

# Los usuarios del archivo de la Dirección General de Servicios Educativos Iztapalapa\*

ANGÉLICA GUEVARA VILLANUEVA  
ABRAHAM ALAMEDA RANGEL  
*Universidad Nacional Autónoma de México*  
JOSÉ ISAAC OLMEDO CAMPOS  
*Secretaría de Educación Pública, México*

## INTRODUCCIÓN

Los estudios de usuarios son investigaciones que permiten conocer diversos aspectos no solo de la unidad de información (bibliotecas, centros de documentación, archivos, museos), sino de los usuarios que asisten a ellas. A este respecto, Sanz<sup>1</sup> menciona que algunas de sus aplicaciones son conocer los hábitos y necesidades de información de los usuarios, así como detectar los cambios que se vayan produciendo, además de evaluar los recursos y medir la eficacia de los centros de información, adecuar el espacio e inclusive evaluar el sistema nacional de información y conocer la estructura y dinámica de los colectivos con la finalidad de facilitar la realización de cursos de formación.

Bajo este contexto, ha sido importante desde un punto de vista bibliotecológico realizar la presente investigación en relación con el servicio de consulta que ofrece el archivo de la Dirección

---

\* Esta investigación se realizó en el marco del Proyecto de Investigación UNAM/DGAPA/PAPIIT IN402419 "Usuarios de Archivos Históricos."

1 Elías Sanz Casado, *Manual de estudios de usuarios*.

General de Servicios Educativos Iztapalapa a los usuarios, partiendo de los siguientes cuestionamientos: ¿Qué tipo de usuario —profesores o personal administrativo— acude principalmente a solicitar el servicio de consulta al archivo? ¿Cuáles son los documentos que se consultan esencialmente por los usuarios en el archivo? ¿Con qué frecuencia se consultan estos documentos? ¿Existe alguna relación entre la edad del usuario y los documentos que consulta? ¿Hay algún género en particular que solicite más el servicio de consulta?

Sobre la base de lo anterior, los objetivos que se persiguieron fueron: a) determinar los documentos que los usuarios suelen consultar específicamente y su frecuencia de uso; b) Identificar algunos perfiles (género, edad, categoría, entre otros) que caracterizan a la comunidad educativa que solicita el servicio de consulta.

Cabe añadir que, también fueron planteadas algunas hipótesis que nos permitieron responder a la serie de incógnitas planteadas:

- A. Existe una mayor demanda a solicitar el servicio de consulta por parte de las profesoras y profesores, debido a que son ellos, los que representan un gran número del personal adscrito en las escuelas de educación básica.<sup>2</sup>
- B. Por ser la docencia una profesión encaminada a la atención de los niños y donde no se requiere un esfuerzo físico mayor para ejercerla, se afirma que, son las profesoras quienes solicitan continuamente el servicio de consulta.
- C. Dado que la constancia de nombramiento es un documento que asegura la relación laboral de la comunidad educativa para conseguir su basificación, es el documento que con más frecuencia se solicita en el servicio de consulta.
- D. Los trabajadores que tienen menos edad son los que acuden principalmente al servicio de consulta para solicitar la constancia de nombramiento.

---

2 De acuerdo con la información proporcionada por el archivo de la Dirección General de Servicios Educativos Iztapalapa.

## EL ARCHIVO DE LA DIRECCIÓN DE SERVICIOS EDUCATIVOS IZTAPALAPA (DGSEI)

El archivo de la Dirección General de Servicios Educativos Iztapalapa (DGSEI) abrió sus puertas en el año de 1992 como resultado de las políticas educativas implementadas por el Acuerdo Nacional para la Modernización de la Educación Básica y Normal (ANMEB) que dentro de sus prioridades marcó el establecimiento por acercar la gestión y servicios educativos —trámites administrativos y operativos— a los planteles escolares.

El archivo es el responsable de integrar, almacenar, resguardar, manejar y controlar los expedientes personales de 27,820 trabajadores<sup>3</sup> que se encuentran en activo y no activo de la Dirección General de Servicios Educativos Iztapalapa (DGSEI), que representan con esta cifra el 8% del personal al servicio del estado en materia educativa en educación básica a nivel nacional, por lo que es considerada como una entidad de las más pobladas en cuanto a trabajadores se refiere. (véase anexo 1)

Asimismo, se encarga de mantener actualizados y organizados los expedientes con la documentación que se genere en la trayectoria laboral del personal adscrito en la DGSEI, manteniéndolos en buen estado, debidamente resguardados.

