



DIRECCIÓN GENERAL DEL ARCHIVO NACIONAL

**ESTUDIO DE USUARIOS 2018
ESTUDIO DE USUARIOS COMPARATIVO 2014 A 2018
DE LA UNIDAD DE ARCHIVO INTERMEDIO**

Febrero 2019

Tabla de Contenidos

Introducción	3
Objetivos Generales	4
Objetivos Específicos	4
Metodología	5
Reseña histórica de la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional	5
ESTUDIO DE USUARIO 2018 DE LA UNIDAD DE ARCHIVO INTERMEDIO DEL ARCHIVO NACIONAL DE COSTA RICA	8
1. Perfil de los usuarios de la Unidad de Archivo Intermedio	8
2. Formación de usuarios	15
3. Servicio brindado en la Unidad de Archivo Intermedio	20
4. Cantidad de consultas, préstamos y reprografías de documentos	25
ESTUDIOS DE USUARIOS COMPARATIVO DE LA UNIDAD DE ARCHIVO INTERMEDIO DEL ARCHIVO NACIONAL DE COSTA RICA, PERÍODO 2014, 2015, 2016, 2017, 2018	31
Conclusiones	53
Recomendaciones	56
Bibliografía	58
Anexos	59

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, lo cual permite determinar la demanda y usabilidad de la información, así como la eficiencia 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 los servicios sean capaces de responder a las necesidades de información de los usuarios.

Así, se podrá identificar el volumen de consulta por periodos, los servicios de mayor demanda, las series documentales de mayor consulta; además, considerar aspectos del servicio, que puedan aplicarse como parte de una mejora continua.

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 un 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 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 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 tecnológico (ordenadores), de los medios de comunicación (la forma en que se difunden nuevos ingresos), 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.

Objetivos Generales

- Determinar en términos cualitativos, mediante la aplicación del método directo, la calidad de los servicios brindados en la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica en el período comprendido entre enero y diciembre de 2018.
- Establecer en términos cuantitativos, mediante la aplicación del método indirecto, el uso de la información y los servicios brindados por la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica en el período comprendido entre enero y diciembre de 2018.
- Analizar los estudios de usuarios de los años 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018 realizados en la Unidad de Archivo Intermedio, con el fin de comparar los resultados obtenidos, mediante la aplicación de los métodos directo e indirecto, sobre la calidad y satisfacción de los servicios brindados, y el uso de la información.

Objetivos Específicos

- 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.
- Medir la frecuencia de consultas durante el período en estudio en 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 2018.

- 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 2018.

Metodología

El estudio de usuarios consiste en una investigación de tipo cualitativa y cuantitativa, que evalúa la satisfacción y calidad de los servicios brindados, la demanda y uso de la información en la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica, con el fin de identificar las distintas necesidades de los usuarios y brindar un servicio acorde.

Para recabar la información necesaria, el estudio se basó en la aplicación de un cuestionario, que recopiló información general de los usuarios y la evaluación de aspectos relacionados con formación de usuarios y calidad del servicio brindado, lo que corresponde al método directo¹ y para el método indirecto², se llevó a cabo un análisis de las boletas y controles utilizados para la facilitación de los documentos en la Unidad de Archivo Intermedio.

Además, para el estudio comparativo, se recolectó la información de los últimos cinco años de los estudios de usuarios que se realizan anualmente en la Unidad.

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

¹ Este método se utiliza cuando se desea obtener información directamente de 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. 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.

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 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; 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 (Reglamento Ejecutivo N° 40555- C, Artículo 77):

- a-. Planificar, programar y coordinar la transferencia de los documentos en cualquier formato (textuales, gráficos, audiovisuales, etc.) generados por los Despachos de la Presidencia de la República, Consejo de Gobierno y de los Ministros del Gobierno, una vez finalizada la gestión y de acuerdo con los lineamientos que fije el Archivo Nacional y la normativa vigente.
- b-. Transferir los documentos de las Instituciones que integran el Sistema, que cierren o se privaticen.
- c-. Organizar y facilitar los documentos e instrumentos descriptivos en los diferentes soportes en el Despacho de atención de consultas o a través de Internet.
- d-. Atender y resolver consultas archivísticas que presentan Superiores y Funcionarios del Archivo Nacional y público en general, relacionadas con los fondos que custodia.
- e-. Expedir reproducciones simples y de valor legal de los documentos que custodia.
- f-. Realizar estudios de usuarios y aplicar las encuestas para medir el grado de satisfacción por los servicios brindados.
- g-. Efectuar inventarios totales, parciales o estratégicos de los fondos documentales que custodia y aplicar las medidas correctivas de acuerdo con los procedimientos vigentes.
- h-. Aplicar los procesos de valoración documental para eliminar los documentos que cumplen su vigencia administrativa y legal y trasladar al Departamento Archivo Histórico los que la CNSED declare con valor científico cultural.
- i-. Cualquier otra función atinente a esta Unidad Administrativa.

ESTUDIO DE USUARIO 2018 DE LA UNIDAD DE ARCHIVO INTERMEDIO DEL ARCHIVO NACIONAL DE COSTA RICA

En esta sección se analizó la información obtenida de los usuarios mediante la aplicación de un cuestionario como instrumento de recolección de datos (Anexo 1) y la información que fue recolectada por medio del registro manual y electrónico utilizados en la facilitación de documentos, como por ejemplo: boletas de préstamo documental (Anexo 2), solicitudes de certificaciones (Anexo 3) y solicitudes de fotocopiado de documentos (Anexo 4) que completaron los usuarios de la Unidad de Archivo Intermedio.

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 2018, como delimitación temporal.

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

Durante el año 2018 la Unidad Archivo Intermedio atendió 48 usuarios, de los cuales 7 fueron usuarios internos y 41 usuarios externos.

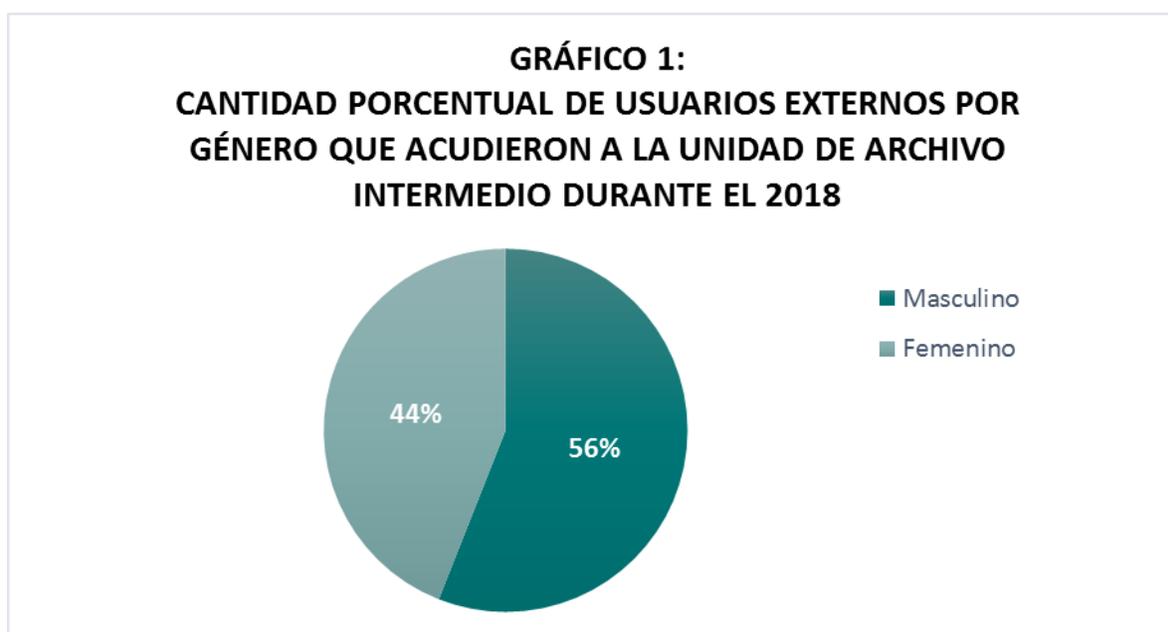
La cantidad de usuarios externos encuestados para la aplicación del método directo fue de 33, lo cual indica que los datos analizados representan un 80% de los usuarios externos. De esta manera quedo un 20% de los usuarios externos fuera del estudio, debido a que no fue posible aplicar las encuestas en su totalidad, ya que algunas consultas no fueron presenciales, otros usuarios se negaron a contestar por distintas razones como falta de tiempo o porque la consulta fue rápida.

1.1 Usuarios por género

Los usuarios internos fueron 5 mujeres y 2 hombres, quienes laboran en la Unidad de Archivo Intermedio y el Departamento Servicios Archivísticos Externos del Archivo Nacional y las razones

de la consulta responden al tratamiento archivístico y la exhibición de documentos en actividades institucionales.

A nivel externo la Unidad de Archivo Intermedio recibe anualmente más consultas y solicitudes de hombres que de mujeres, en este caso 23 de los usuarios externos fueron hombres y 18 mujeres. En términos porcentuales la consulta y solicitud de servicios de la Unidad de Archivo Intermedio por parte de los hombres fue del 56% de la consulta total y la prestación de servicios solicitados por mujeres corresponde al 44%, cómo lo muestra el gráfico 1.



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 2018

Género	Cantidad de Usuarios
Femenino	18
Masculino	23
Total	41

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".

1.2 Usuarios por edades

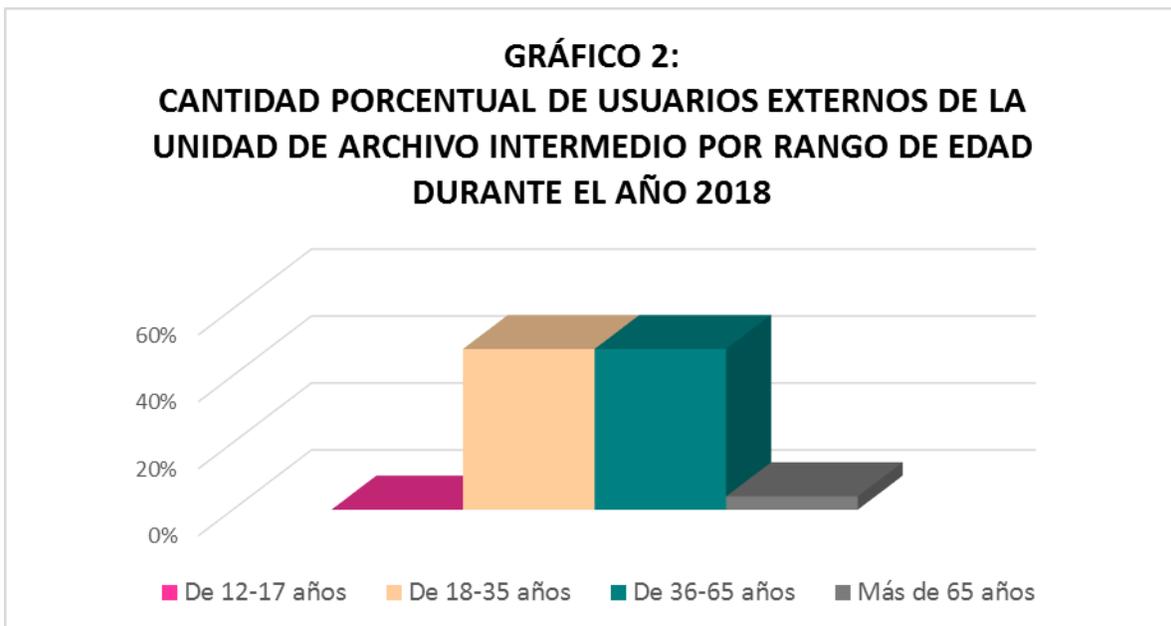
Es importante aclarar que para este ítem, se cuenta con dos rangos diferentes de edades, ya que la encuesta tuvo una modificación a partir del 15 de marzo de 2018, sin embargo, las 6 encuestas aplicadas antes del cambio, se agregan a los rangos vigentes.

Los grupos generacionales encuestados que acudieron con mayor frecuencia a la Unidad de Archivo Intermedio fueron adultos jóvenes entre los 18 y los 35 años, y adultos entre 36 y 65 años.

El gráfico 2 muestra que el 48% de los usuarios encuestados presentaron edades entre 18-35 años. Esta población abarca estudiantes y profesionales tanto del sector público como privado, principalmente de áreas como Derecho, Administración e Historia, quienes acudieron a la Unidad de Archivo Intermedio como parte de investigaciones académicas para cursos universitarios y con fines laborales.

De igual manera, un 48% de los encuestados representa los adultos de entre 36 y 65 años, quienes en su mayoría son profesionales pertenecientes al sector público con un grado académico superior al bachillerato universitario, con fines laborales, académicos y de investigación para trabajos finales de graduación.

Seguido de estos grupos se tiene que el usuario encuestado mayor a 65 años representó el 4%, cuyo interés fue un trámite administrativo, relacionado con narcotráfico.



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".

