪ Geografía y Estadística de la Ciudad de Jalapa 1865	◆ Banco de Avío
▪ Vestimenta de las mujeres juchitecas	○ Mariano Azuela	▪ Salario mínimo siglo XX
♣ Ley de nacionalización de los bienes del clero	* Decena Trágica	▪ Revendedores de cal en la época virreinal
› Obras de canalización Tuxpan	♣ Patente de la maquina para hacer totillas	▪ Consolidación de vales reales
* Ejercito constitucionalista	○ Antonio Caso	▪ Epidemia de sarampión 1825
◆ Archivo Histórico de Guadalajara	▪ Caminante del Mayab	◆ Procuraduría Federal del Consumidos 1975
* República centralista	▪ Juicios por adulterio	▪ Raramuris en la ciudad de chihuahua
› Delimitación geográfica de San Miguel Tzinacapan, Puebla	◆ Instituto Nacional de Investigaciones nucleares	○ Ernesto Zedillo Ponce
› Límites entre México y Guatemala de 1879	▪ Juicios por brujería	♣ Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental Información 2003
◆ Dirección General de Telecomunicaciones	○ General Álvaro Obregón	* Alianza ABC

♣ Constitución de 1917	♦ Fundación del Congreso de la Unión	♦ Secretaria de justicia e instrucción publica
♣ Ley Orgánica de la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal de 1996	* Soberana Convención de Aguascalientes	♦ Escuela nacional de Artes y oficios
▪ Epidemias siglo XVII	▪ Industria del Juguete siglo XX	○ Fray Melchor de Talamantes
▪ Cacicazgo en la sierra tarahumara	* Plan de Ayala	* Corso Terrestre de Navarra
▪ Diezmo en la Nueva España	♣ Códice de Yanhuitlán	* Republica independiente de Yucatán 1840
○ Ensayos de José Antonio de Alzate y Ramírez	▪ Música indígena del siglo XVII	○ Belisario Domínguez
♣ Ley Federal del Trabajo y la Comisión de los Salarios Mínimos	○ Woodrow Wilson	♦ Partido Liberal Mexicano creación
○ Antonio López de Santa Anna	▪ Juicios por paganismo	○ Ultima reelección de Porfirio Díaz
○ Proceso de los Távora	♦ Oficina de Ensaye de Materiales	○ Manuel Ávila Camacho
○ Vicepresidente José María Pino Suárez	* Primera Gobernadora en México	○ Félix María Calleja
▪ Reclutamiento de tripulación en filipinas	♣ Plan de Iguala	♦ Inauguración del Metro 1969
○ Ignacio Zaragoza	♦ Tribunal Superior de Justicia del Distrito y Territorios Federales	♦ Academia de San Carlos
♦ Planos del Monumento a la Revolución	○ Correspondencia de William Howard Taft	♣ Códice de Cuauhximalpan

○ Correspondencia entre zapata y villa	▪ Creación del pasaporte mexicano	◆ Desarrollo Integral Infantil
+ Genealogía de Agustín de Iturbide	○ José Revueltas	◆ Teléfonos Mexicanos
○ Plutarco Elías calles	○ Santiago Rebull	▪ Cooperación Económica Asia-Pacífico
♣ Sentimientos de la Nación	◆ Fundación de CONASUPO	▪ Centros de reinserción social para mujeres
› Distribución del sistema Cutzamala	♣ Ley para el Establecimiento y uso de los cementerios	* Operación Michoacán
› Pirámide del sol	* Masacre de Aguas Blancas	* Pacto de Xochimilco
◆ Sindicato Mexicano de electricistas	▪ Criollos en el periodo de independencia	* Crisis económica de 1929 en México
▪ Educación en el siglo XX	◆ Autotransportes Urbanos de Pasajeros Ruta 100	◆ Convento del Desierto de los Leones
* Segunda Asamblea Nacional del Partido de la Revolución Mexicana	◆ Real Audiencia de México	♣ Ley de matrimonio civil 1858
› Sierra de Ontonpepec	▪ Litografía viva la republica mexicana	○ Pinturas de José María Velasco
▪ Abigeato siglo XVII	♣ Constitución del Estado de México	◆ Parroquia de la Santa Veracruz
◆ Cedula de la creación de la UNAM	◆ Fundación de El Colegio de México	▪ Noticias de chicanos
▪ Educación rural siglo XIX	▪ Relaciones Francia y México siglo XX	♣ Leyes de indias
♣ Ley sobre derechos y obvenciones parroquiales 1857	○ Presidente Ignacio Comonfort	○ Edictos siglo XVI y XVII

◆ Bancos del Trabajo	* Leyes de Reforma	◆ Real fabrica de puros y cigarros
○ León Trotski	○ General villista Felipe Ángeles	○ Presidente Sebastián Lerdo de Tejada
○ José López Portillo	› Territorio de San Juan Yauatepec, Huixquilucan, Estado de México	◆ Imprenta del Gobierno en Palacio
○ Frida Kahlo en el extranjero	○ Correspondencia de Pancho Villa	▪ Indios ilustrados en el siglo XVIII
○ Fernando Iglesias Calderón	◆ Fuerte el Sombrero Guanajuato	* Plana de ataque francés Puebla
▪ Panteones en la ciudad de México siglo XVIII	○ Manuel Tolsá	› Calzada de Reforma siglo XX
○ Biografía de Antonio López de Santa Anna	◆ Junta Protectora de las Clases Menesterosas	▪ Masculinidad mexicana siglo XIX
* Alianza del Pacífico	◆ Sistema de Transporte Colectivo Metro	* Segunda intervención francesa
○ Cristóbal de Villalpando	› Territorio de villa de Cuatro Ciénegas Coahuila	○ Hospital de San Lázaro
* Revolución de Tuxtepec	▪ Jóvenes anarquistas década de 1990	› Matlatzincas de San Francisco Oxtotilpan
* Expulsión de los Jesuitas	* Segundo imperio	* Plan de Agua Prieta
◆ Archivo histórico de Sonora	◆ Academia de San Carlos	▪ Semana santa en Iztapalapa
◆ Ex convento de Culhuacán	○ Virrey José de Iturrigaray	○ Murales de Diego Rivera
› Zona Arqueológica de Mixcoac	▪ Cofradías y Archicofradías. En Puebla	* Declaración de Guerra a Alemania

+ Genealogía de Diego de Mendoza Austria	◆ Secretaría de Desarrollo Social	▪ Estructuración de la cámara de senadores
◆ Biblioteca Nacional	* Batalla del monte de las cruces	▪ Colegios seculares en la ciudad de México
◆ Palacio de Minería	▪ Aprendizaje del español siglo XX	▪ Relación México Austria siglo XX
◆ Partido Comunista Mexicano	▪ Nikkei en México	▪ Radiotelefonía en la zona metropolitana siglo XX
* Pacto de Xochimilco entre Francisco Villa y Emiliano Zapata.	◆ Nacimiento de la CFE	▪ Movimientos ambientales en el siglo XX
◆ Alimentos Balanceados de México, S.A. de C.V.	○ Hans P. Kraus	* Plan de Tuxtepec
> Marquesado de Salvatierra	○ Vicente Guerrero	♣ Decreto Constitucional para la Libertad de la América Mexicana
○ Crónica de Vasco de Quiroga	▪ Fabricación de aguardiente de caña siglo XVIII	○ José I Bonaparte
◆ Colegio de San Juan de Letrán	○ Postulaciones de Andrés Manuel López Obrador a la presidencia	▪ 1856 estampillas postales
▪ Primeras elecciones en México	○ Adolfo de la Huerta	▪ Ferrocarril Chihuahua-Pacífico
▪ Eclipses durante el virreinato	◆ Movimiento Revolucionario del Magisterio	○ Fray Diego Durán
▪ Danza del sol	◆ CFE creación	◆ Secretaría de Agricultura y Recursos Hidráulicos

* Guerra de Reforma	* Expropiación petrolera	* Ateneo de la juventud
▪ Democracia siglo XX	○ Jerónima Francisca Juárez Maza	○ Agencia Espacial Mexicana
▪ Campos de ganadería en sonora	♣ Ley Orgánica del Registro del Estado Civil	+ Genealogía de Moctezuma
○ Sor Juana Inés de la Cruz	○ Robert Lansing	▪ Honras fúnebres Texcoco XVI
○ Muerte de Benito Juárez	◆ Real y Pontificia Universidad	▪ Voto de la mujer
◆ Comisión Nacional de Libros de Texto Gratuitos (Conaliteg)	○ Daniel Cosío Villegas	♣ Manifiesto de la Nación de Carranza
▪ Primeras elecciones en la Ciudad de México	▪ Minas en hidalgo	♣ Ley Orgánica del Departamento del Distrito Federal 1941
▪ Indígenas mexicanos en la democracia siglo XIX	> Mapa del Nuevo Santander	◆ Cambio estructural de IFE
◆ Tesorería de Propios y Rentas de la ciudad de México	▪ Haciendas azucareras en guerrero	▪ Abolición de la esclavitud en México
◆ Talleres Gráficos de la Nación 1990	◆ Secretaria de Relaciones Exteriores	♣ El Acta Solemne de la Declaración de Independencia de la América Septentrional
▪ Montepío Militar	> Conformación del estado de Quintana Roo	◆ Fundación de Banxico
▪ Educación en la nueva España	◆ Aerovías Reforma	▪ Carteles mexicanos principios del siglo xxi

› Cerró de Xocotitlán	▪ La estafa maestra	◆ Fuerza Aérea Mexicana
○ Gabriela Mistral	▪ Libros de texto 1990	◆ Transformación del INE
▪ Empresas de servicio telegráfico	◆ Luz y fuerza de estado fundación	○ Gobernación de Miguel Ángel Mancera
▪ Movilidad social en la Ciudad de México	◆ Sistema Nacional de Información Estadística y Geográfica	◆ Planta automotriz Ford años 20s
› La Venta Tabasco	› San Miguel de Atlixco	♣ Ley de Expulsión de Españoles 1827
◆ Real Lotería	* Zapatismo	○ Expolios de Fray Luis de Peña
○ José Mariano Salas	▪ Cónsules de México en el extranjero siglo XX	▪ Minas de plata siglo XVI
○ Obras de Rufino Tamayo	* Movimiento Estudiantil de 1968	◆ Partido Acción Nacional
* Gobierno maderista	◆ Banco de Londres y México	◆ Fundación de la SEP
○ Memorias de Venustiano Carranza	○ Pedro de Alvarado	▪ Presidentes de México
♣ Ley general de educación superior	▪ Mobiliario Virreinal de la Villa Alta de San Ildefonso	◆ El Montepío de Piedad de Ánimas o Monte de Piedad
› Monte Albán	▪ Mercado de Tlatelolco siglo XVI	› Paquimé chihuahuas
* Batalla de la carbonera	◆ Fondo Bancario de Protección al Ahorro	♣ periódico el nacional
♣ Ley para prevenir y eliminar la discriminación	◆ CONAGUA	◆ Colegio Católico del Sagrado Corazón de Jesús

▪ Cerámica en el valle de México en la revolución	○ Sexenio de Vicente Fox	♣ Tratados de Córdoba
▪ Unidad de Medida y Actualización	○ Jurista José María Lafragua	◆ Construcción del Ángel de la independencia
▪ Salud pública en el porfiriato	◆ Castillo de Chapultepec	◆ La Imprenta Nacional del Supremo Gobierno de los Estados Unidos Mexicanos
♣ Ley sobre la celebración de Tratados	◆ Unión Postal Universal	○ Narciso Bassols
▪ Ritual del temazcal	› Provincias de Santa Elena de La Florida	◆ Seminario Conciliar de México
○ General Tomás Mejía	○ José Clemente Orozco	▪ Urbanismo en la mixteca alta
▪ Misiones en Texas	▪ Movimientos telúricos en México siglo XX y XXI	› Delimitaciones del río Usumacinta
› Arquitectura monumental Teuchitlan Jalisco	○ Subcomandante Marcos	▪ Iconografía de la santa muerte
◆ Colegio de San Francisco Javier en Tepotzotlán	* Sismo 19 de septiembre de 1985	◆ Escuela Naval Militar en Veracruz
◆ Convento de San Hipólito	› Planos de las remodelaciones del Zócalo	◆ Beneficencia pública del Distrito Federal
◆ Catillo de Chapultepec	○ Miguel Ángel de Quevedo	○ Ley Orgánica del Registro Civil por Benito Juárez
* Ejercito de oriente	▪ Bulas de la Santa Cruzada	◆ El Convento de Teapatán
▪ Trata de blancas en el estado de Chihuahua	▪ Derechos de los niños y niñas CNDH	▪ Medicina tradicional náhuatl

> La casa azul	+ Genealogía de Miguel Hidalgo	▪ Curatos de Valladolid
○ Tratamiento de Aguas residuales en el valle de México	> Mansión de la Soledad	○ Francisco Javier Mina
> Municipio Autónomo Rebelde Zapatista Rubén Jaramillo Chiapas	♣ Ilustrador Nacional	▪ Producción de sal en Baja California
◆ Secretaría de Fomento	○ Fusilamiento de Miguel Miramón	

Los cuestionarios respondidos en línea señalan que la principal búsqueda de información esta relacionada con temas con un total de 126 usuarios (33%); le sigue la información de instituciones y organizaciones con 91 usuarios (24%); continua información relacionada con personas con 64 usuarios (17%); sobre hechos históricos o sociales un total de 34 usuarios (9%); acerca de documentos en específicos se tienen 32 usuarios (8%); relacionado con lugares y áreas geográficas 31 usuarios (8%); por último sobre datos genealógicos siendo 3 usuarios (1%).

