



## DEPARTAMENTO ARCHIVO HISTÓRICO

### ESTUDIO DE USUARIOS DEL ARCHIVO HISTÓRICO

PERIODO 2007



## INTRODUCCIÓN

Los archivos finales cumplen una importante función al ser custodios del Patrimonio Documental de la Nación; es decir, son los garantes de la memoria histórica documental de un país. Por tanto, su objetivo fundamental o razón de ser se concentra en el tratamiento archivístico, la conservación, preservación y difusión de ese legado patrimonial para facilitarlo a los usuarios con el fin de sustentar sus investigaciones científicas o bien otros fines particulares.

Últimamente, es reconocida la apertura de los archivos históricos, ya que además de servir como centros de resguardo del pasado documental, han diversificado sus servicios o alcances con la finalidad de ser ampliamente consultados por un público muy heterogéneo. Estos centros de conocimiento han dejado de ser un lugar exclusivo para eruditos e historiadores, como bien lo destaca Luis Fernando Jaén García:

*“Forma parte del pretérito el privilegio y la exclusividad que patenta eruditos e historiadores como únicos asiduos de estos centros de información [archivos históricos]”<sup>1</sup>*

En razón de esta diversificación de usuarios que asisten a investigar a los archivos históricos o finales es importante conocer sus perfiles, necesidades de información y fondo documentales más consultados, entre otros factores.

La herramienta que logra medir muchas de estas características de los mencionados usuarios son los estudios de usuarios, pues permiten conocer la relación existente entre los usuarios, la información, el archivo y los servicios que estos proporcionan.

El presente análisis busca conocer y determinar aspectos relacionados con los servicios, demandas y usabilidad de la información por parte de los usuarios que acuden al Archivo Histórico del Archivo Nacional de Costa Rica. Todo lo anterior, a partir de técnicas cualitativas y cuantitativas que aportaran datos de los diferentes servicios que se ofrecen.

---

<sup>1</sup> L.F., Jaén García. *Estudio de usuarios del archivo histórico periodo 2005, 2006*, pág., 2.

# ESTUDIO DE USUARIOS DE LA SALA DE CONSULTA DEL ARCHIVO HISTÓRICO DEL ARCHIVO NACIONAL

## 1. ANÁLISIS DEL ENTORNO EXTERNO

El Archivo Histórico (Sala de Consulta “José Luis Coto Conde”) de la Dirección General del Archivo Nacional de Costa Rica, se encuentra en la primera planta del edificio principal del Archivo Nacional. Dicha institución se ubica del Centro Comercial Plaza del Sol, 900 metros sur y 150 oeste, cantón de Curridabat, provincia San José.

La provincia de San José tiene 4.965,9 Km<sup>2</sup> de extensión territorial, concentra la mayor cantidad de población con 1.498.914 habitantes aproximadamente. Tiene 20 cantones y 111 distritos.

El cantón de Curridabat limita al norte con el cantón de Montes de Oca, al este con el cantón cartaginés de La Unión, al oeste con el cantón San José y al sur con el cantón de Desamparados y La Unión. La extensión total del cantón es de 15,95 Km<sup>2</sup>, tiene 4 distritos, con una población aproximada de 60.889 habitantes.

Este cantón es un importante centro comercial ya que alberga gran cantidad de industria y servicios, empresas privadas, centros comerciales, hoteles, centros recreativos, instituciones educativas y colegios profesionales, entre otros.

Algunas de las entidades que se ubican en el cantón de Curridabat son: el Colegio Federado de Ingenieros y Arquitectos, Banco de Costa Rica, Instituto Nacional de Seguros, Registro Nacional, Ministerio de Justicia y Gracia y otros.

## 2. ANÁLISIS DEL ENTORNO INTERNO

### 2.1 RESEÑA HISTORICA DEL ARCHIVO NACIONAL DE COSTA RICA

En Costa Rica, desde la época colonial existieron directrices emitidas por las autoridades españolas, con la finalidad de regular la conservación de los documentos oficiales, tales como cédulas y provisiones, de manera que se pudiera documentar algunas normas establecidas durante ese período.