Los expedientes están organizados alfabéticamente y con numeración consecutiva con un sistema de control informático interno. Con el fin de mantener una actualización, semestralmente, son revisados para identificar aquellos expedientes que causaron baja de la institución (término del contrato, renuncia o muerte), para posteriormente enviarlos a la Dirección del Archivo de Concentración, para su custodia.

El titular de la Oficina Archivo mantiene el control para la devolución de los expedientes que se encuentren en préstamo y deberá elaborar anualmente el informe sobre el estado que guardan los expedientes en préstamo.<sup>4</sup>

---

3 Cifra obtenida con base en el último inventario realizado en el año 2017.

4 SEP. *Manual de procedimientos*.

## LOS USUARIOS Y LA CONSULTA DE LOS EXPEDIENTES DEL ARCHIVO DE LA DGSEI

Solo pueden ser usuarios del servicio de préstamo y consulta de expedientes los responsables de las oficinas dependientes del Departamento de Personal o las personas autorizadas por los titulares de las mismas. El préstamo se realiza por expediente, en ningún caso se presta documentos sueltos. Por lo que su préstamo es únicamente y exclusivamente a través de un formato establecido llamada “Bitácora de visita” (véase anexo 2) el cual es debidamente requisitado identificándose el usuario con un gafete institucional o credencial oficial que lo acredite como servidor público de la DGSEI.

Se prestan un máximo de tres expedientes en cada consulta; si se desea un préstamo mayor, el usuario debe solicitarlo a través de un memorándum dirigido al Jefe de la Oficina de Archivo, indicando las claves (nombre y filiación) de los expedientes en orden alfabético. El memorándum deberá ir firmado por el responsable de la oficina correspondiente. Todo usuario deberá comprometerse a buen uso de los expedientes y devolverlos en la fecha establecida.

Cuando la consulta es en la misma oficina, el usuario llena el vale de préstamo correspondiente y el llenado de la “bitácora de visita”. El usuario devuelve los expedientes a la persona que se lo prestó en el mismo lugar que fue solicitado. El expediente es devuelto a la oficina de archivo dentro del plazo establecido en el vale de préstamo, dicho préstamo se prorroga mediante el llenado de un nuevo vale de préstamo.

Cada vez que el usuario solicita copias de cualquier documento es por escrito y justifica plenamente el requerimiento, en caso de ser autorizadas, dichas copias sólo serán entregadas al interesado, previa identificación. Es importante comentar que no se prestan o consultan los expedientes, si no es precisada la causa que motiva la solicitud.

*Del tiempo de préstamo de expedientes.* El tiempo máximo que el usuario conserva los expedientes o documentos para su consulta en su área, es de diez días hábiles contados a partir del día hábil

siguiente a la fecha en que le fueron entregados, debiendo regresarlos al archivo de personal en tiempo y forma. En caso de prorrogar el tiempo del préstamo, el usuario lo notifica al archivo de personal en forma directa, proporcionando los datos que sean necesarios para identificar el vale de préstamo correspondiente y determinar la nueva fecha de devolución de los expedientes. La prórroga será por diez días hábiles. Cuando un expediente se presta para atender una solicitud formulada en términos de la Ley Federal de Transparencia y Acceso a la Información Pública Gubernamental, se guarda por dos años adicionales a su vigencia documental.

*Del horario de préstamo y consulta de expedientes.* El horario en que se ofrecerá el servicio de préstamo de documentos es de 09:00 a 17:45 horas en días hábiles.

## POBLACIÓN DE ESTUDIO

La herramienta más importante para esta investigación ha sido la bitácora de visita de los usuarios del archivo. Gracias a ésta, pudimos identificar la población de estudio que consistió en 4890 consultas que se registraron en 2018. Si se retoma la cantidad de expedientes conservados en el archivo que son 27820, es posible notar que la población de estudio corresponde al 17.57% de la cantidad global de expedientes.