En relación con la población total del estudio, se obtuvieron los siguientes valores para la información que buscan los usuarios: conforme a los temas son 185 usuarios (34%); con relación a las instituciones y organizaciones son 137 usuarios (25%); con información relacionada a personas un total de 89 usuarios (16%); acerca de lugares y áreas geográficas son 49 usuarios (9%); sobre aquellos documentos en específico son un total de 44 usuarios (8%); acerca de hechos histórico o sociales son 41 usuarios (7%); por último se encuentra aquella información relacionada con datos genealógicos con un total de 4 usuarios (1%).

A pesar de la información temática sea la más necesitada, también es posible de sanarla que no abarca más de la mitad de la población estudiada, por lo que las otras categorías cobran importancia de acuerdo a las consideraciones del tipo de información que precisan los usuarios. De acuerdo a lo anteriormente mencionada, las otras categorías, tienden a ser más específicas, sin embargo, no significa que la información requerida sea menos extensa, debido a que depende de diferentes factores, como lo pueden ser los métodos de búsqueda,

capacidades cognoscitivas del usuario, uso de los instrumentos de búsqueda, así como la información relaciona, entre otros factos. Además, es posible añadir que dentro de las categorías planteadas es posible encontrar relaciones entre estas, no obstante, estas relaciones dependerán de acuerdo al criterio del usuario y todos los factores antes mencionados.

Período de la información

*Tabla 15 Período al que pertenece la información*

<b>Período de la información</b>	<b>Cuestionarios Presenciales</b>	<b>Cuestionarios En Línea</b>	<b>Usuarios</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Antes del siglo XV</b>	7	21	28	5%
<b>Siglo XV al XVI</b>	31	44	75	14%
<b>Siglo XVII al XVIII</b>	41	81	122	22%
<b>Siglo XIX al XX</b>	68	164	232	42%
<b>Siglo XXI en adelante</b>	21	71	92	17%
<b>Total</b>	168	381	549	100%

Acorde a los cuestionarios presenciales señalan que: el 4% busca información antes del siglo XV; el 18% relacionada entre el Siglo XV al XVI; el 24% con el Siglo VXII al XVIII; el 40% en relación al Siglo XIX al XX y con 13% al siglo XXI

Con respecto a los cuestionarios en línea, estos señalan que: el 6% busca información de antes del siglo XV; el 12% entre el Siglo XV al XVI; el 21% con el siglo XVI al XVIII; el 43% con el Siglo XIX al XX y con 19% del Siglo XXI.

Conforme a la tabla anterior, los usuarios buscan información relacionada con el Siglo XIX al XX con un 42%; le sigue del siglo XVII al XVIII con 22%; posteriormente del Siglo XXI con un 17%; continua con información del Siglo XV al XVI con 14% y en último lugar aquellos documentos ubicados antes del siglo XV con solo el 5%.

De este modo, es posible señalar que los usuarios buscan mayor información relacionada con los siglos XIX al XX, principalmente debe de tenerse en cuenta que en esos periodos ocurrieron grandes cambios en la nación mexicana, desde la independencia, la revolución, hasta la historia contemporánea del país.

Por lo que respecta a los siglos XV al XVI y del XVII al XVIII, a pesar de que la diferencia de porcentaje entre estas ya es considerable, debe de contemplar la relación de los periodos de tiempo, que abarca desde la conquista y continua con el establecimiento del virreinato en América. Lapsos de tiempo que aún siguen siendo de interés para los usuarios.

Continuando con el Siglo XXI en adelante, se debe de tenerse en cuenta que, a pesar de ser la época más cercana a la realidad mexicana y que formar parte de la historia moderna del país, no hace que sea excluyente del interés y provecho de los usuarios.

Sobre la información de antes del siglo XV, como se muestra, es posible que guarde una relación con los documentos existentes que resguarda el AGN y como se observa en sus colecciones estos son mínimos en consideración con documentación referente a otros siglos, por lo que puede ser un factor para que sea un periodo de tiempo poco buscado.

Uso del acervo

*Tabla 16 Acervo consultado*

<b>Acervos que ha utilizado</b>	<b>Cuestionarios Presenciales</b>	<b>Cuestionarios En Línea</b>	<b>Usuarios</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>México Novohispano</b>	87	254	341	62%
<b>México Independiente</b>	96	296	392	71%
<b>México Contemporáneo</b>	102	249	351	64%
<b>Archivos de Particulares</b>	18	32	50	9%
<b>Colecciones y documentos</b>	21	29	50	9%

<b>Ilustraciones y cartografía</b>	37	59	96	17%
<b>Archivos y colecciones fotográficas</b>	23	67	90	16%
<b>Archivos y documentos audiovisuales</b>	16	38	54	10%
<b>Microfilm y fotocopias de Archivos</b>	46	66	112	10%

Conforme a los acervos que han consultado los usuarios, se les presentaron los fondos documentales que constituyen el AGN, con opción de seleccionar más de uno y los resultados obtenidos de los cuestionarios presenciales son: México Novohispano 52%; México Independiente 57%; México Contemporáneo 61%; Archivos Particulares 11%; Colecciones y Documentos 13%; Ilustraciones y Cartografía 22%; Archivos y Colecciones Fotográficas 14%; Archivos y Documentos Audiovisuales 10% y por último Microfilm y Fotocopias de Archivos con un 27%.

En cuanto a los datos obtenidos por los cuestionarios aplicados en línea se muestra que: México Novohispano 67%; México Independiente 78%; México Contemporáneo 65%; Archivos Particulares 8%; Colecciones y Documentos 8%; Ilustraciones y Cartografía 15%; Archivos y Colecciones Fotográficas 18%; Archivos y Documentos Audiovisuales 10% y por último Microfilm y Fotocopias de Archivos con un 17%.

Con respecto a la sumatoria de las dos versiones del cuestionario, se encontraron con los siguientes resultados: México Independiente con 71%; le sigue México Contemporáneo con 64%; México Novohispano con 62%; Microfilm y fotocopias de Archivos tiene un 20%; Ilustraciones y cartografía con 17%; Archivos y colecciones fotográficas con 16%; Archivos y documentos audiovisuales con 10%; y por último y con el mismo porcentaje de 9% se encuentran los acervos de Archivos de Particulares y Colecciones y documentos.

Conforme a lo mencionado anteriores, se obtuvo que las colecciones más consultadas, son México Independiente sigue México Contemporáneo México Novohispano. Debido a que estas colecciones contienen el mayor volumen documental resguardado en el AGN, aunado a lo anterior, debe de tenerse en consideración que están relacionadas directamente con la administración del país, por lo que son colecciones que están relacionadas directamente con el desarrollo en todos los ámbitos de la nación.

Respecto a las colecciones que tienen menor volumen documental y que no son resultado de la administración de país como lo son las colecciones de: archivos de particulares, colecciones y documentos, ilustraciones y cartografía, archivos y colecciones fotográficas, archivos y documentos audiovisuales, microfilm y fotocopias de archivos, es posible notar un menor uso, si bien estos documentos no son directamente el producto de la administración gubernamental, conforman parte de la historia de la nación mexicana, por medio de estos documentos conservados a través del tiempo es posible tener más fuentes para entender los sucesos.

#### Idioma

*Tabla 17 Idioma de la información*

<b>Idioma en que encuentra la información el usuario</b>	<b>Cuestionarios Presenciales</b>	<b>Cuestionarios En Línea</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Español</b>	164	371	535	97%
<b>Portugués</b>	0	0	0	0
<b>Francés</b>	0	0	0	0
<b>Inglés</b>	2	1	3	1%
<b>Latín (otro)</b>	2	7	9	2%
<b>Náhuatl (otro)</b>	0	1	1	1%
<b>Maya (otro)</b>	0	1	1	1%
<b>Total</b>	168	381	549	100%

Con relación al idioma, se les preguntó a los usuarios sobre el idioma o lengua regularmente encuentra la información en el AGN, de acuerdo a los cuestionarios presenciales se obtuvo con 98% encuentra la información en el idioma español; el 1% en inglés y el 1% restante en latín.

De los cuestionarios en línea se obtuvo que el 97% encuentra la información en español; el 2% en latín; el inglés, náhuatl y maya respectivamente cada uno con el 1%.

Como es posible señalar, los usuarios encuentran información en diversos idiomas, hasta en aquellos que son lenguas muertas como el latín y en idiomas de origen prehispánico como es el caso del náhuatl y maya.

Conforme a los idiomas: el español con 97% es el idioma con el que mayor frecuencia se encuentran los usuarios; el latín aun siendo una lengua muerta tiene una representación del 2%; el inglés tiene una presencia del 1% y por último se encuentran respectivamente con el 1% el náhuatl y el maya, teniendo representación aquellas lenguas prehispánicas que actualmente siguen vivas en el país.

La variedad de idiomas en los cuales se le puede presentar la información al usuario, como se muestra es debido al resultado de todo un proceso de cambio del país, y es el reflejo de la historia de este mismo. Por ejemplo, la aparición del latín podría deberse al uso de este idioma en los documentos posteriores en la conquista, utilizado por los letrados. Por otro lado, la aparición del inglés podría deberse a los tratados realizados con países que utilizan este idioma, pero otro factor podría ser el tener un país vecino que habla ese idioma.

En relación a los idiomas prehispánicos como el náhuatl y maya, debe de tenerse en cuenta que a pesar de que son idiomas que existen desde antes del periodo precolombino siguen siendo utilizados en diversas localidades del país.

Temas

*Tabla 18 Temáticas de interés*

Temas	Cuestionarios presenciales	Cuestionarios En Línea	Usuarios	Porcentaje
-------	----------------------------	------------------------	----------	------------

<b>Historia</b>	139	306	445	81%
<b>Derecho</b>	103	125	228	42%
<b>Economía (otro)</b>	78	92	170	31%
<b>Religión</b>	69	89	158	29%
<b>Educación</b>	49	109	158	29%
<b>Salubridad</b>	21	74	95	17%
<b>Ciencia y tecnología</b>	43	38	81	15%
<b>Comercio</b>	21	59	80	15%
<b>Agricultura</b>	24	40	64	12%
<b>Artes</b>	24	37	61	11%
<b>Transparencia y rendición de cuentas</b>	32	21	53	10%
<b>Movimientos sociales (otro)</b>	24	7	24	6%
<b>Costumbres y tradiciones (otro)</b>	0	26	26	5%
<b>Geografía (otros)</b>	12	17	29	5%
<b>Arqueología</b>	7	13	20	4%
<b>Transporte</b>	8	12	20	4%
<b>Arquitectura (otro)</b>	8	13	21	4%
<b>Genealogía</b>	7	16	23	4%
<b>Estudios de Género (otro)</b>	6	13	19	3%
<b>Estudios étnicos (otro)</b>	8	6	14	3%

<b>Relaciones internacionales (otro)</b>	0	13	13	2%
<b>Migración (otro)</b>	0	3	3	1%
<b>Gobernabilidad (otro)</b>	0	3	3	1%
<b>Literatura (otro)</b>	0	8	8	1%

Respecto a la pregunta relacionada sobre los temas de interés, los usuarios podían elegir más de un tópico. Conforme a lo anterior se obtuvo de los cuestionarios presenciales los siguientes datos: Artes 10%; Transparencia y rendición de cuentas 19%; Historia 83%; Religión 41%; Ciencia y Tecnología 26%; Comercio 13%; Agricultura 14%; Transporte 5%; Salud 13%; Educación 29%; Derecho 61%; Genealogía 4%; Economía 46%; Estudios de Genero 4%; Estudios Étnicos 5%; Arquitectura 5%; Movimientos Sociales 14%; Geografía 7% y Arqueología 4%.

