

El Marketing: una herramienta para el diagnóstico de los servicios de un archivo

Marketing: a tool for diagnosing the services of a file

M.Sc. Ana Leonor González Sánchez¹, Lic. Leydi Laura Batista Ruíz², Dr. María Virginia González Guitián³

¹ Universidad de Holguín, Cuba , algonzalez@uho.edu.cu , ² Instituto de Información Científico Técnica, La Habana, Cuba ³ Universidad de Holguín, Cuba, marivi@uho.edu.cu

RESUMEN

El Trabajo propone identificar y caracterizar los servicios que presta una institución de información, el comportamiento de sus usuarios y los recursos de que dispone con el objetivo de realizar un diagnóstico para mejorar dichos procesos empleando elementos de marketing. Para realizar este diagnóstico se aplicaron encuestas a los usuarios que visitan el archivo. Se emplearon los métodos teóricos y empíricos que permitieron el análisis de los resultados. Se enfocó el trabajo hacia las dificultades detectadas. Se elabora un plan de acción en función de eliminar o dar respuesta a las limitaciones y sugerencias obtenidas en el diagnóstico. El mismo permite determinar con mayor exactitud cuáles son las fortalezas y debilidades de la institución y trabajar en la búsqueda de soluciones que van más allá de condiciones objetivas que constituyen barreras para el desarrollo de una buena gestión documental. En esta investigación el marketing se presenta como una herramienta fundamental y novedosa en el trabajo de Archivo, que involucra a todo el personal de la institución y está incorporado a sus estrategias de trabajo; en tal sentido esta actividad es parte de la gestión en una organización, se realiza de forma sistemática, para la mejora continua, que permitan asegurar el logro de la misión y el cumplimiento de los objetivos de trabajo de la organización a largo plazo

Marketing; Servicios de información; Información; Usuarios; Archivo Histórico Provincial.

ABSTRACT

The Work proposes to identify and characterize the services provided by an information institution, the behavior of its users and the resources available to it in order to make a diagnosis to improve these processes using marketing elements. To carry out this diagnosis, surveys were applied to the users who visit the archive. The theoretical and empirical methods that allowed the analysis of the results were used. Work was focused on the difficulties detected. An action plan is elaborated in order to eliminate or respond to the limitations and suggestions obtained in the diagnosis. It allows to determine with greater accuracy what are the strengths and weaknesses of the institution and work in the search for solutions that go beyond of objective conditions that constitute barriers to the development of good document management. In this research marketing is presented as a fundamental and novel tool in the work of Archive, which involves all the staff of the institution and is incorporated into their work strategies; In this sense, this activity is part of the management in an organization, it is carried out systematically, for continuous improvement, to ensure the achievement of the mission and the fulfillment of the long-term work objectives of the organization

Marketing; Information services; Information; Users; Provincial Historical Archive

1. INTRODUCCIÓN

El estudio de mercado es un elemento esencial para todo tipo de organizaciones, los servicios de información dependen en gran medida de su aplicación como una herramienta de gestión, ya que los mismos generan, transmiten y distribuyen *información*. A través de ellos se obtiene información sobre lo que los clientes reales y potenciales piensan y opinan sobre los servicios o productos que se ofrecen, además de conocer sus expectativas, usos, necesidades, valoraciones y la imagen que transmite el profesional de la información.

En el proceso de adopción de las técnicas del marketing en las organizaciones de información se pueden encontrar diferentes conceptos. Ramos Simón (1995) se refiere al marketing informativo como “el conjunto de actividades organizadas para difundir mensajes a través de productos informativos”. Por otra parte Mañas, Moreno (s.a.) considera que “El marketing es algo más que una ciencia empresarial, es un fenómeno social de nuestro tiempo y un elemento esencial de cualquier organización, al que los servicios bibliotecarios no pueden vivir de forma aislada como generadores, transmisores y distribuidores de un producto como la información” (p.1).