Por otro lado, también se podría afirmar que casi una quinta parte de la cantidad global de expedientes circuló por diferentes motivos. Y esa quinta parte del acervo constituye nuestra población de estudio. Eso último sirve para destacar que ha sido tan exhaustiva la presente investigación que aproximadamente uno de cada cinco expedientes resguardados en el archivo se pidió en préstamo en 2018 para su consulta en sala. Los demás expedientes no circularon porque no registraron el mismo grado de actividad, quizás en años anteriores esa parte del acervo circuló mientras otra parte estuvo inactiva.

Esto sucede porque los trabajadores adscritos a la DGSEI realizan trámites y acuden al archivo para consultar sus expedientes.

Estos trámites pueden ser renovaciones de contrato; solicitudes de contratos definitivos; solicitudes de promoción en sus puestos de trabajo; jubilaciones o bajas por otros motivos.

## METODOLOGÍA

Para cumplir con los objetivos y comprobación de las hipótesis se partió de la aplicación de los métodos cuantitativo e indirecto mediante el empleo de la técnica denominada datos cuantificables de los servicios<sup>5</sup> que consistió en un análisis e interpretación minuciosa extraído de las 4,890 solicitudes que contienen las “bitácoras de visita” de 2018.

Por otra parte, cabe indicar que para el análisis de los datos se elaboró un formato que facilitó vaciar y condensar los resultados para su debida estadística y posterior análisis, de tal manera, que permitió obtener los parámetros para determinar el uso de los documentos y los factores que se encuentran presente en la comunidad de usuarios del archivo de la Dirección General de Servicios Educativos Iztapalapa.

## RESULTADOS

De acuerdo con el análisis estadístico de las 4,890 consultas, el 70.9% se realizaron por mujeres frente al 29.1% de consultas registradas por hombres en 2018. Podríamos adelantar que nuestra comunidad de estudio estuvo conformada en su mayoría por mujeres, es decir que 7 de cada 10 consultas se efectuaron por mujeres que acudieron al archivo debido a un trámite.

En relación con los grupos etarios, el 56.7% fueron consultas hechas por usuarios de 41 a 60 años. Para el análisis estadístico

---

5 Juan José Calva. *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos.*

de la presente investigación también se realizaron cruces entre variables.<sup>6</sup> Por ejemplo, se hizo el cruce entre las variables de género y edad, y se encontró que el 40.2% está representado por mujeres de 41 a 60 años edad.

También fue posible hacer la distinción entre los tipos de usuarios que acudieron en 2018 al archivo; es decir que se registraron solicitudes de dos grupos, principalmente: “docentes” y “administrativos.” En este caso, el 85% de las solicitudes fueron hechas por docentes, frente al 15% que registraron los administrativos. En otras palabras, aproximadamente ocho de cada diez consultas se solicitaron por docentes. De igual modo, se realizó el cruce entre las variables de tipo de usuario y edad, y siguió la misma tendencia que el cruce anterior. Es decir que 48.7% de las consultas corresponden a docentes cuyas edades oscilaron entre 41 y 60 años; y presumiblemente, la mayoría de estos usuarios fueron mujeres.

Llegados a este punto, se afirma que hemos comprobado dos de las cuatro hipótesis que guiaron la presente investigación. Estas hipótesis señalan lo siguiente:

- A. Existe una mayor demanda a solicitar el servicio de consulta por parte de las profesoras y profesores, debido a que son ellos, los que representan un gran número del personal adscrito en las escuelas de educación básica.
- B. Por ser la docencia una profesión encaminada a la atención de los niños y donde no se requiere un esfuerzo físico mayor para ejercerla, se afirma que, son las profesoras quienes solicitan continuamente el servicio de consulta.

En el caso de la hipótesis A, se comprobó afirmativamente con base en los resultados que el 85% de las consultas se llevaron a cabo por docentes. Y en el caso de la hipótesis B, también se comprobó afirmativamente que el 70.9% corresponde a las mujeres. No obstante lo anterior, gracias a los cruces se obtuvo adicionalmente

---

6 Para la elaboración de los cruces se siguió la metodología que expone Rojas Soriano en su obra: *Guía para realizar investigaciones sociales*.

que el grupo más frecuente fueron las mujeres de 41 a 60 años de edad, con nombramientos de docente.