Unas de estas directrices consistía en que los documentos se tenían que guardar bajo tres llaves, custodiadas por personas diferentes y de renombre de la comunidad, con el fin de garantizar la debida conservación de los documentos.

Asimismo, en el año 1660, el alférez Juan López de Ortega inició una campaña de recolección de documentos del cabildo, bajo la amenaza de severos castigos para los ciudadanos que los retuvieran.<sup>2</sup>

Al sobrevenir la independencia en 1821, las nuevas autoridades evidenciaron muestras de proseguir con la sana costumbre de conservar los documentos, al dictar diversas leyes que aseguraron la permanencia de los documentos administrativos y judiciales.

En la segunda mitad del siglo XIX, se consolida el interés de los costarricenses por preservar su historia y dicho interés se representa en la figura del Lic. León Fernández Bonilla (1840 – 1887).

La búsqueda de documentos llevadas a cabo por Fernández Bonilla, como parte de sus estudios en derecho realizados en Guatemala, lo condujeron a comprender la imperiosa necesidad de crear los Archivos Nacionales en el país. Sus estrechos vínculos con el gobierno del General Tomás Guardia Gutiérrez, quien era su cuñado, facilitaron en gran medida la realización de lo que era una sentida necesidad nacional.

El Archivo Nacional de Costa Rica fue creado mediante Decreto No. XXV de 23 de julio de 1881 bajo el nombre de Archivos Nacionales<sup>3</sup>, por iniciativa del Lic. Fernández Bonilla, su verdadero fundador. La principal función de la nueva entidad fue:

*“Custodiar todos los papeles, expedientes, libros, legajos y protocolos relativos a materias civiles, criminales, eclesiásticas, militares, municipales, de hacienda y administración”.<sup>4</sup>*

---

<sup>2</sup> Dirección General del Archivo Nacional. Página Web institucional. Disponible en: <http://archivonacional.go.cr> [Consultado 30 de octubre, 2008]

<sup>3</sup> Costa Rica, Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes, Dirección General del Archivo Nacional. *120 Aniversario*, 2001, pág., 136.

<sup>4</sup> Costa Rica, Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes, Junta Administrativa del Archivo Nacional, Dirección General del Archivo Nacional. *Manual de Orientación al Nuevo Empleado*, 1999, pág., 3.

La creación de los Archivos Nacionales representó un gran esfuerzo, tanto de centralización como de organización documental. La importante tarea recayó en el jurisconsulto guatemalteco Dr. Rafael Machado Jáuregui, precedido por el cubano naturalizado costarricense, Pedro Acosta Mena. El Dr. Machado duró en sus funciones un breve lapso de tiempo, por cuanto muy pronto asumió esas tareas el Lic. León Fernández Bonilla, el verdadero motor de la naciente institución.

La primera sede de los Archivos Nacionales se ubicó en una casa particular, la cual era alquilada. En 1883 la entidad ocupó una oficina en el Palacio Nacional y seis años después, se instaló en el edificio de la Universidad de Santo Tomás. En el año de 1957, la sede de los Archivos Nacionales se ubicó en el edificio María Cristina, entre calle 7 avenidas 4 y 6, en San José. En este lugar permaneció la institución hasta el año de 1993, fecha a partir de la cual ocupa una nueva y definitiva sede, localizada en el cantón de Curridabat, provincia de San José.<sup>5</sup>

En relación con la evolución histórica del Archivo Nacional, se pueden distinguir varias etapas.<sup>6</sup> La primera etapa llamada de asentamiento se ubica entre los años 1881-1888 y se caracteriza por que los documentos se encontraban desorganizados, incompletos y deteriorados, así como por un reducido número de funcionarios e instalaciones inadecuadas.

La segunda etapa corresponde a los años de 1889 a 1968, cuando el Archivo Nacional es instalado inicialmente en el edificio de la Universidad de Santo Tomás y posteriormente en el edificio María Cristina.