Existen diferencias en la conceptualización del Marketing pero todas convergen en una misma conclusión, Cronin, Blaise (1985) lo ve desde otro punto de vista, como un intento de maximizar la satisfacción del usuario, con lo cual se pensará en lo que el cliente desea, cuándo lo quiere, dónde lo quiere y cómo lo quiere. (P.115-119)

Estos beneficios garantizan que el uso del marketing en las organizaciones de información propicie un mejor desempeño en el trabajo, rectificando los errores existentes en función de alcanzar el éxito de la organización.

En la actualidad los archivos juegan un rol en la sociedad que se aparta totalmente de la concepción tradicional de reservorio de papeles viejos, convirtiéndose en importantes fuentes de información para la generación de un nuevo conocimiento de ahí que resulte fundamental prestarle suma atención a los intereses de los usuarios que visitan actualmente un archivo, el marketing puede ser una excelente herramienta para diagnosticar y buscar soluciones válidas para los problemas que en el servicio puede confrontar un archivo.

Se hace necesaria la realización de estudios que permitan detectar las carencias de los usuarios para adecuar los servicios de información a sus necesidades con la mayor calidad posible. En este caso el marketing se presenta como un instrumento fundamental teniendo en cuenta que se ofrecerán productos y servicios de información a diferentes usuarios con necesidades diversas.

Los archivos nacen como una necesidad de la vida pública y privada: son la memoria de una y otra. Nacen como una conveniencia de hacer perdurables en el tiempo las acciones religiosas, públicas y económicas.

Ochoa-Rodríguez, Y. (2008) Los Archivos Históricos atesoran información documental que constituyen textos de primera mano, que pueden y deben aprovecharse en el trabajo creador, fundamentalmente por parte de los investigadores. Los Archivos son útiles para las investigaciones relativas a la historia, la administración, la economía, los procesos sociales, políticos, la ciencia, la tecnología y otras disciplinas (p.11)

Heredia, A. (1991) define al archivo como el: “conjunto de documentos, sea cual sea su forma material, despachados o recibidos y conservados por un organismo o persona en el desarrollo de su actividad específica”(p.93)

Heredia, A. (1991). Los archivos son clasificados de acuerdo a su productor pueden dividirse en dos clases fundamentales: públicos y privados en razón de su dependencia con las instituciones dentro del derecho público o del privado no tienen que ver con el acceso al público y, según su actividad, los primeros serán judiciales, militares, municipales, etc. Y los segundos personales, nobiliarios, eclesiásticos y de empresas. Esta adscripción fluctúa de unos países a otros, según su régimen político y administrativo. (p.101)

No se puede hablar de Archivos si no se menciona la información y los documentos ya que son inseparables en cuanto a que los archivos están formados por documentos y éstos son portadores

de información. Los documentos integran el Patrimonio Documental formando parte de los archivos y de los depósitos documentales, pueden estar sueltos o agruparse en fondos y colecciones

Heredia, A. (1991) Al documento de Archivo se le reconoce por un valor primario referido a que desde su nacimiento tiene como principal objetivo servir de garantía o de prueba de algo y es el que denominamos también valor administrativo o valor legal, es decir sirve como testimonio y es una fuente de historia. El testimonio y la información van ligados al valor primario y secundario respectivamente.

Esta investigación tiene por objetivo identificar y caracterizar una institución de información en este caso el Archivo desde el punto de vista de los servicios que presta, el comportamiento de sus usuarios y los recursos de que dispone con el empleo del marketing, a fin de obtener un diagnóstico para proponer un grupo de recomendaciones a incorporar en su trabajo diario para una mejor satisfacción y una mayor captación de usuarios, la diversificación de los servicios y su mejora continua

2. METODOLOGÍA

Se aplica la investigación cuantitativa de tipo descriptiva. Describe desde el punto de vista teórico-metodológico los procesos que se llevan a cabo en un archivo histórico utilizando como herramienta el marketing.