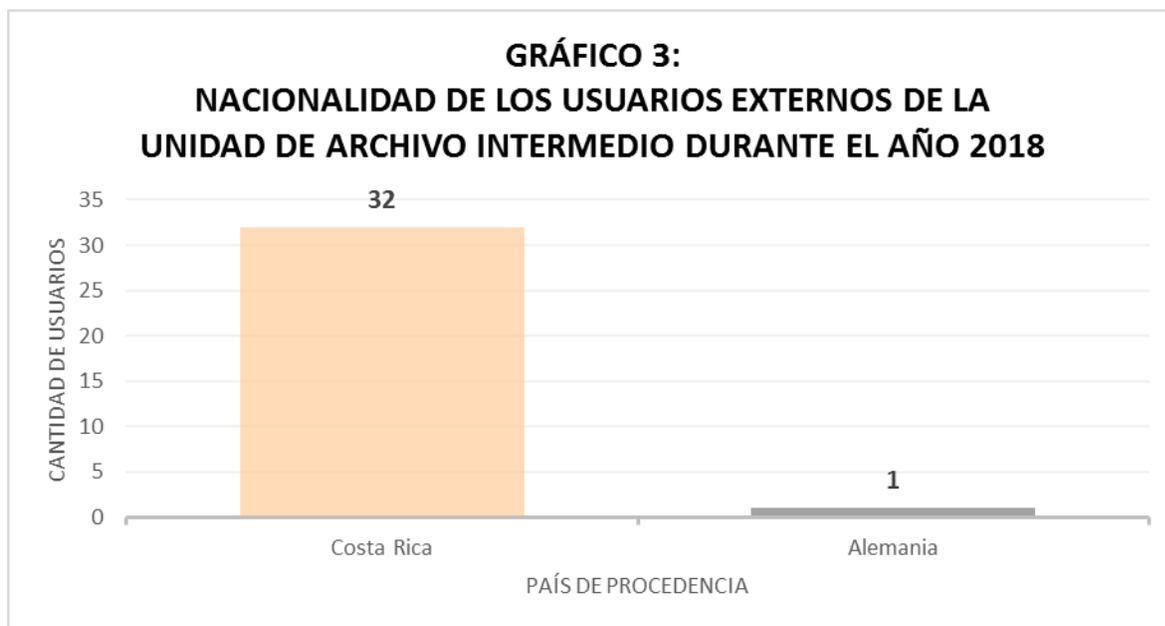
Cuadro 2: Cantidad de usuarios externos de la Unidad de Archivo Intermedio por rango de edad durante el año 2018

Rango de Edad	De 12 a 17	De 18 a 35	De 36 a 65	Más De 65	Total
Cantidad de Usuarios	0	16	16	1	33

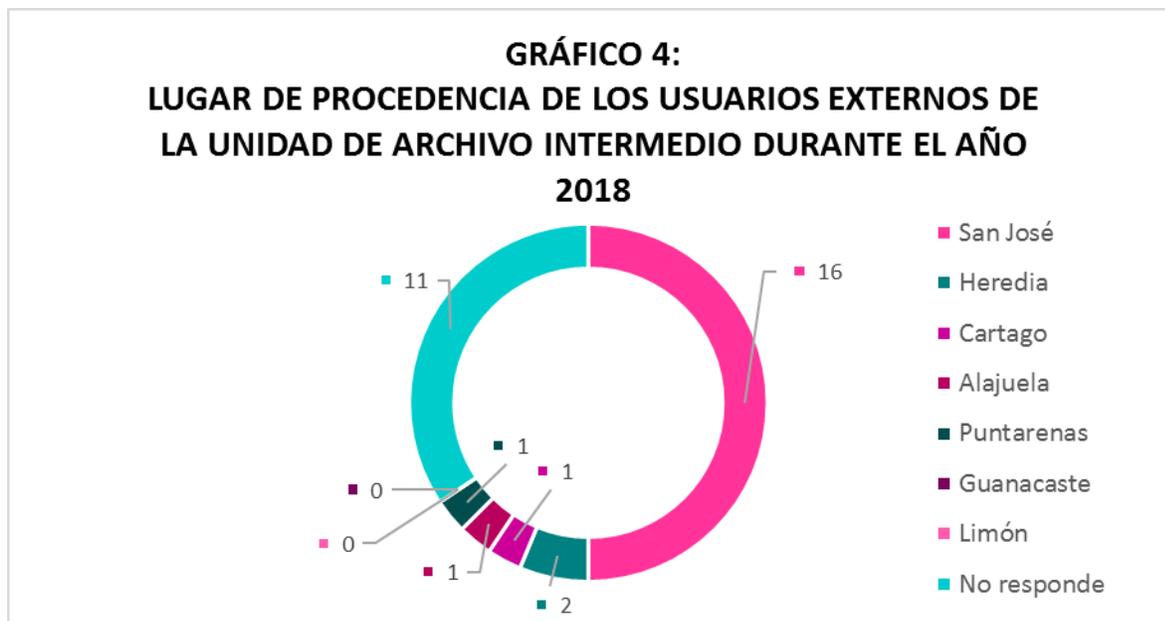
Fuente: elaboración a partir de la información obtenida del "Cuestionario para evaluar los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica".

1.3 Usuarios por nacionalidad

Con respecto a la nacionalidad de los usuarios externos encuestados durante el año 2018, se puede observar en el gráfico 3 que uno de ellos es de nacionalidad alemana, mientras que los demás son costarricenses. En el gráfico 4 se observa la procedencia por provincia de los 32 usuarios nacionales, prevaleciendo San José con 16 usuarios, Heredia con 2, Cartago con 1, Alajuela con 1, Puntarenas con 1 y 11 usuarios no especifican la provincia de residencia.



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".



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: Lugar de procedencia de los usuarios externos de la Unidad de Archivo Intermedio durante el año 2018

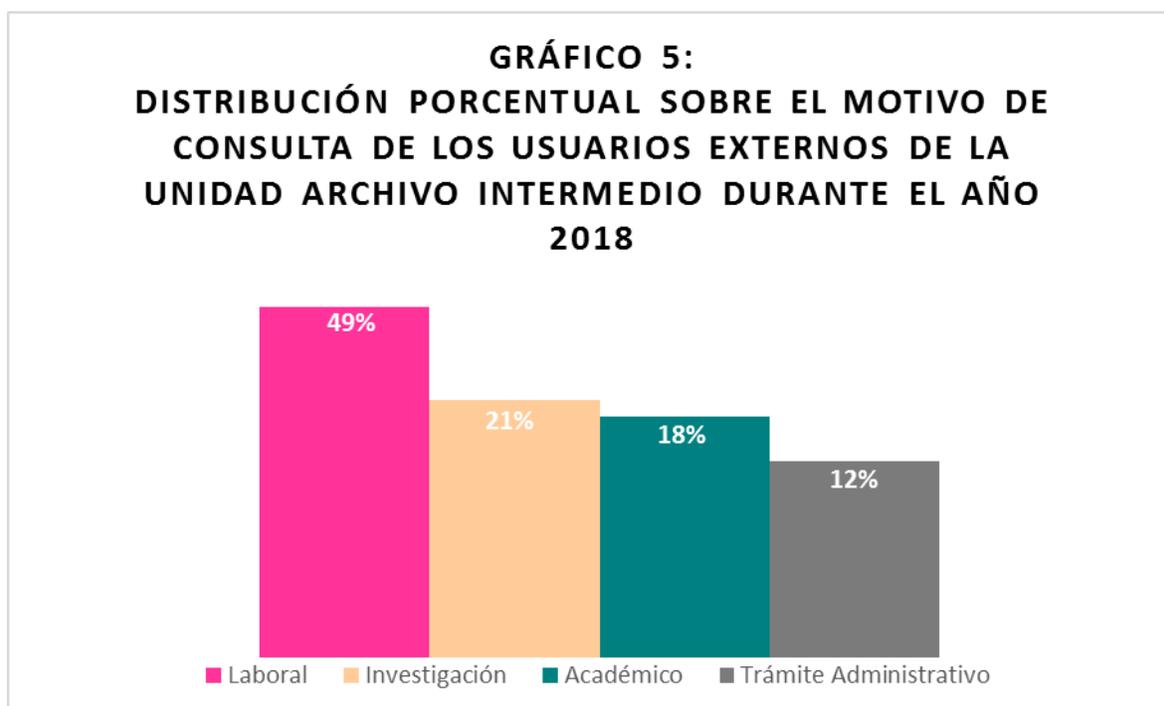
Provincia de residencia	San José	Heredia	Cartago	Alajuela	Puntarenas	No responde	Total
Cantidad de usuarios	16	2	1	1	1	11	32

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".

1.4 Motivo de Consultas

El motivo de la consulta por parte de los usuarios externos encuestados depende del grupo generacional al que pertenece. El gráfico 5 muestra que 49% de los usuarios externos acudieron a la Unidad de Archivo Intermedio por razones laborales, 21% por razones de investigación en

temas diversos, 18% de los usuarios se presentaron con fines académicos y el otro 12% por razones de trámites administrativos.



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: Razón de la consulta de los usuarios externos de la Unidad de Archivo Intermedio durante el año 2018

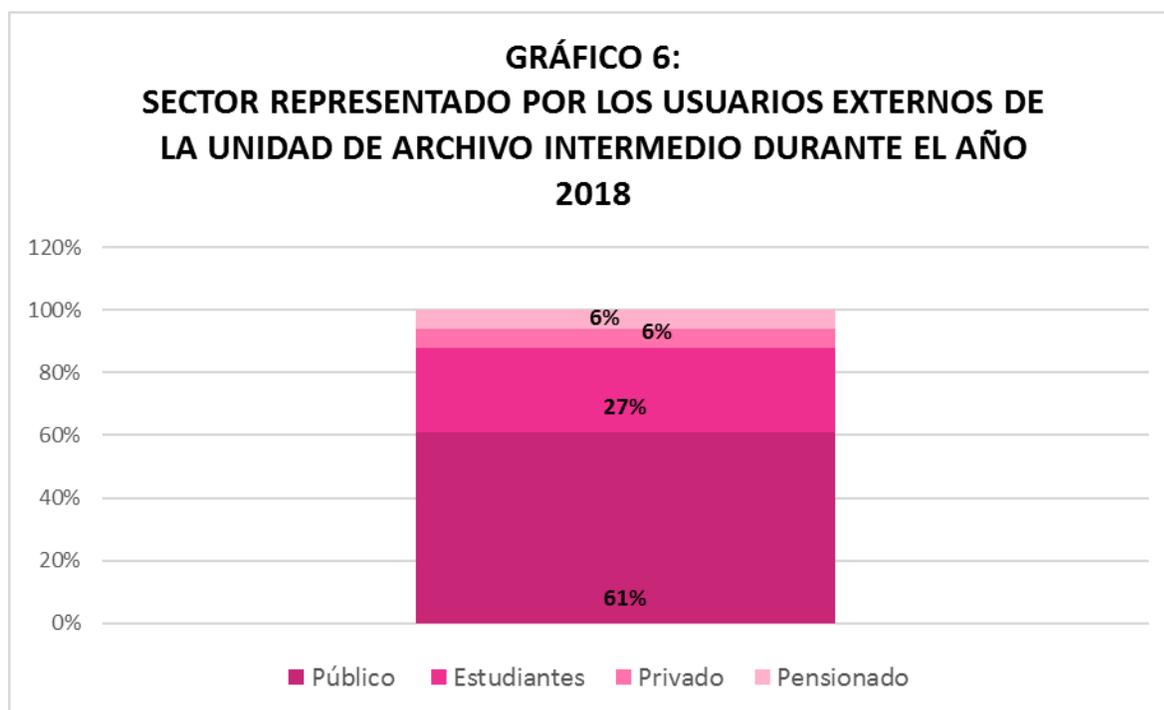
Motivo de la visita	Laboral	Investigación	Académico	Trámite Administrativo	Total
Cantidad de usuarios	16	7	6	4	33

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 pertenecen al sector público. En el gráfico 6 se aprecia que 20 de los usuarios representa a este sector, lo que corresponde en términos porcentuales a un 61%; 9 de los usuarios son estudiantes, es decir un

27%; 2 pertenece al sector privado para un 6% y 2 usuarios pertenecen al gremio pensionado, lo que es un 6%, quienes acuden al Archivo Intermedio por distintas necesidades de información.



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: Sector representado por los usuarios externos de la Unidad de Archivo Intermedio durante el año 2018

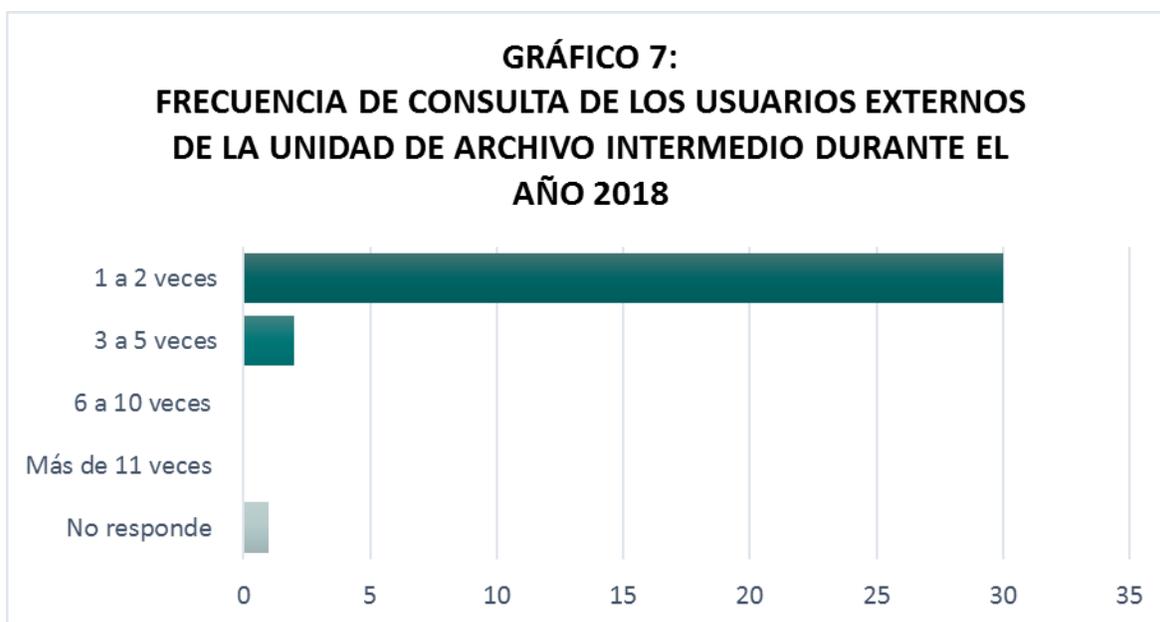
Sector al que representa	Público	Estudiante	Privado	Pensionando	Ninguno	Total
Cantidad de Usuarios	20	9	2	2	0	33

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 fue reducida, tal y como se muestra en el gráfico 7. Durante el año 2018; un 91% de los usuarios

externos encuestados indicaron haber visitado la Unidad de Archivo Intermedio entre 1 o 2 veces; 6% de ellos lo visitaron entre 3 y 5 veces y ninguno indicó haber visitado la Unidad de Archivo Intermedio más de 11 veces, además un usuario no contestó la pregunta.



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: Frecuencia de la consulta de los usuarios del Achivo Intermedio durante el año 2018

Frecuencia de visita	1 a 2 veces	3 a 5 veces	6 a 10 veces	Más de 11 veces	No Responde	Total
Cantidad de usuarios	30	2	0	0	1	33

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 que contienen información de los servicios que se brindan y algunas políticas que deben considerarse para el uso de estos servicios; además, en cada visita se explica al 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; y 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 la población se pueda 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

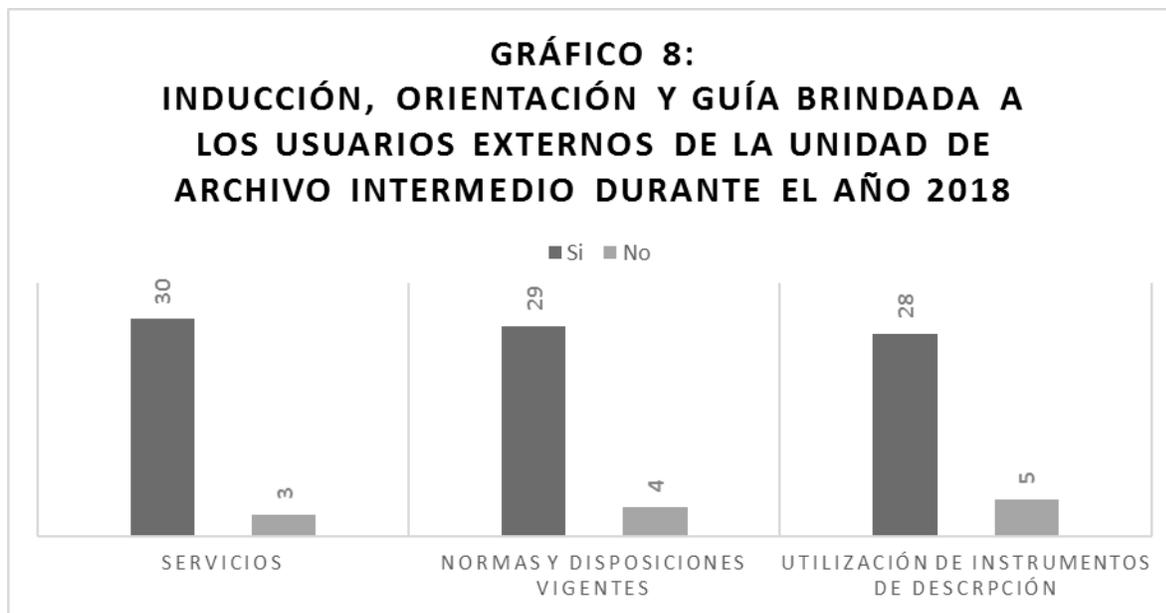
Durante el 2018, el 91% de los usuarios externos encuestados manifestó haber recibido instrucciones sobre los servicios que brindan la Unidad de Archivo Intermedio por parte de la persona encargada de la facilitación.

