



Dirección  
General  
Archivo  
Nacional

vivamos  
el poder  
transformador  
de la cultura

## **DIRECCIÓN GENERAL DEL ARCHIVO NACIONAL DE COSTA RICA**

### **DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ARCHIVÍSTICOS EXTERNOS**

#### **ARCHIVO INTERMEDIO**

#### **ESTUDIO DE USUARIOS 2014**

**Noviembre 2015**

## Tabla de contenido

	Pág.
<b>Introducción</b>	<b>3</b>
<b>Objetivo General</b>	<b>4</b>
<b>Objetivos Específicos</b>	<b>4</b>
<b>Metodología</b>	<b>4</b>
<b>Reseña histórica del Archivo Intermedio del Archivo Nacional</b>	<b>5</b>
<b>Estudio de Usuario 2014 del Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica</b>	<b>7</b>
1. Perfil de los usuarios del Archivo Intermedio	7
2. Formación de usuarios	13
3. Servicio brindado en el Archivo Intermedio	15
4. Cantidad de consultas, préstamos y reprografías de documentos	18
<b>Conclusiones</b>	<b>24</b>
<b>Recomendaciones</b>	<b>26</b>
<b>Bibliografía</b>	<b>27</b>
<b>Anexos</b>	<b>28</b>

## **Introducción:**

Los estudios de usuarios nacen con carácter económico y cubren un campo de investigación muy amplio, desde el estudio de las solicitudes y los préstamos de documentos, al análisis profundo de las necesidades subyacentes que resultan de la búsqueda de información. Aunque los estudios de usuarios nacen dentro de la Bibliotecología, más tardíamente son adaptados para medir las necesidades que ocasiona que los usuarios recurran a los servicios y productos que el Archivo brinda.

Su aprovechamiento por parte de instituciones públicas como los archivos, las bibliotecas y los museos conlleva la transformación de ciertos conceptos. También los estudios de usuarios de archivos han de cumplir con los requisitos de:

- reducir la incertidumbre en la planificación de funciones;
- ser susceptibles de influir en la decisión;
- medir la calidad de los servicios brindados;
- justificar el costo, aumento o rebajo de precios a servicios.

En la actualidad, la gestión de la calidad permite a las instituciones públicas identificar, aceptar, satisfacer y superar continuamente las expectativas y necesidades de todo el colectivo humano (clientes, empleados, directivos, proveedores, etc.) con respecto a los productos y servicios que proporciona. Las mediciones de la calidad se aplican al sector público en un contexto de competencia: por un lado, de acortamiento de distancias entre el sector público y el sector privado, por otro lado como consecuencia de un discurso de transparencia del Estado democrático y de su responsabilidad hacia los ciudadanos contribuyentes.

Desde esta perspectiva de la calidad, los estudios de usuarios tienen el sentido de recabar la percepción del usuario del archivo:

1. Evaluación general del servicio (horarios, condiciones de uso, acceso a catálogos, derecho de acceso, información asistida, tiempos de respuesta, etc.).
2. Evaluación de las instalaciones (sala de consulta, biblioteca auxiliar), del equipamiento (ordenadores, lectores de microfilm), de los medios de comunicación (la forma en que se difunden nuevas colecciones), de la accesibilidad (barreras arquitectónicas).
3. Evaluación de la atención prestada por el personal.
4. Evaluación de las necesidades documentales e informativas del usuario.
5. Evaluación de los fondos, secciones, series y colecciones más consultados.
6. Evaluación del grado de satisfacción del usuario.

Por lo anterior, es evidente la importancia de identificar las necesidades de información de los usuarios de los archivos, a fin de medir la calidad de los servicios prestados, elaborar los productos de información más adecuados o diseñar y planificar los sistemas y servicios acordes con las necesidades detectadas en cada uno de los colectivos estudiados.

### **Objetivo General:**

- Analizar los aspectos cuantitativos, mediante la aplicación del método indirecto, sobre el uso de la información y los servicios brindados por el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica.

### **Objetivos Específicos:**

- Medir la frecuencia de consulta en el período comprendido entre enero y diciembre de 2013 en el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica.
- Determinar las series, subseries y tipos documentales más consultados por los usuarios del Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica.
- Establecer la cantidad de servicios de certificación y reprografía de documentos brindados a los usuarios del Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica.

### **Metodología**

Para recabar la información empleada en el estudio de usuarios 2014 del Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica se recurrió a la aplicación de un cuestionario (método directo<sup>1</sup>) y al análisis de las boletas y controles (método indirecto<sup>2</sup>): control de la facilitación de los documentos y de los controles manuales de consulta y usuarios implementados en el Archivo Intermedio.

---

<sup>1</sup> Este método se utiliza cuando se desea obtener información directamente con los usuarios, éste proporciona información de tipo cualitativa y se obtiene por medio de los siguientes instrumentos para recolectar información: entrevista personal, encuesta por correo o grupos focales.

<sup>2</sup> El método indirecto se utiliza en ausencia de los usuarios, por medio de este se obtiene información de tipo cuantitativa y se realiza por medio de los siguientes instrumentos de control: registros de usuarios, boletas de préstamo de documentos, boletas de reprografía, boleta de solicitud de servicios u observación.

## **Reseña histórica del Archivo Intermedio del Archivo Nacional**

Los procesos que permiten la creación del Archivo Intermedio son: la reestructuración del Archivo Nacional llevada a cabo en 1982 y la Promulgación de la Ley N° 7202 del Sistema Nacional de Archivos del 24 de octubre de 1990.

Con la Ley N° 7202 del Sistema Nacional de Archivos se genera una segunda reorganización de la estructura orgánica. Entre los cambios más notorios, desaparece el Departamento Documental, creándose dos nuevos departamentos: el Departamento de Archivo Histórico y el Departamento de Servicios Archivísticos Externos que asumen funciones de preservación de la memoria histórica nacional y de rectoría al recién creado Sistema Nacional de Archivos.

El Archivo Intermedio pertenece al Departamento de Servicios Archivísticos Externos; custodia documentos de los despachos del Presidente de la República y Vicepresidencias, Consejo de Gobierno, despachos de Ministros y Viceministros desde 1990 (Art. 53 de la Ley N° 7202); además de fondos de instituciones públicas que han cerrado; por ejemplo Corporación Costarricense de Desarrollo (Codesa), Transportes Metropolitanos S.A. (Transmesa) y Banco Anglo Costarricense.

La construcción de los depósitos que albergan el Archivo Intermedio se realiza en varias etapas: la primera obra inicia a partir de la aprobación en sesión N° 28-98 de 23 de setiembre de 1998 de la construcción de los depósitos I y II, por parte de la Junta Administrativa del Archivo Nacional, esta obra obedece a la remisión del Banco Central de Costa Rica de los documentos que pertenecieron al extinto Banco Anglo Costarricense. Al respecto se menciona en la sesión de Junta Administrativa del Archivo Nacional N° 16-97 de 30 de julio de 1997 lo siguiente:

*“Artículo 2: Manifiestar al Lic. Carlos Muñoz Vega, Gerente del Banco Central de Costa Rica el interés de esta Junta Administrativa por suscribir con el Banco Central el convenio para la organización y administración del Archivo del Banco Anglo Costarricense”*

Posteriormente se amplió la construcción a un tercer depósito, así ratificado en la sesión N° 27-2000 de la Junta Administrativa del Archivo Nacional, cuando se da por aprobado el presupuesto para su construcción. Esta obra es licitada mediante contratación directa N° 1-2001 “Construcción del III depósito del Archivo Intermedio en la Dirección General del Archivo Nacional”.