La población son todos los usuarios que visitan el Archivo Histórico y la muestra 20 usuarios durante seis meses.

Métodos Teóricos

Análisis – Síntesis: Se utilizó mediante el proceso investigativo para conocer la interrelación entre los factores que afectan la asistencia de los usuarios al centro de información. Permite además analizar y sintetizar toda la bibliografía referente al tema y la información recuperada en el centro sobre los servicios que se presentan y las funciones de los diferentes grupos de trabajo, lo que sirvió de base para proyectar las recomendaciones con vistas a resolver la problemática detectada.

Inducción – Deducción: Se utilizó durante el análisis de los factores que inciden en los bajos niveles de asistencia al archivo lo que permitió revelar las causas generales de este problema. Histórico – lógico: Permite el estudio del origen y la trayectoria real del comportamiento de la asistencia de los usuarios al centro de información. Se realizó un estudio sobre los comienzos del Archivo Histórico Provincial de Holguín y su trayectoria.

Métodos empíricos

Análisis documental: Se realizó un estudio exhaustivo de los documentos legales y normativos que referencian el trabajo de archivo así como de los reportes estadísticos.

Encuesta: Se diseñó una para conocer el grado de satisfacción de los usuarios con los procesos y servicios que se llevan a cabo en el archivo

3. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

Caracterización del objeto de estudio

La red de Archivos Históricos en el país surge como una necesidad de recoger y conservar el patrimonio documental que se encontraba disperso en diferentes instituciones. En principio pertenecieron a las academias de ciencias, posteriormente al Ministerio de Cultura y a partir del 2001 todos ellos pasan al recién creado Ministerio de Ciencia Tecnología y Medio Ambiente, CITMA, representados en provincias por las Delegaciones territoriales del CITMA y subordinados metodológicamente al Archivo Nacional de la República de Cuba, ARNAC, quien rige desde el inicio la política metodológica en materia archivística de todo el país.

La decana institución asume la responsabilidad de la capacitación de los recursos humanos que labora o debe laborar en estas instituciones y gerencia las investigaciones de temas archivísticos.

El Archivo Histórico Provincial de Holguín (AHPH) se funda el 3 de enero de 1983 como una institución de carácter público, de jurisdicción territorial, actualmente está adscrita al Ministerio de Ciencia, Tecnología y Medio Ambiente, subordinado metodológicamente al Archivo Nacional de la República de Cuba (ARNAC). Al mismo se le subordinan el Archivo Histórico Municipal de Banes (AHMB) y el Sistema Institucional de Archivos de la provincia (SIA).

El Archivo Histórico Provincial de Holguín tiene como **Misión**: Preservar la memoria histórica del territorio holguinero en función de brindar servicios de calidad y satisfacer las necesidades informativas de la ciudad. Su **Visión** es ser una institución de alto desempeño en la prestación de servicios informativos con un sistema de gestión integrado que incluye calidad, gestión de capital humano y control interno.

Servicios de Información

Servicios de Asesoría y Organización de Archivos para Organismos e Instituciones
Servicios de Pos-Venta en Asesoría y Organización de Archivos para Organismos e Instituciones
Servicio de Habilitación para Gestores de Archivo
Servicio de Digitalización de imágenes de documentos (reproducción de Documentos)
Servicios de Copias Literales y Certificaciones de Documentos a personas naturales o jurídicas
Préstamo interno de documento
Búsqueda y Referencia.

El archivo cuenta con una plantilla de 25 trabajadores de ellos dos son Master, 14 Especialistas, 8 Técnicos y una estacionaria. La institución recibe un promedio mensual de 300 visitantes en 160 horas hábiles de apertura para un potencial total de usuarios de 4500. El Archivo posee cuatro grupos de trabajo fundamentales: Servicios Informativos, Atención a la actividad Estatal, Conservación y Procesamiento además posee un área de dirección y administración.