En la presente investigación también se identificó que el documento más consultado por los usuarios del archivo fue el Formato Único de Personal (abreviado con el acrónimo FUP), el cual es el documento que acredita la relación contractual del trabajador (docente o administrativo) con la Secretaría de Educación Pública (SEP) de México. El 72.4% de las consultas de los usuarios fueron para obtener este documento del expediente solicitado al archivo.

Siendo un documento tan importante, el FUP generó la circulación del 12.7% de la totalidad de expedientes resguardados en el archivo. Y esto se explica porque es un documento necesario para trámites como baja por jubilación, enfermedad o por otros motivos personales; o también para conseguir un contrato definitivo o cambios de adscripción a otras escuelas.

A la luz de lo anterior, es posible comprobar afirmativamente otra más de las hipótesis la cual dice:

- C. Dado que la constancia de nombramiento es un documento que asegura la relación laboral de la comunidad educativa para conseguir su basificación, es el documento que con más frecuencia se solicita en el servicio de consulta.

La hipótesis C pudo ser comprobada afirmativamente y a partir de la cual, gracias a los cruces, se han identificado tres grupos de trabajadores que a continuación se muestran según el porcentaje de consultas realizadas en el archivo:

- I. El 21.9% de las consultas del FUP corresponde a trabajadores con una antigüedad menor a los diez años en el servicio docente de nivel básico.
- II. El 17.8% de las consultas del FUP se llevaron a cabo por trabajadores con una antigüedad laboral mayor a los 31 años en el servicio público de educación básica.

- III. El 17% de las consultas del FUP representan a trabajadores con una antigüedad laboral entre 21 y 30 años en el servicio público del sector educativo de nivel básico.

Con base en lo anterior, podemos advertir que una de cada cinco consultas a lo largo de 2018 han sido efectuadas por un trabajador que apenas ha iniciado su carrera en el servicio público educativo de nivel básico, con el propósito de consultar el FUP. Esto estaría vinculado a la modalidad bajo la cual están contratados. Por una parte, hay trabajadores que tienen contratos de interinos quienes renuevan su contrato anualmente y para estos trámites presentan el FUP; y por otra parte, hay trabajadores que tramitan el cambio de adscripción a otra escuela de nivel básico. Y si retomamos los resultados anteriores, la tendencia apunta a que la mayoría son mujeres jóvenes con nombramientos de docente. Y presumiblemente, es el grupo de usuarias más activo porque acuden con más frecuencia a consultar el archivo.

Además, hemos visto en el otro extremo a un grupo de trabajadores que en menor medida acudieron al archivo para consultar el FUP. Este grupo se conforma por trabajadores con una amplia trayectoria laboral, con una antigüedad mayor a los 31 años de servicio docente. Y se presume que estarían relacionados con el trámite de baja por jubilación, principalmente. En este caso, hay mayor equilibrio en la cantidad de consultas solicitadas por mujeres y por hombres; a pesar de prevalecer la tendencia de los docentes como el tipo de usuario con mayor presencia en el archivo.

Por último, existe un tercer grupo de trabajadores con antigüedad entre 21 y 30 años de servicio que también consultaron el FUP en 2018. En este caso, aseveramos que acuden porque están realizando trámites vinculados a la estabilidad en su puesto de trabajo. Por ejemplo, mejorar la categoría de su puesto laboral que refleje mejorías salariales, o también se relaciona con pedir licencias para desempeñar otras funciones en dependencias del sector educativo. A diferencia del grupo I, los trabajadores del grupo III necesitan el FUP para demostrar su trayectoria laboral y aspirar a mejores categorías, en vez de renovar contratos.

La cuarta y última hipótesis que se planteó para la presente investigación señala lo siguiente:

- D. Los trabajadores que tienen menos edad son los que acuden principalmente al servicio de consulta para solicitar la constancia de nombramiento.