Algunos usuarios externos encuestados manifestaron ser enviados, a buscar información a la Unidad de Archivo Intermedio, por funcionarios de los diversos archivos centrales de las instituciones públicas, en especial de aquellos que remitieron documentos en las transferencias programadas durante el 2018 por ley, de la sala de consulta del Departamento Archivo Histórico o la Recepción del Archivo Nacional; 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, para su divulgación.

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 88% de los usuarios encuestados manifestaron haber recibido la información. Además un 85% de los usuarios externos encuestados aseguró recibir inducción e instrucción sobre la utilización de los instrumentos descriptivos (inventarios, listas de remisión, bases de datos, etc.).

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.



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: Inducción a los usuarios en la Unidad de Archivo Intermedio

Inducción sobre:	Si recibieron	No recibieron	Total
Servicios	30	3	33
Normas y disposiciones vigentes	29	4	33
Utilización de instrumentos de descripción	28	5	33

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".

2.2 Calidad de la información brindada a los usuarios

El gráfico 9 muestra que un 91% de los usuarios indicó que la información que brindaron los funcionarios de la Unidad de Archivo Intermedio es catalogada como excelente y muy buena, cabe destacar que ningún usuario externo encuestado, manifestó haber obtenido respuestas insatisfactorias a sus búsquedas de información.



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".

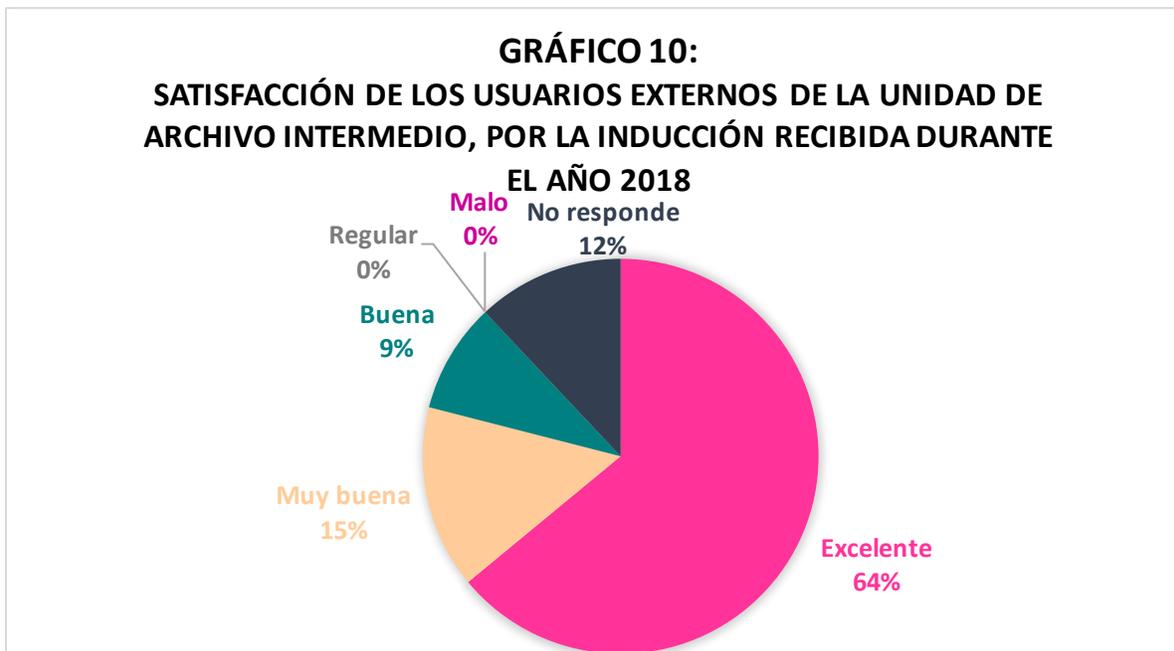
Cuadro 8: Calidad de la información sobre servicios brindada a los usuarios externos de la Unidad de Archivo Intermedio, durante el año 2018

Calidad del servicio brindado	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente	No Responde	Total
Cantidad de Usuarios	0	0	1	8	22	2	33

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 10, se ilustra la satisfacción de los usuarios externos sobre la inducción que recibieron en la utilización de los instrumentos descriptivos, destacándose que el 64% de los usuarios externos encuestados percibieron como excelente la inducción brindada, el 15% como muy buena, el 9% buena, mientras que un 12 % de los usuarios no respondió al ítem.



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: Satisfacción de los usuarios externos de la Unidad de Archivo Intermedio, por la inducción recibida durante el año 2018

Calidad de la inducción	Malo	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente	No Responde	Total
Cantidad de usuarios	0	0	3	5	21	4	33

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 el 82% de los encuestados reveló que el interés que muestran los funcionarios para resolver las consultas de la Unidad de Archivo Intermedio es excelente, otro 15% que es muy bueno y un 3% bueno, reflejado de esta manera por la cantidad de usuarios en el cuadro 10. Aunado a ello el 97% de los usuarios concordó en que el tiempo de respuesta de las consultas y servicios es oportuno de acuerdo a las necesidades.

Cuadro 10: Interés de los funcionarios de la Unidad de Archivo Intermedio para resolver consultas, durante el año 2018

Interés de funcionarios	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente	Total
Cantidad de usuarios	0	0	1	5	27	33

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. Servicio brindado en la Unidad de Archivo Intermedio

Este archivo, por sus propias funciones, está enfocado en 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 y el cumplimiento del derecho de acceso a la información pública.

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 1); 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 82% de los encuestados indicaron haber obtenido una respuesta positiva e interés por parte de los funcionarios encargados de la atención al público; sin embargo, en aquellos casos en que no pudieron obtener la información solicitada, destacaron 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 periodos, productores o participantes, lugares, entre otros que determinan la certeza de la información.

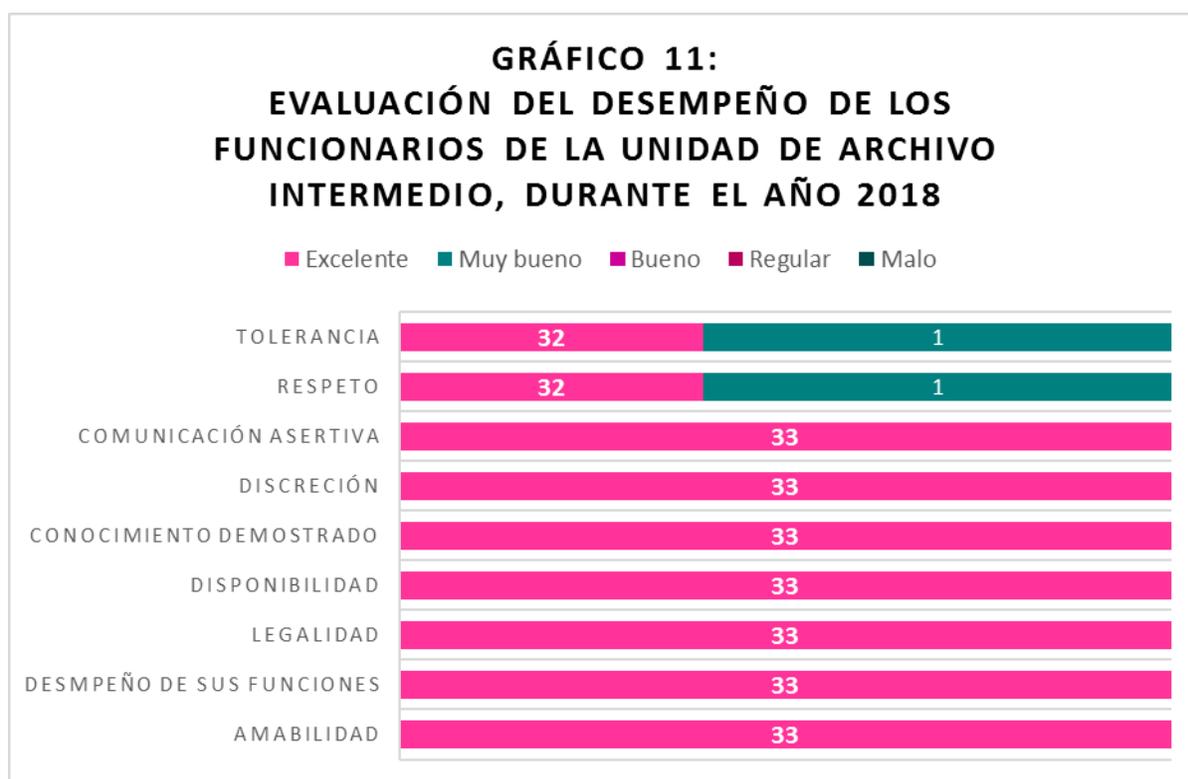
En las observaciones que realizaron los usuarios describen positivamente el servicio brindado, la atención y el personal, calificándolo de excelente e incluso felicitándolo. Además se sugirió la posibilidad de mejorar el servicio de fotocopias, debido a su costo, proponiendo como

alternativa implementar el servicio de digitalización y también adecuar el espacio físico y de mobiliario para cuando la presencia de usuarios fuera mayor.

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

Por otra parte, 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 11 evidencia que la mayoría de las cualidades evaluadas son excelentes en el quehacer diario de los funcionarios de la Unidad de Archivo Intermedio y son percibidos por los usuarios.



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".

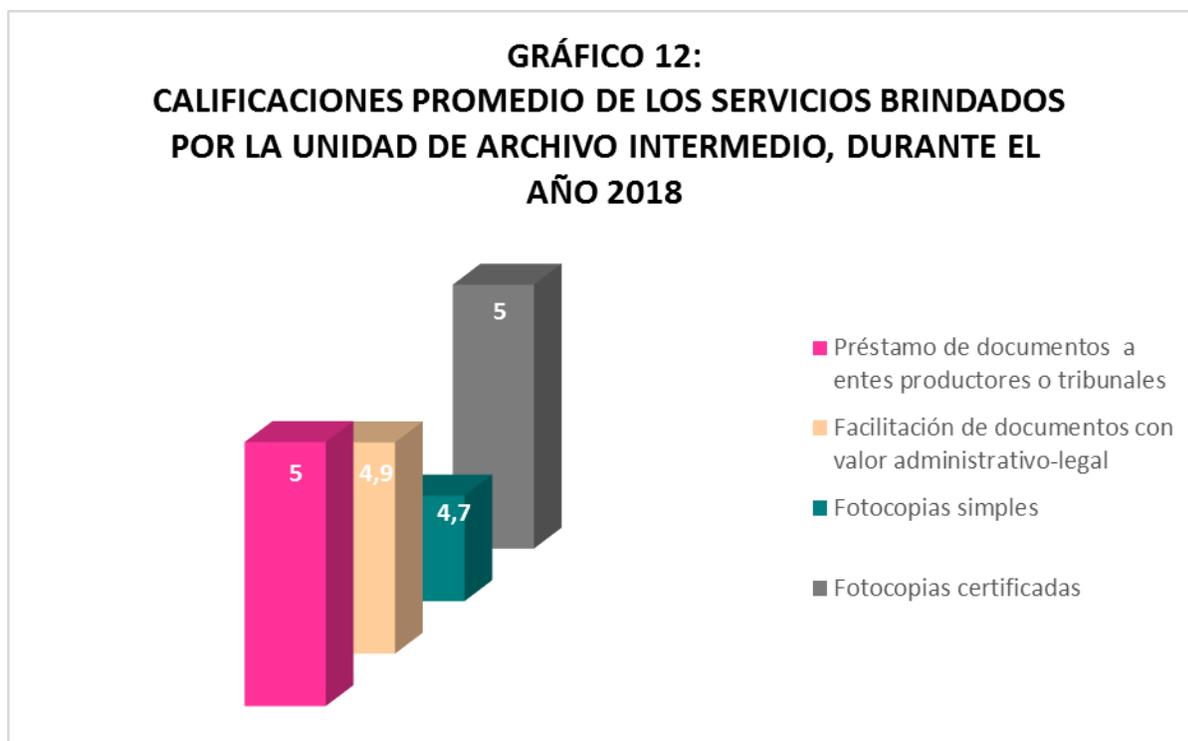
Cuadro 11: Evaluación del desempeño de los funcionarios de la Unidad de Archivo Intermedio, durante el año 2018

Características	Tolerancia	Respeto	Comunicación Asertiva	Discreción	Conocimiento demostrado	Disponibilidad	Legalidad	Desempeño de funciones	Amabilidad
Excelente	32	32	33	33	33	33	33	33	33
Muy bueno	1	1	0	0	0	0	0	0	0
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
Total	33	33	33	33	33	33	33	33	33

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 calificados satisfactoriamente. Tal como se muestra en el gráfico y el cuadro 12 adjunto, en una escala de 1 a 5, donde 5 es la calificación máxima.