Definición del Personal y sus funciones

Atención a la Actividad Estatal y Completamiento de Fondos: Está integrada por 4 compañeros encargados de controlar y asesorar el funcionamiento del Sistema Institucional de Archivos en todos los organismos y entidades de la provincia y de realizar las visitas de Censo Guías en los organismos y entidades que son fuente de completamiento del Archivo Histórico Provincial.

Procesos Técnicos: Cuenta con (4) compañeros que se dedican al procesamiento técnico de los fondos documentales que se encuentran en el Archivo. Realiza los procesos de selección, valoración y conservación permanente de todos los fondos de carácter histórico que son transferidos a nuestra institución por los organismos estatales.

Conservación y Restauración: En esta área se desempeñan (4) trabajadores dedicados a la conservación de los fondos a partir de los lineamientos metodológicos para la conservación de fuentes documentales y la restauración de los documentos que necesiten este servicio. También tiene entre sus funciones realizar limpiezas en seco a los documentos y en los casos que así lo requieren una restauración menor o mayor según proceda.

Servicios Informativos: integrado por cuatro compañeros, dispone la información de los fondos y colecciones al servicio del público previa solicitud por escrito y autorización del Director del Archivo. Expide certificaciones y copias certificadas de los documentos que se atesoran, y controla la correcta informatización los fondos y colecciones.

Las categorías de usuarios atendidos en el período de Enero a Junio del año 2015 se representan en la tabla No 1.

Tabla 1 Cantidad de usuarios por categorías

USUARIOS	CANTIDAD
----------	----------

Total de usuarios	1,800
Estudiantes de Pregrado en curso regular de la carrera de Historia	61
Estudiantes de Pregrado en otras carreras	145
Estudiantes de enseñanza primaria y secundaria	370
Estudiantes de enseñanza media y pre-universitaria	350
Estudiantes de Maestrías	135
Estudiantes de Doctorado	25
Total de profesores e Investigadores	94
Público con intereses individuales	620

Fuente: Informe estadístico semestral del Archivo Histórico

Acuden a ella una cantidad no desestimable de usuarios, principalmente estudiantes y trabajadores y en una menor medida Investigadores, teniendo en cuenta los informes estadísticos y el potencial de usuarios.

Fondos, Infraestructura y Equipamiento

En la tabla número 2 aparece el listado de los fondos con los que cuenta el Archivo Provincial, en ella no se contemplan los fondos que están sin procesar.

Tabla 2 Listado de fondos en el Archivo Histórico Provincial

N o	NOMBRE DEL FONDO		FECHA 1er. INGRES O
	NOMBRE ANTERIOR	NOMBRE DEFINITIVO	
1	Protocolos Notariales. (1737-1969)	Protocolos Notariales.(1737-1969)	17/11/1979
2	Ayuntamiento Neocolonia. (1898-1958)	Ayuntamiento de Holguín. Neocolonia. (1898-1958)	17/11/1979
3	Gobierno Revolucionario de Holguín. Comisionado JUCEI. (1959-1965)	Comisionado JUCEI. (1959-1965)	
4	Tenencia de Gobierno y Ayuntamiento de Holguín. Colonia. (1752-1878)	Tenencia de Gobierno. Colonia. (1752-1878)	17/11/1979
5	Administración Regional del Poder Local Holguín –Gibara. (1965-1976)	Administración Regional del Poder Local Holguín –Gibara. (1965-1976)	17/11/1979
6	Tribunal de Urgencia. Holguín. (1950-1958)	Tribunal de Urgencia. Holguín. (1950-1958)	23/07/1986
7	Alcaldías y Ayuntamiento del Término Municipal de Holguín. (1879-1898)	Ayuntamiento del Término Municipal de Holguín. Colonia. (1879-1898)	12/12/1992
8	Juzgado de Primera Instancia de Holguín. (1898-1958)	Juzgado de Primera Instancia e Instrucción de Holguín. (1898-1958)	12/12/1992
9	Colección de documentos sobre Historia de Holguín. (1882-1995)	Colección de documentos sobre Historia de Holguín. (1882-1995)	17/12/1998

