



DIRECCIÓN GENERAL DEL ARCHIVO NACIONAL DE COSTA RICA

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ARCHIVÍSTICOS EXTERNOS

ARCHIVO INTERMEDIO

ESTUDIO DE USUARIOS 2016

ABRIL 2016

Tabla de Contenidos

Introducción	3
Objetivo General.....	4
Objetivos Específicos	4
Metodología.....	4
Reseña histórica de la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional	5
Estudio de Usuario 2016 de la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica	7
1. Perfil de los usuarios de la Unidad de Archivo Intermedio	7
2. Formación de usuarios.....	14
3. Servicio brindado en la Unidad de Archivo Intermedio	18
Servicios	20
Servicios	22
4. Cantidad de consultas, préstamos y reprografías de documentos	23
Conclusiones	28
Recomendaciones.....	30
Bibliografía.....	31
Anexos	32

Introducción

Los estudios de usuarios nacen con el fin de conocer los hábitos, necesidades y perfiles de las personas que hacen uso de los servicios del archivo, permitiendo conocer la demanda y usabilidad de la información, así como la eficacia de los recursos humanos, materiales y tecnológicos necesarios en la atención de las consultas. Este tipo de estudio debe realizarse de manera frecuente con el propósito de identificar cambios en algunas prácticas de información y realizar variaciones en los archivos para que sean capaces de responder a las necesidades de información de los usuarios.

Así, la importancia de realizar un estudio de usuarios en archivos lo constituye el poder identificar las principales necesidades de información de los usuarios, volumen de consulta por periodos, servicios de mayor demanda, series documentales de mayor consulta; además, determinar aspectos que influyen en la mejora del servicio y por ende mejorarlos.

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. 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 mejorar 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 inventarios, derecho de acceso, información asistida, tiempos de respuesta, etc.).

2. Evaluación de las instalaciones (sala de consulta), del equipamiento (ordenadores), 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, diseñar y planificar los sistemas y servicios acordes con las necesidades detectadas en cada uno de los colectivos estudiados.

Objetivo General

- Establecer los aspectos cuantitativos, mediante la aplicación del método indirecto, sobre el uso de la información y los servicios brindados por la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica.
- Determinar los aspectos cualitativos, mediante la aplicación del método directo, sobre la calidad de los servicios que se brindan en la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica.

Objetivos Específicos

- Medir la frecuencia de consulta en el período comprendido entre enero y diciembre de 2016 de la Unidad de la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica.
- Determinar los fondos más consultados por los usuarios de la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica durante el año 2016.
- Establecer la cantidad de servicios de fotocopias simples y fotocopias certificadas de documentos brindados a los usuarios de la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica durante el año 2016.
- Conocer el perfil de los usuarios que acuden a la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica.
- Valorar el grado de satisfacción de los usuarios sobre los servicios que reciben en la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica.

Metodología

Para recabar la información empleada en el estudio de usuarios 2016 de la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica, se recurrió a la aplicación de un

cuestionario (método directo¹) y al análisis de las boletas y controles (método indirecto²): facilitación de los documentos y controles manuales de consulta implementados en la Unidad de Archivo Intermedio.

Reseña histórica de la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional

Los procesos que permiten la creación de la Unidad de 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 está que 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 Sistema Nacional de Archivos.

La Unidad de 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 el año 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 la Unidad de la Unidad de 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 con 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

¹ Este método se utiliza cuando se desea obtener información directamente con los usuarios, esté 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. Fuente: 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.

² 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. Fuente: 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.

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 de la Unidad de 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 la Unidad de Archivo Intermedio inicia hasta 1998, las primeras transferencias según el artículo N° 53 de la Ley del Sistema Nacional de Archivos fueron custodiadas en un espacio dentro de los depósitos del edificio principal.

En la actualidad la Unidad de Archivo Intermedio cuenta con un área de consulta de usuarios, un área administrativa y de tratamiento 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 de la Unidad de Archivo Intermedio son:

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

Estudio de Usuario 2016 de la Unidad de 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 (Anexo 2), la información que fue recolectada por medio de las boletas de préstamo documental (Anexo 1) que llenan los usuarios de la Unidad de Archivo Intermedio, el registro manual y electrónico de préstamos.

Así mismo, se mide la satisfacción de los usuarios en el servicio brindado y se establece el perfil de los usuarios externos que visitan y consultan documentos en la Unidad de Archivo Intermedio.

El estudio de usuarios abarca el periodo comprendido entre enero y diciembre del año 2016, como delimitación temporal.

1. Perfil de los usuarios de la Unidad de Archivo Intermedio

Durante el año 2016 la Unidad Archivo Intermedio atendió 37 usuarios, de los cuales 8 de ellos fueron usuarios internos y 29 usuarios externos. Además, es importante mencionar que 24 de los usuarios externos fueron hombres y 5 mujeres.

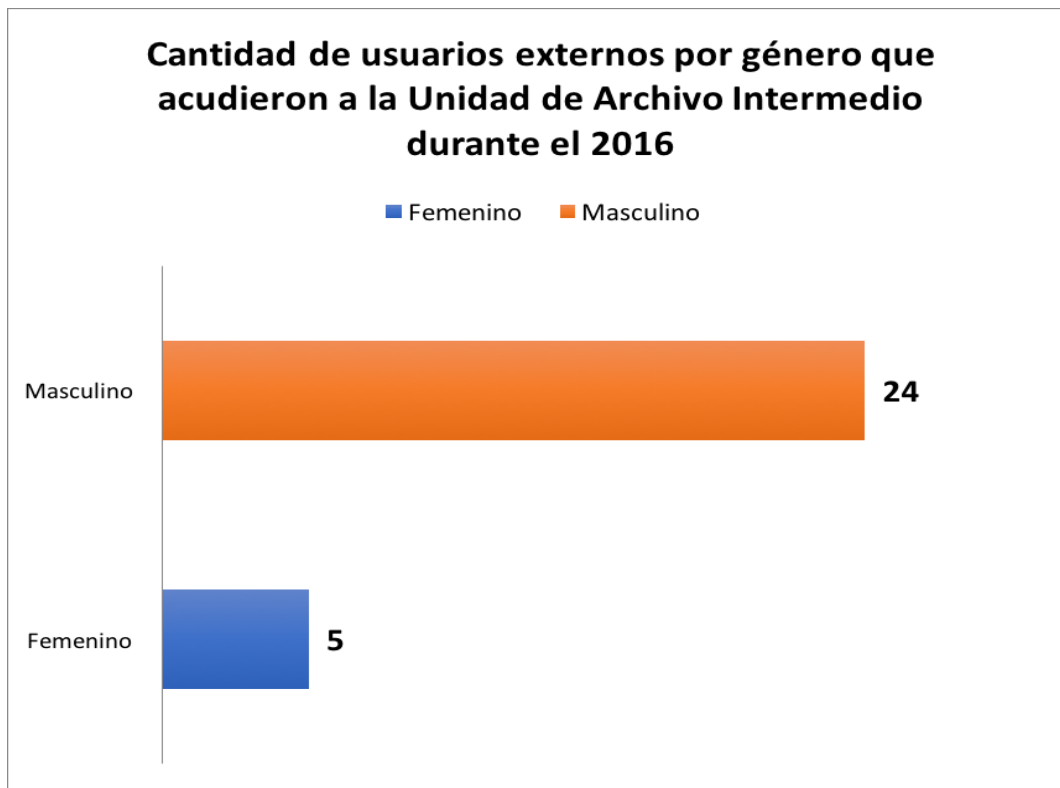
El total de usuarios encuestados fueron 22. Los datos analizados a partir del cuestionario aplicado representan un 75% de los usuarios externos debido a que no se efectuó su aplicación en su totalidad.