Debido a la rapidez con que se ocuparon los depósitos, por la recepción de los Fondos del Banco Anglo Costarricense y de la Corporación Costarricense de Desarrollo (Codesa); se mostró la oportunidad para la construcción de un cuarto depósito y este inicia su construcción con el aval de la Junta Administrativa.

Debido a que la construcción de los depósitos de Archivo Intermedio inician hasta 1998, las primeras transferencias vía artículo N° 53 de la Ley del Sistema Nacional de Archivos fueron custodiadas en un espacio dentro de los depósitos del domo principal.

En la actualidad el Archivo Intermedio cuenta con un área de consulta de usuarios, un área administrativa y cuatro depósitos de documentos.

En cuanto a la custodia de los documentos que conforman el acervo documental hay que mencionar que ingresan por primera vez al Archivo Nacional mediante la transferencia número 1-1994 del Ministerio de Comercio Exterior el 18 de febrero de 1994 (según data en el “Registro General de Transferencias”), en cumplimiento con el artículo N° 53 de la Ley N°7202 del Sistema Nacional de Archivos.

Las principales funciones del Archivo Intermedio son:

- Organizar y facilitar el acervo documental con valor administrativo y legal
- Organizar, facilitar y certificar los documentos del Archivo Intermedio.
- Realizar estudios de usuarios anuales del Archivo Intermedio.
- Efectuar inventarios de control de los fondos documentales a cargo del Archivo Intermedio.
- Otras funciones resultantes de la ley.

## **Estudio de Usuario 2014 del Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica**

En esta sección se analiza la información obtenida de los usuarios mediante la aplicación de un cuestionario como instrumento de recolección de datos, la información que fue recolectada por medio de las boletas de préstamo documental (Anexo 1) que llenan los usuarios del Archivo Intermedio y el registro electrónico (Excel) y manual como control de la entrada y salida de los documentos.

Así mismo, se mide la satisfacción de los usuarios en el servicio brindado estableciéndose el perfil de los usuarios externos que visitan y consultan documentos en el Archivo Intermedio. La delimitación temporal, utilizada para el análisis fueron todos los registros de préstamos, solicitudes y trámites que se atendieron entre enero y diciembre del año 2014

### **1. Perfil de los usuarios del Archivo Intermedio**

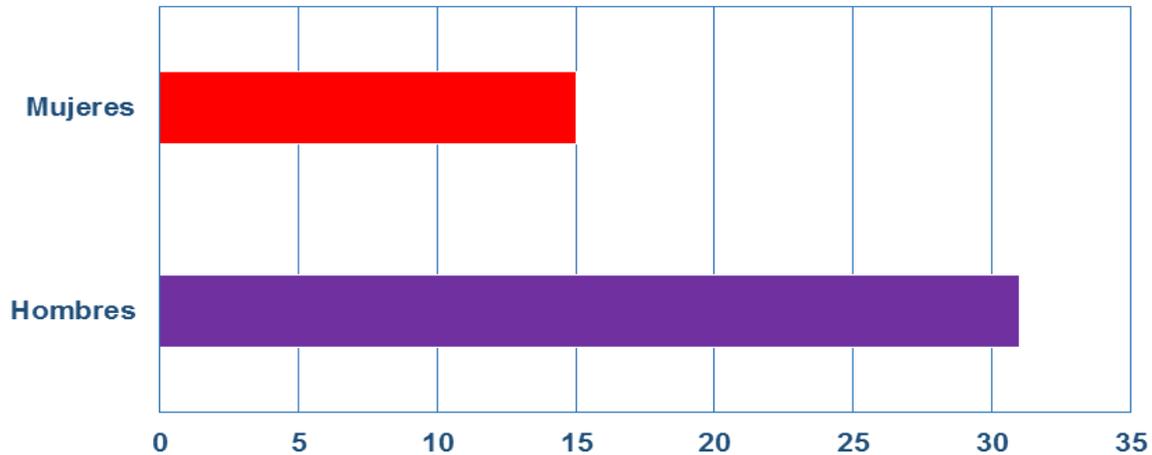
Durante el año 2014 el Archivo Intermedio atendió 118 usuarios, de los cuales 11 de ellos fueron usuarios internos y 107 usuarios externos. Además, es importante mencionar que 60 de los usuarios externos fueron hombres y 47 mujeres. Los datos analizados a partir del cuestionario aplicado representan un 43% de los usuarios externos debido a que este instrumento inició su aplicación en marzo de año 2014.

Los usuarios internos en su mayoría son mujeres que laboran en el Archivo Intermedio, el Departamento Servicios Archivísticos Externos y el Archivo Histórico del Archivo Nacional y la razón de la consulta con frecuencia es el tratamiento archivístico o la actualización de las entradas descriptivas de los fondos que se custodian en el Departamento Archivo Histórico.

#### **1.1 Usuarios por género**

El Archivo Intermedio recibe anualmente más consultas y solicitudes de hombres que de mujeres, cómo lo muestra el gráfico 1. La consulta y solicitud de servicios en el Archivo Intermedio por parte de los hombres es el doble de la consulta y prestación de servicios solicitados por mujeres.

**Gráfico 1: Cantidad de usuarios externos por género que acudieron al Archivo Intermedio durante el 2014**



Fuente: elaboración a partir de la información obtenida del "Cuestionario para evaluar los servicios que brinda el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica".

### 1.1 Usuarios por edades

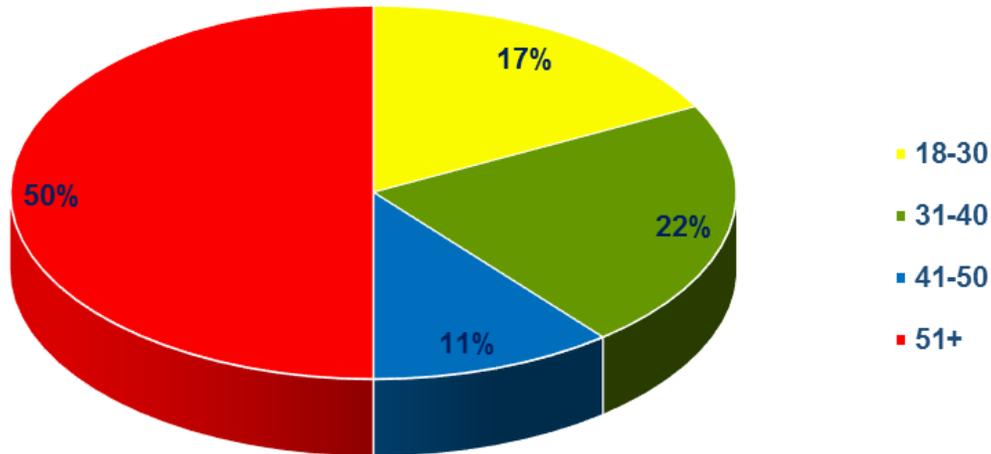
Los grupos generacionales que acuden con mayor frecuencia al Archivo Intermedio son adultos entre 31-40 años y 51 o más años.