Durante estas dos etapas, se inicia la organización de los fondos y la elaboración de los ficheros de consulta. En 1894 la institución deja de ser dependencia de la Secretaría de Hacienda y pasa a serlo de la de Gobernación, y en 1902 se dicta el primer Reglamento de los Archivos Nacionales, en el cual se establecen los lineamientos técnicos para la clasificación y la ordenación de los documentos.

---

<sup>5</sup> Dirección General del Archivo Nacional, 2001. *Op. Cit.*, pág., 6.

<sup>6</sup> Dirección General del Archivo Nacional. Página Web institucional. Disponible en: <http://archivonacional.go.cr> [Consultado 30 de octubre, 2008]

En 1934 se crea un timbre de archivo, con la finalidad de construir un edificio adecuado para los Archivos Nacionales pero, como se indicó líneas atrás, es hasta el año de 1993 cuando se inaugura la primera etapa de su edificio. En 1936 se edita la Revista del Archivo Nacional, cuyo objetivo era difundir los fondos documentales en custodia, así como las investigaciones históricas. En 1966 se cambia el nombre de Archivos Nacionales por el de Archivo Nacional.

La tercera etapa o período llamado de replanteamiento (1969 –1990), se caracteriza por un mayor respaldo de las autoridades gubernamentales y por una gran cooperación internacional, en especial de la OEA y de la UNESCO, que permitieron la capacitación del personal del Archivo Nacional en el exterior, principalmente en Argentina y España, con lo cual los funcionarios adquirieron nuevos conocimientos que permitieron obtener una nueva visión del quehacer archivístico.

Asimismo, por medio de la Ley 5574 de 17 de setiembre de 1974, se crea la Junta Administrativa, siendo su principal función la de dotar al Archivo Nacional de un edificio propio. Además, se crea una fuente de financiamiento permanente mediante un impuesto a los cheques y los recursos obtenidos por el timbre de archivos.

A las etapas anteriores, se agrega una cuarta llamada de consolidación, que inicia en 1990 con la creación Ley 7202 del Sistema Nacional de Archivos. Mediante esa Ley y su Reglamento (Decreto Ejecutivo No. 24023-C de 7 de marzo de 1995) se dota al Archivo Nacional de un marco jurídico que lo convierte en el Archivo Histórico más grande del país y en el ente rector del Sistema Nacional de Archivos. Además, mediante dicha Ley la entidad es considerada un órgano desconcentrado del Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes.<sup>7</sup>

También, en la cuarta etapa se logra el sueño acariciado desde 1934 de dotarlo de un edificio moderno, con las condiciones adecuadas para conservar el patrimonio documental de Costa Rica. Durante esta etapa, el Archivo Nacional ha logrado destacarse tanto nacional como internacionalmente, principalmente en el Consejo Internacional de Archivos y en la Asociación Latinoamericana de Archivos.

---

<sup>7</sup> Dirección General del Archivo Nacional, 1999. *Op. Cit.*, pág., 4.

Muchos años se han empleado para poner a disposición del público una buena parte del acervo documental que custodia el Archivo Nacional; sin embargo, al ser el Archivo Nacional una entidad viva y en constante dinámica, es mucho lo que queda por hacer; no obstante, con la entrega y disposición de sus trabajadores de seguro se irá alcanzando poco a poco los objetivos.

## **2.2 MARCO FILOSÓFICO DE LA DIRECCIÓN GENERAL DEL ARCHIVO NACIONAL DE COSTA RICA**

### **2.2.1 MARCO LEGAL**

La base jurídica del Archivo Nacional está compuesta por las siguientes legislaciones:

- Ley del Sistema Nacional de Archivos No. 7202, 1990.
- Ley de creación de la Junta Administrativa No. 6674, 1974.
- Ley de creación del Timbre del Archivo Nacional No. 43 y sus reformas 1934.
- Ley de Certificados, firmas digitales y documentos electrónicos No. 8454, 2005.
- Ley de Derechos de Autor y Derechos Conexos No. 6683 y sus reformas, 1982.
- Ley sobre microfilmación de documentos No. 4273, 1968.
- Ley de creación de la Revista de Archivo Nacional No. 64, 1936.
- Reglamento a la Ley No. 7202, Decreto Ejecutivo No. 24023-C, 1995.
- Reglamento para la presentación de índices, Decreto No. 33398-C, 2006.
- Reglamento Autónomo de Servicio del Ministerio de Cultura y Juventud, Decreto No. 15122-C, 1984.
- Reglamento a la Ley de Certificados, Firmas Digitales y Documentos Electrónicos, Decreto No. 33018, 2006.
- Reglamento autónomo del MCJD, No. 33270-C, 2006.
- Decreto de creación de la Proveduría Institucional de la Dirección General del Archivo Nacional, Decreto No. 30201-C, 2002.
- Decreto que declara cuarta semana de julio “Semana del Archivista Nacional”, Decreto No. 18099-C, 1998.



- Decreto que crea el sector público no financiero en la Administración Pública dentro del cual se incluye a la Junta Administrativa del Archivo Nacional, Decreto No. 11693, 1980.
- Código Notarial No. 7764, 1998.

### 2.2.2 MISIÓN

La Dirección General del Archivo Nacional ha definido la siguiente misión:

*El Archivo Nacional de Costa Rica es una institución desconcentrada del Ministerio de Cultura y Juventud, rectora del Sistema Nacional de Archivos, que administra el Patrimonio Documental de la Nación y coadyuva en el control del ejercicio notarial en Costa Rica, con la finalidad de preservar y difundir el acervo documental de la nación, que garantice el acceso de las personas a la información, la transparencia de la gestión administrativa y sustentar la toma de decisiones, a través de una gestión eficiente.<sup>8</sup>*

### 2.2.3 VISIÓN

Así mismo, la visión que persigue el Archivo Nacional es la siguiente:

*En el año 2010 el Archivo Nacional de Costa Rica afianzará su condición de ente rector del Sistema Nacional de Archivos y como institución competente para el rescate, organización, conservación, facilitación y divulgación del patrimonio documental de la Nación, a través del mejoramiento de su infraestructura física, tecnológica, administrativa y la diversificación de los servicios, todo lo anterior se realizará con un recurso humano altamente calificado y comprometido con la eficiencia, transparencia y orientación al cliente.<sup>9</sup>*

### 2.2.4 OBJETIVOS INSTITUCIONALES

Para cumplir con todos estos principios, se han delineado una serie de objetivos que orientan el accionar de las diversas unidades administrativas que conforman la institución, en torno a procesos claramente definidos. Los objetivos son los siguientes:

- Organizar el patrimonio documental con valor científico – cultural y administrativo – legal que ha ingresado al Archivo Nacional para su custodia.

<sup>8</sup> Dirección General del Archivo Nacional. Página Web institucional. Disponible en: <http://archivonacional.go.cr> [Consultado 30 de octubre, 2008]

<sup>9</sup> *Ibídem.*

- Rescatar el patrimonio documental de Costa Rica mediante transferencia de documentos, en cumplimiento con la Ley del Sistema Nacional de Archivos.
- Facilitar a los usuarios de la Institución el patrimonio documental, velando en todo momento por su adecuado uso.
- Conservar preventiva y correctivamente el patrimonio documental de Costa Rica.
- Promover el mejoramiento en el desempeño archivístico en el ámbito institucional, interinstitucional e internacional.
- Divulgar el patrimonio documental de Costa Rica.
- Dirigir y coordinar el Sistema Nacional de Archivos.
- Generar y adaptar la tecnología de la información a los procesos sustantivos y administrativos de la Institución.
- Regular el ejercicio del Notariado en Costa Rica.
- Dotar a la Institución de una adecuada infraestructura para su funcionamiento.

### **2.2.5 ESTRUCTURA ORGANICA**

Desde el 2 de enero de 1998, la Dirección General del Archivo Nacional cuenta con una nueva estructura orgánica aprobada por el Ministerio Planificación Nacional y Política Económica (MIDEPLAN). La estructura orgánica está dividida en dos niveles: político y ejecutor.