Los usuarios internos son 5 mujeres y 3 hombre que laboran en la Unidad de Archivo Intermedio, del Departamento Servicios Archivísticos Externos, el Archivo Histórico del Archivo Nacional y el Departamento de Conservación y la razón de la consulta es el tratamiento archivístico, la atención de consultas externas a solicitud de la Dirección General, exhibición de documentos para actividades del Departamento de Proyección Institucional, entre otros.

1.1 Usuarios por género

La Unidad 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 la Unidad de la Unidad de Archivo Intermedio por parte de los hombres es el 83% de la consulta total y prestación de servicios solicitados a mujeres corresponde al 17%.

Gráfico 1: Cantidad de usuarios externos por género que acudieron a la Unidad de Archivo Intermedio durante el 2016



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

Cuadro 1: Cantidad de usuarios externos por género que acudieron a la Unidad de Archivo Intermedio durante el 2016

Género	Cantidad de Usuarios
Femenino	5
Masculino	24
Total	29

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

1.1 Usuarios por edades

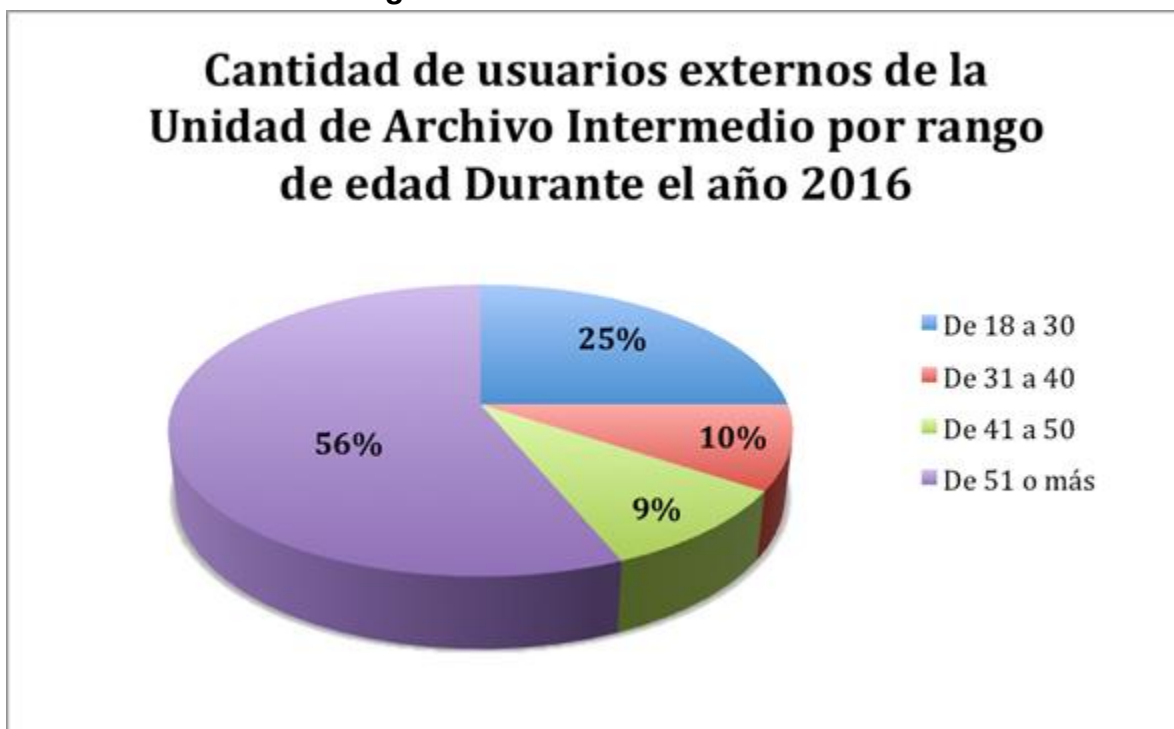
Los grupos generacionales encuestados que acuden con mayor frecuencia a la Unidad de Archivo Intermedio son jóvenes de entre los 18 y los 30 años y los adultos de 51 o más años.

El gráfico 2 muestra que el 56% de los usuarios encuestados tienen o son mayores a 51 años. Esto podría explicarse porque fueron funcionarios del extinto Banco Anglo Costarricense, que realizan trámites de pensión.

Otro 25% de los usuarios encuestados presentan edades entre 18-30 años. Esta población son estudiantes de Archivística, Arquitectura, Historia, Relaciones Internacionales y Derecho, quienes acuden a la Unidad de Archivo Intermedio como parte de investigaciones académicas para trabajos finales de cursos, investigaciones académicas o procesos de graduación.

El 10% de los usuarios encuestados tienen entre 31-40 años y acuden a la Unidad de Archivo Intermedio en búsqueda de antecedentes de proyectos ministeriales, leyes y decretos, o investigaciones privadas. Muy similares son las razones por las que se consulta, los usuarios entre los 41 y 50 años de edad, quienes representan también un 9% de los encuestados.

Gráfico 2: Cantidad de usuarios externos de la Unidad de Archivo Intermedio por rango de edad durante el año 2016



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

Cuadro 2: Cantidad de usuarios externos de la Unidad de Archivo Intermedio por rango de edad Durante el año 2016

Rango de Edad	De 18 a 30	De 31 a 40	De 41 a 50	De 51 o más	Total
Cantidad de Usuarios	5	3	2	12	22

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

1.3 Usuarios por nacionalidad

Respecto a la nacionalidad de los usuarios externos encuestados durante el año 2016 el total de solicitudes de documentos o servicios a la Unidad de Archivo Intermedio fue realizado por costarricenses. Además, el total de encuestados tiene como lugar de procedencia la provincia de San José.

1.4 Motivo de Consultas

La consulta de los usuarios externos encuestados depende del grupo generacional al que pertenece. El gráfico 3 muestra que 50% de los usuarios externos acudieron a la Unidad de Archivo Intermedio por razones laborales, 23% por trámites administrativos, y 27% por razones de investigación de temas diversos.

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

Gráfico 3: Razón de la consulta de los usuarios externos de la Unidad Archivo Intermedio durante el año 2016



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

Cuadro 3: Razón de la consulta de los usuarios externos de la Unidad de Archivo Intermedio durante el año 2016

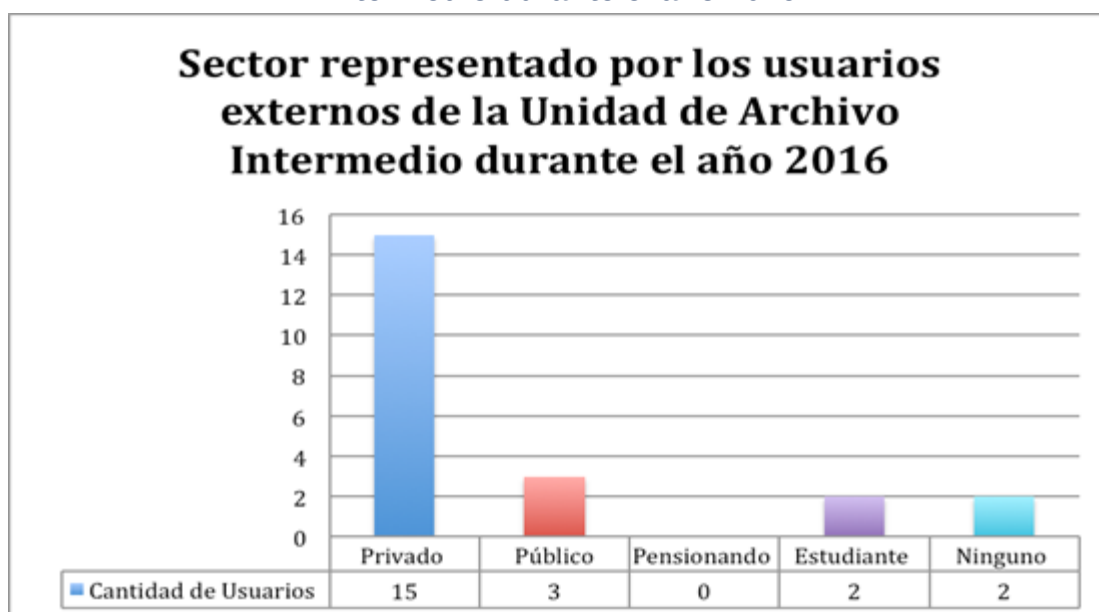
Motivo de la visita	Académico	Investigación	Laboral	Trámite Administrativo	Total
Cantidad de usuarios	0	6	11	5	22