El gráfico 2 muestra que el 50% de los usuarios tienen o son mayores a 51 años. Esto podría explicarse porque fueron funcionarios del Banco Anglo Costarricense, que inician sus trámites de pensión, documentar rangos policiales otorgados por el Consejo de Gobierno o cualquier otro trámite laboral.

El 22% de los usuarios presentan edades entre 31-40 años y acuden al Archivo Intermedio en búsqueda de antecedentes de proyectos ministeriales, decretos, actas del Consejo de Gobierno o investigaciones privadas.

El 17% de los usuarios tienen entre 18-30 años. Esta población son estudiantes de Archivística, Arquitectura, Historia, Relaciones Internacionales y Derecho, quienes acuden al Archivo Intermedio como parte de investigaciones académicas para trabajos finales de cursos o procesos de graduación.

**Gráfico 2: Cantidad de usuarios externos del Archivo Intermedio por rango de edad Durante el año 2014**

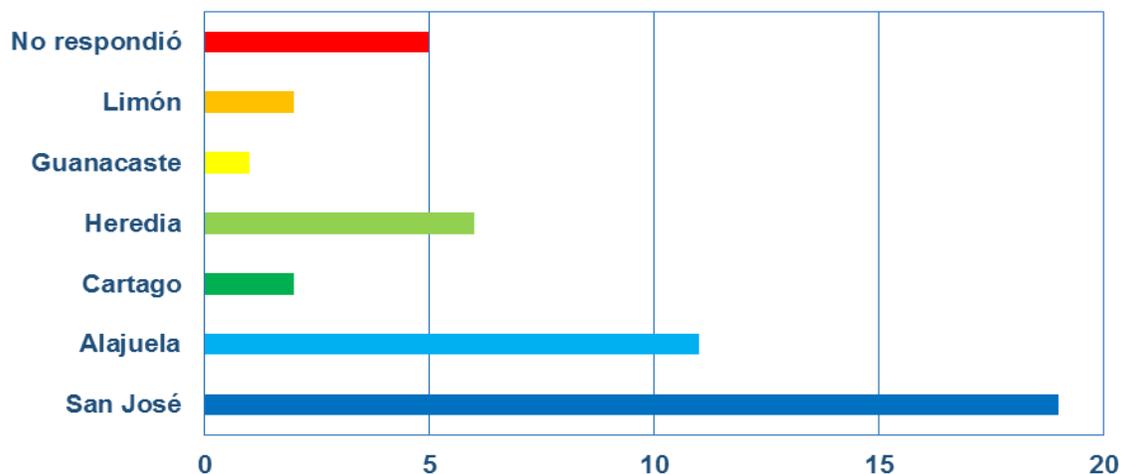


Fuente: elaboración a partir de la información obtenida del "Cuestionario para evaluar los servicios que brinda el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica".

### 1.3 Usuarios por nacionalidad

Respecto a la nacionalidad de los usuarios externos, durante el año 2014 ningún extranjero solicitó documentos o servicios al Archivo Intermedio. El gráfico 3 muestra el lugar de procedencia de los usuarios externos, en donde se puede observar que en su mayoría son del Gran Área Metropolitana: San José, Alajuela, Heredia y Cartago. Sin embargo, tres consultas y solicitudes de servicios durante el 2014 fueron de usuarios provenientes de Guanacaste y Limón.

**Gráfico 3: Lugar de procedencia de los usuarios externos del Archivo Intermedio durante el año 2014**



Fuente: elaboración a partir de la información obtenida del "Cuestionario para evaluar los servicios que brinda el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica".

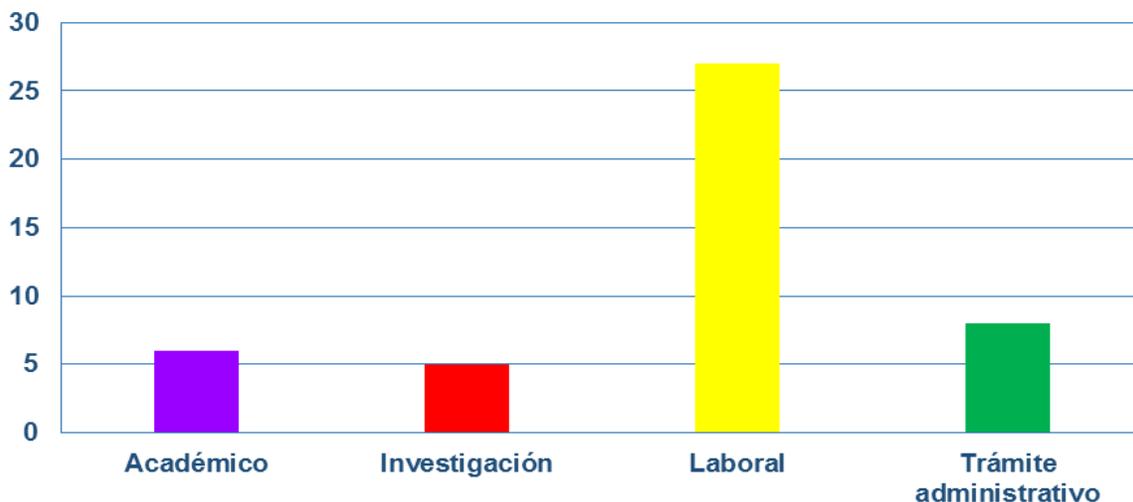
## 1.4 Motivo de Consultas

La consulta de los usuarios externos depende del grupo generacional al que pertenece. El gráfico 4 muestra que 27 de los usuarios externos acudieron al Archivo Intermedio por razones laborales, 8 por trámites administrativos, 6 por académicos y 5 por razones de investigación de temas diversos.

Es importante aclarar que cómo trámite administrativo se referenció a solicitudes de años de servicios en el Banco Anglo Costarricense o en la Corporación de Desarrollo Costarricense y sus subsidiarias, para el pago de prestaciones o estudios de pensión y las liberaciones de hipotecas acreditadas al extinto Banco Anglo Costarricense.

Abogados, archivistas y personal administrativo de diversas instituciones realizaron consultas laborales e investigativas. Se destaca la investigación realizada por el señor Víctor Vargas Salas quien realizó su trabajo final de graduación para acceder al grado de Licenciatura en Historia, consultando fondos del Archivo Intermedio como Corporación de Desarrollo Costarricense, Banco Anglo Costarricense en su división de financiamiento pesquero y la correspondencia de los Ministerios de Agricultura y de Ambiente, Energía y Minas.