10	Fondo José Agustín García Castañeda. (1864-1989)	Fondo José Agustín García Castañeda. (1864-1989)	17/12/1998
11	Registro Mercantil de Holguín. (1900-1964)	Registro Mercantil de Holguín. (1900-1964)	17/12/1998
12	Colección de documentos sobre el Instituto de Segunda Enseñanza de Holguín. (1938-1989)	Colección de documentos sobre el Instituto de Segunda Enseñanza de Holguín. (1938-1989)	17/12/1998
13	Colección de documentos donados por Comité Provincial del PCC. (1925-1989)	Colección de documentos donados por Comité Provincial del PCC. (1925-1989)	04/03/2001
14	Colección de documentos sobre la vida del Doctor Moreno Luna. (1942-1988)	Colección de documentos sobre la vida del Doctor Moreno Luna. (1942-1988)	2001
15	Asamblea Provincial del Poder Popular de Holguín. (1976-1993)	Asamblea Provincial del Poder Popular de Holguín. (1976-1993)	2002
16	Juzgado Municipal de Auras. (1900-1967)	Juzgado Municipal de Auras. (1900-1967)	2003
17	Juzgado Municipal de Sao Arriba. (1928-1968)	Juzgado Municipal de Sao Arriba. (1928-1968)	2003
18	Juzgado Municipal de Holguín. (1889-1965)	Juzgado Municipal de Holguín. (1889-1965)	2003
19	Audiencia de Holguín. (1951-1976)	Audiencia de Holguín. (1951-1976)	2003
20	Santa Lucía Company. (1900-1961)	Santa Lucía Company. (1900-1961)	2004
21	Colección de documentos compila dos por Gaspar Carballido sobre la Revolución Cubana.(1948-1990)	Colección de documentos compila dos por Gaspar Carballido sobre la Revolución Cubana.(1948-1990)	2004
22	Colección de documentos sobre el Movimiento Rotario en Cuba. (1931-1955)	Colección de documentos sobre el Movimiento Rotario en Cuba. (1931-1955)	2004
23	Fototeca.	Fototeca.	2004
24	Mapoteca.	Mapoteca.	2004
25	Juzgado Correccional de Holguín. (1960-1966)	Juzgado Correccional de Holguín. (1960-1966)	2004
26	Registro Mercantil de Mayarí. (1919-1962)	Registro Mercantil de Mayarí. (1919-1962)	2006
27	Juzgado de Instrucción de Mayarí. (1950-1969)	Juzgado de Instrucción de Mayarí. (1950-1969)	2006
28	Central Maceo Sociedad Anónima. (1923-1960)	Central Maceo Sociedad Anónima. (1923-1960)	2006
29	United Fruit Sugar Company - Division Preston. (1937-1962)	United Fruit Sugar Company - División Preston. (1937-1962)	13/04/2007

30	Empresa Azucarera Guatemala.	Empresa Azucarera Guatemala.	13//04/2007
31	Antilla Sugar States – División Central Tacajó.	Antilla Sugar States – División Central Tacajó.	12/06/2007
32	Colección Biblioteca.	Colección Biblioteca.	-
33	Colección Gonzalo Zaldívar. (1906-1964)	Colección Gonzalo Zaldívar. (1906-1964)	-
40	Asamblea Municipal Poder Popular de Holguín. (1979-1991)	Asamblea Municipal Poder Popular de Holguín. (1979-1991)	2002

Tabla 3 Infraestructura y equipamiento. Fuente: Informe de Balance Anual del Archivo Histórico.