En relación con los cuestionarios en línea se obtuvo los siguientes datos: Artes 10%; Transparencia y rendición de cuentas 6%; Historia 80%; Religión 23%; Ciencia y Tecnología 10%; Comercio 15%; Agricultura 10%; Transporte 3%; Salud 19%; Educación 29%; Derecho 33%; Genealogía 4%; Economía 24%; Estudios de Genero 4%; Estudios Étnicos 2%; Arquitectura 3%; Movimientos Sociales 2%; Geografía 4% ;Arqueología 3%; Costumbres y Tradiciones 7%; Gobernabilidad 1%; Literatura 2%; Relaciones Internacionales 3% y Migración 1%.

Como es posible percatarse, en los cuestionarios presenciales los usuarios tuvieron mayor selección de temas, pero menos aparición de temas de interés en comparación de los cuestionarios en línea, que como se menciona, hay una selección menor de tópicos, pero hay una mayor diversidad.

Como se muestra en la tabla, se ordenaron los temas de mayor a menor preferencia, y como es posible señalar estos temas son múltiples, y demuestra que los usuarios buscan tópicos variados, por lo que los intereses son diversos.

La aparición de más tópicos en los cuestionarios es línea es esperada debido a que se obtuvo un mayor alcance en los usuarios, no obstante, es de puntualizar que hay predominio del tema de historia en ambos cuestionarios.

### 3.5 Comportamiento Informativo de los usuarios del Archivo General de la Nación

Con anterioridad ha usado un archivo

*Tabla 19 Uso anterior de otro archivo*

<b>Ha usado un archivo con anterioridad</b>	<b>Cuestionarios Presenciales</b>	<b>Cuestionarios en línea</b>	<b>Usuarios</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Sí</b>	125	276	401	73%
<b>No</b>	43	105	207	27%
<b>Total</b>	168	381	549	100%

Como se muestra en la tabla, no hay una variación notable entre los cuestionarios respondidos de manera presencial y en línea, por lo que su variación es mínima y no repercute en el total. Es posible señalar que en los cuestionarios presenciales el 74% respondió que sí ha usado un archivo y el 26% restante no ha usado un archivo. En cuanto a los usuarios en línea respondieron con 72% que sí había hecho uso de otros archivos y el 28% señaló que no había hecho uso de un archivo anteriormente.

Más de la mitad de los usuarios que acuden al AGN han acudido a otro archivo con una representación de 73% y solo un 27% no han acudido a otro archivo. Por lo tanto, es una población que en su mayoría ha usado otros archivos a parte del AGN, por lo que además tienen conocimiento sobre el tipo de información resguardada en los archivos, asimismo de tienen un acercamiento a los servicios que pueden prestar los archivos.

Primera opción para obtener información

*Tabla 20 Fue el AGN la primera opción para obtener información*

<b>Fue el AGN su primera opción para obtener información</b>	<b>Cuestionarios Presenciales</b>	<b>Cuestionarios En Línea</b>	<b>Usuarios</b>	<b>Porcentaje</b>
--	-----------------------------------	-------------------------------	-----------------	-------------------

<b>Sí</b>	132	279	411	75%
<b>No</b>	36	102	138	25%
<b>Total</b>	168	381	549	100%

Referente a si es la primera opción de los usuarios para encontrar la información que necesitan, se tiene dos variantes en los cuestionarios, empezando con aquellos que respondieron de manera presencial consideraron al AGN como su primera opción con un 79% y el 21% restante respondió que no fue su primera opción. Mientras que los que respondieron en línea corresponde a un 73% consideraron al AGN como su primera opción y el 27% restante respondió que no había sido su primera opción para obtener información, aunque mínima la diferencia ya es notable en la gráfica.

Los usuarios que acuden al AGN, más de la mitad con un 75% consideraron al archivo como su primera opción para obtener, mientras que el 25% no lo consideró como su primera opción para adquirir información. En consecuencia, se podrá mencionar que los usuarios que consideraron al AGN como su primera opción tienen conocimiento sobre el tipo de información que posee la institución. En otro sentido, se tiene a aquellos que no lo consideraron como su primera opción y que pudieron llegar al AGN de diversas formas, como por ejemplo: al recibir una referencia de alguna fuente de información, institución o persona, o posiblemente al investigar sobre las colecciones.

#### Servicios utilizados

*Tabla 21 Servicios que ha utilizado el usuario*

<b>Servicios que ha utilizado</b>	<b>Cuestionarios Presenciales</b>	<b>Cuestionarios en línea</b>	<b>Usuarios</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Servicios de Referencia</b>	154	359	513	93%
<b>Certificación y transcripción paleográficas</b>	5	17	22	4%
<b>Copias certificadas</b>	3	39	42	8%

<b>Dictamen de autenticidad</b>	0	2	2	1%
<b>Asesorías</b>	42	102	181	33%
<b>Reproducción de documentos</b>	138	324	462	84%
<b>Visitas Guiadas</b>	42	79	121	22%
<b>Biblioteca-Hemeroteca “Ignacio Cubas”</b>	131	302	433	79%

Para la pregunta relacionada sobre el uso de los servicios, los usuarios podían seleccionar más de una opción, conforme a los cuestionarios presenciales indica que el servicio de referencia es usado por el 92%; transcripción y paleografía 3%; copias certificadas 2%; dictamen de autenticidad 0%; asesorías 26%; reproducción de documentos 82%; visitas guiadas 25% y por último la Biblioteca-Hemeroteca “Ignacio Cubas” con 78%.

En cuanto a los cuestionarios en línea se obtuvo los siguientes valores: el servicio de referencia es usado por el 94%; transcripción y paleografía 4%; copias certificadas 10%; dictamen de autenticidad 1%; asesorías 27%; reproducción de documentos 85%; visitas guiadas 21% y por último la Biblioteca-Hemeroteca “Ignacio Cubas” con 78%.

En relación con la pregunta de los servicios que había usado, podían seleccionar más de un servicios de lo cual se obtuvo que el mayor servicio del cual se hace uso es el servicios de referencia con un 93%; le sigue la reproducción de documentos 84%; el uso de la biblioteca también es un servicio fuertemente recurrido con un 79%; las asesorías corresponden con un 33%; las visitas guiadas también con 22%; la certificación de copias representa un 8%; en penúltimo lugar las transcripciones paleográficas y por ultimo encontramos los dictámenes de autenticidad con una representación mínima de 1%.

Los servicios que brinda el AGN son esenciales para los usuarios y son la cara principal de la institución, además de ser los conectores entre la información y los usuarios, si bien, se tiene que el servicio de referencia es el más utilizado, se debe de tener en cuenta

que para la ubicación de los materiales y la consulta de estos, es necesario acudir a este servicio, aunado a que este servicio también ayuda a los usuarios a orientar sus búsquedas.

La reproducción de documentos es un servicio clave para el AGN, debido a que por la naturaleza de los documentos estos no pueden estar en préstamo o para investigación fuera del AGN, así que toda consulta se hace de manera local. Por lo que, la opción de reproducir el documento tanto de manera impresa como digital es tan solicitada por los usuarios y es visible su uso del 84%.

La biblioteca juega un punto importante en los servicios del AGN, debido a que no es posible desvincular la Biblioteca-Hemeroteca “Ignacio Cubas” con el AGN. De tal forma, la existencia de la biblioteca complementa perfectamente tanto a las colecciones y servicios del AGN, pues los servicios propios de la biblioteca también son atractivos para los usuarios, es por eso que su uso es elevado con el 79%.

Las asesorías en el sentido de servicios, son usadas por los usuarios para recibir orientación por parte del personal, principalmente se enfocan en relación con el proceso documental de información archivística.

Las visitas guiadas también son atractivas para los usuarios, y bien es posible resaltarlo por su uso del 22%, ya que por medio de este servicio los usuarios pueden tener un acercamiento a las colecciones o a la institución, debido al valor histórico que tiene todo el inmueble.

Las copias certificadas representan un 8%, ya que por medio de este servicio tendrán copias fieles a la original con valor legal.

El uso de las transcripciones paleográficas con un uso de 4%, es un servicio especializado en el que principalmente que recurre en el uso de manuscritos o documentos que sean poco legibles, ya sea por su forma escrita o por su estado.

En los dos casos de copias certificadas y de las copias certificadas con transcripción paleográfica, se debe de tener en cuenta que son copias fieles a la original, con una rubrica o sello institucional que garantiza la validez del documento.

El servicio que tienen menos uso es el de dictamen de autenticidad, con apenas 1%, principalmente es porque los usuarios que pueden usarlo deben de tener documentos con características únicas, por ejemplo, que sean documentos entre el siglo XVI y XVIII. Este servicio puede ser usado hasta poder entidades gubernamentales, así como por personas que necesiten validar legalmente un documento, es por eso que el porcentaje de uso de este servicio es bajo.

Como se observa en mayor o menor medida los usuarios aprovechan los servicios que brinda el AGN, y conforme a las características del archivo así como de los documentos este tendrá que desarrollar servicios especializados que puedan satisfacer las peticiones de los usuarios.

Otro punto a señalar, es que la mitad de los servicios son gratuitos (servicio de referencia, asesorías, visitas guiadas y la biblioteca) mientras que la mitad restante genera en los usuarios un costo (copias certificadas, copias certificadas y transcripción paleográfica, reproducción de documentos y dictamen de autenticidad). Debe de tenerse en cuenta que dentro de los servicios que generan costos encontramos que la reproducción de documentos es la más utilizada y que al ser una copia fotostática es mayormente usada y es menos costosa, mientras que las copias certificadas y los dictámenes de documentos son procesos más elaborados, por lo tanto tienden a ser más costos, cuestión que podría afectar en su uso.

Visitas al AGN

*Tabla 22 Asiduidad en el AGN*

<b>Cantidad de veces que acude al archivo</b>	<b>Cuestionarios Presenciales</b>	<b>Cuestionarios En Línea</b>	<b>Total</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Única vez</b>	68	138	206	38%
<b>1-2 veces al año</b>	49	92	141	26%
<b>1-2 veces al mes</b>	28	94	122	22%
<b>1-2 veces semana</b>	21	51	72	13%
<b>Más de 3 veces a la semana</b>	2	6	8	1%

<b>Total</b>	168	381	549	100%
--------------	-----	-----	-----	------

En consideración a la tabla anterior, es posible encontrar una fluctuación de los valores relacionadas con las visitas que se realizan al AGN entre las encuestas presenciales como en línea. Conforme a los usuarios que respondieron presencialmente señalaron que: el 40% solo realizó una única visita; el 29% visita de 1-2 veces al año; el 17% de 1-2 veces al mes; el 13% de 1-2 veces a la semana y con solo 1% visita más de 3 veces a la semana.

De acuerdo a los cuestionarios en línea se obtuvo que: el 36% solo realizó una única visita; el 24% visita de 1-2 veces al año; el 25% de 1-2 veces al mes; el 13% de 1-2 veces a la semana y respectivamente el 2% visita más de 3 veces a la semana.