**Gráfico 4: Razón de la consulta de los usuarios externos del Archivo Intermedio durante el año 2014**

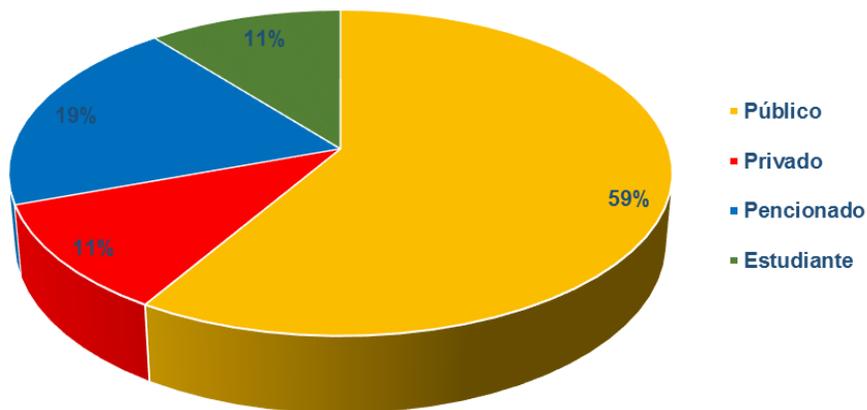


Fuente: elaboración a partir de la información obtenida del "Cuestionario para evaluar los servicios que brinda el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica".

### 1.5 Sector representado por los usuarios

La mayoría de los usuarios del Archivo Intermedio representan al sector público. En el gráfico 5 se aprecia que el 59% de los usuarios representa a este sector, el 11% de los usuarios son estudiantes, un 19% pensionado y el restante 11% pertenecen al sector privado que acuden al Archivo Intermedio por múltiples necesidades de información.

**Gráfico 5: Sector representado por los usuarios externos del Archivo Intermedio durante el año 2014**

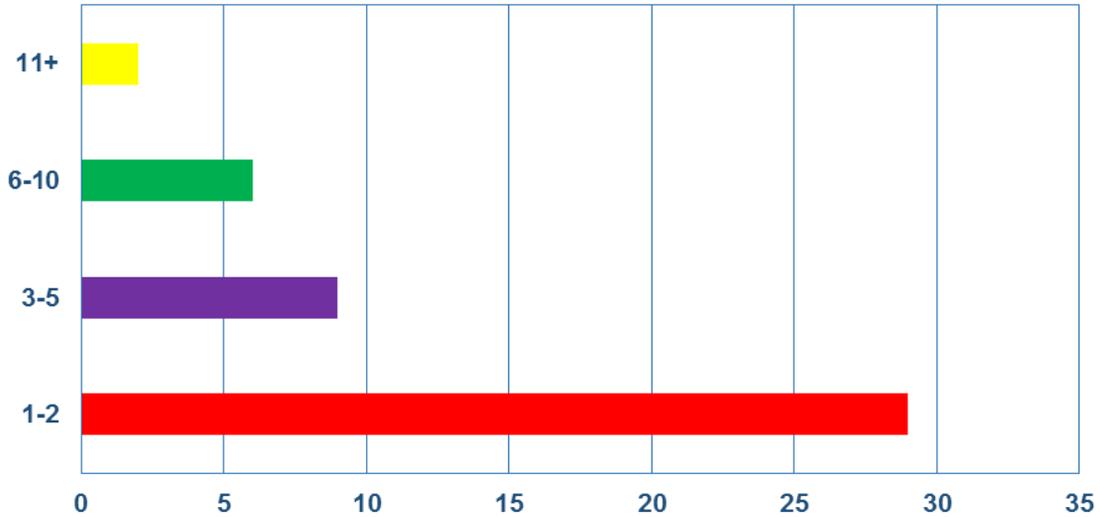


Fuente: elaboración a partir de la información obtenida del “Cuestionario para evaluar los servicios que brinda el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica”.

### 1.6 Frecuencia de consulta

La frecuencia de consulta de los usuarios externos del Archivo Intermedio sigue siendo mínima, tal y como se muestra en el gráfico 6. Durante el año 2014; 29 de los usuarios externos encuestados indicaron haber visitado el Archivo Intermedio entre 1 ó 2 veces; 9 de ellos visitaron entre 3 y 5 veces; 6 usuarios acudieron entre 6 y 10 veces y únicamente 2 usuarios visitaron por más de 11 veces el Archivo Intermedio.

**Gráfico 6: Frecuencia de la consulta de los usuarios del Achivo Intermedio Durante el año 2014**



Fuente: elaboración a partir de la información obtenida del "Cuestionario para evaluar los servicios que brinda el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica".

Se recalca que durante el año 2014, fueron mayores los grupos investigativos en el Archivo Intermedio, de estudiantes de carreras como Ciencias Políticas, Derecho e Historia.

En la fotografía 1, se observan dos estudiantes de la carrera de Derecho de la Universidad de Costa Rica, realizando consulta de las actas del Consejo de Gobierno. Aunque el área de atención a usuarios en el Archivo Intermedio es reducida y estrecha, el mobiliario resulta insuficiente para la atención pues los usuarios deben consultar la base de datos y revisar los documentos facilitados en el mismo espacio.

## **Fotografía 1: Estudiantes de Derecho de la Universidad de Costa Rica consultando documentos del Archivo Intermedio**



Fuente: *fotografía tomada por Marcela Marín Sánchez, el 17 de noviembre de 2014, en la sala de consulta del Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica.*

## **2. Formación de usuarios**

En el Archivo Intermedio se implementaron folletos informativos de los servicios que se brindan y se realizan explicaciones a cada usuario externo sobre la utilización de la base de datos, el llenado de formularios y boletas de servicios.

Así mismo, a partir del año 2014 se incorporó una charla en el programa de inducción para nuevos funcionarios del Archivo Nacional.

Estas acciones se realizaron con el objetivo de facilitar al usuario interno y externo su estancia y búsqueda de información en el Archivo Intermedio.

### **2.1 Inducción, orientación y guía a los usuarios**

Durante el 2014, el 91% de los usuarios externos manifestó haber recibido instrucciones sobre el manejo de la base de datos por parte de la persona encargada de atenderlos; sin embargo, han manifestado en reiteradas ocasiones que recurren al Archivo Intermedio en última instancia pues desconocen los documentos que se custodian; a pesar de que en el sitio Web del Archivo Nacional se encuentran referencias de los documentos que se custodian en este archivo y el cuadro de clasificación.

Además, los usuarios externos manifiestan ser enviados por funcionarios de la las de consulta del Departamento Archivo Histórico o la Recepción; por lo que es importante que todos los funcionarios del Archivo Nacional se enteren de los fondos custodiados en Archivo Intermedio y del tipo de trámite que se puede realizar en esta sala de consulta.

## 2.2 Calidad de la información brindada a los usuarios

El gráfico 7 muestra que la calidad de la información que brindan los funcionarios del Archivo Intermedio es muy buena. Ningún usuario externo, manifestó haber obtenido respuestas insatisfactorias o información deficiente.

Por la frecuencia de consulta y la naturaleza de la información custodiada en el Archivo Intermedio es indispensable la guía y orientación que se brinda a los usuarios externos.