Infraestructura	CANTIDAD
Superficie en m2 del Archivo	540
Cantidad de puestos de lecturas	16
Estanterías (metros lineales)	1400
Equipamientos	
Computadoras para el uso de los trabajadores	8
Computadoras para el uso público	0
Lectores y reproductores diversos	2

Discusión

La encuesta diseñada para el presente trabajo de investigación fue aplicada durante un mes a una muestra tomada aleatoriamente de 50 elementos de análisis, entre la población de los usuarios del Archivo, para constatar los niveles de satisfacción que ellos perciben del servicio recibido y el cumplimiento de sus expectativas así como recoger criterios y sugerencias de los mismos. Entre las posibles causas de los resultados que se preveían respecto a los servicios prestados en esta institución están las siguientes:

Insuficientes actividades para la promoción de los servicios que presta la institución.

Limitada divulgación de los fondos y los servicios con que cuenta el Archivo.

Insuficiente digitalización de los fondos.

Insuficiente realización de instrumentos de búsqueda y recuperación.

Resultados del procesamiento de las encuestas aplicada a los usuarios

Fueron seleccionados de manera aleatoria un total de 50 elementos de análisis, de ellos 29 son estudiantes, 29 son trabajadores, 22 son del sexo femenino y 24 masculinos, existe respecto al género un balance muy apropiado entre hombres y mujeres para una encuesta. La edad preponderante es el rango 0-25 años al ser la mayoría de los usuarios (58%) estudiantes.

El 60% de los encuestados afirman ser usuarios habituales, mientras que el 40% no se considera como tal. Por otra parte, una frecuencia de uso Alta del centro de información corresponde al 44% de los encuestados y un 54% a una frecuencia Media.

La calidad del Servicio, ante la interrogante el 94% la evalúan como Buena y el 6% no respondió a la interrogante.

En lo referido a si existe en el Archivo la “Condiciones Ambientales” para el servicio que el Usuario requiere, el 8% respondió que No y el 92% respondió que Sí.

Ante la interrogante de “Encuentra siempre lo que busca” la mayoría un 92% afirma que Sí mientras que el 8% no lo encuentra.

La inmensa mayoría de los encuestados, el 96%, afirma conocer los horarios del centro pero a un 4% no le satisface el mismo.

Es necesario tener en cuenta la respuesta de los usuarios en la interrogante: conoce los fondos del centro ya que el 34% afirma que si mientras el 66% lo desconoce esto puede ser por debido a la insuficiente divulgación de los fondos con el que cuenta el Archivo Provincial o a dispersión temática que existe entre cada usuario ya que por sus características particulares la mayoría solo conocen del tema que trabajan.

Ante la pregunta de si el personal que lo atiende lo hace con ética y profesionalidad el 100% afirma que "Siempre".

Los servicios más demandados por los usuarios son: Consulta de documentos con un 56%; la Búsqueda de referencias con el 20%; la Expedición de Certificaciones un 10% y solo un 14% no respondió a la interrogante sobre estos servicios emitieron criterios que se recogen más adelante en "Limitaciones expresadas por los encuestados".

Es de interés analizar las respuestas a la pregunta acerca de qué otros servicios necesitaría del centro, pues el 70% no respondió, puede suponerse que por desconocimiento de las potencialidades del centro, un 10% reclama la fotocopia de documentos y un 5% la digitalización de los mismos, expresaron además interesantes criterios recogidos en las "Limitaciones del Servicio".

En la búsqueda de las "Motivaciones" que poseen los Usuarios para concurrir al centro de información, es evidente por los resultados de la encuesta, que la mayoría lo hace ante la necesidad de buscar información, el 84%, mientras que el 38% expresa que lo hace por la calidad de los servicios, al 32% lo motiva la variedad de los servicios y solo un 28% lo considera un lugar para leer y estudiar.

Con la intencionalidad de evaluar el potencial índice de retornabilidad al centro se enunciaron las dos últimas preguntas de la encuesta; ¿cuándo usa los servicios del centro termina motivado a retornar?, el 90% respondió "siempre", mientras que a la interrogante; ¿Si usted tuviera otras alternativas para este servicio, seguiría viniendo a este centro?, el 98% respondió que "Si" y el 2% respondió que "No". En esta respuesta se evidencia claramente el carácter que poseen los documentos de Archivo pues al ser únicos y originales, es imprescindible para un determinado perfil de usuario consultar estos documentos.