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 12: Calificaciones promedio de los servicios brindados por la Unidad de Archivo Intermedio, durante el año 2018

Servicios	Calificación promedio
Préstamo de documentos a entes productores o tribunales	5
Facilitación de documentos con valor administrativo-legal	4.9
Fotocopias simples	4.7
Fotocopias certificadas	5
Promedio total	4.9

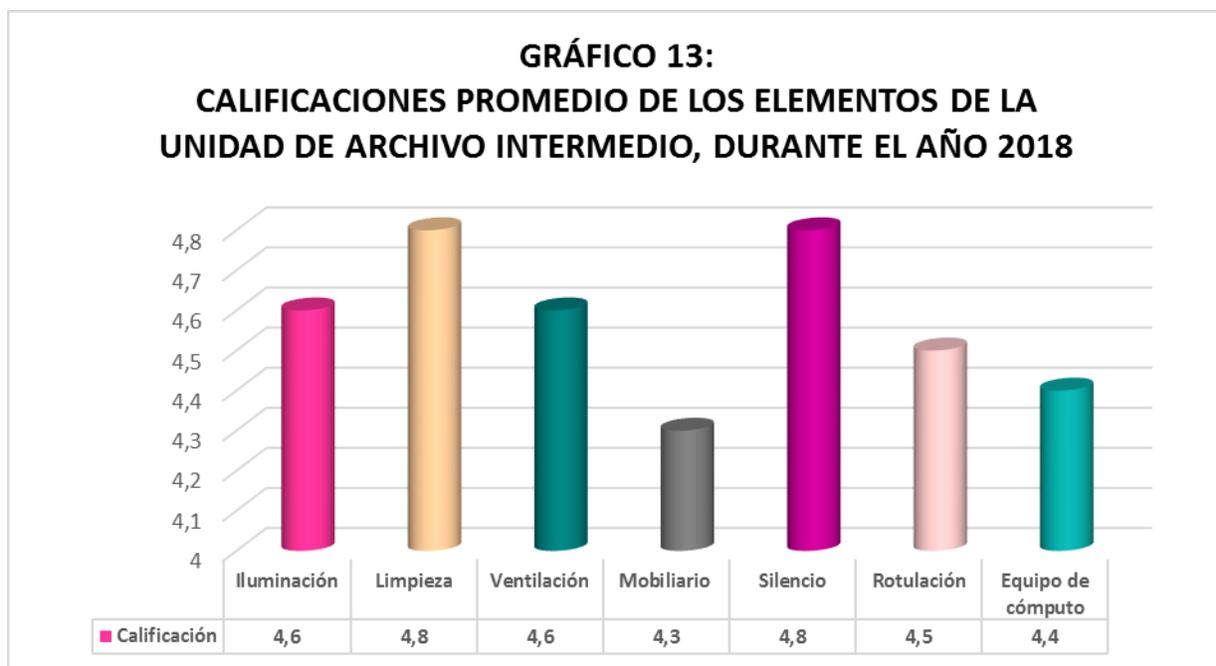
Fuente: elaboración a partir de la información obtenida del "Cuestionario para evaluar los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica".

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 recibieron. Por tanto, los datos se presentan en forma promediada.

Cabe aclarar que el servicio de préstamo de documentos a entes productores o tribunales no se brindó durante el 2018, por lo que el dato obtenido en 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. En este caso, resulta importante revisar el llenado de las encuestas una vez que los usuarios la entreguen, con el fin de verificar o aclarar las respuestas.

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 1), 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 gráfico y cuadro 13, donde 5 es la calificación máxima:



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 13: Calificaciones promedio de los elementos de la Unidad de Archivo Intermedio, durante el año 2018

Servicios	Calificación promedio
Iluminación	4.6
Limpieza	4.8
Ventilación	4.6
Mobiliario (mesa, sillas, etc.)	4.3
Silencio	4.8
Rotulación	4.5
Equipo de cómputo	4.4
Promedio total	4.6

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), las solicitudes de fotocopiado de documentos y certificaciones de la Unidad de Archivo Intermedio, tanto del registro electrónico como de los controles físicos de consulta y usuarios llevados en la Unidad de Archivo Intermedio.

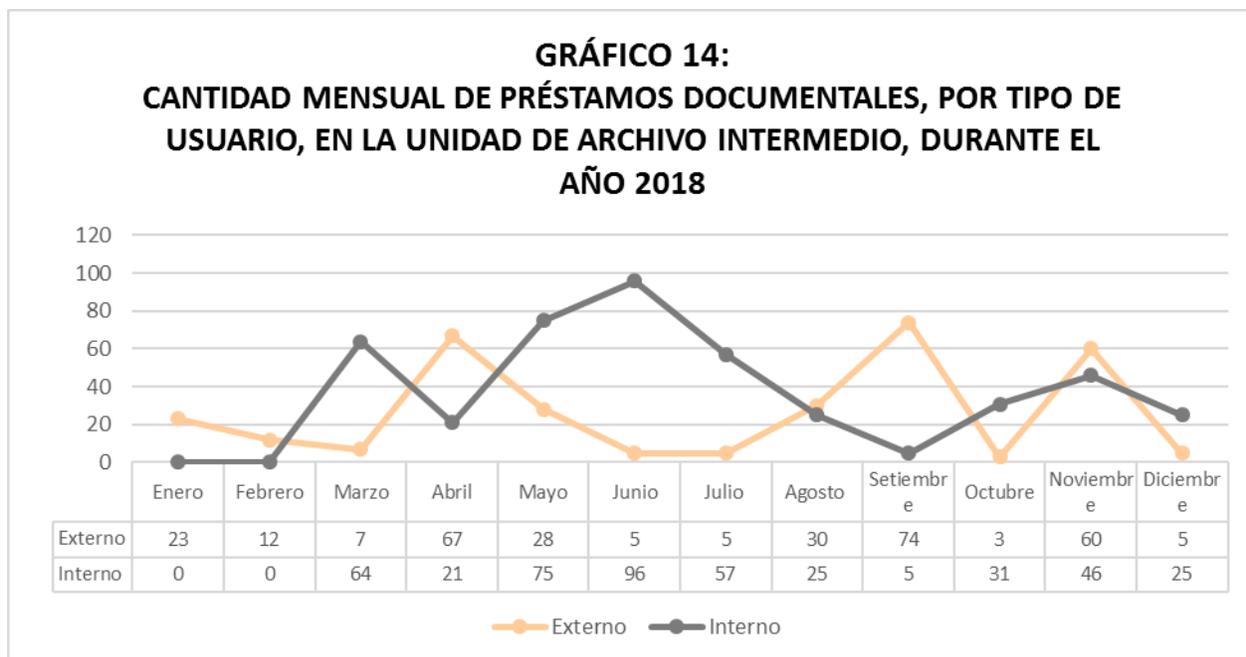
La Unidad brinda los servicios de:

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



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

En el gráfico anterior, se observa que el mes con la mayor cantidad de préstamos a usuarios externos fue setiembre. Otro de los meses más concurrido por usuarios para el préstamo documental fue abril. Por el contrario el mes con menor afluencia de usuarios fue octubre, con solo 3 préstamos.

En cuanto al préstamo interno el mes con mayor número de consultas fue junio y los meses con menor cantidad fueron enero y febrero ya que no se registró ningún préstamo. Dicho préstamo es contabilizado por cantidad de cajas así como por unidades documentales, en la mayoría de los casos el préstamo por cajas se gestionó para realizar tratamiento archivístico de los fondos custodiados en la Unidad de Archivo Intermedio en cumplimiento al plan operativo institucional 2018. En este caso se tiene un total de 445 préstamos, de los cuales 382 fueron cajas de archivo y 63 unidades documentales, sin embargo para efectos de contabilizar el total de préstamos a usuarios internos, se presenta la suma de ambos.

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 2018 se facilitaron un total de 37 inventarios, 31 a usuarios externos y 6 a usuarios internos.

En el cuadro 14, se muestran los totales mensuales y anuales del préstamo documental de la Unidad de Archivo Intermedio, durante el año 2018.

Cuadro 14: Cantidad mensual y anual de préstamos documentales de la Unidad de Archivo Intermedio, durante el año 2018

Mes	Tipo de Usuario		Total mensual de préstamos
	Externo	Interno	
Enero	23	0	23
Febrero	12	0	12
Marzo	7	64	71
Abril	67	21	88
Mayo	28	75	103
Junio	5	96	101
Julio	5	57	62
Agosto	30	25	55
Septiembre	74	5	79
Octubre	3	31	34
Noviembre	60	46	106
Diciembre	5	25	30
Total anual de préstamos	319	445	764

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 préstamos, tanto a usuarios internos como externos, fue de 764 durante el año 2018. A continuación se detallan los fondos más consultados:

Cuadro 15: Fondos documentales más consultados durante el año 2018

Número de Transferencia	Nombre del fondo documental
T11-2018	Presidencia de la República/ Consejo de Gobierno
T67-2006 T08-1994	Presidencia de la República/ Despacho del Presidente
T07-1994 T70-1998	Ministerio de Gobernación y Policía
T19-1994 T20-1994	Ministerio de Cultura y Juventud
T23-1994	Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos
T10-1994 T12-1994	Ministerio de la Presidencia
T40-2014	Ministerio de Obras Públicas y Transportes
T18-1994	Presidencia de la República/ Despacho Primera Dama

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

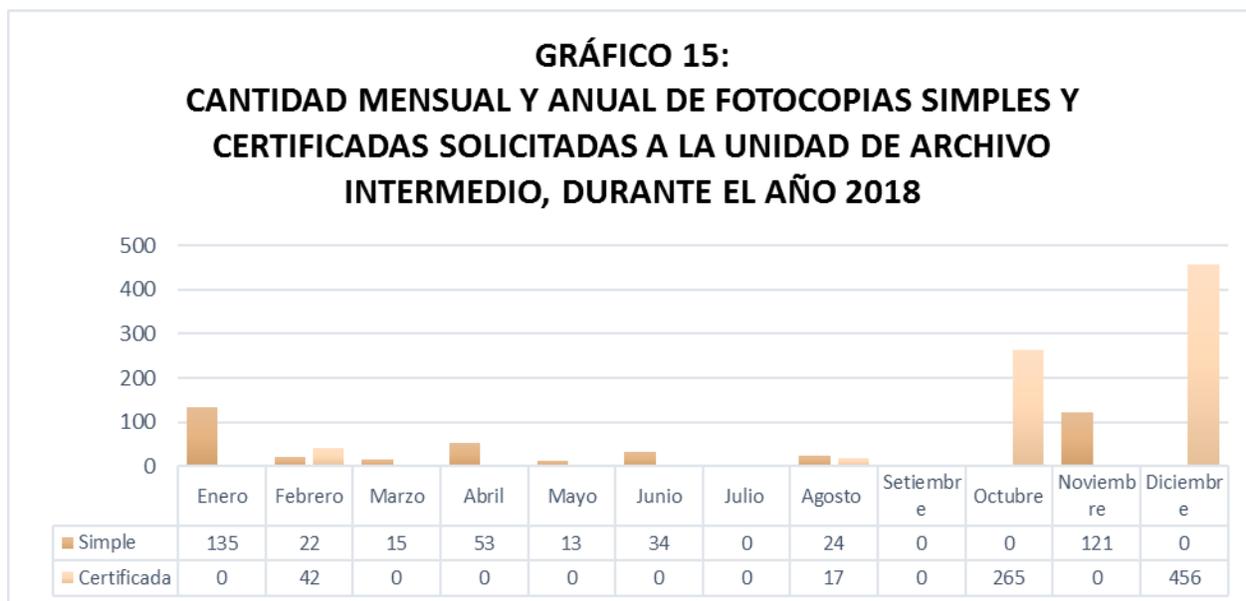
Como se puede observar el fondo más consultado en el año 2018, corresponde a la transferencia 11-2018, la cual es parte de los fondos custodiados y transferidos a la Unidad de Archivo Intermedio. Esto en cumplimiento del artículo 53 de la Ley N° 7202, que establece que “La Presidencia de la República y los ministros de Estado, al terminar sus funciones, entregarán a la Dirección General del Archivo Nacional los documentos de sus despachos que hayan concluido su trámite de gestión”.

Por lo tanto, en el año 2018 se recibieron los documentos que representan la labor sustantiva de los Despachos del Presidente, Ministros, Viceministros, Consejo de Gobierno y otros consejos

presidenciales, del período 2014 a 2018; gobierno del Expresidente Luis Guillermo Solís Rivera, que por ley deben custodiarse en la Unidad por un período de 20 años, antes de decidir su disposición final, sea eliminación o conservación permanente en el Archivo Histórico.

4.3 Solicitud de fotocopias simples y certificadas de documentos

Durante el año 2018 se solicitaron en total 1197 fotocopias resultado de 49 trámites de usuarios externos. Las fotocopias se desglosan de la siguiente manera: 417 fotocopias simples y 780 fotocopias certificadas.



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

En el cuadro 16, se evidencia de forma detallada las cantidades de solicitudes mensuales y anuales de fotocopias simples o certificadas.

Cuadro 16: Cantidad mensual y anual de fotocopias simples y certificadas solicitadas a la Unidad de Archivo Intermedio, durante el año 2018

Mes	Simple	Certificadas	Mensual	Trámites
Enero	135	0	135	3
Febrero	22	42	64	2
Marzo	15	0	15	2
Abril	53	0	53	5
Mayo	13	0	13	2
Junio	34	0	34	1
Julio	0	0	0	0
Agosto	24	17	41	6
Septiembre	0	0	0	0
Octubre	0	265	265	1
Noviembre	121	0	121	4
Diciembre	0	456	456	1
Total anual	417	780	1197	27

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

Como se puede observar, el mes más concurrido para el trámite de fotocopias simples fue enero y para las solicitudes de certificaciones diciembre. Por su parte, julio y setiembre fueron los meses en los cuales no se recibió ninguna solicitud.

ESTUDIOS DE USUARIOS COMPARATIVO DE LA UNIDAD DE ARCHIVO INTERMEDIO DEL ARCHIVO NACIONAL DE COSTA RICA, PERÍODO 2014, 2015, 2016, 2017, 2018

En esta sección, se analizó la información obtenida de los usuarios mediante la aplicación de un cuestionario como instrumento de recolección de datos de los últimos cinco años (Anexo 1 y Anexo 2, cabe mencionar que el cuestionario fue modificado en marzo de 2018, por lo que en los anexos se pueden ver las dos versiones) y la información que fue recolectada por medio del registro manual y electrónico utilizados en la facilitación de documentos, como por ejemplo: boletas de préstamo documental (Anexo 3), solicitudes de certificaciones (Anexo 4) y solicitudes de fotocopiado de documentos (Anexo 5) que completaron los usuarios de la Unidad de Archivo Intermedio.

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 comparativo abarca el periodo comprendido entre enero 2014 y diciembre del año 2018, como delimitación temporal.

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

Durante los últimos cinco años la Unidad Archivo Intermedio atendió 290 usuarios, de los cuales 269 fueron usuarios externos y 21 usuarios internos.

La cantidad de usuarios externos encuestados para la aplicación del método directo en total fue de 153, lo cual indica que los datos analizados representan un 57% de los usuarios externos. Cabe mencionar que en marzo del año 2014 se inició con la aplicación del cuestionario, por lo que los usuarios de los meses de enero y febrero no se tomaron en cuenta.

Sin embargo, siguiendo las recomendaciones de estos estudios, cada año es mayor la cantidad de usuarios que completan el cuestionario, tal como se muestra en el cuadro siguiente:

Cuadro 1: Cantidad de usuarios externos encuestados durante los años 2014, 2015, 2016, 2017, 2018

Año del estudio de usuarios	Cantidad de Usuarios	Cantidad de Usuarios encuestados
2014	107	46
2015	57	22
2016	29	22
2017	35	30
2018	41	33
Total	269	153

Fuente: elaboración a partir de la información obtenida de Estudio de Usuarios 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018.

1.1 Usuarios por género

En total se tienen 16 mujeres y 5 hombres contabilizados durante los cinco años de estudio como usuarios internos, quienes laboran en la Unidad de Archivo Intermedio, los departamentos de Servicios Archivísticos Externos, Archivo Histórico y la Dirección General, las razones de la consulta responden al tratamiento archivístico, la exhibición de documentos en actividades institucionales, la actualización de entradas descriptivas de los fondos que se custodian en el Departamento de Archivo Histórico, la atención de consultas externas a solicitud de la Dirección General, entre otras. Dicha cantidad de usuarios internos varía cada año dependiendo de las plazas disponibles en la Unidad.