**Gráfico 7: Calidad de la información sobre servicios brindada a los usuarios externos del Archivo Intermedio, durante el año 2014**



Fuente: elaboración a partir de la información obtenida del "Cuestionario para evaluar los servicios que brinda el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica".

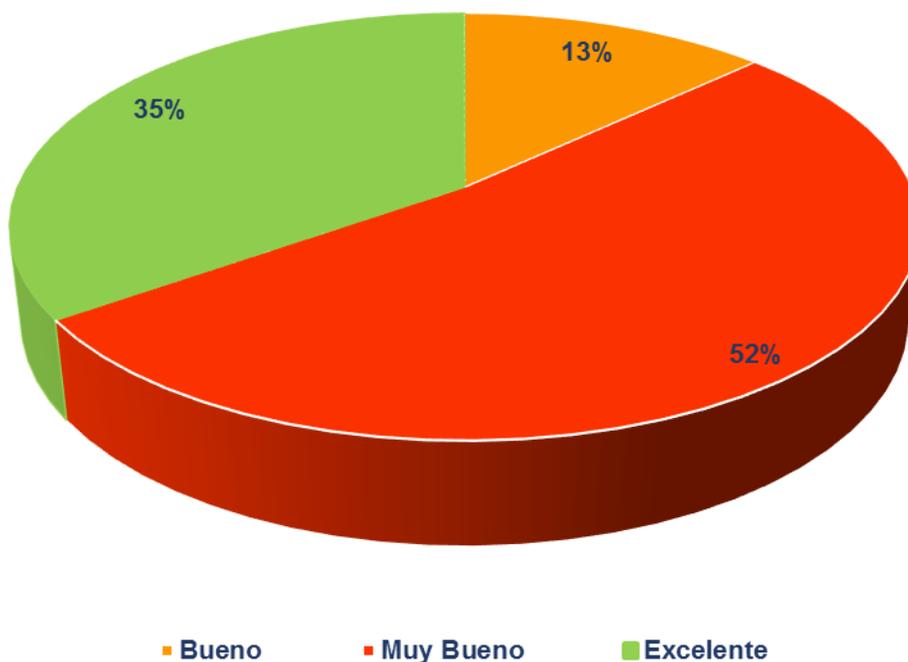
Los funcionarios del Archivo Intermedio tienen la responsabilidad de indicar a los usuarios externos las normas y disposiciones vigentes y que regulan los servicios. En este sentido el 83% de los usuarios manifestó haber recibido instrucción sobre servicios brindados; mientras que un 17% expresó no haber recibido orientación alguna.

El 85% de los usuarios externos recibió inducción e instrucción sobre la utilización de los instrumentos descriptivos (inventarios, listas de remisión, bases de datos, etc.); el restante 15% no la recibió.

### 2.3 Satisfacción de los usuarios por la inducción recibida

En el gráfico 8, se ilustra la satisfacción de los usuarios externos sobre la inducción brindada tanto en los servicios como en la utilización de los instrumentos descriptivos, destacándose el 52% de los usuarios externos reciben como muy buena la inducción brindada, el 35% como buena y el 13% como excelente.

**Gráfico 8: Calidad de la Inducción brindada a los usuarios externos del Archivo Intermedio, durante el año 2014**



Fuente: elaboración a partir de la información obtenida del "Cuestionario para evaluar los servicios que brinda el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica".

Además, en cuanto al interés y disposición de los funcionarios encargados de la atención de usuarios, el 100% de los usuarios indicaron haber contado con la anuencia requerida para resolver inconsistencias y dudas.

Así también, el 46% de los encuestados exteriorizó que el interés brindado por parte de los funcionarios del Archivo Intermedio es excelente, 43% es muy bueno y 11% bueno.

### 3. Servicio brindado en el Archivo Intermedio

Este archivo, por sus propias funciones, está dirigido a los usuarios; es, de hecho, el intermediario entre la información contenida en los documentos y los usuarios; todas las líneas de actuación (procesos en terminología de calidad) tienen su fin en el usuario.

Por ello, el aumento en la calidad, la mejora continua garantizará el aumento del número y tipología de usuarios.

### **3.1 Percepción de la calidad en los servicios brindados a los usuarios**

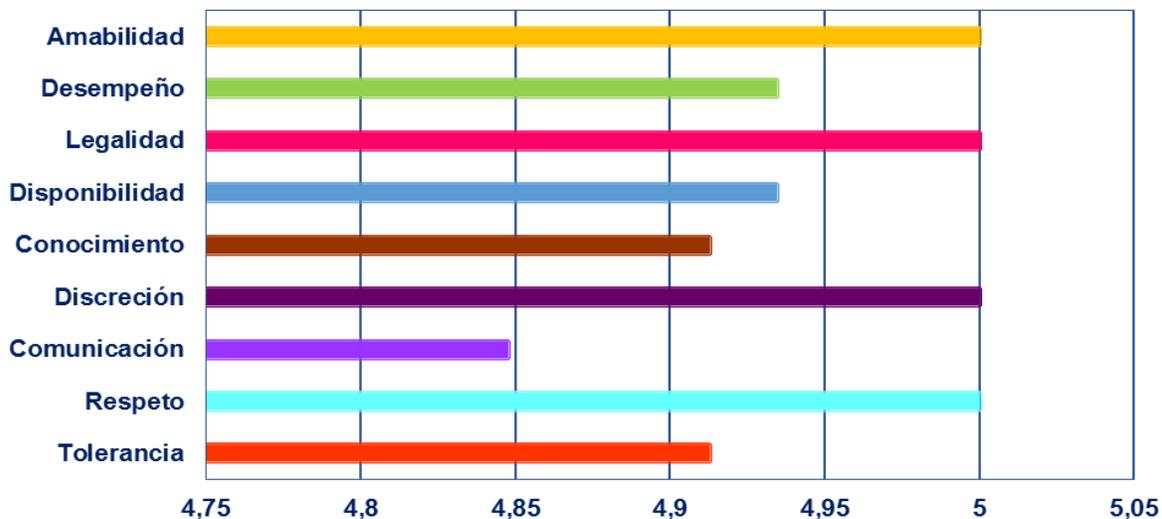
En el apartado C) del “Cuestionario para evaluar los servicios que brinda el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica”; se mide el grado de satisfacción de los usuarios y su apreciación sobre la atención brindada.

El cuestionario contempla la percepción sobre la actitud del personal del área de consulta cuando la información solicitada por los usuarios no se encuentra en el Archivo Intermedio. En este sentido 6 de los encuestados indicó haber obtenido una respuesta positiva e interés por parte de los funcionarios encargado de la atención al público; sin embargo, no pudieron recibir la información solicitada por factores como: 1. la información no la custodia el Archivo Intermedio, 2. el usuario desconocía datos que ayudaran a ubicar la información; por ejemplo número de operaciones, periodos, lugares, actores, entre otros que determinan la certeza de la información. Por otro lado, 40 de los usuarios encuestados indicaron haber encontrado la información requerida gracias al interés mostrado por los funcionarios del Archivo Intermedio.

Se consideró importante calificar el desempeño de los funcionarios encargados de la atención. Se midieron cualidades de un perfil de puesto, en una escala de 1 a 5 donde 5 es la calificación máxima.