#### ❖ Nivel político:

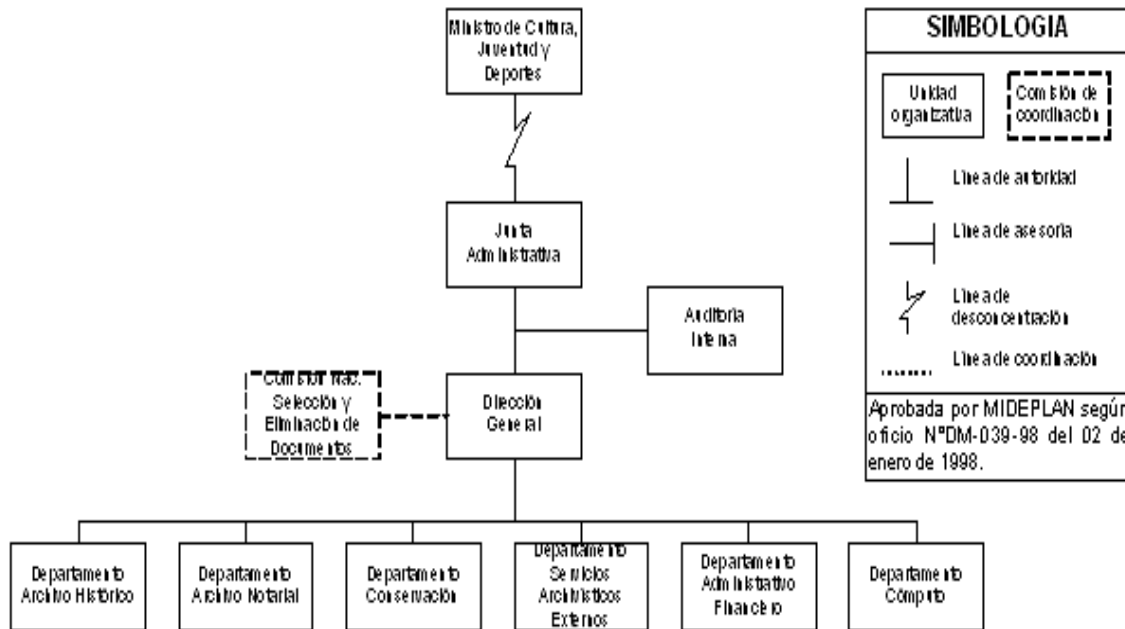
- Despacho del Ministro de Cultura y Juventud.
- Junta Administrativa de la Dirección General de Archivo Nacional, que cuenta con una Auditoría Interna.
- Auditoría Interna como órgano asesor para el adecuado control interno de los recursos.
- Dirección General, que cuenta con el apoyo de la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos.

#### ❖ Nivel ejecutor:

- Departamento de Archivo Histórico
- Departamento de Servicios Archivísticos Externos
- Departamento de Conservación
- Departamento de Archivo Notarial
- Departamento Administrativo Financiero

- Departamento de Cómputo

## ARCHIVO NACIONAL ESTRUCTURA ORGÁNICA ACTUAL



**Fuente:** Dirección General del Archivo Nacional. Página Web institucional. Disponible en: <http://archivonacional.go.cr> [Consultado 30 de octubre, 2008]

### 2.3. RESEÑA HISTÓRICA DEL DEPARTAMENTO ARCHIVO HISTÓRICO DEL ARCHIVO NACIONAL.

En sus inicios el Archivo Nacional tuvo prácticamente la función que hoy tiene el Departamento Archivo Histórico, pues nació como una entidad encargada de reunir, organizar y conservar los documentos históricos que se encontraban dispersos desde la época colonial.

El Archivo Nacional a lo largo de su historia ha sufrido diversas modificaciones en su estructura orgánica, lo que ha repercutido en la creación y consolidación de lo que hoy es el

Departamento Archivo Histórico.

En el año de 1998 se aprueba la actual reorganización administrativa del Archivo Nacional y con ello se crea dicho departamento, como encargado de la custodia, la difusión y la facilitación del patrimonio documental del país. De esta manera se define orgánica y estructuralmente el Archivo Histórico, el cual resguarda aproximadamente 8 kilómetros de documentos con valor científico cultural desde la época colonial hasta la contemporánea.