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

1.5 Sector representado por los usuarios

La mayoría de los usuarios encuestados de la Unidad de Archivo Intermedio representan al sector privado. En el gráfico 4 se aprecia que 15 de los usuarios representa a este sector, 2 de los usuarios son estudiantes, y 2 pertenece al sector público y 2 al sector independiente que acude al Archivo Intermedio por distintas necesidades de información.

Gráfico 4: Sector representado por los usuarios externos de la Unidad de Archivo Intermedio durante el año 2016



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

Cuadro 4: Sector representado por los usuarios externos de la Unidad de Archivo Intermedio durante el año 2016

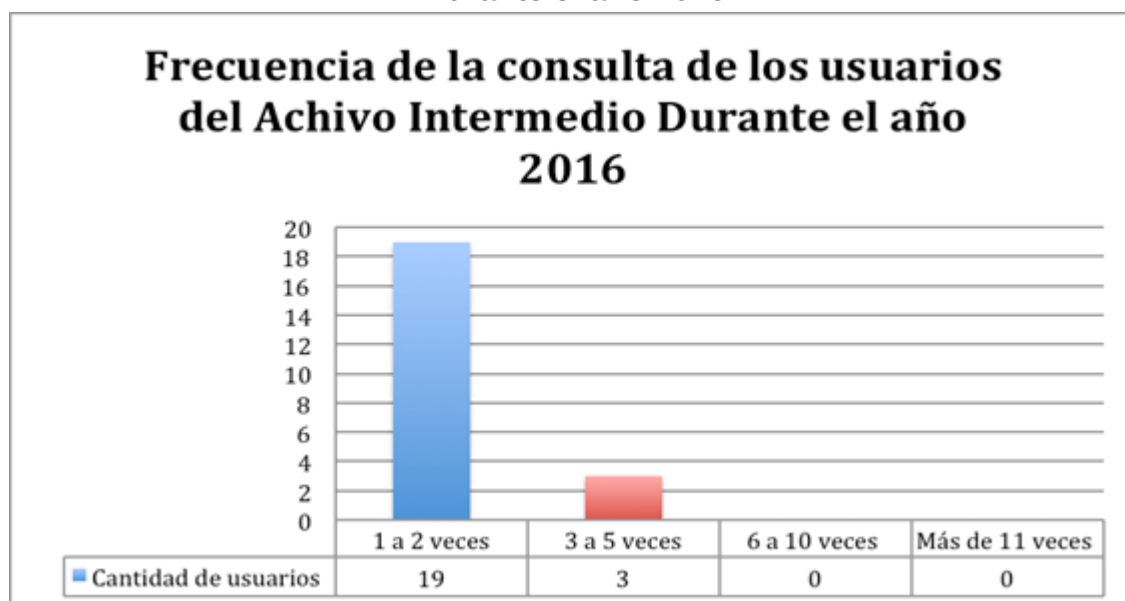
Sector al que representa	Privado	Público	Pensionando	Estudiante	Ninguno	Total
Cantidad de Usuarios	15	3	0	2	2	22

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

1.6 Frecuencia de consulta

La frecuencia de consulta de los usuarios externos de la Unidad de Archivo Intermedio es reducida, tal y como se muestra en el gráfico 5. Durante el año 2016; 19 de los usuarios externos encuestados indicaron haber visitado la Unidad de Archivo Intermedio entre 1 ó 2 veces; 3 de ellos lo visitaron entre 3 y 5 veces; y ninguno indicó haber acudido más de 6 veces a la Unidad de Archivo Intermedio.

Gráfico 5: Frecuencia de la consulta de los usuarios del Archivo Intermedio Durante el año 2016



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

Cuadro 5: Frecuencia de la consulta de los usuarios del Archivo Intermedio Durante el año 2016

Frecuencia de visita	1 a 2 veces	3 a 5 veces	6 a 10 veces	Más de 11 veces
Cantidad de usuarios	19	3	0	0

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

2. Formación de usuarios

La Unidad de Archivo Intermedio cuenta con folletos informativos de los servicios que se brindan y algunas políticas para el uso de estos servicios; además, se explica a cada usuario externo sobre la utilización de la base de datos, el llenado de formularios y boletas de servicios, para facilitar su estancia y búsqueda de información en la Unidad de Archivo Intermedio.

Asimismo, a partir del año 2014 se incorporó una charla en el programa de inducción para nuevos funcionarios del Archivo Nacional. Además, mediante la página web del Archivo Nacional, se dan a conocer los servicios que ofrece la Unidad de Archivo Intermedio y los fondos que custodia, esto con el fin de que esta información llegue a un número más amplio de costarricenses, y que estos se puedan identificar con la labor que esta Unidad realiza; además, se muestran las referencias de los documentos custodiados en la Unidad de Archivo Intermedio.

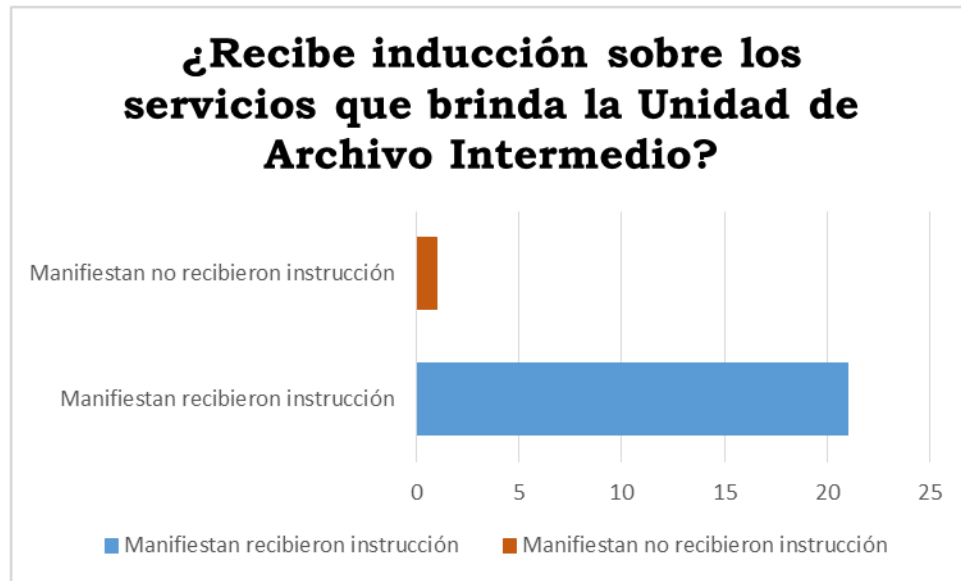
2.1 Inducción, orientación y guía a los usuarios

Durante el 2016, el 100% de los usuarios externos encuestados manifestó haber recibido instrucciones sobre los servicios que brindan la Unidad de Archivo Intermedio y el manejo de la base de datos, por parte de la persona encargada de la facilitación.