Como se muestra anteriormente hay grandes fluctuaciones entre los valores, siendo que los únicos que se mantiene estables son las visitas de 1-2 veces a la semana y las visitas de más de 3 veces a semana.

Correspondiente a todos los cuestionarios se obtuvo que el 38% solo realizó una única visita; el 26% visita de 1-2 veces al año; el 22% de 1-2 veces al mes; el 13% de 1-2 veces a la semana y respectivamente el 1% visita más de 3 veces a la semana.

En la asistencia de los usuarios al AGN, predomina una única visita. No obstante, es posible señalar que hay una población de usuarios asiduos, principalmente son estos tres grupos que visitan de 1-2 veces al mes, 1-2 veces por semana y más de 3 veces por semana sumando entre estas tres variables un total de 36%, por ende, es posible señalar que hay un parte de la población que tiende a regresar al AGN.

#### Tiempo de permanencia

*Tabla 23 Tiempo aproximado de permanencia*

<b>Tiempo aproximado que permanece en el AGN</b>	<b>Cuestionarios Presenciales</b>	<b>Cuestionarios En Línea</b>	<b>Usuarios</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Menos de 1 hora</b>	12	47	59	11%

<b>1-2 horas</b>	125	242	367	67%
<b>3-4 horas</b>	24	44	68	12%
<b>5-6 horas</b>	5	39	44	8%
<b>Más de 6 horas</b>	2	9	11	2%
<b>Total</b>	168	381	549	100%

Correspondiente al tiempo de permanencia de los usuarios los cuestionarios presenciales arrojaron que: el 7% dura menos de una hora; el 74% de 1-2 horas; el 14% de 3-4 horas; el 3% de 5-6 horas y por último solo el 1% más de 6 horas.

Con respecto a los cuestionarios en línea señalaron que: el 12% permanece menos de 1 hora; el 64% de 1-2 horas; el 12% de 3-4 horas; el 10% de 5-6 horas y el 2% permanece más de 6 horas.

En cuanto a ambos cuestionarios, se indica que más de la mitad de la población de usuarios señaló que su tiempo aproximado ronda de 1 a 2 horas con 67%; le sigue de 3-4 horas con 12%; el 11% señaló que su estancia dura aproximadamente menos de 1 hora; el 8% señaló un aproximado de 5 a 6 horas y solo un 2% indicó su estancia mayor a 6 horas.

Por lo tanto, hay una estancia de duración predominante en la estancia de aproximadamente de 1-2 horas. No obstante, es posible que, aunque predomine lo anteriormente mencionado, se puede ubicar usuarios que rebasan estos parámetros, de tal modo las visitas al AGN tienden a ser estancias con duraciones de tiempo moderadas, tendiendo a ser jornadas prolongadas.

Dentro de estos períodos de estancia que señalaron los usuarios se debe de tomar en cuenta que hay factores que influyen en el tiempo de estancia, por ejemplo, la afluencia en el AGN, los tiempos de búsqueda por parte de los usuarios o la respuesta por parte del personal.

#### Habilidades necesarias para la búsqueda

*Tabla 24 Habilidades necesaria para realizar búsquedas en el AGN*

<b>Consideración de habilidades</b>	<b>Cuestionarios Presenciales</b>	<b>Cuestionarios En Línea</b>	<b>Usuarios</b>	<b>Porcentajes</b>
-------------------------------------	-----------------------------------	-------------------------------	-----------------	--------------------

<b>necesarias para búsqueda de información en el AGN</b>				
<b>Sí</b>	101	237	338	62%
<b>No</b>	67	144	211	38%
<b>Total</b>	168	381	549	100%

En la pregunta relacionada con las habilidades necesarias para realizar una búsqueda en el AGN, los cuestionarios presenciales arrojaron que el 60% considera tener las habilidades necesarias de búsqueda y el 40% restante señala que carece de las habilidades de búsqueda.

Referente a los cuestionarios en línea, es posible señalar que el 62% considera que cuenta con las habilidades para realizar búsquedas en el AGN, y el 38% señaló no contar con las habilidades necesarias para realizar búsquedas.

Los usuarios señalan que tienen las habilidades necesarias para realizar búsqueda correspondiente a un 62% y con un porcentaje de 38% señalan que no cuentan con las habilidades necesarias para realizar búsquedas.

Por lo tanto, se tendrá que más de la mitad de usuarios consideran tener las habilidades necesarias para realizar búsquedas, por lo que se consideran alfabetizados para realizar búsquedas en el AGN, sin embargo, aún queda una buena parte de la población no cuenta con las habilidades necesarias en la búsqueda, factor que puede influir en los resultados de las búsquedas de información que realizan.

Tiempo aproximado en búsquedas

*Tabla 25 Tiempo aproximado en realizar búsquedas*

<b>Tiempo aproximado de búsqueda de información</b>	<b>Cuestionarios Presenciales</b>	<b>Cuestionarios En Línea</b>	<b>Usuarios</b>	<b>Porcentaje</b>

<b>Menos de 30 minutos</b>	133	286	419	76%
<b>1 hora</b>	32	67	99	18%
<b>2 horas o más</b>	3	28	31	6%
<b>Total</b>	168	381	549	100%

Conforme a la tabla anterior se obtuvo por parte del cuestionario presenciales que: el 79% realiza en un periodo menor aproximadamente de 30 minutos; el 19% con una duración aproximada de 1 hora y por el último con 2% aproximadamente 2 horas.

Correspondiente a los cuestionarios en línea se obtuvo que: el 75% realiza sus búsquedas en un periodo aproximado de menos de 30 minutos; el 18% un aproximado de 1 hora y el 7% con un aproximado de 2 horas.

Referente al tiempo invertido en hacer una búsqueda los usuarios señalan que le lleva un tiempo menor a 30 minutos con 76%; el 18% señala que les toma aproximadamente 1 hora y el 6% les toma más de 2 horas.

Se puede mencionar que las búsquedas realizadas por los usuarios son atendidas en un periodo de tiempo corto, por lo que la mayoría de la población efectúa la acción en un tiempo aproximando menor a 30 minutos.

Conocimiento del documento que necesita el usuario

*Tabla 26 Conocimiento sobre los materiales/documentos*

<b>Conocimiento sobre el documento/material que necesita</b>	<b>Cuestionarios presenciales</b>	<b>Cuestionarios en línea</b>	<b>Usuarios</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Sí</b>	103	276	379	69%
<b>No</b>	65	105	170	31%
<b>Total</b>	168	381	549	100%

A lo concerniente al conocimiento que tienen los usuarios por los materiales o documentos que tienen la información que requieren, los cuestionarios presenciales arrojan que el 61% considera tener el conocimiento de los documentos en donde puede encontrar información y el 39% considera no conocer los documentos en donde puede obtener información.

De acuerdo a los cuestionarios en línea se obtuvo que el 72% considera conocer los documentos en donde puede encontrar la información y el 28% señaló que no considera conocer los documentos en los cuales puede ubicar su información. Se observa que los niveles entre los cuestionarios presentados muestran que sus relaciones son demasiado volubles entre la respuesta de los usuarios.

Con respecto a la sumatorio de los cuestionarios, indicaron los usuarios que el 69% sabe que fuentes de información contienen la información que necesitan y tan solo el 31% indicó desconocer en que fuentes de información pueden encontrar la información que necesitan.

Es posible considerar que de acuerdo a la interrogante planteada referente al conocimiento de los documentos que los usuarios necesitan, aquellos usuarios que respondieron que conocían los documentos donde ubicar la información, pueden omitir otras fuentes de información que les pueden ser de utilidad, por lo que su búsqueda pueda estar influenciada por un supuesto referente que tienen, dado lo anterior es posible obtener búsquedas escuetas y por ende recuperación de fuentes de información intrascendentes.

En cuanto a aquellos que respondieron no tener el conocimiento sobre los documentos en donde pudieran encontrar información, habiendo diversos factores que podría influir en la búsqueda y recuperación de la información, principalmente en la selección de los documentos, debido a que se les pudieran presentar una variedad inmensa en la recuperación de la información que solicitan.

Apoyo en búsquedas

*Tabla 27 Uso de apoyos durante las búsquedas*

<b>Apoyo en las búsquedas</b>	<b>Cuestionarios Presenciales</b>	<b>Cuestionarios En Línea</b>	<b>Usuarios</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Guía General de Fondos del Archivo General de la Nación</b>	59	141	200	36%
<b>Servicio de Referencia</b>	73	175	248	45%
<b>Página de Internet del Archivo General de la Nación</b>	12	19	31	6%
<b>Profesores</b>	3	8	11	2%
<b>Inventarios</b>	14	29	43	8%
<b>Familiares o Amigos</b>	0	0	0	0%
<b>Catálogos</b>	7	9	16	3%
<b>Total</b>	168	381	549	100%

En relación a las búsquedas, los usuarios se apoyan de diversas herramientas, para poder localizar la información. En el caso de los cuestionarios presenciales, señalan que el uso de la Guía General de Fondos del Archivo General de la Nación tiene una preferencia del 35%; el servicio de referencia con 43%; la página de internet del Archivo General de la Nación con 7%; profesores con 2%; inventarios 8%; familiares o amigos con 0% y catálogos con 4%.

Por otro lado los, cuestionarios en línea indican que se apoyan de la Guía General de Fondos del Archivo General de la Nación con 37%; el Servicio de referencia con 46%; la

Página de internet del Archivo General de la Nación con 5%; acudir con Profesores con 2%; Inventarios 8%; Familiares y amigos con 0% y los catálogos con 2%.

Es posible determinar que los valores que conforman los cuestionarios presentan pocas variables, los datos se muestran congruentes y constantes, por lo que se mantienen consistentes los valores totales.

En relación sobre las herramientas en la cuales se apoyan los usuarios para realizar sus búsquedas, se obtuvo que el que el servicio de referencia del AGN es el apoyo con más uso con el 44%, le siguen aquellas herramientas de control y descripción, como lo son la Guía General de Fondos del Archivo General de la Nación con 36%; y los inventarios con 8%, los cuales pueden provenir de otras instituciones; le sigue el uso de la página de internet del AGN con un 6%; después se encuentra otra herramienta de control como los son los catálogos con 3%; en penúltimo lugar es posible encontrar como apoyo en la búsqueda a los profesores con un 2% y sin representación alguna el acudir con familiares o amigos.

Como se menciona anteriormente el servicio de referencia es una de las principales caras del AGN, si bien este servicio conecta a las colecciones con los usuarios, también es de apoyo para las búsquedas, bien es señalado con el 45% de los usuarios que se auxilian de este servicio para la búsqueda información.

El uso prioritario de la herramienta que pone el AGN a disposición de los usuarios, que en su caso es la Guía General de Fondos del Archivo General de la Nación que esta disponible tanto de forma digital como en formato físico, siendo este un instrumento en el que se detallan los fondos y los documentos que tienen cada una de las colecciones, por lo que su uso es del 36%, debido a que es principalmente la única herramienta con la que se cuenta para una búsqueda en el archivo.

El uso de inventarios, tanto de aquellos que pone a disposición el AGN, como aquellas instituciones que hacen transferencias, son de valor para los usuarios para apoyar sus búsquedas es por eso que el 8% de la población hace uso de estos.

La página de internet del AGN, es de ayuda para lo usuarios, principalmente para las revisar las transferencias recientes que recibe la institución y que no pueden ser encontradas en la guía general.

El AGN solo cuenta con el catálogo de la Biblioteca-Hemeroteca de “Ignacio Cubas”, y que solo esta disponible de manera presencial. No obstante, es posible que los usuarios también hagan uso de otros catálogos de otras instituciones que refieran a las colecciones que contiene el AGN, es por eso que su uso es bajo con apenas el 3%.

En cuanto al consultar a otras personas para apoyarse en las búsquedas, es posible señalar que los profesores sean un punto de referencia para otros usuarios, esto podría deberse a las experiencias previas que tuvieron con la institución y que pueden transmitir a sus alumnos.