La hipótesis D se comprobó negativamente debido a que se demostró que, por una pequeña diferencia, el grupo I de trabajadores con antigüedad menor a diez años de servicio fueron los que más consultaron el FUP. No obstante, la edad y la antigüedad laboral no están proporcionalmente relacionados. Si bien, existen trabajadores que rondan los veinticinco años es claro que se incorporaron recientemente al servicio docente; aunque también, hubo casos de trabajadores que rondan los cuarenta años más y cuya incorporación también es reciente; y quizás, los primeros años de actividad económica remunerada la ejercieron en otro sector productivo para luego llegar a la docencia de nivel básico. El FUP es el documento que acredita la relación contractual del trabajador con la SEP y no tiene la función del Currículum Vitae en el cual aparecen consignados todas las actividades realizadas por el individuo en cuestión, ya sea en el servicio docente u otros puestos de trabajo.

En vista de comprobarse negativamente la hipótesis D, se ha reestructurado el planteamiento para afirmar que “los trabajadores que tienen menor antigüedad son los que acuden principalmente al servicio de consulta para solicitar el Formato Único de Personal” y de este modo se consigue mayor precisión en el supuesto a comprobar.

## DISCUSIÓN

El Modelo conceptual del fenómeno de las necesidades de información NEIN es el fundamento teórico de la presente investigación y se retomó al comportamiento informativo como fase de nuestro estudio. Tradicionalmente, los estudios de usuarios que han sido diseñados de acuerdo con el Modelo NEIN se han llevado a cabo

en bibliotecas. Y en el caso de los profesores de educación básica, han sido desde 1960 abordados como una comunidad de estudio para las investigaciones sobre usuarios de la información.<sup>7</sup> Los bibliotecólogos ya han prestado atención a las necesidades de información, al comportamiento informativo y a la satisfacción de esta comunidad, pero enfocado en las bibliotecas.

La literatura previamente publicada identificó las necesidades de información de los profesores de educación básica en México, en el marco de su actividad profesional. En otras palabras, los primeros estudios de usuarios obtuvieron como resultado las principales temáticas de interés en el ámbito educativo por parte de los profesores. Y en menor medida, se identificó el papel de la biblioteca y de los profesionales para satisfacer las necesidades de información que manifestaron los profesores de educación básica. Sin embargo, la presente investigación tuvo otro enfoque para acercarse a esta misma comunidad.

En nuestro estudio, la unidad de información elegida fue el archivo al cual acuden los trabajadores, tanto docentes como administrativos, en la alcaldía de Iztapalapa. Esta característica nos ha ayudado a ver con mayor claridad otras particularidades de la comunidad de trabajadores del sector educativo de nivel básico en una de las alcaldías más pobladas de la Ciudad de México.

Los estudios de usuarios previos se enfocaron en los profesores, mientras que la presente investigación pudo recabar datos de campo, con método indirecto, de otro tipo de trabajadores de las escuelas de educación básica, es decir: los administrativos. Este grupo de

---

7 Cfr. R. G. Havelock *Dissemination and translation roles in education and other fields: a comparative analysis.* y *Planning for innovation: a comparative study of the literature on the dissemination and utilization of scientific knowledge*; M. H. Chorness *et al.* *Decision processes and information needs in education: a field survey*; M. H. Chorness *et al.*, *Use of resource material and decision processes associated with educational innovation: A literature survey*; y C. H. Rittenhouse, *Innovation problems and information needs of educational practitioners* y E. G. Summers *Information and bibliographic needs in Canadian education.*

trabajadores también son importantes para el funcionamiento de las escuelas públicas de nivel básico.

Por otro lado, en los estudios previos se han subordinado las necesidades de información al ámbito educativo. Pareciera que las necesidades de información surgen exclusivamente dentro del aula y que la información se restringe a ser un componente más del cual echan mano los profesores de educación básica para la enseñanza a sus alumnos. En cambio, en la presente investigación los profesores de educación básica acuden a otras unidades de información, como son los archivos, por motivos ajenos a los contenidos que enseñan durante sus clases. En este caso en particular, acuden para consultar sus propios expedientes con el propósito de consultar documentos personales que requieren para trámites de índole laboral, con lo cual ejercen sus derechos como trabajadores. En consecuencia, las nociones de necesidades y comportamiento informativo adquieren otra dimensión, la cual estaría más ligada con el ejercicio pleno de sus derechos como trabajadores de la educación pública.