Además, los usuarios externos encuestados manifiestan ser enviados, a buscar información a la Unidad de Archivo Intermedio, por funcionarios de los diversos archivos centrales de las instituciones públicas, de la sala de consulta del Departamento Archivo Histórico o la Recepción; por lo que es importante que todos los funcionarios del Archivo Nacional y encargados de archivos centrales se enteren de los fondos custodiados en la Unidad de Archivo Intermedio y del tipo de trámite que se puede realizar en esta sala de consulta.

Los funcionarios de la Unidad de Archivo Intermedio tienen la responsabilidad de indicar a los usuarios externos las normas y disposiciones vigentes que regulan los servicios. En este sentido el 95% de los usuarios encuestados manifestaron haber recibido instrucción sobre servicios brindados; mientras que un 5% expresó no haber recibido orientación alguna. El 91% de los usuarios externos encuestados recibió inducción e instrucción sobre la utilización de los instrumentos descriptivos (inventarios, listas de remisión, bases de datos, etc.); el restante 9% no la recibió.

Gráfico 6: ¿Recibe inducción sobre los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio?



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

Cuadro 6: ¿Recibe inducción sobre los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio?

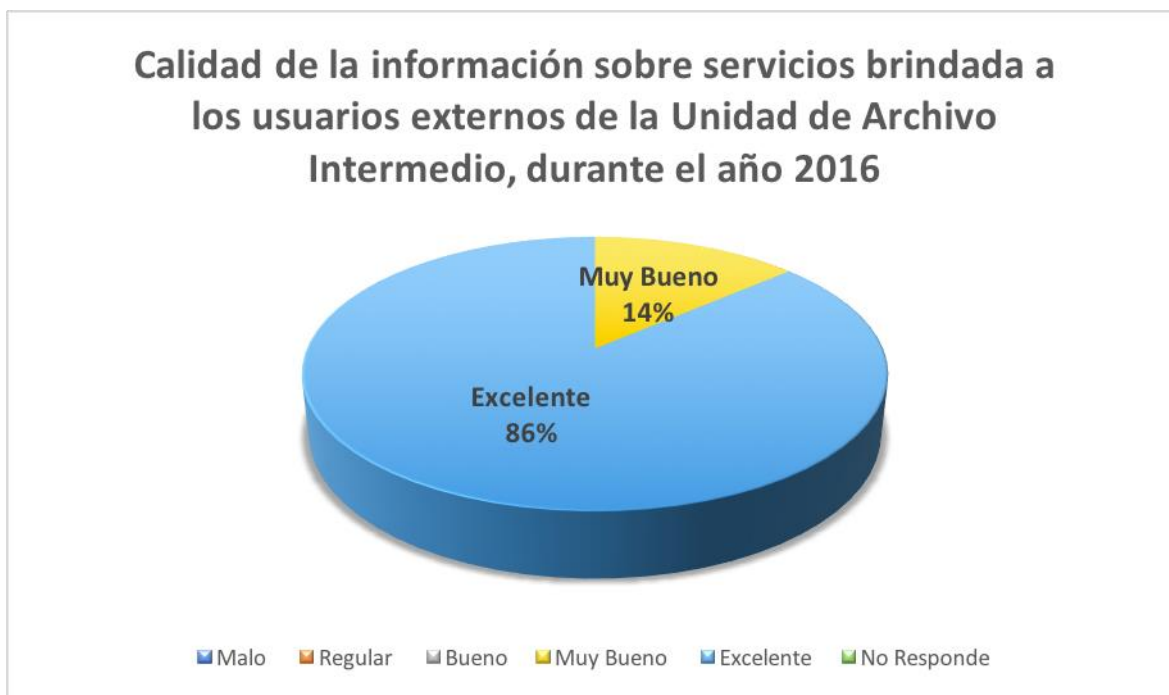
Instrucción sobre servicios	Manifiestan recibieron instrucción	Manifiestan no recibieron instrucción	Total
Cantidad de Usuarios	21	1	22

2.2 Calidad de la información brindada a los usuarios

El gráfico 6 muestra que la calidad de la información que brindan los funcionarios de la Unidad de Archivo Intermedio es muy buena, ya que ningún usuario externo encuestado, manifestó haber obtenido respuestas insatisfactorias a sus búsquedas de información, mostrando que los funcionarios se esmeran en resolver las consulta de manera oportuna y eficiente.

Por la frecuencia de consulta y la naturaleza de la información custodiada en la Unidad de 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 durante el año 2016



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

Cuadro 7: Calidad de la información sobre servicios brindada a los usuarios externos de la Unidad de Archivo Intermedio, durante el año 2016

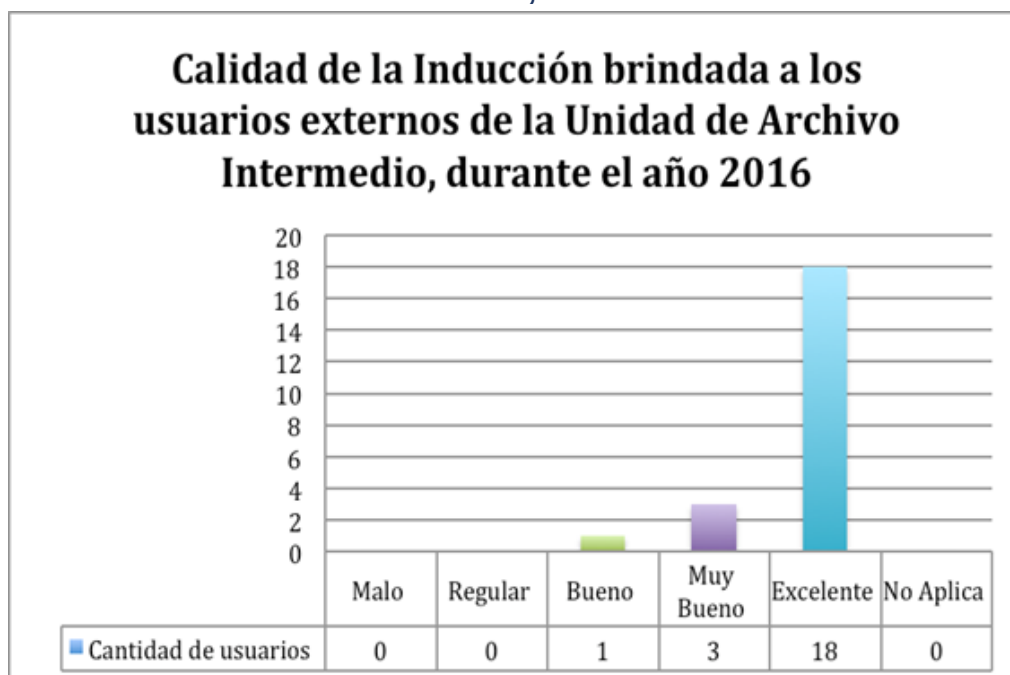
Calidad del servicio brindado	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente	No Responde	Total
Cantidad de Usuarios	0	0	0	3	19	0	22

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

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 que el 82% de los usuarios externos encuestados percibieron como excelente la inducción brindada, el 14% como muy buena y el 4% buena.

Gráfico 8: Calidad de la Inducción brindada a los usuarios externos de la Unidad de Archivo Intermedio, durante el año 2016



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

Cuadro 8: Calidad de la Inducción brindada a los usuarios externos de la Unidad de Archivo Intermedio, durante el año 2016

Calidad de la inducción	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente	No Aplica	Total
Cantidad de usuarios	0	0	1	3	18	0	22

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

Además, en cuanto a la actitud de los funcionarios prestan el servicio, el 100% de los usuarios encuestados indicaron que los funcionarios se interesan por ayudar y que logran satisfacer sus necesidades.