En caso de no encontrar información en el AGN

*Tabla 28 Opciones al no encontrar información en el AGN*

<b>En caso de no encontrar información en el AGN en donde acude</b>	<b>Cuestionarios Presenciales</b>	<b>Cuestionarios En Línea</b>	<b>Usuarios</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>En internet</b>	112	265	377	69%
<b>Otros archivos</b>	32	59	91	17%
<b>Con archivistas</b>	12	27	39	7%
<b>Bibliotecas</b>	9	23	32	6%
<b>Personas que puedan orientar su búsqueda</b>	3	7	10	2%
<b>Total</b>	168	381	549	100%

En relación a las acciones que toma el usuario al no encontrar información en el AGN, es posible apuntar que los cuestionarios presenciales presentan que el 67% recurre al internet;

el 19% recurre a otros archivos; el 7% recurre con archivistas; el 5% recurre a bibliotecas y por último el 2% recurre a personas que puedan orientar su búsqueda.

Acerca de los cuestionarios respondidos en línea se presentan que el 70% acude al uso de internet; el 15% a otros archivos; el 7% recurre a archivistas; el 6% a bibliotecas o centros de información y por último con 2% recurren a personas que puedan orientar su búsqueda. Los valores entre los dos cuestionarios muestran una escasa variación por lo que los datos representados son similares.

En caso de que los usuarios no puedan obtener la información se alude que el 69% recurre al uso de internet para buscar información; el 17% acude a otros archivos; con el 7% recurren a un archivista; el uso de bibliotecas ocupa el 6% y la orientación por parte de otras personas con un 2%.

El uso del internet predomina en los usuarios que no pudieron encontrar la información que solicitaron en el AGN, por lo que el internet se vuelve la principal herramienta de apoyo para los usuarios en el transcurso de la búsqueda de información.

Debido de que la información que resguarda el AGN es en buena parte archivística, es posible que el usuario tenga más probabilidad de encontrar la información que requiera en otros archivos.

Los archivistas son un pilar de apoyo para los usuarios, pues como se observa, los que recurren a ellos consideran que por su profesión son referentes para poder localizar la información que necesitan.

Las bibliotecas, si bien no resguardan información similar al del AGN, siguen siendo entidades de referencia para localizar información, no obstante aunque estos no son de tintes archivísticos, es posible que sean de utilidad puesto que pueden servir como información complementaria.

Si bien el recurrir a otras personas es empleado por una pequeña parte de los usuarios, sigue siendo el solicitar ayuda de aquellas personas que no cuentan con una formación

archivística, pero que por su experiencia en la búsqueda de información pueden orientar a usuarios.

Acción que se toma al no encontrar información

*Tabla 29 Acción al no encontrar información*

<b>Acción que se toma al no encontrar información</b>	<b>Cuestionarios Presenciales</b>	<b>Cuestionarios En Línea</b>	<b>Usuarios</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Abandona su búsqueda</b>	11	23	34	6%
<b>Busca información relacionada o similar a la que buscaba principalmente</b>	115	291	406	74%
<b>Acude con especialistas</b>	42	67	109	20%
<b>Total</b>	168	381	549	100%

En el posible caso de no encontrar la información que necesita, se les preguntó a los usuarios que acción toman. Conforme a los cuestionarios aplicados de manera presencial, se muestra lo siguiente: el 7% abandona su búsqueda; el 68% busca información relacionada o similar y el 25% acude con especialistas.

Respectivamente los cuestionarios en línea presentaron que: el 6% abandona su búsqueda; el 76 busca información relacionada o similar y con 18% acuden con especialistas.

Las acciones que toman los usuarios cuando no encuentran la información muestra diferencias mínimas pero notables, principalmente en la acción de buscar información relacionada o similar a la principal, señalando que los usuarios que contestaron en línea tienden a realizar más esta acción, con una diferencia de 8%. En torno a los que acuden a

especialista, es posible señalar que los usuarios presenciales, llevan a cabo con mayor frecuencia esta acción, con un 7% mayor que los usuarios que respondieron en línea.

En relación con el total de usuarios conforme a la acción que toman al encontrar la información que necesitaban, señalaron que buscaban información relacionada o similar con la principal con un 74%; acudir con especialistas en el tema corresponde un 20% y por último el abandonar la búsqueda ocupa un 6%.

Los usuarios buscan información relacionada, que pueda servir para poder llegar a lo que necesitan o por lo menos aproximarse a aquella información que no pudieron encontrar, por lo que la búsqueda por información relativa o similar ocupa el primer lugar.

El recurrir con especialistas es una opción fiable principalmente por los conocimientos que puedan aportarles a los usuarios. En las tablas del apoyo en búsqueda y de en caso de no encontrar información en el AGN, se muestran que los usuarios buscan el apoyo de personas, que en mucho de los casos son especialistas, tanto en búsqueda de información archivísticas, como especialistas en alguna rama del conocimiento, queda claro que los usuarios actúan para poder obtener una respuesta a lo que buscan.

Conforme a aquellos usuarios que abandonan su búsqueda, pueden señalarse que es un porcentaje bajo, sin embargo, debe de tenerse en consideración a esta población, principalmente indagar las razones que contribuyeron a que tomaran esta opción. Dentro de los factores que pueden contemplar para que los usuarios tomaran esta decisión esta los factores cognoscitivos propios de los usuarios, factores administrativos, factores tecnológicos, factores económicos, entre otros.

#### Criterios para la búsqueda

*Tabla 30 Criterios para realizar búsquedas*

<b>Criterios para a búsqueda de información</b>	<b>Cuestionarios Presenciales</b>	<b>Cuestionarios En Línea</b>	<b>Usuarios</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Por palabra(s) o frase</b>	51	73	124	23%
<b>Por tema</b>	66	138	204	37%

<b>Nombre de persona</b>	24	67	91	17%
<b>Nombre de institución/organización</b>	15	73	88	16%
<b>Por nombre geográfico</b>	10	27	26	5%
<b>Por fecha</b>	2	3	16	3%
<b>Total</b>	168	381	549	100%

Los criterios de búsquedas en la tabla anterior muestran que se encuentran dos variables con respecto al criterio de búsqueda de los usuarios que respondieron el cuestionario presencialmente y en línea. La primera variable es el criterio de búsqueda por palabra, en la cual los usuarios presenciales mostraron una mayor influencia que los usuarios que respondieron en línea, en las búsquedas por palabra o frase. La otra variable identificada es el criterio de búsqueda por nombre de institución/organización, usado con mayor frecuencia en los usuarios que consternaron en línea.

Para los criterios de búsqueda que utilizan los usuarios corresponde a un uso mayor por medio del tema con un 37%; le sigue una búsqueda por palabras (s) o frase con 23%; la búsqueda por el nombre de una persona ocupa el 17%; en relación con el nombre de la institución/organización tienen un total de 16%; la búsqueda por el nombre geográfico ocupa el 7 % y en el último lugar con un 1% la búsqueda por una fecha en específica.

Ahora bien, es posible analizar que los usuarios tienden a buscar de manera específica, por lo que sus búsquedas tienden a ser orientadas a particularidades, como se muestra en el uso de temas, palabras, nombre de personas e instituciones. Por otro lado, se tiene la fecha como criterio de búsqueda menor ya que puede ser el más general, teniendo en cuenta que la búsqueda por fecha tienen a ser amplia, a menos que se delimite a fechas exactas.

Fuentes de información

*Tabla 31 Fuentes de información que hacen uso los usuarios*

<b>Fuentes de información</b>	<b>Cuestionarios Presenciales</b>	<b>Cuestionarios En Línea</b>	<b>Usuarios</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Libros</b>	54	107	161	29%

<b>Manuscritos</b>	76	141	217	40%
<b>Revistas</b>	19	78	97	18%
<b>Gacetas</b>	63	111	174	32%
<b>Expedientes</b>	142	349	491	89%
<b>Periódicos</b>	63	159	222	40%
<b>Fotografías</b>	25	41	66	12%
<b>Microfilm</b>	41	76	117	21%
<b>Videos</b>	6	14	20	4%
<b>Ilustraciones</b>	9	16	25	5%
<b>Mapas (cartográfico)</b>	31	53	84	15%
<b>Correos electrónicos (otros)</b>	4	23	27	5%

De acuerdo a la tabala anterior los cuestionarios presenciales señalaron que; el 35% de los usuarios han hecho uso de libros; el 45% han usado manuscritos; el 11% revistas; el 38% han usado gacetas; los expedientes son los más frecuentados con 85%; los periódicos con 38%; las fotografías con 15%; los microfilms 24%; el uso de videos con 4%; las ilustraciones con 5%; mapas con 18% y por último los correos electrónicos con un 2%.

En relación con los cuestionarios en línea surgieron los siguientes datos: el uso de libros con 28%; los manuscritos con 37%; el uso de revistas con 20%; las gacetas con 29%; el uso de expedientes con 92%; los periódicos con 42%; las fotografías con 11%; los microfilms con 20%; video con 4%; ilustraciones con 4%; mapas con 14% y por último los correos electrónicos con un 6%.

Como es posible observar, en las fuentes de información que han usado o encontrado la información que necesitan son diversas, no obstante, en fuentes como manuscritos, gacetas y revistas es posible encontrar una diferencia de más del 5%. En el primer caso, los manuscritos fueron señalados por parte de los usuarios que contestaron presencialmente que un 45% había hecho uso de estos, mientras que los usuarios que respondieron en línea solo

señalaron que el 37% había hecho uso de los manuscritos. En el segundo caso, es posible encontrar a las gacetas, las cuales fueron señaladas por los usuarios presenciales con un uso del 38%, por otro lado, los usuarios que respondieron en línea indicaron un menor uso con el 29%. Por último, se tiene a las revistas, la diferencia es de un 9%, en la cual señalaron los usuarios que contestaron presencialmente que habían hecho uso de estas con 11%, y conforme a los usuarios que respondieron en línea se encontró un mayor uso de las revistas con un 20%. Por lo anterior, los valores muestran gran dispersión entre los dos cuestionarios aplicados, estos mismos valores han enriquecido las respuestas de los usuarios.

Para la pregunta sobre que fuentes de información que usan en el AGN, se mencionaron las principales fuentes que pueden ser encontradas en las colecciones. Además, en esta pregunta podían seleccionar más de un tipo de fuente.

La fuente de información más utilizada son los expedientes el 89% de los usuarios los consultan; los manuscritos son también fuentes frecuentemente utilizadas representando un 40%; igualmente, en este rango se encuentran los periódicos con 40%; las gacetas tienen son frecuentemente usadas con 32%; los libros son usados a pesar de las características propias de los archivos con un 29%; los microfilm siguen siendo utilizados con 21%; las revistas corresponden un 18%; los mapas o cualquier material cartográfico también son usado con el 15%; las ilustraciones tienen un representación mínima con el 5%; en la opción de otros, los usuarios nombraron los correos electrónicos lo que corresponde a un 5% y en último lugar se encuentran los videos con solo el 4%.

Gracias a la gran variedad de fuentes de información que resguarda el AGN, se observa que, aunque predomina el uso de expedientes o archivos como coloquialmente se le conocen, también es posible que el usuario haga uso de otras fuentes que le pueden ayudar para la obtención de información, la variedad de fuentes de información hace que aumente la probabilidad de que encuentren la información que necesitan en diferentes fuentes. Del mismo modo, es posible mencionar que los expedientes son las fuentes de información más utilizada, debido a que son los documentos que esencialmente son resguardados por el AGN, pese a lo anterior, puede que la información que el usuario busca no se encuentre en

expediente. Por lo que, las otras fuentes de información que conforman las colecciones cobran importancia.

El uso de manuscritos, tiene una tendencia alta, debido a las características de algunos documentos principalmente aquellos relacionada con los siglos XVI al XVIII, donde la producción estos documentos manuscritos abundaba por la falta de tecnología para reproducir los documentos de manera mecánica.

Aquellos materiales como las revistas, gacetas, libros y periódicos que en su mayoría es posible encontrarlos en la Biblioteca-Hemeroteca Ignacio Cubas, y que tan solo unos pocos son posible encontrarlos en algunas de las nueve colecciones del AGN, se muestra que su uso es relevante, por lo que los usuarios los considerarán como fuentes de información donde encontrar información.