El gráfico 9 evidencia que mientras cualidades como amabilidad, legalidad, discreción y respeto obtuvieron una máxima de 5 cada uno, la comunicación obtuvo 4,83 de calificación, siendo además la más baja de las cualidades evaluadas.

**Gráfico 9: Evaluación del desempeño de los funcionarios del Archivo Intermedio, durante el año 2014**



Fuente: elaboración a partir de la información obtenida del “Cuestionario para evaluar los servicios que brinda el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica”.

A pesar del interés de los funcionarios, su anuencia en la atención de usuarios y la alta calificación del desempeño obtenido; los servicios brindados en el Archivo Intermedio fueron mal calificados; es así que en una escala de 1 a 5 donde 5 es la calificación máxima, las valoraciones promedio obtenidas fueron:

**Cuadro 1: Calificaciones promedio de los servicios brindados por el Archivo Intermedio, durante el año 2014**

Servicios	Calificación promedio
Préstamo de documentos a entes productores o tribunales	3,28
Facilitación de documentos con valor administrativo-legal	1,96
Reprografías simples	2,17
Fotocopias certificadas	1,85
<b>Promedio total</b>	<b>2,32</b>

Fuente: elaboración a partir de la información obtenida del “Cuestionario para evaluar los servicios que brinda el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica”.

Lo anterior podría deberse a que los usuarios del Archivo Intermedio no requieren de todos los servicios que se brindan, y que al momento de calificarlos lo hacen en conjunto.

Se solicitó por último en el “*Cuestionario para evaluar los servicios que brinda el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica*” evaluar elementos del Archivo Intermedio tales como: iluminación, limpieza, ventilación, mobiliario (mesa, sillas, etc.), silencio, rotulación y equipo de cómputo. Las valoraciones promedio obtenidas se muestran en el cuadro 2, donde 5 es la calificación máxima:

**Cuadro 2: Calificaciones promedio de los elementos del Archivo Intermedio, durante el año 2014**

<b>Servicios</b>	<b>Calificación promedio</b>
Iluminación	4,37
Limpieza	4,33
Ventilación	3,91
Mobiliario (mesa, sillas, etc.)	4,02
Silencio	4,63
Rotulación	3,85
Equipo de cómputo	3,22
<b>Promedio total</b>	<b>4,05</b>

Fuente: elaboración a partir de la información obtenida del “*Cuestionario para evaluar los servicios que brinda el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica*”.

#### **4. Cantidad de consultas, préstamos y reprografías de documentos**

Esta sección centró el análisis de la información que ha sido recolectada por medio de las boletas de préstamo documental, que llenan los usuarios (internos y externos) del Archivo Intermedio, del registro electrónico y de los controles físicos de consulta y usuarios llevados en el Archivo.

El Archivo Intermedio brinda los servicios de:

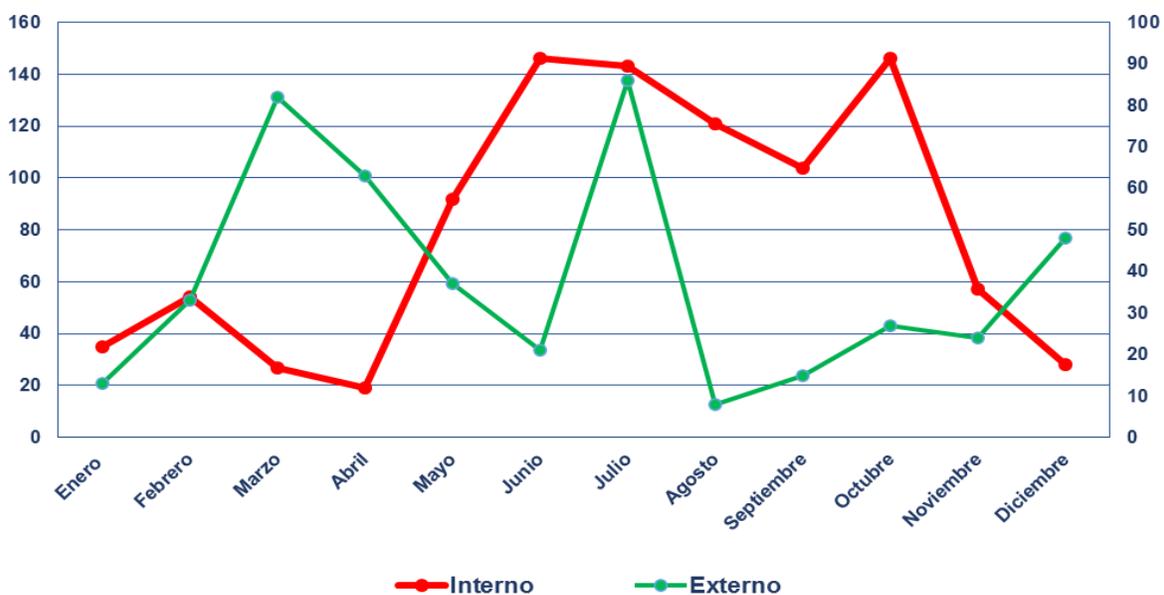
1. Préstamo de documentos a entidades productoras o tribunales.
2. Facilitación de documentos con vigencia Administrativa y Legal.
3. Reproducción de documentos, sea simple o certificada.

A continuación se detallan las cifras de la consulta del préstamo y la reproducción de documentos.

## 4.1 Consultas y préstamos de documentos

Durante el año 2014 se atendieron 5 consultas telefónicas y 3 de forma presencial; se facilitaron 1429 documentos; 55 documentos más que en el año 2013; además de 68 inventarios de documentos tanto a usuarios internos como externos. En el gráfico 10 se puede analizar la tendencia de la consulta por mes y tipo de usuario durante el año de estudio:

**Gráfico 10: Frecuencia en la cantidad de préstamos de documentos por mes y tipo de usuarios del Archivo Intermedio, durante el año 2014**



Fuente: elaboración a partir de la información obtenida del control de usuarios y las boletas de préstamo

Del gráfico anterior, se pueden observar que los meses de mayor consulta fueron: julio, octubre, junio, mayo y agosto respectivamente. Durante el año 2014 julio fue el mes de mayor préstamo con 229 y enero el de menor con 48 préstamos. El promedio de préstamo (entre documentos y cajas con documentos) del Archivo Intermedio durante el año 2014 es de 119,1 por mes. Importa indicar que en los datos suministrados no se tabularon los préstamos de inventarios, pues estos son controlados separadamente. En el caso del año 2014 se facilitaron 57 inventarios a usuarios externos y 11 a usuarios internos.

En cuanto al uso de los documentos facilitados a usuarios internos, en la mayoría de los casos; se debió para realizar tratamiento archivístico de los fondos custodiados en el Archivo Intermedio en cumplimiento del plan operativo institucional 2014.

En el cuadro 3, se muestran los totales mensuales y anuales del préstamo documental del Archivo Intermedio, durante el año 2014.