El 95% de los encuestados exteriorizó que el interés que muestran los funcionarios de la Unidad de Archivo Intermedio es excelente y el 5% que es muy bueno.

3. Servicio brindado en la Unidad de 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 y 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 la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica" (Anexo 2); 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 la Unidad de Archivo Intermedio. En este sentido en su mayoría los encuestados indicaron haber obtenido una respuesta positiva e interés por parte de los funcionarios encargado de la atención al público; sin embargo, en aquellos casos en que no pudieron recibir la información solicitada, destacan que los factores que influyeron fueron: 1. la información no la custodia la Unidad de 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. En las observaciones que realizan los usuarios destaca el haber encontrado la información requerida gracias al interés mostrado por los funcionarios de la Unidad de 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 las cualidades como amabilidad, legalidad, discreción, respeto y comunicación están presentes en el quehacer diario de los funcionarios de la Unidad de Archivo Intermedio y son muy bien evaluados por los usuarios.

3.1.1. Evaluación del Desempeño de los funcionarios de la Unidad de Archivo Intermedio

Gráfico 9: Evaluación del desempeño de los funcionarios de la Unidad de Archivo Intermedio, durante el año 2016



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

Cuadro 9: Evaluación del desempeño de los funcionarios de la Unidad de Archivo Intermedio, durante el año 2016

Características	Tolerancia	Respeto	Comunicación Asertiva	Discreción	Conocimiento demostrado	Disponibilidad	Legalidad	Desempeño de funciones	Amabilidad
Excelente	20	20	20	20	20	20	20	20	20
Muy bueno	2	2	2	2	2	2	2	2	2
Bueno	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Regular	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Malo	0	0	0	0	0	0	0	0	0

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

3.1.2. Calificaciones promedio de los servicios brindados por la Unidad de Archivo Intermedio

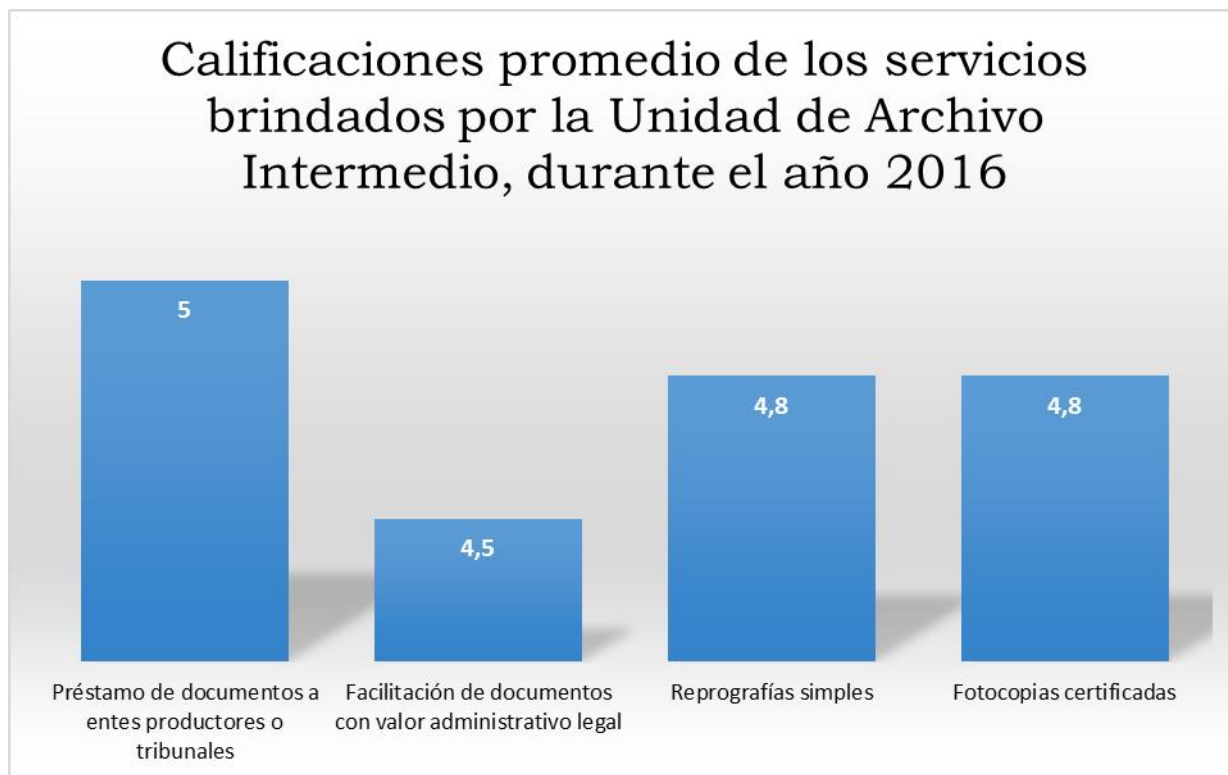
Gracias al interés de los funcionarios y su anuencia en la atención de usuarios, los servicios brindados en la Unidad de Archivo Intermedio fueron muy bien calificados. En una escala de 1 a 5 donde 5 es la calificación máxima, las valoraciones promedio obtenidas fueron:

Cuadro 10: Calificaciones promedio de los servicios brindados por la Unidad de Archivo Intermedio, durante el año 2016

Servicios	Calificación promedio
Préstamo de documentos a entes productores o tribunales	5
Facilitación de documentos con valor administrativo-legal	4.5
Reprografías simples	4.8
Fotocopias certificadas	4.8
Promedio total	4.8

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

Gráfico 10: Calificaciones promedio de los servicios brindados por la Unidad de Archivo Intermedio, durante el año 2016



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

Los usuarios de la Unidad de Archivo Intermedio no necesariamente requieren de todos los servicios que se brindan, sino que se presentan con necesidades específicas, por lo que en el cuestionario brindan calificación solo a los rubros de los servicios que se les brindaron. Por tanto, los datos se presentan en forma promediada.

Sin embargo, se aclara que en el año 2016 no se presentaron trámites de préstamo documental a entes productores o tribunales, el dato que arrojan las encuestas podría ser interpretado por los usuarios como la facilitación de documentos cuando acuden a la Unidad de Archivo Intermedio en representación del ente productor.

3.1.3. Calificaciones promedio de los elementos de la Unidad de Archivo Intermedio

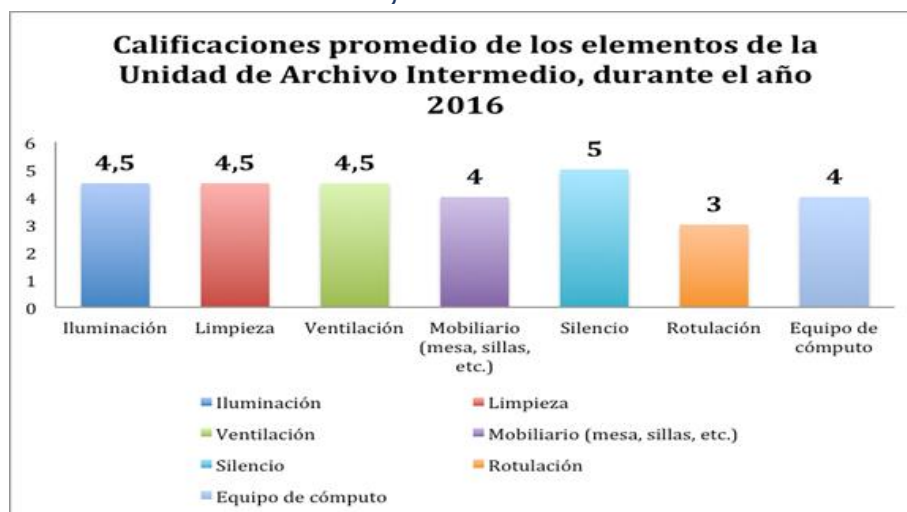
Se solicitó, por último, en el “Cuestionario para evaluar los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica” (Anexo 2), valorar elementos de la Unidad de Archivo Intermedio tales como: iluminación, limpieza, ventilación, mobiliario (mesa, sillas, etc.), silencio, rotulación y equipo de cómputo. Las valoraciones promedio obtenidas se muestran en el cuadro 11, donde 5 es la calificación máxima:

Cuadro 11: Calificaciones promedio de los elementos de la Unidad de Archivo Intermedio, durante el año 2016

Servicios	Calificación promedio
Iluminación	4.5
Limpieza	4.5
Ventilación	4.5
Mobiliario (mesa, sillas, etc.)	4
Silencio	5
Rotulación	3
Equipo de cómputo	4
Promedio total	4.5

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

Gráfico 11: Calificaciones promedio de los elementos de la Unidad de Archivo Intermedio, durante el año 2016



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

4. Cantidad de consultas, préstamos y reprografías de documentos

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

La Unidad de Archivo Intermedio brinda los servicios de:

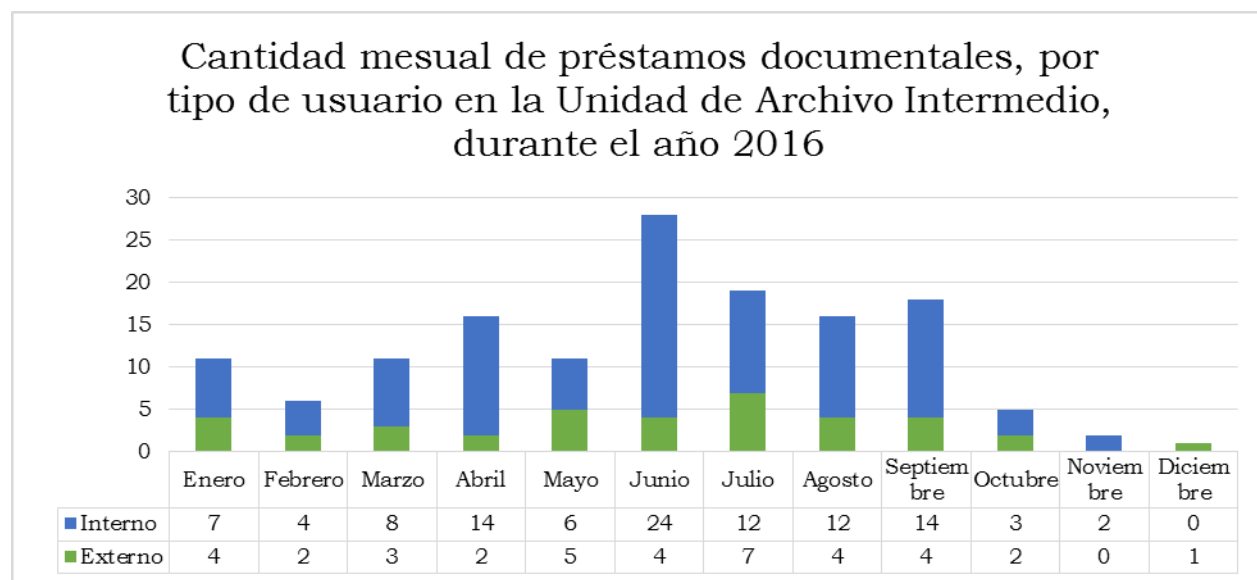
1. Préstamo de documentos a entidades productoras o tribunales.
2. Facilitación de documentos con vigencia Administrativa y Legal.
3. Reproducción de documentos, sea simple o certificada.

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

4.1 Consultas y préstamos de documentos

En el gráfico 12 se puede analizar la tendencia de la consulta por mes y tipo de usuario durante el año de estudio:

Gráfico 12: Cantidad mensual de préstamos documentales, por tipo de usuario, en la Unidad de Archivo Intermedio, durante el año 2016



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

En el gráfico anterior, se puede observar que el mes con la mayor cantidad de préstamos a usuarios externos es julio, por el contrario en el mes de noviembre no se presentaron usuarios externos a la Unidad de Archivo Intermedio.

Además, el mes con mayor número de consultas internas, fue el mes de junio y en el mes de diciembre no se presentaron consultas.

Es importante indicar que en los datos suministrados no se tabularon los préstamos de inventarios, pues estos son controlados separadamente. En el caso del año 2016 se facilitaron un total de 76 inventarios, 57 a usuarios externos y 19 a usuarios internos.

En cuanto al uso de los documentos facilitados a usuarios internos, en la mayoría de los casos; fue para realizar tratamiento archivístico de los fondos custodiados en la Unidad de Archivo Intermedio en cumplimiento del plan operativo institucional 2016.

En el cuadro 13, se muestran los totales mensuales y anuales del préstamo documental de la Unidad de Archivo Intermedio, durante el año 2016.

Cuadro 12: Cantidad mensual y anual de préstamos documentales de la Unidad de Archivo Intermedio, durante el año 2016

Mes	Tipo de Usuario		Total mensual de préstamos
	Externo	Interno	
Enero	4	7	11
Febrero	2	4	6
Marzo	3	8	11
Abril	2	14	16
Mayo	5	6	11
Junio	4	24	28
Julio	7	12	19
Agosto	4	12	16
Septiembre	4	14	18
Octubre	2	3	5
Noviembre	0	2	2
Diciembre	1	0	1
Total anual de préstamos	38	106	144

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 determinó que el total de documentos prestados tanto a usuarios internos como externos fue de 160 préstamos durante el año 2016. A continuación se detallan los fondos más consultados:

Cuadro 13: Fondos documentales más consultados durante el año 2016

Número de Transferencia	Nombre del fondo documental
T55-1998 T29-2000 T58-2000 T56-2000	Banco Anglo Costarricense
T08-1994 T09-1994 T10-1994 T12-1994 T24-2010	Presidencia de la República
T24-1994 T54-2006 T48-2006 T55-2002	Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos
T11-1998 T67-2002 T15-1994 T65-2006	Leyes y Decretos
T24-1998 43-1998 03-1995	Ministerio de Obras Públicas y Transportes
T117-2006 T132-2006 T130-2006 114-2006	Remesas del Poder Judicial, Expedientes judiciales
T07-1996 T26-1998	Ministerio de Hacienda
T62-2014	Ministerio de Justicia y Paz
T06-1994	Ministerio de Agricultura y Ganadería
T01-1994 T49-1998 12-2010	Ministerio de Comercio Exterior
T40-2002	Ministerio de Economía, Industria y

Cuadro 13: Fondos documentales más consultados durante el año 2016

Número de Transferencia	Nombre del fondo documental
T39-2002	Comercio
T19-2014	
T14-2006	
13-2006	
T25-2014	Ministerio de Cultura y Juventud
T8-2010	
T19-1994	
T48-2006	
T48-1998	
T27-2002	
T28-2006	
T29-2006	
T25-2014	
T64-2014	

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 2016 se solicitaron en total 1006 fotocopias resultado de 38 trámites. Las fotocopias se desglosan de la siguiente manera: 49 fotocopias certificadas y 957 fotocopias simples.

En el cuadro 14, se evidencia de forma detallada las cantidades de solicitudes mensuales y anuales de fotocopias simples o certificadas.