A nivel externo la Unidad de Archivo Intermedio gestiona anualmente más consultas y solicitudes de documentos de hombres que de mujeres. Durante los últimos cinco años el total de usuarios fueron 269, de los cuales 163 fueron hombres y 106 mujeres, el desglose se muestra en el siguiente cuadro.

Cuadro 2: Cantidad de usuarios externos por género que acudieron a la Unidad de Archivo Intermedio de 2014 a 2018

– Cifras en absoluto y relativo –

Año	Absoluto			Relativo		
	Total	Masculino	Femenino	Total	Masculino	Femenino
2014	107	60	47	100%	56%	44%
2015	57	37	20	100%	65%	35%
2016	29	24	5	100%	83%	17%
2017	35	19	16	100%	54%	46%
2018	41	23	18	100%	56%	44%
Total	269	163	106	100%	61%	39%

Fuente: elaboración a partir de la información obtenida de Estudio de Usuarios 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018.

1.2 Usuarios por edades

Es importante mencionar que para este ítem, se cuenta con dos rangos diferentes de edades, debido a que el cuestionario tuvo una modificación a partir del 15 de marzo de 2018, por lo que se analiza en primera instancia los resultados obtenidos de los años 2014 a 2017, posteriormente se analizan los datos del año 2018.

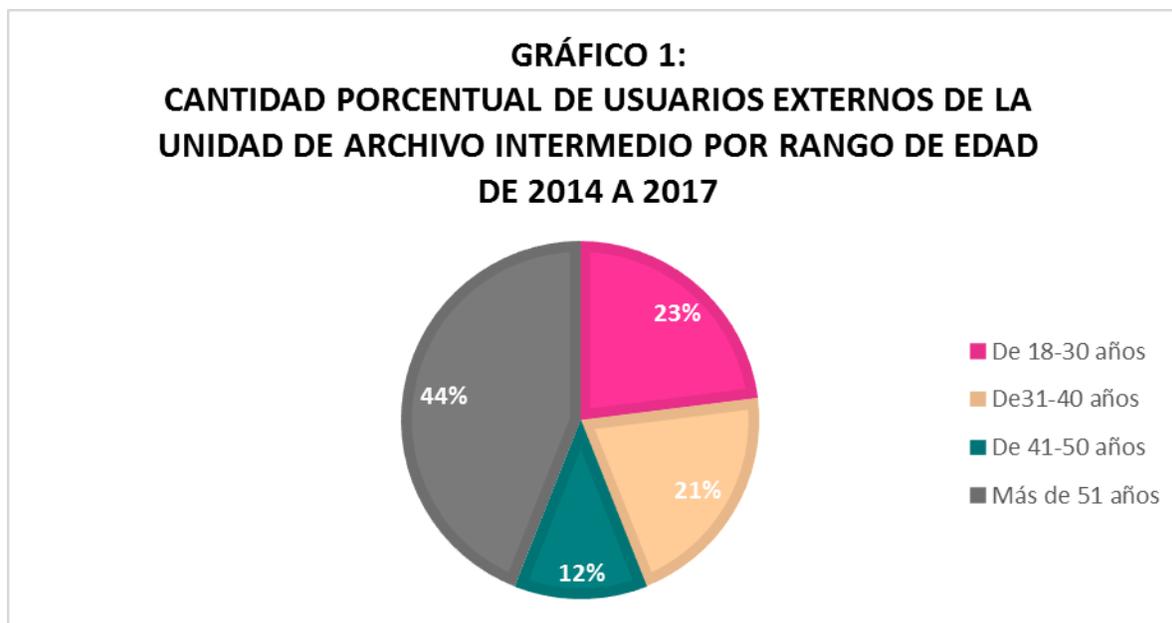
Los grupos generacionales encuestados que acudieron con mayor frecuencia a la Unidad de Archivo Intermedio fueron adultos mayores de 51 años y adultos jóvenes entre los 18 y los 30 años.

El gráfico 1 muestra que el 44% de los usuarios encuestados fueron mayores de 51 años. Esta población abarca funcionarios del extinto Banco Anglo Costarricense, que inician sus trámites de pensión o cualquier otro trámite laboral.

El 23% de los usuarios de edades entre los 18 y 30 años, se trata principalmente de estudiantes de Archivística, Arquitectura, Historia, Relaciones Internacionales, Trabajo Social y Derecho, quienes acuden al Archivo Intermedio como parte de investigaciones académicas, trabajos finales de cursos o procesos de graduación; también se encuentran profesionales tanto del sector público como privado, quienes buscan información con fines laborales y de investigación.

Además, un 21% de los encuestados representa los adultos de entre 31 y 40 años, quienes en su mayoría son profesionales del sector público con un grado académico superior al bachillerato

universitario, quienes acuden a la Unidad de Archivo Intermedio con fines laborales, académicos y de investigación. Asimismo, se encuentra el grupo de 41 a 50 años, quienes no son tan recurrentes de los servicios con un 12%.

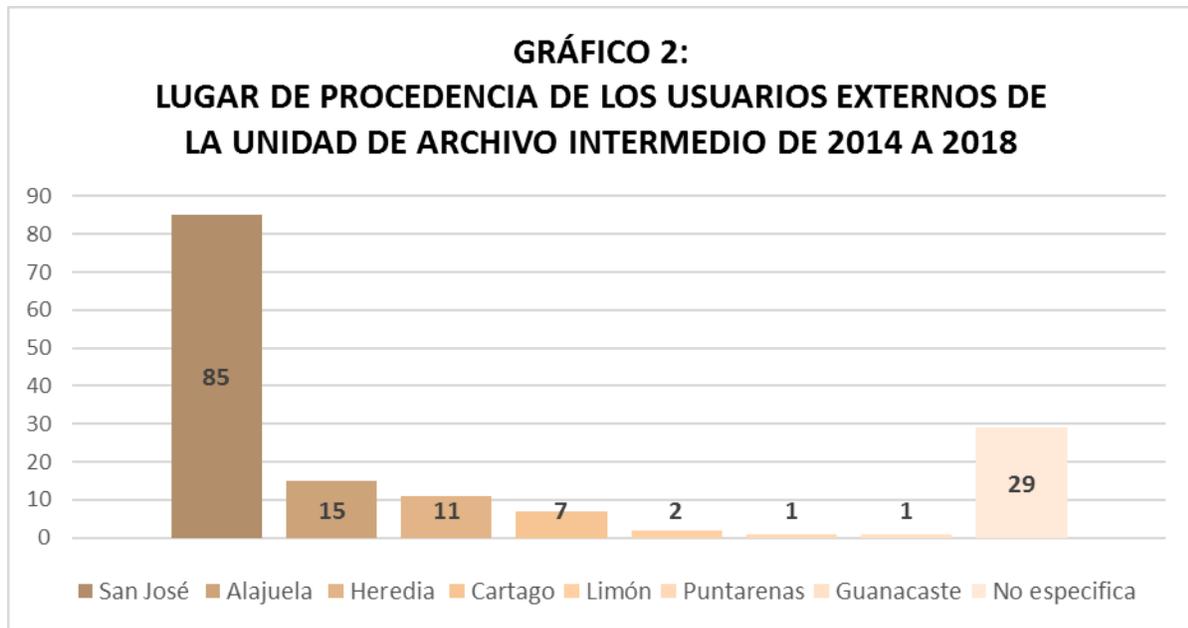


Fuente: elaboración a partir de la información obtenida de Estudio de Usuarios 2014, 2015, 2016, 2017.

En cuanto a los resultados obtenidos en el año 2018, los rangos de edades variaron, como se puede observar en el anexo 2 (adjunto). Donde un 48% de los usuarios encuestados presentaron edades entre 18-35 años, un 48% de los encuestados representa los adultos de entre 36 y 65 años y un 4% representó a los adultos mayores de 65 años.

1.3 Usuarios por nacionalidad

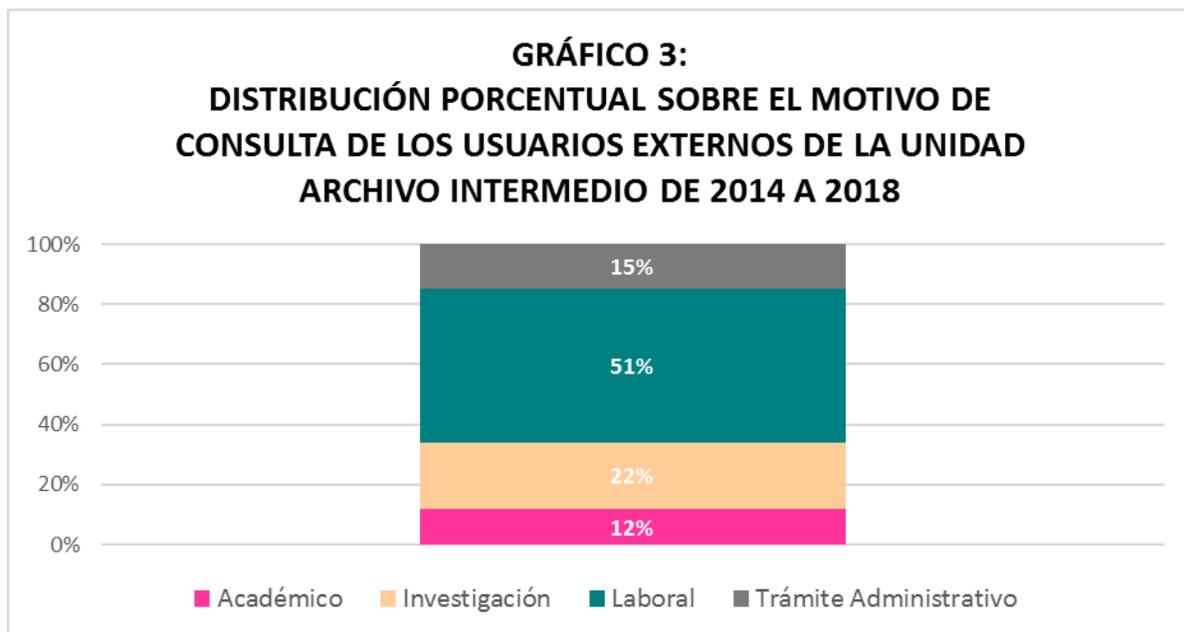
Con respecto a la nacionalidad de los 153 usuarios externos encuestados durante los últimos 5 años, en 2015 se atendió un usuario nicaragüense, quien requería un trámite administrativo y en 2018 un usuario de nacionalidad alemana, el cual se encontraba en el país realizando una investigación para una organización internacional, el resto de los usuarios son nacionales provenientes de las diferentes provincias, como se muestra en el gráfico 2.



Fuente: elaboración a partir de la información obtenida de Estudio de Usuarios 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018.

1.4 Motivo de Consultas

El motivo de la consulta por parte de los usuarios externos encuestados en su mayoría es por razones laborales, seguido de la investigación en temas diversos.



Fuente: elaboración a partir de la información obtenida de Estudio de Usuarios 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018.

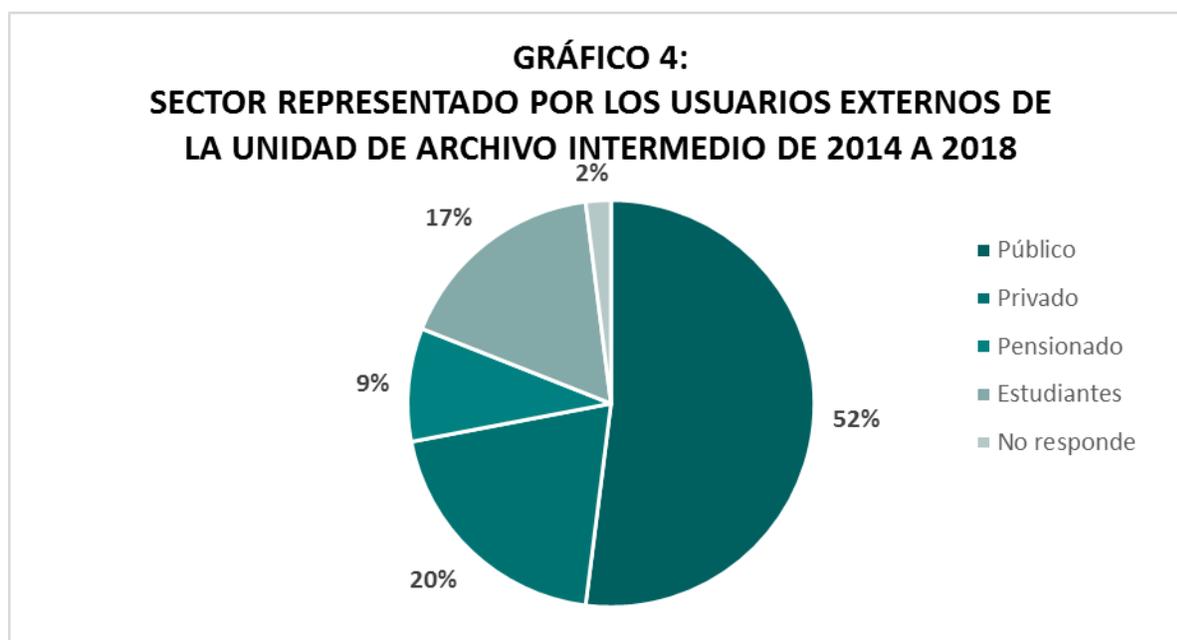
Cuadro 3: Razón de la consulta de los usuarios externos de la Unidad de Archivo Intermedio de 2014 a 2018

Año	Total	Académico	Investigación	Laboral	Trámite Administrativo
2014	46	6	5	27	8
2015	22	3	4	11	4
2016	22	0	6	11	5
2017	30	3	11	13	3
2018	33	6	7	16	4
Total	153	18	33	78	24

Fuente: elaboración a partir de la información obtenida de Estudio de Usuarios 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018.

1.5 Sector representado por los usuarios

La mayoría de los usuarios encuestados de la Unidad de Archivo Intermedio pertenecen al sector público. En el gráfico 4 se aprecia que 80 de los usuarios representa a este sector, lo que corresponde en términos porcentuales a un 52%, 31 pertenece al sector privado para un 20%, 13 usuarios pertenecen al gremio pensionado lo que es un 9%, y 26 de los usuarios son estudiantes, es decir un 17%; y quienes acuden al Archivo Intermedio por distintas necesidades de información.



Fuente: elaboración a partir de la información obtenida de Estudio de Usuarios 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018.