El uso del microfilm con el 21% , que a pesar de ser una fuente de información superada por la tecnología, aún sigue siendo utilizada por los usuarios, primordialmente las diversidades de composiciones archivísticas que están microfilmadas.

Los mapas y fuentes de información con referencia cartográfica, el uso de estas fuentes de información está referida a las condiciones geográficas de determinados lugares, sin embargo, también contienen información relacionada con aspectos sociales y económicas y políticos, por lo que cobran una mayor importancia, a causa de la información variada que contienen.

Respecto a los recursos de información que no son textuales como lo son las fotografías e ilustraciones, debe de considerarse que sus particularidades y los datos contenidos en estos recursos son de utilidad para la obtención de información, aunque no esta representada por caracteres, ya que son representaciones fidedignas como lo es la fotografía o una representación conceptual como lo pueden ser las ilustraciones, por lo que son considerados como fuentes de información documental para los usuarios

En relación con los videos, que son la combinación de audio con una imagen en movimiento, el AGN resguarda una colección que es relativamente mínima y con temáticas uniformes, pero que son atractivas para el usuario, por el valor de los contenidos.

Otro punto a retomar es la aparición de los correos electrónicos, que los usuarios los consideran como recursos de información de los cuales obtienen información, por lo que este tipo de recursos digitales también son objetos de uso para los usuarios.

Formato de preferencia

*Tabla 32 Formatos de preferencia*

<b>Formato de Preferencia</b>	<b>Cuestionarios Presenciales</b>	<b>Cuestionarios En Línea</b>	<b>Usuarios</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Impreso</b>	145	304	449	82%
<b>Digital</b>	18	48	66	12%
<b>Audiovisuales</b>	0	2	2	1%
<b>Sonoros</b>	1	4	5	1%
<b>Gráficos</b>	4	23	27	5%
<b>Total</b>	168	381	549	100%

Los resultados que arrojaron los cuestionarios de acuerdo a la pregunta relacionada sobre la preferencia de formato para la consulta de la información, de los cuestionarios presenciales se obtuvo que el 86% prefieren el formato impreso; el 11% el formato digital; sin ninguna representación los formatos audiovisuales; los formatos sonoros únicamente con el 1% y los formatos gráficos solo con el 4%.

Mientras tanto, en los cuestionarios en línea indican que: el 80% prefieren los formatos impresos; el 13% los formatos digitales; el 1% los formatos audiovisuales; igualmente el 1% los formatos sonoros y con 6% los formatos gráficos.

Como se observa la diferencia más notoria es en los formatos impresos, ya que hay una mayor predilección de este formato en los cuestionarios presenciales con un 6% más que en los cuestionarios en línea, aun teniendo la diferencia anterior los demás valores se mantienen similares.

Los usuarios prefieren que los materiales estén de forma impresa siendo el 82%; le siguen los digitales con 5%; los formatos gráficos con un 5% y con el mismo porcentaje se encuentra los audiovisuales y sonoros.

Como es posible analizar, los usuarios tienen una predilección en los formatos impresos con el 82%, principalmente por que la institución en su mayoría resguarda archivos de esta naturaleza, pese a lo anterior, también debe de considerarse que la producción de documentos digitales está en aumento, y que la producción de documentos impresos cada vez es menor. No obstante, debe de contemplarse la historia y repercusión que han tenido a lo largo del desarrollo de la nación los impresos. Siendo el formato impreso el predilecto hasta finales del siglo XX.

El aumento de información que se reproduce de manera digital tiene una repercusión para que los usuarios tenga una predilección por este formato, aunado a lo anterior, debe de tenerse en cuenta, que dentro de las actividades que se realizan en el AGN, esta la preservación de información, debido a la delicadeza de los archivos antiguos y para su conservación física se recurren a procesos que aseguren la integridad de la información y del objeto, por lo que la opción de la digitalización por parte del AGN es una apuesta para asegurar la integridad de los documentos así como el acceso a estos, por lo que también es un factor a considerar en la preferencia de este formato. Sumado a lo anterior debe de considerarse las comodidades que traen consigo el ambiente digital para los usuarios, como la consulta de archivos sin necesidad de ir presencialmente al archivo, así como la disponibilidad de horario que representa este tipo de formato.

En relación con los formatos que tienen menor preferencia como lo son los audiovisuales, sonoros y gráficos, tiene que relacionarse con que estos formatos no se encuentran en todas las colecciones, por lo que constituyen una mínima parte de la colección del todo AGN, así que la mínima preferencia del uso de estos formatos esta relacionada con la cantidad de estos. Aunque la presencia de estos formatos es menor es posible señalar que los usuarios los usan y algunos pocos tienen una inclinación por estos.

## Conclusiones

El Archivo General de la Nación es una entidad rectora en el desarrollo de pautas de organización documental, conservación, preservación y difusión de la memoria nacional, todo lo anterior debe de estar orientado para que el usuario pueda aprovecharlo de una manera eficaz. A pesar de que el usuario debe de ser el punto central de las unidades de información, es posible ratificar que para el AGN, la comunidad que dispone de todo lo que ofrece, tiene un grado de interacción mímica como es posible observar en las estadísticas anuales, sin tener un grado de acercamiento y comprensión de los usuarios, de los cuales se ignora su perfil, así como las necesidades de información, su comportamiento informativo y su satisfacción. Conforme a los tópicos mencionados anteriormente, se puede señalar que este desconocimiento de usuarios y metodologías es palpable en la escasa literatura existente, por lo que el acercamiento a los usuarios por medio de los estudios correspondientes es una tarea necesaria para el desarrollo y contribución del conocimiento en el campo de la archivología y de los estudios de usuarios.

Al igual que en las bibliotecas que tienen particularidades, como lo son sus colecciones, servicios, misión, visión, objetivos, así como en el entorno en cual están inmersos, lo mismo ocurre con los archivos, como es el caso del AGN sus particularidades tendrán impacto en sus servicios, colecciones y en los usuarios. Pero para poder llegar a conocer y comprender de que forma tiene afección todo lo mencionado anteriormente es indispensable el poder llevar a cabo investigaciones adecuadas, con la metodología acorde al corte del estudio y al tipo de centro de información.

Para el Archivo General de la Nación, debe de considerarse la importancia de la implementación de estudios de usuarios, ya que por medio de estas investigaciones puede tenerse el mayor punto de partida, que es conocer la pluralidad de los usuarios que acuden al archivo. A causa de lo anterior, surge la utilidad del conocimiento generado por los estudios de los usuarios, como son sus necesidades de información, comportamiento informativo, sus hábitos, satisfacción informacional y capacidad de búsqueda en el AGN. Asimismo, los estudios generarán información que será de utilidad para el desarrollo de servicios, cursos, modelos de organización documental, entre otras actividades que son esenciales en el archivo.

En consideración al objetivo general el cual se relaciona con analizar el perfil, las necesidades de información y el comportamiento informativo, puede mencionarse que se alcanzó con éxito. A continuación se muestran los resultados de los objetivos específicos:

Respectivamente los objetivos específicos propuestos en esta investigación fueron cumplidos. Comenzando con el objetivo perteneciente al perfil correspondiente de los usuarios del AGN, que de acuerdo con los datos obtenidos, la comunidad estudiada está conformado en mayoría por sujetos del sexo masculino, de un rango de edad de 21-30 años, de nacionalidad mexicana, pertenecientes de la Ciudad de México y son estudiantes pertenecientes al nivel licenciatura, relacionados con el área de humanidades, principalmente conformado por historiadores.

En cuanto al objetivo de la tipología es posible continuar conforme a la literatura y añadir una más, por lo que se referirá a que es posible encontrar usuarios internos, externos y por último la denominada no usuarios. En cuanto a los usuarios externos, que son los que atañen a esta investigación es posible identificar aquellas comunidades de usuarios que han permanecido desconocidas hasta el momento y que han surgido conforme a las características del AGN. Si bien, dentro de la literatura se encontraron los siguientes grupos: investigador, genealogistas, aficionados, estudiantes de nivel básico y medio, estudiantes de nivel superior y posgrado, productores y agentes culturales, es posible agregar otras categorías, conforme a las a los resultados obtenidos, es posible añadir aquellos usuarios que conforme a sus características pueden componer nuevas clasificaciones como lo son docentes, campesinos, trabajadores dependientes y trabajadores independientes.

A pesar de que los grupos anteriormente mencionados tienen una presencia mínima en los resultados obtenidos, es posible señalar que estas pequeñas representaciones de usuarios deben de considerarse y clasificarse en diferentes segmentos, en los cuales pueden ser homogenizados de acuerdo a perfiles, necesidades, comportamiento y características similares que presenten. Además, es posible enfatizar que la segmentación de los usuarios dependerá de la profundidad y alcance de la investigación, asimismo, es posible añadir que las características de los archivos tendrán influencia en el tipo de usuario que frecuente la institución.

Por otro lado, aquellos denominados como ciudadanos, es posible refutar esta concepción de usuario con características genéricas, ya que al considerarlo como una población universal, es posible el estar ignorando a aquellas comunidades de usuarios con menos representación pero con necesidades informativas únicas.

El surgimiento de una tercera tipología referentes a los no usuarios, tiene su raíz de acuerdo al análisis de los resultados obtenidos de acuerdo al uso de la información, la cual está destinada en su mayoría en la creación de diversos productos, de los cuales pueden ser interés y beneficio para otros sujetos, siendo estos consumidores de información archivística, sin necesidad de acudir a los archivos. No obstante, aún queda en desconocimiento referente a estos usuarios, debido a que estos no están necesariamente ligados a la unidad de información y no hay estudios referentes a ellos.

En relación con los usuarios internos, también es posible reconocer que tendrán peculiaridades referentes a sus necesidades de información, comportamiento informativo y su satisfacción y, de cierta manera influenciada conforme a sus relaciones que tengan con el archivo, igualmente estas comunidades de usuarios aun son desconocidas, puesto que también hay una carencia de estudios.

Conforme al objetivo de determinar las necesidades de información de los usuarios, es posible señalar que sus necesidades se presentan conforme a la actividad que desempeñan en su vida diaria, siendo factores externos lo que propicien la necesidad. De acuerdo a lo anterior, se confirma que el motivo de la visita al AGN es para la realización de un trabajo escolar, que tiene una relación con el uso destinado de la información, siendo la elaboración de tesis el principal uso. Por lo que es posible encorar una relación entre el perfil de los usuarios y las necesidades de información. Conforme a las particularidades de la información, se afirma que requieren temas con relación a aspectos históricos, lo cual se refleja en los intervalos de tiempo a lo que pertenecen los documentos, teniendo una mayor representación el siglo XIX y XX.

Concerniente al comportamiento informativo, se observa que los usuarios poseen conocimiento de los archivos, además de considerar al AGN como su primera opción para buscar información, por lo que tienen una familiaridad con las particularidades del archivo,

de igual manera, consideran tener el conocimiento sobre el documento que contiene la información que necesitan. Referente a las búsquedas, los usuarios consideran tener las habilidades necesarias para realizar búsquedas. Las búsquedas realizadas tienen una duración aproximada de menos de 30 minutos, por lo que son usuarios que están capacitados para la búsqueda, recuperación y análisis de la información. De acuerdo a los criterios de búsquedas se obtuvo que los más utilizados son los relacionados con temáticas, para realizar estas búsquedas los usuarios tienden a recibir apoyo y asesoramiento del servicio de referencia. En el caso de no encontrar información relevante, los usuarios recurren al uso de internet y la acción que toman es una búsqueda de información que este relaciona o sea similar.

En relación con el penúltimo objetivo que presenta relación con el uso de la información, fue posible identificar que el propósito de la información está relacionado con la producción de un trabajo académico, para este caso son las tesis, por lo que tiene una relación directa con el perfil de los usuarios que anteriormente se menciona.

De acuerdo al último objetivo, con relación sobre los recursos de información que son utilizados, se encontró que los usuarios en su mayoría recurren a los expedientes impresos para localizar información y que en su mayoría estos se encuentran en español. De igual manera se confirma que los documentos son pertenecientes entre siglo XIX y el siglo XX, siendo las colecciones con más consultas las de México Independiente y México Contemporáneo.