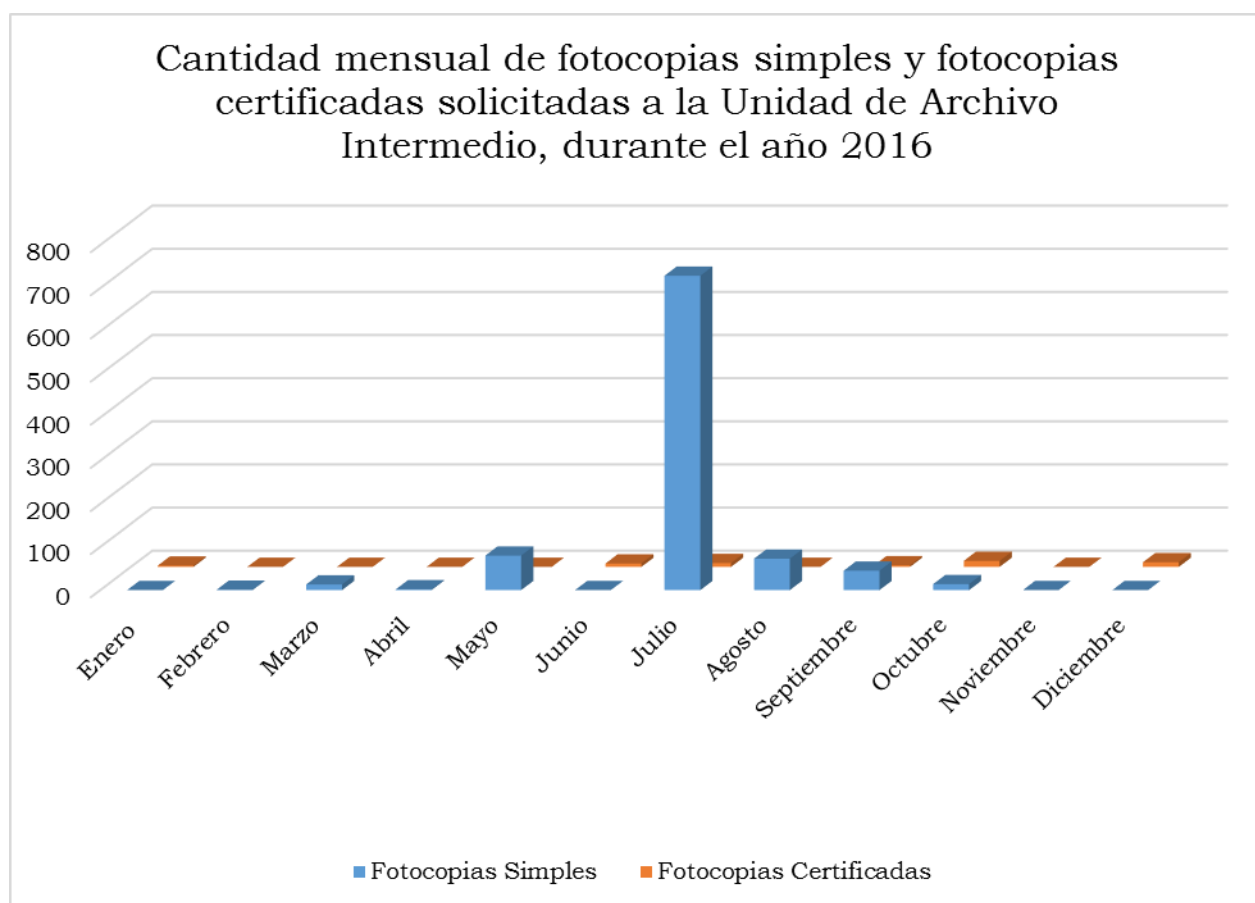
Cuadro 14: Cantidad mensual y anual de fotocopias simples y certificadas solicitadas al Archivo Intermedio, durante el año 2016

Mes	Simples	Certificadas	Mensual	Trámites
Enero	0	3	3	4
Febrero	1	0	4	2
Marzo	13	0	13	3
Abril	2	0	2	3
Mayo	80	0	80	5
Junio	0	8	8	4
Julio	729	9	738	7
Agosto	73	0	73	4

Cuadro 14: Cantidad mensual y anual de fotocopias simples y certificadas solicitadas al Archivo Intermedio, durante el año 2016

Mes	Simples	Certificadas	Mensual	Trámites
Septiembre	45	4	49	4
Octubre	14	14	28	2
Noviembre	0	0	0	0
Diciembre	0	11	11	1
Total anual	957	49	1006	38

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



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 de la Unidad de 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 permiten concluir lo siguiente:

1. Durante el año 2016 la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica atendió un total de 38 trámites.
2. El total de usuarios externos son 29, de los cuales 24 son hombres. Siendo así, el género que mayor consulta los documentos custodiados.
3. El total de encuestas aplicadas fueron 22. No se aplicó a la totalidad de usuarios ya que en algunos casos estos iban a sacar fotocopias y como debían dejarlas para el día siguiente no volvían a la sala de consulta o iban muy apurados y se les complicaba el realizar la encuesta.
4. El 56% de los usuarios externos de la Unidad de Archivo Intermedio son adultos en edades de 41 y superiores a los 51 años de edad.
5. El total de los usuarios externos de la Unidad de Archivo Intermedio son, de la provincia de San José.
6. El motivo de mayor consulta de documentos en la Unidad de Archivo Intermedio es el trámite administrativo laboral para comprobar años de servicio y las investigaciones laborales o académicas.
7. El promedio de consulta de los usuarios externos de la Unidad de Archivo Intermedio es de 1 a 2 veces por año.
8. El 95% de los usuarios externos encuestados manifestó haber recibido inducción e instrucción sobre la utilización de la base de datos, inventarios y formularios.
9. El 100% de los usuarios externos de la Unidad de Archivo Intermedio indicó en la encuesta que los funcionarios encargados de la atención muestran un interés entre excelente y muy bueno (en ayudar y lograr satisfacer su necesidad).
10. La actitud de los funcionarios que prestan los servicios en promedio fue calificado en un 4,5 en donde 5 es la calificación máxima.
11. Los servicios brindados en la Unidad de Archivo Intermedio en promedio fue calificada en un 4.8 en donde 5 era la calificación máxima.
12. El promedio de los usuarios externos de la Unidad de Archivo Intermedio sobre los elementos del archivo fue de 4.5 en donde 5 era la calificación máxima.
13. El mes con la mayor cantidad de préstamos a usuarios externos es julio y en el mes de noviembre no se presentaron usuarios externos a la Unidad de Archivo Intermedio.
14. Además, el mes con mayor número de consultas internas, fue el mes de junio y en el mes de diciembre no se presentaron consultas.
15. El mes de menor consulta fue diciembre con 1 préstamos de documentos.

16. Los fondos más consultados por usuarios durante el año 2016 fueron: Banco Anglo Costarricense, Presidencia de la República, Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos, Leyes y Decretos, Remesas del Poder Judicial, Expedientes judiciales, Ministerio de Seguridad y Ministerio de Cultura y Juventud. En el caso particular de las Remesas del Poder Judicial, su mayor consulta tiene que ver con el tratamiento archivístico que lleva a cabo la Unidad de Archivo Intermedio, en cumplimiento de sus funciones.
17. El total de fotocopias facilitadas en el 2016 es de 1006, de las cuales 49 fueron fotocopias certificadas y 957 fotocopias simples.
18. La Unidad de Archivo Intermedio cuenta con folletos informativos de los servicios que se brindan y algunas políticas para el uso de estos servicios; además, se explica a cada usuario externo sobre la utilización de la base de datos, el llenado de formularios y boletas de servicios, para facilitar su estancia y búsqueda de información en la Unidad de Archivo Intermedio.