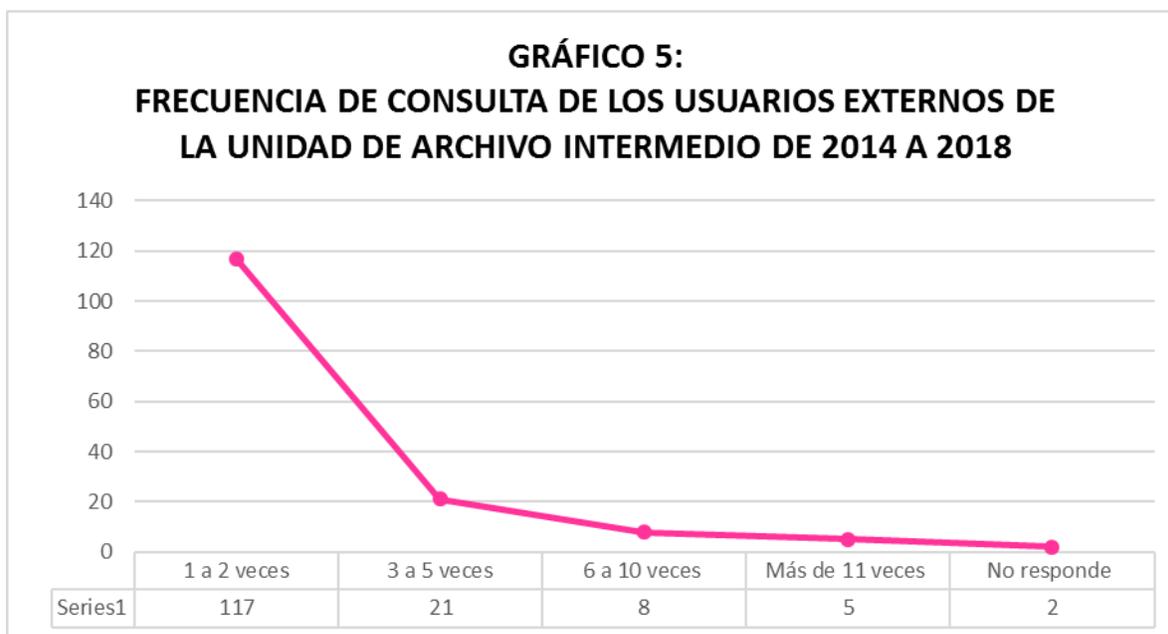
Cuadro 4: Sector representado por los usuarios externos de la Unidad de Archivo Intermedio de 2014 a 2018

Año	Total	Público	Privado	Pensionado	Estudiantes	No responde
2014	46	27	5	9	5	
2015	22	13	4	0	4	1
2016	22	3	15	0	2	2
2017	30	17	5	2	6	
2018	33	20	2	2	9	
Total	153	80	31	13	26	3

Fuente: elaboración a partir de la información obtenida de Estudio de Usuarios 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018.

1.6 Frecuencia de consulta

La frecuencia de consulta de los usuarios externos de la Unidad de Archivo Intermedio fue reducida, tal y como se muestra en el gráfico 5. En términos porcentuales un 76% de los usuarios externos visita la Unidad de Archivo Intermedio de 1 a 2 veces por año y un 14% de 3 a 5 veces anuales, es decir un 90%.



Fuente: elaboración a partir de la información obtenida de Estudio de Usuarios 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018.

Cuadro 5: Frecuencia de la consulta de los usuarios del Archivo Intermedio de 2014 a 2018

Año	Total	1 a 2 veces	3 a 5 veces	6 a 10 veces	Más de 11 veces	No Responde
2014	46	29	9	6	2	
2015	22	16	2	1	3	
2016	22	19	3	0	0	
2017	30	23	5	1	0	1
2018	33	30	2	0	0	1
Total	153	117	21	8	5	2

Fuente: elaboración a partir de la información obtenida de Estudio de Usuarios 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018.

2. Formación de usuarios

La Unidad de Archivo Intermedio cuenta con folletos informativos que contienen información de los servicios que se brindan y algunas políticas que deben considerarse para el uso de estos servicios; además, en cada visita se explica al 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; y 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 la población se pueda 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

Desde el 2014 hasta el año 2018, el 92% de los usuarios externos encuestados manifestó haber recibido instrucciones sobre los servicios que brindan la Unidad de Archivo Intermedio por parte de la persona encargada de la facilitación.

Los usuarios externos encuestados aseguraron 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 del Archivo Nacional; 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, para su divulgación.

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 86% de los usuarios encuestados durante este período manifestaron haber recibido la información. Además un 85% de los usuarios externos encuestados aseguró recibir inducción e instrucción sobre la utilización de los instrumentos descriptivos (inventarios, listas de remisión, bases de datos, etc.).

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.

A continuación se presenta el cuadro 6 con el desglose por cada año de estudio, comprobando que un mínimo de 85% de los usuarios externos recibió la capacitación completa sobre los servicios, las normas y disposiciones vigentes y la utilización de los instrumentos de descripción, sin embargo no deja de ser un punto importante a mejorar cada vez más.

Cuadro 6: Inducción a los usuarios en la Unidad de Archivo Intermedio de 2014 a 2018

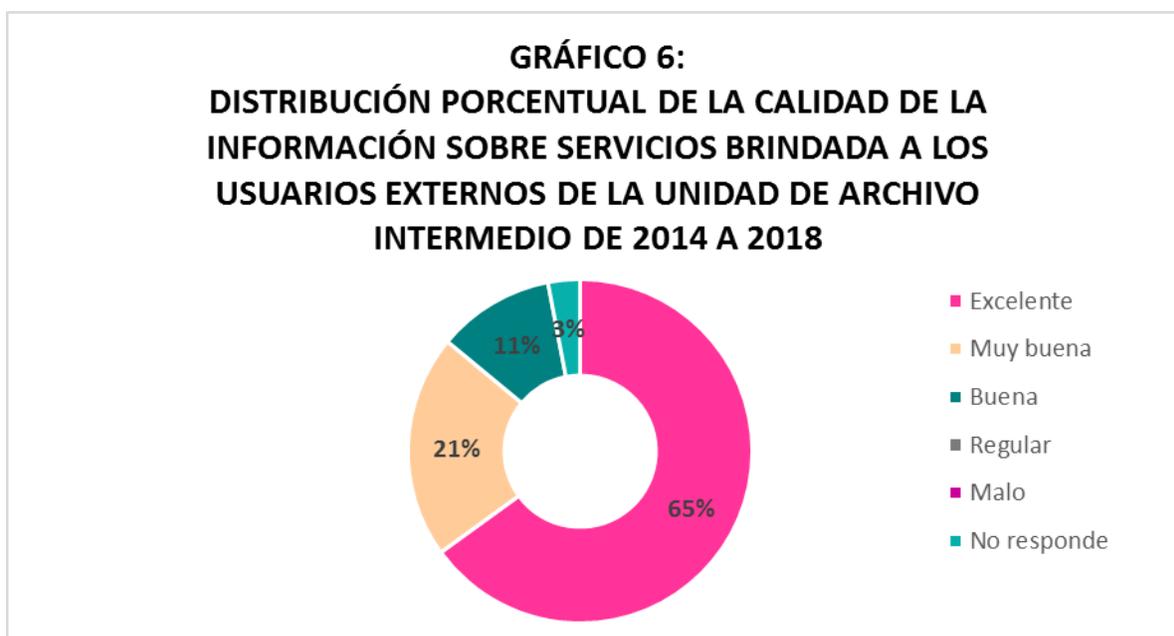
– Cifras en absoluto y relativo –

INDUCCIÓN SOBRE SERVICIOS						
	Absoluto			Relativo		
Año	Total	SI	NO	Total	SI	NO
2014	46	42	4	100%	91%	9%
2015	22	18	4	100%	82%	18%
2016	22	22	0	100%	100%	0%
2017	30	28	2	100%	93%	7%
2018	33	30	3	100%	91%	9%
Total	153	140	13	100%	92%	8%
INDUCCIÓN SOBRE NORMAS Y DISPOSICIONES VIGENTES						
	Absoluto			Relativo		
Año	Total	SI	NO	Total	SI	NO
2014	46	38	8	100%	83%	17%
2015	22	19	3	100%	86%	14%
2016	22	21	1	100%	95%	5%
2017	30	25	5	100%	83%	17%
2018	33	29	4	100%	88%	12%
Total	153	132	21	100%	86%	14%
INDUCCIÓN SOBRE UTILIZACIÓN DE INSTRUMENTOS DE DESCRIPCIÓN						
	Absoluto			Relativo		
Año	Total	SI	NO	Total	SI	NO
2014	46	39	7	100%	85%	15%
2015	22	16	6	100%	73%	27%
2016	22	20	2	100%	91%	9%
2017	30	27	3	100%	90%	10%
2018	33	28	5	100%	85%	15%
Total	153	130	23	100%	85%	15%

Fuente: elaboración a partir de la información obtenida de Estudio de Usuarios 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018.

2.2 Calidad de la información brindada a los usuarios

El gráfico 6 muestra que la información que brindaron los funcionarios de la Unidad de Archivo Intermedio es de calidad, 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 consultas de manera oportuna y eficiente.



Fuente: elaboración a partir de la información obtenida de Estudio de Usuarios 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018.

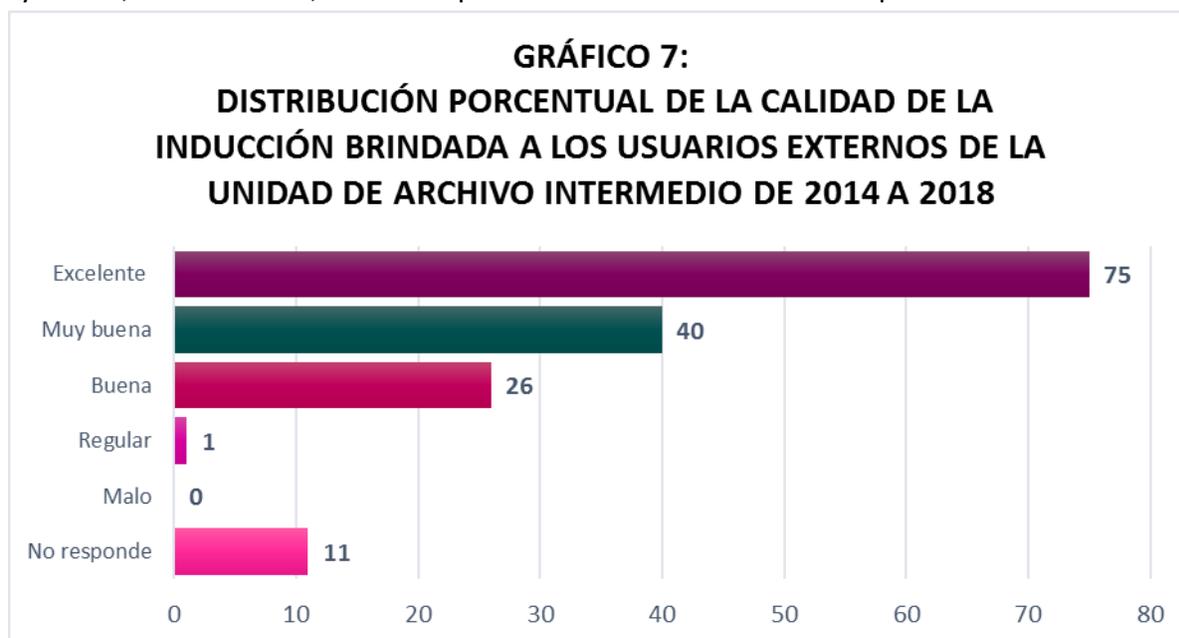
Cuadro 7: Calidad de la información sobre servicios brindada a los usuarios externos de la Unidad de Archivo Intermedio, de 2014 a 2018

Año	Total	Malo	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente	No Responde
2014	46	0	0	9	14	23	0
2015	22	0	0	1	2	16	3
2016	22	0	0	0	3	19	0
2017	30	0	0	5	5	20	0
2018	33	0	0	1	8	22	2
Total	153	0	0	16	32	100	5

Fuente: elaboración a partir de la información obtenida de Estudio de Usuarios 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018.

2.3 Satisfacción de los usuarios por la inducción recibida

En el gráfico 7, se ilustra la satisfacción de los usuarios externos sobre la inducción que recibieron en la utilización de los instrumentos descriptivos, destacándose que el 49% de los usuarios externos encuestados percibieron como excelente la inducción brindada, el 26% como muy buena, el 17% buena, mientras que un 7 % de los usuarios no respondió al ítem.



Fuente: elaboración a partir de la información obtenida de Estudio de Usuarios 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018.

Cuadro 8: Calidad de la información sobre servicios brindada a los usuarios externos de la Unidad de Archivo Intermedio, de 2014 a 2018

Año	Total	Malo	Regular	Buena	Muy Buena	Excelente	No Responde
2014	46	0	0	16	24	6	0
2015	22	0	0	1	2	13	6
2016	22	0	0	1	3	18	0
2017	30	0	1	5	6	17	1
2018	33	0	0	3	5	21	4
Total	153	0	1	26	40	75	11

Fuente: elaboración a partir de la información obtenida de Estudio de Usuarios 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018.

Además el 71% de los encuestados reveló que el interés que muestran los funcionarios para resolver las consultas de la Unidad de Archivo Intermedio es excelente, otro 22% que es muy bueno y un 6% bueno, reflejado de esta manera por la cantidad de usuarios en el cuadro 9.

Cuadro 9: Interés de los funcionarios de la Unidad de Archivo Intermedio para resolver consultas, de 2014 a 2018

Año	Total	Malo	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente	No Responde
2014	46	0	0	5	20	21	0
2015	22	0	0	1	2	19	0
2016	22	0	0	0	1	21	0
2017	30	0	0	2	6	21	1
2018	33	0	0	1	5	27	0
Total	153	0	0	9	34	109	1

Fuente: elaboración a partir de la información obtenida de Estudio de Usuarios 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018.

3. Servicio brindado en la Unidad de Archivo Intermedio

Este archivo, por sus propias funciones, está enfocado en 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 y el cumplimiento del derecho de acceso a la información pública.

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 1); se mide el grado de satisfacción de los usuarios y su apreciación sobre la atención brindada.

En las observaciones que realizaron los usuarios durante este período describen positivamente el servicio brindado, el tiempo de respuesta, la atención y el personal, calificándolo de excelente e incluso felicitándolo. Además los usuarios destacaron mejorar el equipo de cómputo, el acceso más certero a la información a través de bases de datos, el servicio de reprografía y acceso y el espacio físico para la consulta cuando la presencia de usuarios fuera mayor.

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

Por otra parte, 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.

En el cuadro 10 se presenta la calificación promedio de uno de los elementos evaluados, donde se evidencia que la mayoría de las cualidades evaluadas son excelentes en el quehacer diario de los funcionarios de la Unidad de Archivo Intermedio y son percibidos por los usuarios, siendo las más altas la discreción y la amabilidad.