**Cuadro 3: Cantidad mensual y anual de préstamos documentales del Archivo Intermedio, durante el año 2014**

Mes	Tipo de Usuario		Total mensual de préstamos
	Externo	Interno	
<b>Enero</b>	13	35	48
<b>Febrero</b>	33	54	87
<b>Marzo</b>	82	27	109
<b>Abril</b>	63	19	82
<b>Mayo</b>	37	92	129
<b>Junio</b>	21	146	167
<b>Julio</b>	86	143	229
<b>Agosto</b>	8	121	129
<b>Septiembre</b>	15	104	119
<b>Octubre</b>	27	146	173
<b>Noviembre</b>	24	57	81
<b>Diciembre</b>	48	28	76
<b>Total anual de préstamos</b>	<b>457</b>	<b>972</b>	<b>1429</b>

Fuente: elaboración a partir de la información obtenida del control de usuarios y las boletas de préstamo

#### 4.2 Fondos de mayor consulta

A partir de las boletas de préstamo cuantificadas, se determina que el total de documentos prestados tanto a usuarios internos como externos equivale a 1429 préstamos durante el año 2014. A continuación se detalla la totalidad de préstamos, de acuerdo con los fondos que se solicitaron:

**Cuadro 4: Cantidad de préstamos por el fondo documental solicitado durante el año 2014**

Número de Transferencia	Nombre del fondo documental	Cantidad
T55-1998 T29-2000 T58-2000	Banco Anglo Costarricense: Junta Liquidadora y expedientes de personal	90
T24-1997	Corporación Costarricense de Desarrollo Sociedad Anónima	70
T58-2010 T31-1998 T68-2002 T63-2002 T11-1994	Consejo de Gobierno	47

**Cuadro 4: Cantidad de préstamos por el fondo documental solicitado durante el año 2014**

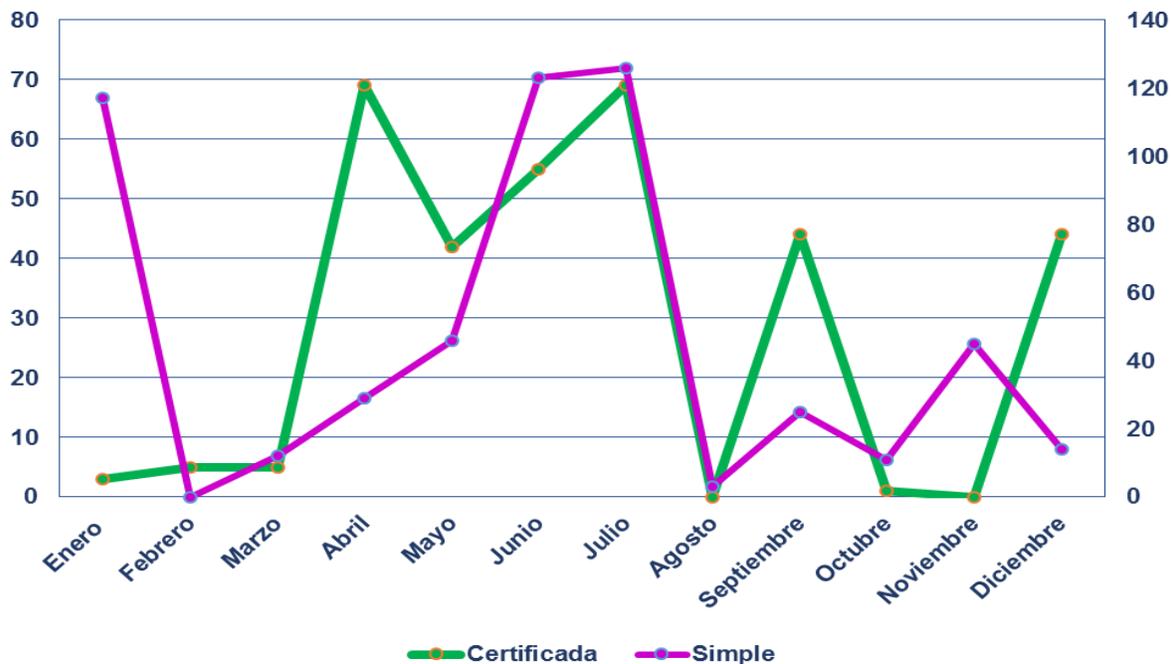
Número de Transferencia	Nombre del fondo documental	Cantidad
T22-1998	Presidencia de la República	44
T10-1994		
T12-1994		
T13-1994		
T09-2010		
T03-1999		
T08-1994		
T84-2006		
T62-2002		
T33-1998		
T65-2002		
T84-2006		
T67-2006		
T11-2010		
T17-1994		
T05-1998	Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos	7
T23-1994		
T05-1994	Ministerio de Seguridad	317
T78-2006		
T18-2004	Manuel Mora	95
T82-2006	Remesas del Poder Judicial, Expedientes judiciales	217
T83-2006		

Fuente: elaboración a partir de la información obtenida del control de usuarios y las boletas de préstamo

**4.3 Solicitud de fotocopias simples y certificadas de documentos**

Durante el año 2014 se solicitaron en total 888 fotocopias y 37 trámites de fotocopias certificadas. Las fotocopias se desglosan de la siguiente manera: 337 fotocopias certificadas y 551 fotocopias simples. En cuanto a las fotocopias certificadas, se aclara que estas se enumeran de 1 a infinito, y no precisan coincidir en número con las reprografías certificadas, pues los usuarios en ocasiones solicitan la certificación de dos o más folios.

**Gráfico 11: Frecuencia en la cantidad de fotocopias simples y certificadas solicitadas por mes del Archivo Intermedio, durante el año 2014**



Fuente: elaboración a partir de la información obtenida del control de usuarios y las boletas de préstamo

Los meses de mayor solicitud de fotocopias en el Archivo intermedio fueron los meses de julio y junio respectivamente. Esto coincide con los préstamos de documentos, dado que el mes de mayor consulta durante el año 2014 fue también el mes de julio.

Además, en el mes febrero no hubo solicitudes de fotocopia simple y durante agosto y noviembre no hubo solicitudes de fotocopias certificadas.

En el cuadro 5, se evidencia de forma detallada las cantidades de solicitudes mensuales y anuales de fotocopias simples o certificadas. Además se agregó la cantidad de trámites de certificación por mes. También, se evidencia que en el mes de abril se generaron 14 trámites de certificación.