Síntesis de las limitaciones apreciadas por los usuarios y sugerencias emitidas durante la aplicación de la encuesta

Insuficiente informatización y digitalización de los documentos lo que demora la prestación del servicio.

Falta de tecnologías

Se hace necesario la implementación y el acceso a computadoras como parte del servicio de la sala de lectura.

El trato del personal es excelente a diferencia de otros lugares ellos dan solución a la solicitud.

Es el único lugar donde no existe barrera que impidan el préstamo de documentos relativos a cuestiones de viviendas.

4. CONCLUSIONES

Como resultado de la investigación realizada se puede concluir que es necesario emplear nuevas tecnologías que permitan agilizar el servicio que presta esta institución. Teniendo en cuenta la

implementación del acceso a un Archivo digital como parte del servicio Consulta de Documentos acorde a un diseño moderno para Archivos Provinciales.

Además es de vital importancia una mayor divulgación de los mismos para evitar el desconocimiento de los servicios que ofrece y el fondo con el que cuenta.

Se demuestra que una de las principales fortalezas del centro es la capacidad de su personal para ofrecer soluciones pues resulta relevante para una institución de información que el 92% de los encuestados afirme que siempre encuentran lo que buscan, que el 90% de los usuarios termina motivado a retornar al centro aun teniendo otra alternativa, y que el 100% afirme que siempre son atendidos con ética y profesionalidad, en este caso el 6% agrega que el trato es excelente.

El marketing se presenta como una herramienta fundamental, que involucra a todo el personal de la institución y está incorporado a sus estrategias de trabajo; en tal sentido esta actividad es parte de la gestión en una organización, se realiza de forma sistemática y no eventualmente, para la mejora continua y no para la detección de problemas, que permitan asegurar el logro de la misión y el cumplimiento de los objetivos de trabajo de la organización a largo plazo

El diagnóstico obtenido permite determinar con mayor exactitud cuáles son las fortalezas y debilidades de la institución y trabajar en la búsqueda de soluciones que van más allá de condiciones objetivas que constituyen barreras para el desarrollo de una buena gestión documental.

5. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Amaral, S.A (1996) *Marketing e desafio profissional em unidades de informação*. Ciência da Informação vol 25, no. 3.
- Heredia, H.A (1991). *Archivística General, Teoría y Práctica*. Sevilla: EXEMA. Diputación Provincial de Sevilla.
- Mañas- Moreno, J.E. *Marketing y difusión de servicios en una biblioteca universitaria en próximo milenio*. [En línea] Disponible en: <http://www.cobdc.org/jornades/7JCD/63.pdf> [Recuperado de: 4/3/16]
- Osorio Hernández, L. (2009). *La biblioteca “Benito Juárez” de la Universidad de Holguín. Apuntes para su historia*. Trabajo de diploma para optar por el título de Licenciado en Ciencias de la Información. Holguín: Universidad de Holguín.
- Ramos-Simón, L.F. (1999). *Dirección, administración y marketing de empresas e instituciones documentales*. Madrid: Editorial Síntesis
- Rodríguez-Ochoa, Y. (2008). *Guía General de los fondos y colecciones del Archivo Histórico Provincial de Holguín*: Ediciones Holguín.
- Tarrés-Rosell, A. (2006). *Márquetin y Archivos. Propuesta para una aplicación de Márquetin en Archivos*. España: Ediciones Trea, S.L.
- Vega-Suñol, J. (2003). Archivos Históricos de Holguín. En L. A. Pérez y R. J. Scott (Comps), *Archivos de Cuba* (p.169-182). La Habana: Ediciones Unión.
- Villardefrancos-Álvarez, M.C. y León-Santos, M. (2005). *Mercadotecnia en organizaciones de información. Selección de Lecturas*. La Habana: Félix Varela