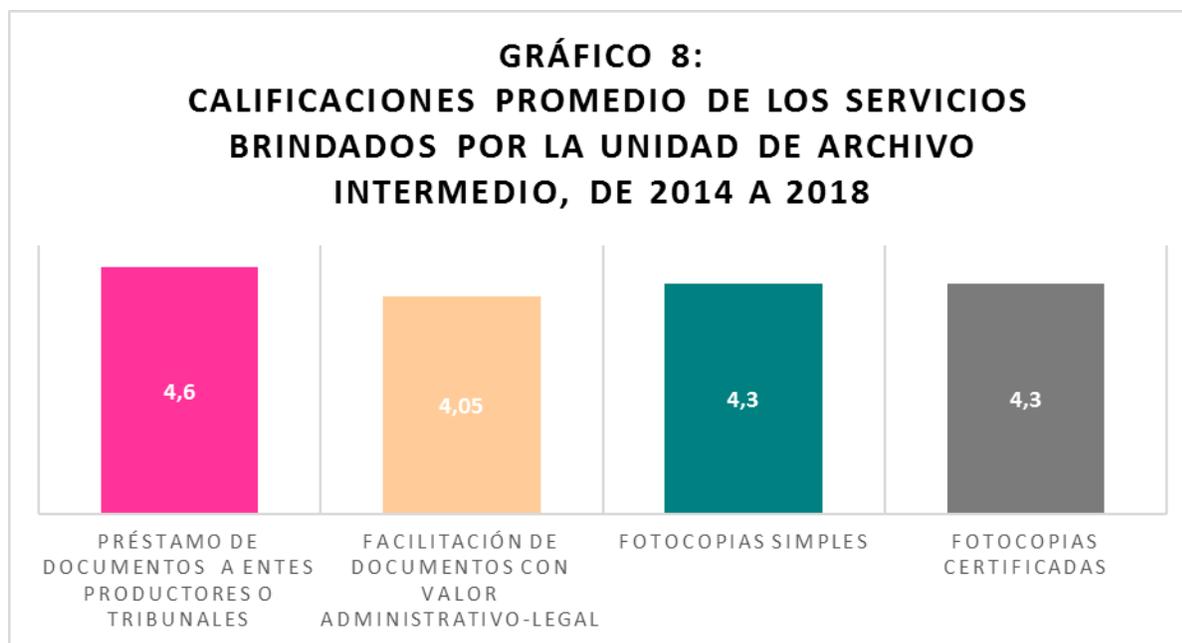
Cuadro 10: Calificaciones promedio de la evaluación del desempeño de los funcionarios de la Unidad de Archivo Intermedio, de 2014 a 2018

Año	Tolerancia	Respeto	Comunicación Aseriva	Discreción	Conocimiento demostrado	Disponibilidad	Legalidad	Desempeño de funciones	Amabilidad
2014	4.91	5	4.83	5	4.91	4.93	5	4.93	5
2015	4.95	4.95	4.95	4.95	4.95	4.95	4.95	4.95	4.95
2016	4.91	4.91	4.91	4.91	4.91	4.91	4.91	4.91	4.91
2017	4.93	4.93	4.97	4.97	4.93	4.97	4.90	4.97	4.97
2018	4.97	5	5	5	5	5	5	5	5
Total	4.93	4.96	4.93	4.97	4.94	4.95	4.95	4.95	4.97

Fuente: elaboración a partir de la información obtenida de Estudio de Usuarios 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018.

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 han sido calificados satisfactoriamente. Tal como se muestra en el gráfico 8 y el cuadro 11 adjuntos, en una escala de 1 a 5, donde 5 es la calificación máxima.



Fuente: elaboración a partir de la información obtenida de Estudio de Usuarios 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018

Cuadro 11: Calificaciones promedio de los servicios brindados por la Unidad de Archivo Intermedio, durante el año 2018

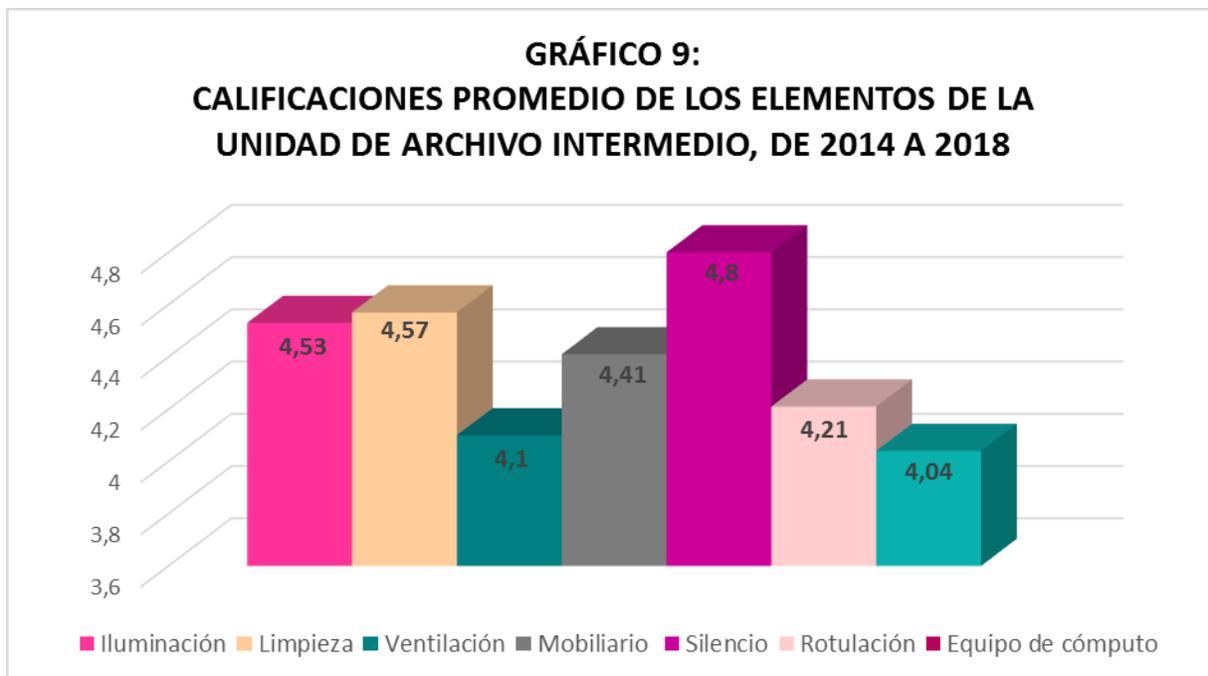
Año	Préstamo de documentos a entes productores o tribunales	Facilitación de documentos con valor administrativo-legal	Fotocopias simples	Fotocopias certificadas
2014	3.28	1.96	2.17	1.85
2015	4.5	4	5	5
2016	5	4.5	4.8	4.8
2017	5	4.9	5	5
2018	5	4.9	4.7	5
Total	4.6	4.05	4.3	4.3

Fuente: elaboración a partir de la información obtenida de Estudio de Usuarios 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018.

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 recibieron. Por tanto, los datos se presentan en forma promediada.

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 1 Y 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 gráfico 9 y cuadro 12, donde 5 es la calificación máxima:



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 12: Calificaciones promedio de los elementos de la Unidad de Archivo Intermedio, de 2014 a 2018

Año	Iluminación	Limpieza	Ventilación	Mobiliario	Silencio	Rotulación	Equipo de cómputo
2014	4.37	4.33	3.91	4.02	4.63	3.85	3.22
2015	4.5	4.5	4.5	4	5	5	4
2016	4.5	4.5	4.5	4	5	3	4
2017	4.7	4.7	4.7	4.2	4.5	4.7	4.6
2018	4.6	4.8	4.6	4.3	4.8	4.5	4.4
Total	4.53	4.57	4.10	4.41	4.80	4.21	4.04

Fuente: elaboración a partir de la información obtenida de Estudio de Usuarios 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018.

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), las solicitudes de fotocopiado de documentos y certificaciones de la Unidad de Archivo Intermedio, tanto del registro electrónico como de los controles físicos de consulta y usuarios llevados en la Unidad de Archivo Intermedio.

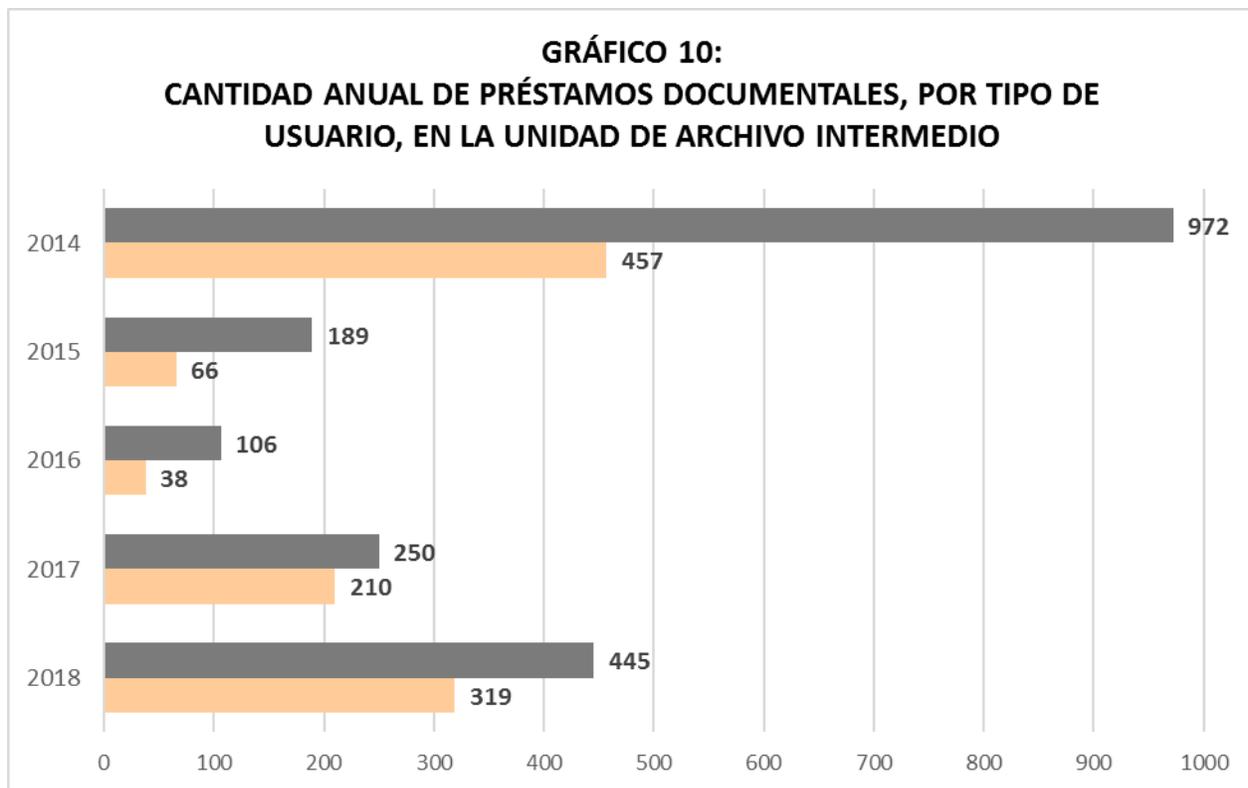
La Unidad brinda los servicios de:

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 10 se puede analizar la tendencia de la consulta por año y tipo de usuario durante el período de estudio:



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

En el gráfico anterior, se observa que el año con la mayor cantidad de préstamos a usuarios tanto internos como externos fue el 2014 con un total de 1429 préstamos. Seguido del año 2018 con 764 préstamos en total. Años en los cuales ingresaron nuevos documentos, en cumplimiento con el artículo 53 de la Ley N° 7202 del Sistema Nacional de Archivos, lo cual evidencia que la afluencia de los usuarios es mayor en este período de transferencias a la Unidad de Archivo Intermedio.

En cuanto al préstamo interno cabe resaltar que el préstamo es contabilizado por cantidad de cajas así como por unidades documentales, para efectos de contabilizar el total de préstamos a usuarios internos, se presenta la suma de ambos. En la mayoría de los casos el préstamo por cajas se gestiona para realizar tratamiento archivístico de los fondos custodiados en la Unidad de Archivo Intermedio en cumplimiento al plan operativo institucional anual.

Es importante indicar que en los datos suministrados no se tabularon los préstamos de inventarios, instrumentos que permiten conocer información sobre el contenido y el contexto de los documentos según la institución productora a la que pertenecen. En los últimos 5 años se facilitaron un total de 281 inventarios, 210 a usuarios externos y 71 a usuarios internos.

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

Cuadro 13: Cantidad mensual y anual de préstamos documentales a usuarios externos (U.E) y usuarios internos (U.I) de la Unidad de Archivo Intermedio, de 2014 a 2018

Año	2014		2015		2016		2017		2018	
	U.E	U.I	U.E	U.I	U.E	U.I	U.E	U.I	U.E	U.I
Enero	13	35	9	16	4	7	3	27	23	0
Febrero	33	54	6	8	2	4	15	41	12	0
Marzo	82	27	12	8	3	8	12	22	7	64
Abril	63	19	7	9	2	14	57	20	67	21
Mayo	37	92	5	13	5	6	15	13	28	75
Junio	21	146	5	28	4	24	36	67	5	96
Julio	86	143	4	20	7	12	28	7	5	57
Agosto	8	121	1	38	4	12	11	31	30	25
Setiembre	15	104	3	12	4	14	12	1	74	5
Octubre	27	146	11	23	2	3	9	12	3	31
Noviembre	24	57	2	12	0	2	0	6	60	46
Diciembre	48	28	1	2	1	0	12	3	5	25
Total	457	972	66	189	38	106	210	250	319	445

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

En el cuadro se observa que los meses de mayor demanda de préstamos para usuarios externos corresponden a julio, marzo, abril y setiembre, en cuanto al préstamo de usuarios internos los meses más concurridos son junio, octubre y agosto.