Recomendaciones

Las recomendaciones planteadas a continuación pretenden establecer mejoras a mediano y corto plazo, para aumentar la calidad de los servicios que brinda la Unidad de 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 la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica:

1. En cuanto a la difusión de fondos y servicios, se ha visto un descenso en la cantidad de usuarios que consultan en la Unidad de Archivo Intermedio; por lo cual, se debe continuar con la actualización de la información en el sitio web sobre los servicios y documentos que se custodian en la Unidad de Archivo Intermedio. Además, promover la difusión de la Unidad de Archivo Intermedio en las redes Sociales, así como las visitas guiadas y seguir entregando el folleto informativo sobre los servicios y políticas del Archivo a quienes se apersonen al mismo en busca de información.
2. Siguiendo la línea de la recomendación anterior, es importante solicitar la colaboración de la Unidad de Proyección Institucional para elaborar nuevos materiales de difusión, como folletos, afiches, separadores de libros, entre otros, que incluyan las políticas que regulan el servicio e información de inducción a los usuarios de la Unidad de Archivo Intermedio
3. Los funcionarios de la Unidad de Archivo Intermedio deben prestar atención a la inducción previa a cada usuario, a fin de facilitar las herramientas para la búsqueda de Información y documentación.
4. Aplicación de la encuesta a los usuarios antes de que vayan a sacar las reproducciones de los documentos, esto con el fin de que el 100% de los usuarios sean encuestados.
5. Instruir a los usuarios sobre el llenado correcto de la encuesta, a fin de que arroje resultados más certeros.
6. Continuar con el cumplimentado del control manual y electrónico para que se refleje verídicamente la información sobre la afluencia de usuarios y servicios brindados en la Unidad de Archivo Intermedio.

Bibliografía

Cubells, María José; (2006). Estrategias de calidad en la gestión de documentos administrativos. Material docente del curso. París, M^a 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.

Anexos

Anexo 1: Boleta de préstamo

 		Boleta de Préstamo de documentos Departamento de Servicios Archivísticos Externos Archivo Intermedio	
Fondo:	_____	Transferencia:	_____ N° Orden _____
Nombre	_____		N° Caja: _____
Fecha:	_____	Firma del Usuario: _____	Firma del Facilitador: _____

Anexo 2: Boleta de solicitud de certificaciones

 		Solicitud de certificaciones Departamento Servicios Archivísticos Externos Archivo Intermedio	
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

 		Solicitud de Fotocopiado de Documentos Departamento de Servicios Archivísticos Externos Archivo Intermedio	
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:	_____

Anexo 4: Cuestionario

CUESTIONARIO PARA EVALUAR LOS SERVICIOS QUE BRINDA EL ARCHIVO INTERMEDIO DEL ARCHIVO NACIONAL DE COSTA RICA

El presente cuestionario tiene como objetivo evaluar los servicios que brinda el Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica, a sus usuarios y con ello establecer alternativas de ampliación y mejoramiento de dichos servicios. Cabe mencionar que su colaboración en este proceso es de suma importancia, pues, con los resultados de este cuestionario se pretende dar un mejor servicio. La información suministrada por usted será de total confidencialidad y únicamente se utilizará para la realización de este estudio. Por esta razón, le solicitamos su colaboración respondiendo de forma clara y sincera a las siguientes preguntas:

Fecha: _____

A) Información General

1. Sexo:

Masculino

☐

Femenino

☐

2. Edad:

De 18 a 30
a 50 De 51 o más

☐☐

De 31 a 40

☐

De 41

☐

3. Nacionalidad

Costarricense

☐

Provincia de Residencia

Extranjero

☐

Especifique

4. Motivo por el cual visita el Archivo Intermedio:

Académico
Laboral

☐

Trámite

☐

Investigación
Administrativa

☐☐

5. Profesión u ocupación: _____

6. Grado académico: _____

7. Sector que representa:

Público

☐

Privado

☐

Pensionado

☐

Estudiante

☐

Ninguno

☐

8. ¿Con qué frecuencia anual consulta documentos del Archivo Intermedio?

1 a 2 veces ☐ 3 a 5 veces ☐ 6 a 10 veces ☐ Más de 11 veces ☐

B) Formación de usuarios

9. ¿Le han proporcionado información sobre los servicios que brinda el Archivo Intermedio?

☐

10.

Sí

☐

No

☐

10.1. Si su respuesta es afirmativa, el servicio brindado es:

Malo

☐

Regular

☐

Bueno

☐

Muy bueno

☐

Excelente

☐

11. ¿Le han indicado las normas y disposiciones vigentes que regulan el servicio de consulta, préstamo, reprografía y otros de los documentos que custodia el Archivo Intermedio?

Sí

☐

No

☐

12. ¿Le han brindado instrucciones sobre la utilización de los instrumentos descriptivos (inventarios, listas de remisión, bases de datos, etc.)?

Sí

☐

No

☐

12.1. Si su respuesta es afirmativa, el servicio brindado es:

Malo

☐

Regular

☐

Bueno

☐

Muy bueno

☐

Excelente

☐

13. ¿Cuándo se presenta alguna inconsistencia en los inventarios para resolver mi consulta es:

Malo

☐

Regular

☐

Bueno

☐

Muy bueno

☐

Excelente

☐

14.El interés que muestran los funcionarios del Archivo Intermedio para resolver mi consulta es:

Malo ☐ Regular ☐ Bueno ☐ Muy bueno ☐ Excelente ☐

C) Información sobre la calidad del servicio brindado

15.Si la información que requiere no se encuentra en el Archivo Intermedio: ¿Cuál es la actitud de los funcionarios que prestan el servicio?

No muestran interés y le indican que no pueden ayudarle
Se interesan por ayudarle pero no logran satisfacer su necesidad
Se interesan por ayudarle y logran satisfacer su necesidad

16.Una vez solicitado el servicio requerido, ¿el tiempo de respuesta es oportuno de acuerdo a sus necesidades?

Sí ☐ No ☐

17.¿Cómo califica el desempeño de los funcionarios que lo atendieron en el Archivo Intermedio? Por favor en una escala de 1 a 5 (donde 1: malo, 2: regular, 3: bueno, 4: muy bueno y 5: excelente)

Características	Calificación				
	1	2	3	4	5
Tolerancia					
Respeto					
Comunicación asertiva					
Discreción					
Conocimiento demostrado					
Disponibilidad					
Legalidad					
Desempeño de sus funciones					
Amabilidad					

18. ¿Qué servicio (s) ha utilizado y en escala de 1 a 5, cuál es su grado de satisfacción? Por favor en una escala de 1 a 5 (donde 1: malo, 2: regular, 3: bueno, 4: muy bueno y 5: excelente). Si no hace uso de alguno de los servicios por favor marcar con una X la opción de “no aplica”.

Servicios	Calificación					
	1	2	3	4	5	No aplica
Préstamo de documentos a entes productores o tribunales						
Facilitación de documentos con valor administrativo-legal						
Fotocopias simples						
Fotocopias certificadas						

19. ¿Qué calificación ameritan los siguientes elementos del Archivo Intermedio? Por favor en una escala de 1 a 5 (donde 1: malo, 2: regular, 3: bueno, 4: muy bueno y 5: excelente)

Servicios	Calificación				
	1	2	3	4	5
Iluminación					
Limpieza					
Ventilación					
Mobiliario (sillas, mesas, casillero, etc.)					
Silencio					
Rotulación					
Equipo de cómputo					

20. Comente o sugiera cualquier aspecto, que considere importante para la mejora de los servicios que se brindan en el Archivo Intermedio.

Muchas gracias por su colaboración.