Con respecto a las hipótesis, se pudo corroborar lo siguiente:

Relativo al a primera hipótesis, concerniente sobre las necesidades de temas históricos que son referentes a acontecimiento e instituciones gubernamentales, pudo demostrarse de manera positiva, a causa de que los usuarios hacen búsquedas generales por medio de tópicos, que ciertamente tienen un corte histórico, no obstante debe de considerarse que la búsqueda de acontecimientos e instituciones no ocupa el primer lugar, debido a que los usuarios realizan búsquedas más genéricas.

Referente a la segunda hipótesis, en la cual se menciona sobre la obtención de información mediante el uso de expedientes impreso, se corrobora de manera positiva, a

causa de que los expedientes son las fuentes de información más utilizadas, de igual manera el formato impreso es el predilecto de los usuarios.

Con respecto a la tercera hipótesis, en la cual se señala que los usuarios provienen de una comunidad académica, relacionada con un nivel superior, se comprueba de manera positiva, a causa que la mayoría de la población son estudiantes que se encuentran en la licenciatura.

Por lo que refiere a la cuarta hipótesis, que tiene relación con las características de los documentos como factor influyen en determinadas particularidades que presentan los usuarios, se comprobó de manera positiva, a razón de que los documentos resguardados son fuentes de información primaria únicas, siendo recursos susceptibles a la investigación, razón por la cual la población presenta una tendencia hacia el ámbito académico.

Asimismo, es posible añadir que las particularidades de un archivo tienen una relación determinante con los usuarios, ya que hay ciertos factores como lo pueden ser por lo que la misión, visión, políticas de información, colecciones, servicios, ubicación geográfica, organización interna, entre otros muchos elementos, que tienen inferencia con el público que asiste.

En relación a la quinta hipótesis, sobre la metodología, teoría y práctica que se hace uso en los estudios de usuarios en la bibliotecología, se asevera que es compatible en la aplicación de archivos generales nacionales, no obstante hay que tener en cuenta que para el desarrollo de estos de estudios debe de contemplarse la interdisciplinariedad y la multidisciplinariedad, a causa de que en algunas situaciones suponga un grado mayor de integración, también es posible que el desarrollo mismo de las diferentes disciplinas no llegue a mezclarse para el uso de estos estudios.

Conforme a la metodología usada en los estudios de usuarios en archivos, queda claro que hay un largo camino que recorrer. Aunque debe de tenerse en cuenta que los estudios de usuarios se desarrollaron en bibliotecas y que su implementación es compatible en unidades como los archivos, asimismo debe de considerarse que pueden aparecer singularidades que

son únicamente pertenecientes a la archivología y que solo pueden ser resultados por la presente disciplina, por lo que queda claro que aún debe desarrollarse esta área del conocimiento.

Por medio de la implementación de un modelo teórico, que en este caso fue usado el NEIM, es posible afirmar que tiene una base sólida para aplicarse en los archivos, ya que fue de ayuda para comprender las fases de las necesidades de información y del comportamiento informativo, así como el análisis e interpretación de los datos recabados.

Los estudios de usuarios deben de ser una actividad constante dentro de los archivos, sin importar su tipología, ya que como anteriormente se menciona, los usuarios son seres dinámicos que no tienen una tendencia definida, por lo que sus comportamientos, necesidades y satisfacciones son variables. Además, deben de considerarse otros factores que pueden llegar a ser ajenos a los usuarios pero pueden llegar a causar alguna afectación, como pueden ser los cambios administrativos, sociales, legislativos, entre otros y esa información solo será conseguida haciendo los estudios correspondientes y el actuar adecuado conforme a la información obtenida.

Los estudios de usuarios en archivos contribuirán en reivindicar el papel del usuario en el archivo, cambiando la visión de que es un sujeto pasivo que solo llega a consultar información, a un sujeto activo que tienen interacciones en diferentes niveles. Hay que tener en cuenta que no es restarle importancia a los documentos dentro del archivo, lo que realmente se pretende, es poder situar al usuario como parte elemental, de alguna forma empoderarlo, para que el archivo pueda desarrollarse de manera óptima y que pueda adecuarse a la realidad de los usuarios.

Por último, se concluye que el presente escrito es un aporte para el desarrollo de los estudios de usuarios en archivos, y que puede ser de ayuda para el impulso de una base teórica y práctica en la implementación de investigaciones similares, contribuyendo en el conocimiento de los usuarios de archivos, así como en el campo de los estudios de usuarios.

(Anexo) Instrumento

El presente cuestionario tiene como objetivo indagar sobre el perfil de los usuarios del Archivo General de la Nación, además de conocer y analizar sobre las necesidades de información y el comportamiento informativo. El cuestionario es anónimo y los datos recabados serán tratados de manera confidencial y serán exclusivamente para fines académicos, se le agradece su participación.

**Instrucciones: Por favor marque aquella opción que considera adecuada**

**INFORMACIÓN GENERAL**

- 1.- Sexo**         Femenino    Masculino
- 2.- Edad:**    Menor de 17    18-20    21-30    31-40    41-50    51-60  
                   Mayor de 61
- 3.- Nacionalidad:**   Mexicano  Estado: \_\_\_\_\_  
                                  Otro: \_\_\_\_\_
- 4.- Nivel de Estudios:**   Primaria  Secundaria  Preparatoria  Licenciatura   
                                  Maestría  Doctorado  Otro: \_\_\_\_\_
- 5.- Actividad a la que se dedica:** Profesor  Investigador  Estudiante  Empresario   
                                  Empleado  Otro: \_\_\_\_\_
- 6.- Profesión:** \_\_\_\_\_

**COMPORTAMIENTO INFORMATIVO**

- 7.- ¿Con anterioridad ha utilizado algún otro archivo?**  
 Sí         No
- 8.- ¿Fue el Archivo General de la Nación el primer lugar que acudió para obtener información?**  
                                   Sí         No
- 9.- Cantidad de veces que acude al Archivo General de la Nación:**  
 Única vez  
 1-2 veces al año  
 1-2 veces al mes  
 1- 2 veces a la semana  
 Más de 3 veces a la semana

**10.- Marque los servicios que ha utilizado (selección múltiple) :**

- Servicios de Referencia
- Certificación y transcripción paleográficas
- Copias certificadas
- Dictamen de autenticidad
- Asesorías
- Reproducción de documentos
- Visitas Guiadas
- Biblioteca-Hemeroteca "Ignacio Cubas"

**11.- Tiempo aproximado que permanece en el Archivo General de la Nación:**

- Menos de una hora
- 1-2 horas
- 3-4 horas
- 5-6 horas
- Más de 6 horas

**12.- ¿Considera tener las habilidades necesarias para buscar información en el AGN?**

- Sí       No

**13.- Tiempo aproximado al realizar sus búsquedas en el Archivo General de la Nación**

- Menos de 30 minutos
- 1 hora
- 2 horas o más

**14.- ¿Tiene conocimiento sobre que tipo de documentos/materiales necesita?**

- Sí       No

**15.- Para realizar sus búsquedas usted se apoya de:**

- Guía General de Fondos del Archivo General de la Nación
- Servicio de Referencia
- Pagina de Internet del Archivo General de la Nación
- Profesores
- Inventarios
- Amigos
- Catálogos

Otro: \_\_\_\_\_

**16.- En caso de no encontrar la información que necesitan en el AGN ¿A dónde acude a buscarla?**

- En internet
- Otros archivos
- Con archivistas
- Bibliotecas
- Personas que puedan orientar su búsqueda

Otro: \_\_\_\_\_

**17.-¿Qué acción toma al no encontrar la información que necesita en el AGN?**

- ( ) Abandona su búsqueda
- ( ) Busca información relacionada o similar a la que buscaba principalmente
- ( ) Acude con especialistas

Otro: \_\_\_\_\_

**18¿Qué criterios de búsqueda de información utiliza?**

- ( ) Por palabra(s)
- ( ) Por tema
- ( ) Nombre de persona
- ( ) Nombre de institución/organización
- ( ) Por nombre geográfico
- ( ) Por fecha

( ) Otro: \_\_\_\_\_

**19.- Selecciones aquellos materiales que ha utilizado en el Archivo General de la Nación (selección múltiple):**

Expedientes		Revistas		Periódicos		Microfilm		Ilustraciones	
Libros		Gacetas		Fotografías		Videos		Mapas	
Manuscritos		Otros:							

**20.- Formatos en los cuales prefiere que se presente la información del archivo:**

- ( ) Impresos      ( ) Digitales      ( ) Audiovisuales      ( ) Sonoros      ( ) Gráficos

**NECESIDADES DE INFORMACIÓN**

**21.- Motivo por de la visita al Archivo General de la Nación:**

- ( ) Trabajo escolar (tarea)
- ( ) Visita al archivo
- ( ) Trámites
- ( ) Trabajo de Investigación
- ( ) Desarrollo personal
- ( ) Necesidad laboral

Otro: \_\_\_\_\_

**23.- ¿Para qué necesita la información?:**

- ( ) Tesis
- ( ) Artículo
- ( ) Libro
- ( ) Trabajo Escolar
- ( ) Trámite administrativo
- ( ) Actividad laboral
- ( ) Ocio/Hobby

Otro: \_\_\_\_\_

**22.- ¿Cuál es la información que busca en el AGN?**

\_\_\_\_\_

**24.- ¿De qué periodo necesita la información?**

- ( ) Antes del siglo XV
- ( ) Siglo XV al XVI
- ( ) Siglo XVII al XVIII
- ( ) Siglo XIX al XX
- ( ) Siglo XXI en adelante

**25.- Marque aquellos acervos que ha utilizado (selección múltiple):**

- ( ) México Novohispano
- ( ) México Independiente
- ( ) México Contemporáneo
- ( ) Archivos de Particulares
- ( ) Colecciones y documentos
- ( ) Ilustraciones y cartografía
- ( ) Archivos y colecciones fotográficas
- ( ) Archivos y documentos audiovisuales
- ( ) Microfilm y fotocopias de Archivos

Otro: \_\_\_\_\_

**26.- ¿En qué idioma/lengua encuentra la información en el archivo?**

- ( ) Español
- ( ) Portugués
- ( ) Inglés
- ( ) Francés

Otro: \_\_\_\_\_

**27.- Temáticas de interés (selección múltiple) :**

- ( ) Artes
- ( ) Transparencia y rendición de cuentas
- ( ) Historia
- ( ) Religión
- ( ) Ciencia y tecnología
- ( ) Comercio
- ( ) Agricultura
- ( ) Transporte
- ( ) Salubridad
- ( ) Genealogía
- ( ) Educación
- ( ) Derecho

Otro: \_\_\_\_\_

**¡GRACIAS POR SU COOPERACIÓN!**

## Bibliografía

- AGUIRRE RAMÍREZ, Carlos. y VILLA FLORES, J. (2009). “Los archivos y la construcción de la verdad histórica en América Latina”. Jahrbuch für Geschichte Lateinamerikas-Anuario de Historia de América Latina (JbLA), 2009, vol. 46, pp. 5-17. DOI: 10.7767/jbla.2009.46.1.5
- AMARU, MAXIMILANO, Antonio Cesar. Fundamentos de Administración: Teoría general y proceso administrativo. México: Pearson Educación, 2009.
- ANDAUR GÓMEZ, Gabriela. “El uso del archivo desde la perspectiva de los usuarios: El caso del Archivo Nacional Histórico de Chile”. Información, cultura y sociedad. Junio 2018, vol. 38, pp. 107-128.
- ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. “¿Qué hacemos?” <https://www.gob.mx/agn/que-hacemos>
- ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. “Guía General del Fondos en línea”. <https://archivos.gob.mx/guiageneral/>
- ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. “Hacia el Nuevo Archivo General de la Nación”. Legajos, 2010, no. 4, pp. 149-163.
- ARCHIVO GENERAL DE LA NACIÓN. Biblioteca-Hemeroteca Ignacio Cubas del AGN. <https://www.gob.mx/agn/acciones-y-programas/biblioteca-y-hemeroteca>
- ARÉVALO JORDÁN, Víctor Hugo. Diccionario de términos archivísticos. España-Ediciones del Sur. 1995.
- ARÉVALO JORDÁN, Víctor Hugo. Técnicas documentales de archivo: La descripción archivística. Argentina: e-libro.net, 2002.
- ASENSIO, Mikel. CRUCES, Esther. PÉREZ, Ricardo. DÍAZ, Ana y POL, Elena. “Un estudio de usuarios del Archivo Histórico Provincial de Málaga”. Arch-e Revista Andaluza de Archivos, 2010, no.3 pp 1-22f
- ATHERTON, Jay. “From life cycle to continuum: some thoughts on the records management-archives relationship”. Archivaria, 1985, vol. 21, p. 43-51.
- BERRUECO GARCÍA, Adriana. José María Lafragua precursor de la protección al patrimonio cultural. México: Instituto de investigaciones Jurídicas, 2013.