4.2 Fondos de mayor consulta

A partir de las boletas de préstamo cuantificadas, se determinó que el total de préstamos, tanto a usuarios internos como externos, fue de 3052 durante los años 2014, 2015, 2016, 2017 y 2018. A continuación se detallan los fondos más consultados:

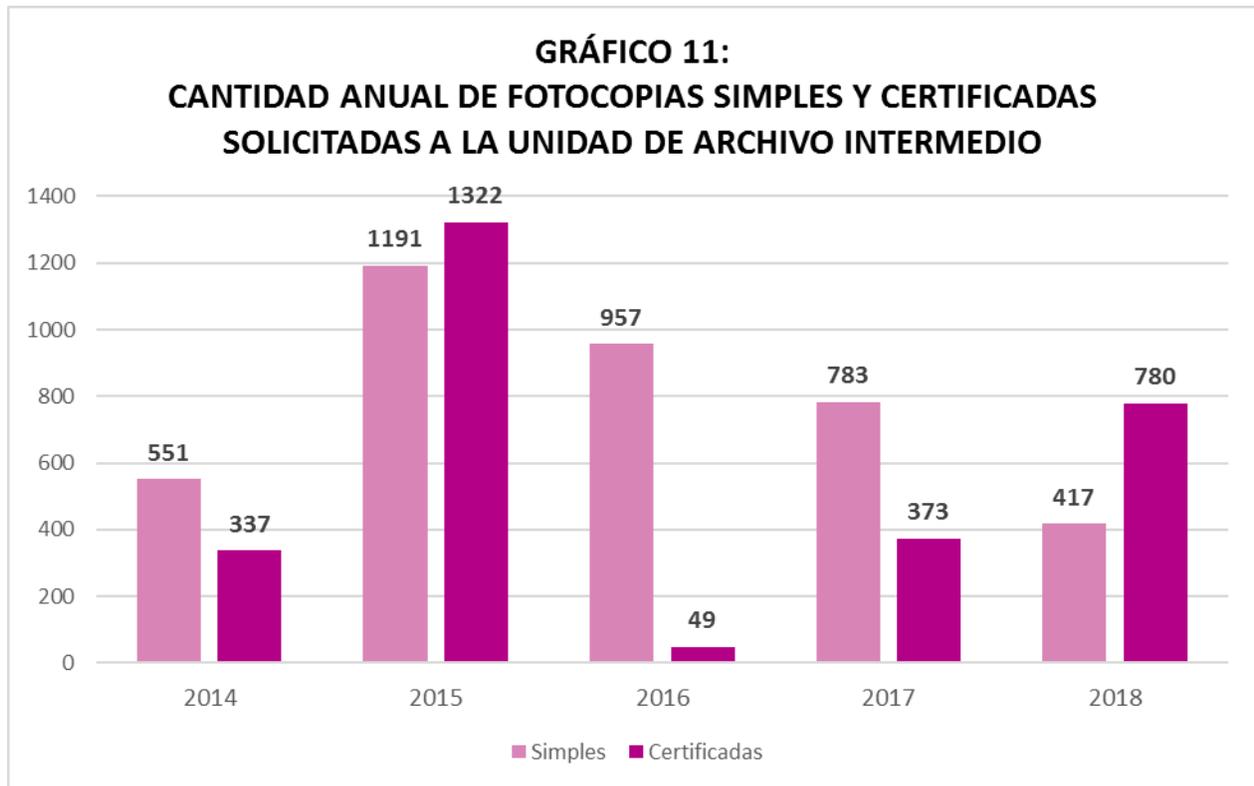
Cuadro 15: Fondos documentales más consultados durante de 2014 a 2018

Número de Transferencia	Nombre del fondo documental
T58-2000 T55-1998	Banco Anglo Costarricense/ Junta Liquidadora y Expedientes de Personal
T67-2014 T11-2018 T58-2010	Presidencia de la República/ Consejo de Gobierno
T67-2006	Presidencia de la República/ Despacho del Presidente
T19-1994	Ministerio de Cultura y Juventud
T23-2006 40-2014	Ministerio de Obras Públicas y Transportes
T13-2018 T24-2010	Ministerio de la Presidencia
T16-2010	Ministerio de Educación Pública
T12-2010	Ministerio de Comercio Exterior

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 los años de estudio se solicitaron en total 6760 fotocopias resultado de 37 trámites en 2014, 61 en 2015, 38 en 2016, 49 en 2017 y 49 trámites en 2018, para un total de 234 trámites en un período de cinco años. Las fotocopias se desglosan de la siguiente manera: 3899 fotocopias simples y 2861 fotocopias certificadas.



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

En el cuadro 16, se evidencia de forma detallada las cantidades de solicitudes mensuales y anuales de fotocopias simples o certificadas.

Cuadro 16: Cantidad mensual y anual de fotocopias simples y certificadas solicitadas a la Unidad de Archivo Intermedio, de 2014 a 2018

Año	2014		2015		2016		2017		2018	
	Simple	Certif	Simple	Certif	Simple	Certif	Simple	Certif	Simple	Certif
Enero	117	3	723	1105	0	3	43	0	135	0
Febrero	0	5	33	22	1	0	211	0	22	42
Marzo	12	5	74	52	13	0	4	142	15	0
Abril	29	69	85	1	2	0	199	0	53	0
Mayo	46	42	36	10	80	0	13	0	13	0
Junio	123	55	73	8	0	8	121	0	34	0
Julio	126	69	144	83	729	9	37	111	0	0
Agosto	3	0	0	7	73	0	18	103	24	17
Setiembre	25	44	0	0	45	4	6	0	0	0
Octubre	11	1	8	34	14	14	79	14	0	265
Noviembre	45	0	11	0	0	0	0	0	121	0
Diciembre	14	44	4	0	0	11	52	3	0	456
Total	551	337	1191	1322	957	49	783	373	417	780

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

Como se puede observar, el año más concurrido para el trámite de fotocopias simples y certificadas fue el 2015, por el contrario el año con menor cantidad es el 2014, a pesar de haber sido el año con más visitas de usuarios externos.

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. Asimismo al analizar un período de 5 años se obtiene un panorama amplio y retrospectivo. Muestra de ello son los datos que permiten concluir lo siguiente:

1. Durante el año 2018 la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica atendió un total de 49 de usuarios externos.
2. Durante los años de estudio, se atendieron 37 trámites en 2014, 61 en 2015, 38 en 2016, 49 en 2017 y 49 trámites en 2018, para un total de 234 trámites en un período de cinco años.
3. Durante el año 2018 la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica atendió un total de 48 usuarios. Del año 2014 al 2018 la Unidad de Archivo Intermedio atendió un total de 290 usuarios.
4. El total de usuarios externos en 2018 fue 41, de los cuales 23 fueron hombres. Del año 2014 al 2018 el total de usuarios externos fue 269, de los cuales 163 fueron hombres. Siendo así, el género que mayor consultó los documentos custodiados, en un 61% del total.
5. El total de encuestas aplicadas en el año 2018 fueron 33. No se aplicó a la totalidad de usuarios ya que en algunos casos la consulta fue por solicitudes escritas dirigidas por oficio al Director General, tal como lo define el procedimiento, es decir que no estuvieron en las instalaciones de la institución; otros usuarios se negaron a contestar por distintas razones como falta de tiempo o porque la consulta fue rápida.
6. La aplicación del cuestionario inició en el mes de marzo de 2014, el total de encuestas aplicadas durante el período en estudio (2014 a 2018) fue de 153, es decir un 57% del total de los usuarios externos. Sin embargo por año es cada vez mayor la cantidad de usuarios encuestados.
7. La cantidad de usuarios encuestados en 2018 entre 18 y 35 años es la misma que entre 36 y 65 años, teniendo 16 usuarios en cada rango, y solo un adulto mayor de 65 años. De 2014 al 2017 el 44% de usuarios era de 51 años o más, seguido de usuarios entre 18

y 30 años con un 23%. En el año 2018 con el cambio de los rangos de edad en el cuestionario, se obtuvo que el 48% de los usuarios eran de 18 a 35 años y otro 48% usuarios de 36 a 65 años de edad.

8. Uno de los usuarios atendidos durante el 2018 es de nacionalidad alemana, quien se encontraba en el país realizando una investigación sobre cooperación internacional, los 32 usuarios restantes encuestados son costarricenses, del Gran Área Metropolitana y de Puntarenas.

Del período en estudio de los cinco años solo 2 de los 153 usuarios encuestados son extranjeros, los demás nacionales, provenientes de las 7 provincias del país, siendo la mayoría de San José y minoría de Puntarenas y Guanacaste, con solo un usuario por provincia.

9. Para el 2018 el motivo de mayor consulta de documentos en la Unidad de Archivo Intermedio fue laboral, con un 49% del total y un 21% por investigaciones. En general del 2014 al 2018 el motivo fue laboral, con un 51% del total y un 22% por investigaciones en diversos temas. La mayoría de usuarios pertenecientes al sector público con un 52% del total.
10. La mayoría de los usuarios externos del 2018 visitan la Unidad de Archivo Intermedio 1 a 2 veces por año, representado un 91% del total de usuarios. Asimismo en promedio del 2014 al 2018 se tiene que un 76% de los usuarios lo visitan 1 a 2 veces por año.
11. Para el año 2018 el 91% de los usuarios externos encuestados manifestaron haber recibido información sobre los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio, 88% recibió información sobre las normas y disposiciones vigentes, además un 85% obtuvo inducción e instrucción sobre la utilización de los instrumentos de descripción.

Durante los años 2014 al 2018 el 92% de los usuarios externos encuestados manifestaron haber recibido información sobre los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio, 86% recibió información sobre las normas y disposiciones vigentes y un 85% obtuvo inducción e instrucción sobre la utilización de los instrumentos de descripción. Lo cual indica que un 85% del total de usuarios externos ha recibido la inducción completa, práctica que debe continuar implementándose.

12. El 97% de los usuarios externos en 2018 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. Mientras que del año 2014 al 2018 en términos porcentuales el 93% de los usuarios externos de la Unidad de Archivo Intermedio indicó lo mismo.

13. Durante los últimos cinco años en el apartado de observaciones los usuarios han descrito positivamente el servicio brindado, la atención y el personal, calificándolo de excelente e incluso felicitándolo. Proponen como alternativa al servicio de reproducción tradicional implementar el servicio de digitalización y también adecuar el espacio físico y de mobiliario para cuando la presencia de usuarios sea mayor.
14. En el año 2018 los servicios brindados en la Unidad de Archivo Intermedio en promedio fueron calificados en un 4.9 y, del 2014 al 2018 en un promedio de 4.3 en donde 5 es la calificación máxima.
15. El promedio por parte de los usuarios externos en el 2018 de la Unidad de Archivo Intermedio sobre los elementos físicos y estructurales del archivo fue de 4.6 en donde 5 era la calificación máxima, el promedio más bajo de 4.3 fue para el mobiliario y 4.8 como mejor calificado para la limpieza y el silencio. Durante el 2014 y 2018 el promedio fue de 4.4, siendo 4.04 el más bajo para el equipo de cómputo y 4.8 para el silencio.
16. Para el 2018 el mes con la mayor cantidad de préstamos a usuarios externos fue setiembre y el mes con menor cantidad de préstamos fue octubre.
17. Para el año 2018, el mes con mayor número de consultas internas, fue junio mientras que para los meses de enero y febrero no se gestionaron préstamos.
18. El año con la mayor cantidad de préstamos a usuarios externos fue el 2014 con un total de 1429 préstamos, 457 a usuarios externos y 972 a usuarios internos y el año con menor cantidad de préstamos fue 2016 con 38 préstamos a usuarios externos y 106 a usuarios internos, para un total de 144.
19. La mayor presencia de usuarios externos se da en los años 2014 y 2018, esto coincide con el período de recepción de documentos a la Unidad, en cumplimiento de la Ley Nº 7202 del Sistema Nacional de Archivos.
20. En el período de estudio de los cinco años, los meses de mayor demanda para usuarios externos corresponden a julio, marzo, abril y setiembre, en el caso de los usuarios internos los meses más concurridos fueron junio, octubre y agosto.

21. Los fondos más consultados por usuarios durante el año 2018 fueron: Presidencia de la República/ Consejo de Gobierno, Presidencia de la República/ Despacho del Presidente, Ministerio de Gobernación y Policía, Ministerio de Cultura y Juventud, Ministerio de Vivienda y Asentamientos Humanos, Ministerio de la Presidencia, Ministerio de Obras Públicas y Transportes y Presidencia de la República/ Despacho Primera Dama.
22. El total de préstamos registrados en las boletas de préstamo de los últimos cinco años fue de 3052, donde los fondos más consultados fueron: Banco Anglo Costarricense, Presidencia de la República/ Consejo de Gobierno, Presidencia de la República/ Despacho del Presidente, Ministerio de Cultura y Juventud, Ministerio de Obras Públicas y Transportes, Ministerio de la Presidencia, Ministerio de Educación Pública y Ministerio de Comercio Exterior.
23. El total de fotocopias facilitadas en el 2018 fue de 1197, de las cuales 780 fueron fotocopias certificadas y 417 fotocopias simples. Mientras que las fotocopias facilitadas del año 2014 al 2018 fueron 6760, de las cuales 2861 fueron fotocopias certificadas y 3899 fotocopias simples.
24. La Unidad de Archivo Intermedio cuenta con folletos informativos que contienen información de los servicios que se brindan y las políticas que deben considerarse para el uso de estos servicios; además, en cada visita se explica al 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. Seguir con la entrega del folleto informativo sobre los servicios y políticas de la Unidad de Archivo Intermedio, a quienes se apersonan al mismo en busca de información, como punto de partida para la inducción.
2. Los funcionarios de la Unidad de Archivo Intermedio están en la obligación de brindar una inducción u orientación completa y oportuna desde que llega el usuario, a fin de

facilitar las herramientas para la búsqueda de información y de documentos, por tanto se recomienda continuar con la inducción y orientación a la totalidad de los usuarios que visitan la Unidad de Archivo Intermedio.

3. Aplicar la encuesta a todos los usuarios antes de que abandonen las instalaciones de la Unidad de Archivo Intermedio, o bien, debido a que se están presentando consultas por otros medios, evaluar la atención con encuestas electrónicas, a través de herramientas con formularios en línea, acordes al servicio, con el fin de que el 100% de los usuarios sean tomados en cuenta.
4. Instruir a los usuarios sobre el llenado correcto de la encuesta y de las boletas de control, a fin de obtener resultados más certeros, así como revisar las respuestas brindadas por el usuario al momento, ya que en ocasiones por falta de información o desconocimiento se evalúa el servicio de forma subjetiva o incorrecta.

Por ejemplo en el apartado de inducción, orientación y guía muchas veces los usuarios indican que no recibieron información sobre los instrumentos de descripción, sin embargo, esto corresponden al uso de las bases de datos, información que se brinda frecuentemente, ya que es la manera de localizar la información que requieren.

5. Continuar con el cumplimentado del control manual y electrónico de entrada y salida de documentos, para que en el momento que se compare y se requiera la información, se refleje verídicamente la información sobre la afluencia de usuarios y servicios brindados en la Unidad de Archivo Intermedio.
6. Valorar la posibilidad de mejorar el servicio de reproducción, con otras alternativas como el servicio de digitalización, y con ello remitir los documentos vía correo electrónico o bien en algún medio de almacenamiento facilitado por los usuarios interesados.
7. Adecuar el espacio físico y de mobiliario para los casos en que la presencia de usuarios sea mayor en el área de consulta, esto podría solventarse con una mejor distribución del espacio y el aprovechamiento de los recursos disponibles en la institución.
8. Mejorar el equipo de cómputo, para tener un acceso más eficiente y eficaz a la información a través de bases de datos.

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.

Ley del Sistema Nacional de Archivos N^o7202. La Gaceta N^o225, San José, Costa Rica, 27 de noviembre de 1990.

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: 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 12 a 17

De 18 a 35

De 36 a 65

De 65 o

más

3. Nacionalidad

Costarricense

Provincia de Residencia

Extranjero

Especifique

4. Motivo por el cual visita el Archivo Intermedio:

Académico

Investigación

Laboral

Trámite Administrativo

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?

Sí No

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

Malo Regular Bueno Muy bueno Excelente

10. ¿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

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

Sí No

11.1.

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

Malo Regular Bueno Muy bueno Excelente

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

Malo Regular Bueno Muy bueno Excelente

13. 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

14. 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

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

Sí No

16. ¿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					

17. ¿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						

18. ¿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					

19. 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.

Anexo 2: Boleta de préstamo de documentos

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

Anexo 3: 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 4: 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 Al:	_____	Fotocopiador:	_____		