En la mayoría de los estudios previos se eligió principalmente al método cuantitativo con etapas de campo y método directo para la recolección de datos. Para las investigaciones sobre usuarios con etapas de campo, los instrumentos más utilizados son los cuestionarios, seguido de las cédulas de entrevista; en este sentido, los bibliotecólogos han empleado técnicas cuantitativas y cualitativas como los grupos de discusión y las entrevistas, además de la más extendida que es la encuesta. A diferencia de los estudios previos, en la presente investigación hemos recurrido al método indirecto de corte cuantitativo para recabar y sistematizar los datos de campo que fueron registrados en la bitácora de visita. Esto nos permitió ser más exhaustivos para analizar la población de estudio que estuvo conformada por 4,890 consultas. Por otro lado, los estudios previos echaron mano de la estadística descriptiva para presentar los resultados, mientras que en nuestra investigación presentamos los resultados con mayor profundidad gracias a los cruces entre variables como la edad, la antigüedad laboral, el tipo de usuario y el género.

## CONCLUSIONES

A continuación, se resumen los hallazgos principales:

- En 2018, en promedio cuatro de cada diez consultas se realizaron por mujeres, en edades de entre 41 y 60 años, con nombramientos de profesoras de educación básica. Este es el grupo de usuarias más significativo, tomando en consideración el género y la edad.
- El documento más consultado en el archivo fue el Formato Único de Personal (FUP) puesto que representa el 72.4% de las consultas.
- En relación con la antigüedad, los trabajadores con menos de diez años en el servicio representan al grupo de usuarios más numeroso que consultó el FUP para trámites.

De este modo, destacamos que deben someterse a una constante revisión los resultados de esta y otras investigaciones sobre necesidades de información, comportamiento informativo o satisfacción de usuarios. En el presente estudio, aplicamos una técnica indirecta para la recogida de datos de campo y el análisis estadístico, la cual se conoce como: “datos cuantificables de los servicios.” En consecuencia, diseñamos el instrumento que fue una matriz de captura y sirvió para computar y hacer el cruce entre las variables de *género, edad, tipo de usuario y antigüedad*. A pesar de ser una investigación exhaustiva puesto que analizamos 4,890 consultas registradas en la bitácora de visita, los resultados obtenidos son específicos de esta comunidad; por tanto, deberán ser contrastados posteriormente con otras técnicas de corte cualitativo como la entrevista o por medio de un grupo focal.

En un primer momento la presente investigación también contribuyó a explorar aspectos concretos de nuestra comunidad, con la finalidad de identificar el documento más consultado o las características del tipo de usuarios más significativo. El siguiente paso sería aplicar el método directo para diseñar un instrumento como la cédula de entrevista la cual recabe datos de campo entre

informantes clave que reúnan las características descritas en apartados anteriores. Además de corroborar los resultados obtenidos con el método indirecto, la segunda vuelta ayudaría también a explorar particularidades que no se hayan registrado en las bitácoras de visita.

## BIBLIOGRAFÍA

- Calva González, Juan José. 2004. *Las necesidades de información: fundamentos teóricos y métodos*. México: UNAM, Centro Universitario de Investigaciones Bibliotecológicas. 284.
- Chorness, M. H., Rittenhouse, C. H., Heald, R. C. 1968. *Decision processes and information needs in education: a field survey*. Berkley, California: Far West Laboratory for Educational Research and Development. 208. (Investigation Report)
- \_\_\_\_\_. 1969. *Use of resource material and decision processes associated with educational innovation: A literature survey*. Berkley, California: Far West Laboratory for Educational Research and Development. 158. (Investigation Report)
- Havelock, R. G. 1967. *Dissemination and translation roles in education and other fields: a comparative analysis*. Ann Arbor, Michigan: University of Michigan. 65. (Investigation Report)
- \_\_\_\_\_. 1969. *Planning for innovation: a comparative study of the literature on the dissemination and utilization of scientific knowledge*. Ann Arbor, Michigan: University of Michigan. 502. (Investigation Report)
- Rittenhouse, C. H. 1970. *Innovation problems and information needs of educational practitioners*. Menlo Park: California: Stanford Research Institute. 87.

**ANEXOS**

**Anexo 1. Fotografías del servicio de consulta del archivo de DGSEI**



*Fotografía 1. Entrada Principal del Archivo*



*Fotografía 2. Estantes en los que se organizan los archivos*