- BOUNOCORE, Domingo. Diccionario de bibliotecología: términos relativos a la bibliología, bibliografía, bibliofilia, biblioteconomía, archivología, documentología, tipografía y materias afines. Argentina: Ediciones Marymar. 1963.
- CALVA GONZÁLEZ, Juan José. El fenómeno de las necesidades de información: investigación y modelo teórico. México: CUIB, UNAM, 2004.
- CALVA GONZÁLEZ, Juan José. “Satisfacción de las necesidades informativas: el uso ético de la información”. Uso ético de la información: implicaciones y desafíos. México: IIBI, UNAM, 2017, pp. 1-11.
- CALVA GONZÁLEZ, Juan José. “Una aproximación a lo que son las necesidades de información”. Investigación Bibliotecológica. Archivonomía, Bibliotecología e Información, 1991, vol 5, no. 11, p.35.
- CALVA GONZÁLEZ, Juan José. Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos. México: CUIB, UNAM, 2004.
- CALVA GONZÁLEZ, Juan José. Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de información. México: CUIB, UNAM, 2009.
- CÁMARA DE DIPUTADOS DEL H. CONGRESO DE LA UNIÓN. Ley General de Archivos. México: Secretaría General, 2018.
- CAMPOS RAMÍREZ, Jafeth. “Los estudios de usuarios y los archivos: una alianza estratégica”. Revista Códice. Enero-junio 2009, vol. 5, no.1, pp. 55-65
- CAMPOS Y COVARRUBIAS, Guillermo y LULE MARTÍNEZ, Nallely Emma. “La observación, un método para el estudio de la realidad”. Revista Xihmai, vol. 7, no. 13, Enero-junio 2012. pp. 45-60.
- CARRERA STAMPA, Manuel. “Archivo General de la Nación”. Bibliotecas y archivos (México, D.F.), 1967, no. 1, pp. 36-45.
- CHIAVENATO, Idalberto. Introducción a la teoría general de la administración. México: McGraw-Hill, 2006.
- CONWAY, Paul. “Facts and frameworks: an approach to studying the uses of archives”. American Archivist, 1986, vol. 49, no. 4, pp.393-407.
- CRUZ MUNDET, José Ramón. Manual de archivística. Madrid. Fundación Germán Sánchez Ruipérez, 1994.

- Definición de: Dictionary of archival terminology = dictionnaire de terminologie archivistique: english and french with equivalents in dutch, german, italian, russian and spanish Munchen: K. G. Saur, 1984.
- DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN. “Acuerdo del Órgano de Gobierno del Archivo General de la Nación que expide el Estatuto Orgánico del Archivo General de la Nación”, 2020, miércoles 5 de febrero. [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/524277/Estatuto\\_Organico\\_AG\\_N.pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/524277/Estatuto_Organico_AG_N.pdf)
- DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACIÓN. “Reglamento del Archivo General de la Nación.”, 1946, sábado 13 de abril, no. 38
- DÍAZ BRAVO, Laura, TORRUCO GARCÍA, Uri, MARTÍNEZ HERNÁNDEZ, Mildred y VARELA RUIZ, Margarita. “La entrevista, recurso flexible y dinámico”. Investigación en Educación Médica, vol. 2, no. 7, julio-septiembre, 2013, pp. 162-167
- DOWLER, Lawrence. “The role of use in defining archival practice and principles: a research agenda for the availability and use of records”. American Archivist, 1988, vol. no. 51, 74-86.
- GARCÍA EJARQUE, Luis. Diccionario del archivero-bibliotecario: terminología de la elaboración, tratamiento y utilización de los materiales propios de los centros documentales. Asturias: Trea, 2000.
- GONZÁLEZ TERUEL, Aurora. Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales. España: Ediciones TREA, 2005.
- GRUPO IBEROAMERICANO DE TRATAMIENTO DE ARCHIVOS ADMINISTRATIVOS. Hacia un diccionario de terminología archivística. Santafé de Bogotá: Archivos General de la Nación, 1997.
- HAMUI SUTTON, Alicia y VARELA RUIZ, Margarita. “La técnica de grupos focales” Investigación en Educación Médica, vol. 2, no. 1, 2013. pp. 55-60
- HEREDIA HERRERA, Antonia. Archivística general: teoría y práctica. España: Diputación Provincial de Sevilla, 1991.
- HERNÁNDEZ SALAZAR, Patricia. “La importancia de la satisfacción del usuario”. Documentación de las Ciencias de la Información, 2011 vol. 34, pp. 349-368.

- JAÉN GARCÍA, Luis Fernando. “Los estudios de usuarios en archivos: Aplicación en el archivo histórico del archivo Nacional de Costa Rica”. *Revista del Archivo Nacional*, 2008, vol. 72, no. 1-12, pp. 11-71.
- JAÉN GARCÍA, Luis Fernando. “Metodología para la realización de estudios de usuarios en archivos”. *Revista Códice*. Enero-junio 2010, vol. 6, no. 1, pp. 89-99
- JIMERSON, Randall C. . “Archives for All: Professional Responsibility and Social Justice”. *The American Archivist*, 2007, vol. 70, no. 2, pp. 252-281.
- JIMERSON, Randall C. “Archives for All: Professional Responsibility and Social Justice”. *The American Archivist*, 2007, vol. 70, no. 2, pp. 252-281.
- LADRÓN DE GUEVARA, María Carmen. “En búsqueda de la satisfacción de los usuarios de archivo”. *Anuario Escuela de Archivología*, 2010, vol. 2, pp. 8-32
- LAHIRIGOYEN, María Trinidad. “Archivo General de la Nación, institución ligada al patrimonio documental: Su trayectoria histórica y sus funciones”. *Bibliotecas y archivos (México, D.F.)*. Mayo-agosto, 1996, vol. 1, no. 2. pp. 20-35.
- LODOLINI, Elio: “Questioni di base dell’archivistica”. *Rassegna degli Archivi di Stato*, XXX, 1970
- LÓPEZ FRANCO, Fermín. “Los vinicultores de la región de Baja California: un acercamiento a su comportamiento informativo”. *Biblioteca Universitaria*. Enero-junio, 2012, vol. 15, no. 1, pp. 49-61
- LÓPEZ YEPES, José. *Diccionario enciclopédico de Ciencias de la Documentación*. España: Editorial Síntesis. 2004.
- MACMULLIN, Susan E. y TAYLOR, Robert S. “Problem Dimensions and Information Traits”. *The Information Society*, vol. 3, no. 1, 1984, pp. 91-111.
- MARCO, Federico y ANÍBAL LOGUZZO, Héctor. *Gestión y Administración en las organizaciones: introducción*. Buenos Aires: Universidad Nacional Arturo Jauretche, 2016.
- MARTÍN MORENO, Carmen. “Metodología de investigación en estudios de usuarios”. *Revista General de Información y Documentación*, 2007, vol. 17, no. 2, pp. 129-149

- MASTOPIERRO, María del Carmen. Diccionario de archivística en español: con un anexo multilingüe y cuadros de fuentes de las entradas terminológicas. Argentina: Alfagrama, 2008.
- MICK, K., Colin, LINDSEY, Georg N. y CALLAHAN, Daniel. "Toward Usable User Studies". *Journal of the American Society for Information Science*. Septiembre, 1980, pp. 347-356.
- MILLAR, Laura. "Discharging our Debt: The Evolution of the Total Archives Concept in English Canada". *Archivaria* vol. 46, p. 107.
- NACIF, MINA, Jorge. "El Archivo General de la Nación en la era de la apertura de la información pública en México". *Desacatos*, 2008, no. 26, enero-abril, p.11-24.
- NASER, Alejandra y RAMÍREZ ALUJAS, Álvaro. *Plan de gobierno abierto: Una hija de ruta para los gobiernos de la región*. Chile: CEPAL, 2014.
- PÉREZ HERRERO, Enrique. *El archivo y el archivero: sus técnicas y utilidad para el patrimonio documental canario*. España, Archivo Histórico Provincial de las Palmas, 1997.
- PIRES DE LIMA, Maria J. y SOUSA, António A. "Formación de usuarios". *Administración de documentos y archivos*. España: Coordinadora de Asociaciones de Archiveros, 2011, pp. 288-310.
- *Reglamento del Archivo General de la Nación (México)*". *Revista de Historia de América*, 1946, no. 21, pp. 60-64.
- RHOADS, James B. *La función de la gestión de documentanos y archivos en los sistemas nacionales de información: Un estudio de RAMP*. París: UNESCO, 1983.
- ROJAS SORIANO, Raúl. *Guía para realizar investigaciones sociales*. México: Plaza y Valdés, 2013.
- ROMERO TALLAFIGO, Manuel. "Archivística hispánica y novohispánica (años 1790- 1793). Del Archivo General de Indias al Archivo General del Chapultepec". En *Boletín de ANABAD*, 1994, vol. 44, no. 4, pp. 81-107.
- RUBIO HERNÁNDEZ, Alfonso, "Ciertas consideraciones sobre estudios de usuarios en archivos municipales. El archivo municipal de Logroño: Una aproximación teórica y práctica". *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 2003, vol. 26, no. 1 pp 53-77

- RUBIO MAÑÉ, J. Ignacio. “El Archivo General de la Nación: México, Distrito Federal. República Mexicana”. *Revista de Historia de América*, 1940, no. 9 pp. 63-169.
- SANTOS ROSAS, Antonia y CALVA GONZÁLEZ, Juan José. “Identificación de las necesidades de información del usuario: un estudio”. *Documentación de las Ciencias de la Información*, vol. 20, 1997. pp. 207-223.
- SANZ CASADO, Elías. *Manual de estudio de usuarios*. Madrid: Pirámide, 1994.
- SERRA NAVARRO, Pilar. *Los Archivos y el acceso a la documentación*. España: Ministerio de Cultura, 1978.
- SHEPHERD, Elizabeth., STEVENSON, Alice. Y FLINN, Andrew. “Information governance, records management, and freedom of information: A study of local government authorities in England”. *Government Information Quarterly*, 2010, vol. 27, no. 4, p. 337-345
- SYMONS, T. H. B. “Archives and Canadian Studies”. *Archivaria*, 1982, vol. 15, p. 58-69.
- TANODI, Aurelio. *Manual de archivología hispano-americana. Teorías y principios*. Argentina: Universidad Nacional, 1961.
- TORRES HERNÁNDEZ, Zacarías. *Administración estratégica*. México: Grupo Editorial Patria, 2014.
- VICENTE, Miguel, Ángel y AYALA, Juan Carlos, coord. *Principios fundamental de la administración de organizaciones*. Argentina: Pearson Educación, 2008.
- VIVAS MORENO, Agustín. E. “El tiempo de la archivística: un estudio de sus espacios de racionalidad histórica”. *Ciência da Informação*. 2004, vol. 33, no. 3, p. 81.
- WILSON, Ian E. “Towards a vision of archival services”. *Archivaria*, 1990, vol. 31, pp. 91-100.
- WILSON, Thomas. Daniel. “Human information behavior”. *Information Science*, vol. 3, no. 2, 2000. pp. 49-55.
- YAKEL, Elizabeth y BOST, Laura L. “Understanding administrative use and users in University Archives”. *American Archivist*, vol. 57, 1994. pp. 596-615.