**Cuadro 5: Cantidad mensual y anual de fotocopias simples y certificadas solicitadas al Archivo Intermedio, durante el año 2014**

<b>Mes</b>	<b>Simple</b> s	<b>Certificadas</b>	<b>Mensual</b>	<b>Trámites</b>
<b>Enero</b>	117	3	120	2
<b>Febrero</b>	0	5	5	1
<b>Marzo</b>	12	5	17	1
<b>Abril</b>	29	69	98	14
<b>Mayo</b>	46	42	88	5
<b>Junio</b>	123	55	178	1
<b>Julio</b>	126	69	195	4
<b>Agosto</b>	3	0	3	0
<b>Septiembre</b>	25	44	69	6
<b>Octubre</b>	11	1	12	1
<b>Noviembre</b>	45	0	45	0
<b>Diciembre</b>	14	44	58	2
<b>Total anual</b>	<b>551</b>	<b>337</b>	<b>888</b>	<b>37</b>

Fuente: elaboración a partir de la información obtenida del control de usuarios y las boletas de préstamo

## Conclusiones

El estudio de usuarios proporciona información útil para la planificación y mejoramiento de los servicios del Archivo Intermedio; ya que permite conocer las necesidades de información de los usuarios y su percepción en la prestación de los servicios. Muestra de ello son los datos que permite concluir lo siguiente:

- Durante el año 2014 el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica, atendió un total de 118 usuarios, 55 usuarios más que en el año 2013.
- El total de usuarios externos son 117, de los cuales 60 son hombres. Siendo así, el género que mayor consulta los documentos custodiados.
- El 72% de los usuarios externos del Archivo Intermedio son adultos en edades de 31 y superiores a los 51 años de edad.
- La mayoría de los usuarios externos del Archivo Intermedio son del Gran Área Metropolitana, aunque en el año 2014 hubo 3 consultas realizadas por personas de Guanacaste y Limón.
- El motivo de mayor consulta de documentos en el Archivo Intermedio es el trámite administrativo laboral para comprobar años de servicio y la liberación de hipotecas, sin embargo sobresale la investigación para acceder al grado de Licenciatura en Historia que efectuará uno de los usuarios externos durante el año 2014.
- El promedio de consulta de los usuarios externos del Archivo Intermedio es de 1 a 2 veces por año.
- El 91% de los usuarios externos manifestó haber recibido inducción e instrucción sobre la utilización de la base de datos, inventarios y formularios.
- El 83% de los usuarios externos del Archivo Intermedio indicó en la encuesta que los funcionarios encargados de la atención muestran un interés entre excelente y muy bueno.
- El promedio de los usuarios externos del Archivo Intermedio sobre la actitud de los funcionarios encargados de la atención fue de 4,9 en donde 5 era la calificación máxima.
- El promedio de los usuarios externos del Archivo Intermedio sobre los servicios brindados fue de 2,32 en donde 5 era la calificación máxima, lo cual se puede explicar porque no todos los usuarios consumen todos los servicios que brinda el Archivo Intermedio, haciendo uso de uno o dos servicios como máximo.
- El promedio de los usuarios externos del Archivo Intermedio sobre los elementos del archivo fue de 4,05 en donde 5 era la calificación máxima.
- El promedio de consulta y préstamo mensual es de 119,1 documentos, esto incluye completar los controles de préstamo y solicitud de información.

- El mes de mayor consulta y préstamo en el Archivo Intermedio durante el 2014 fue julio con 229 préstamos, seguido de octubre con 173 y junio con 167.
- El mes de menor consulta fue enero con 48 préstamos.
- Los fondos más consultados por usuarios externos durante el año 2014 fueron: Banco Anglo Costarricense, Ministerio de Seguridad y Corporación Costarricense de Desarrollo Sociedad Anónima y Remesas del Poder Judicial paralelamente para tratamiento archivístico.
- El total de fotocopias facilitadas es de 888 durante el 2014, de las cuales 337 fueron fotocopias certificadas y 551 fotocopias simples.
- Se atendieron 37 trámites de fotocopia certificada, en promedio 3,1 trámites por mes.

## Recomendaciones

Las recomendaciones planteadas a continuación pretenden establecer mejoras a mediano y corto plazo, para aumentar la calidad de los servicios que brinda el Archivo Intermedio, además se tomó en consideración los comentarios y las observaciones realizadas por los usuarios externos en el Cuestionario para evaluar los servicios que brinda el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica:

1. El equipo de cómputo y las bases de datos instaladas fueron actualizados y renovados a finales del año 2014. Sin embargo se debe continuar con la depuración de las bases de datos, para que sea más eficaz la atención de consultas y mejorar los enlaces a esas bases de datos con la colaboración del Departamento de TI a fin de que se mejore la atención de usuarios en el Archivo Intermedio.
2. Se requiere mejorar el sistema de información GUAI, a fin de que pueda generar datos estadísticos como frecuencia de usuarios internos y externos, fondos más consultados, perfil de los usuarios (género, edad, nacionalidad, procedencia, entre otros). El GUAI está desarrollado en Access, por lo que si esta herramienta lo permite, se recomienda que el Departamento de Tecnologías de la Información realice los ajustes que sean necesarios, con el apoyo de la coordinación de la Unidad Archivo Intermedio.
3. En cuanto a la difusión de fondos y servicios, se ha visto un aumento en la cantidad de usuarios que consultan en el Archivo Intermedio; por lo cual, se debe continuar con la actualización del sitio Web del Archivo Nacional.

## **Bibliografía**

Cubells, María José; (2006). Estrategias de calidad en la gestión de documentos administrativos. Material docente del curso. París, M<sup>a</sup> Lidón. Valencia: IVAP, 2006.

González Teruel, Aurora. Los estudios de necesidades y usos de información. Fundamentos y perspectivas actuales. Ediciones Trea, S.L. Gijón, 2005.

Jaén García, Luis Fernando. (2006). La Aplicabilidad de los Estudios de Usuarios en los Archivos: el caso de los archivos históricos, En: *Códice*, 2 (1), 45-52.

Rubio Hernández, A. (2003). Ciertas Consideraciones sobre Estudio de Usuarios en Archivos Municipales. El Archivo Municipal de Logroño: una aproximación teórica y práctica, En: *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 26 (1), 53-77.

Sanz Casado, Elías. Manual de Estudios de usuarios. Fundación Sánchez Ruiperez, 1994.

### Anexo 1: Boleta de préstamo

		<b>Boleta de Préstamo de documentos</b> <b>Departamento de Servicios Archivísticos Externos</b> <b>Archivo Intermedio</b>	
Fondo: _____	Transferencia: _____	Nº Orden _____	
Nombre _____			Nº Caja: _____
Fecha: _____	Firma del Usuario: _____	Firma del Facilitador: _____	

### Anexo 2: Boleta de solicitud de certificaciones

		<b>Solicitud de certificaciones</b> <b>Departamento Servicios Archivísticos Externos</b> <b>Archivo Intermedio</b>	
San José: _____ de _____ de 20 _____			
Recibí de: _____			
Solicitud de: _____			
	Timbre de Archivo: _____		
	Timbre Fiscal: _____		
Fecha de entrega de la Certificación: _____			
Funcionario que recibe solicitud: _____			
La certificación solicitada se entregará únicamente contra la presentación de este recibo			
Original: Interesado		C/C: Archivo Intermedio	

### Anexo 3: Boleta de solicitud de fotocopiado de documentos

		<b>Solicitud de Fotocopiado de Documentos</b> <b>Departamento de Servicios Archivísticos Externos</b> <b>Archivo Intermedio</b>	
Nombre: _____			Fecha: _____
Fondo/ No. Transferencia: _____			No. Orden: _____
No. Del total de documentos a fotocopiar: _____			Copia simple ( )
Del folio _____ al folio _____			Copia para Certificada ( )
Autorización AI: _____	Fotocopiador: _____		