El Archivo Histórico y la documentación que custodia son de libre acceso para todos aquellos individuos, nacionales o extranjeros, que precisan de la información que éste conserva, salvo aquella que tiene algún impedimento o restricción por razones legales y de conservación.

La consulta y el préstamo de la documentación se hace directamente en la Sala de Consulta, donde también se ofrece el servicio de formación de usuarios a los clientes que requieren de una orientación respecto a la información que resguarda el Archivo, los servicios que facilita, el uso de los instrumentos de acceso y control de, información, las normativas que la rigen, etc.

## **2.4 MARCO FILOSOFICO DEL DEPARTAMENTO ARCHIVO HISTÓRICO DEL ARCHIVO NACIONAL.**

### **2.4.1 MISIÓN**

Ser el Departamento del Archivo Nacional encargado de organizar, conservar, facilitar y difundir el patrimonio documental de la Nación en forma eficaz y eficiente.

### **2.4.2. OBJETIVOS**

- Organizar el patrimonio documental; declarado de valor científico cultural, que es transferido a la Institución.
- Ejecutar programas de difusión para proyectar externamente al Archivo Nacional.
- Facilitar el patrimonio documental a los clientes internos y externos,- velando por su adecuada conservación.

-Facilitara los clientes interno y externos el material bibliográfico que custodia la Biblioteca Especializada en Archivística y Áreas Afines.

### 2.4.3 FUNCIONES

-Aplicar el tratamiento archivístico a la documentación con valor científico cultural que ha ingresado al Archivo Nacional para su custodia.

-Préstamo in situ del patrimonio documental a los clientes internos y externos.

-Facilitar los instrumentos descriptivos a los clientes internos y externos.

-Autorizar la reproducción del patrimonio documental, por diversos medios, previó análisis del estado de conservación.

-Garantizar el libre acceso de la documentación, salvo aquella que tiene algún impedimento o restricción por razones legales y de conservación.

-Velar por el adecuado uso de la documentación por parte de los clientes, a fin de garantizar su preservación.

-Difundir el patrimonio documental por medio de actividades tales como exposiciones (temporales, itinerantes y virtuales), visitas guiadas, presentación -de publicaciones y servicios pedagógicos, entre otros.

-Realizar investigaciones sobre temas históricos de conformidad con la programación anual de actividades, tendiente a difundir el patrimonio documental de la Nación, así como también a solicitud de las autoridades de la Institución.

-Atender visitas guiadas de estudiantes de escuelas, colegios, escuelas comerciales, universidades y particulares, entre otros, a fin de explicarles la organización y funcionamiento del Archivo Nacional y la relevancia del acervo documental en el quehacer cultural nacional.

Expedir certificaciones de años laborados para el Estado, a solicitud del interesado, para efectos de pago de pensión,

Expedir certificaciones o reproducciones de documentos históricos.

-Consulta y préstamo del material bibliográfico de la Biblioteca Especializada en Archivística y Ciencias Afines

-Promocionar en el ámbito nacional e internacional los servicios de la Biblioteca Especializada en Archivística y Ciencias Afines.

- Incrementar el material bibliográfico de la Biblioteca mediante el convenio de canje o donaciones.
- Realizar convenios de préstamo interbibliotecario.
- Vender las publicaciones que edita el Archivo Nacional.

## **1. APLICACIÓN DEL MÉTODO INDIRECTO EN LA SALA DE CONSULTA “JOSÉ LUIS COTO CONDE”**

Este apartado del análisis está basado en la aplicación del método indirecto, el cuál contribuye a abordar de forma cuantitativa las demandas de información que presentan los usuarios de archivos.

En el presente estudio la información se obtuvo del programa informático denominado “Sistema Integrado de Gestión de Usuarios” (SIGU), desarrollado en la plataforma ACCESS y elaborado por el Departamento de Cómputo de la Dirección General del Archivo Nacional.<sup>10</sup>

Dicho programa tiene como finalidad servir de instrumento de almacenamiento, recuperación y de control de información de los servicios que se brindan en la Sala de Consulta “José Luis Coto Conde” del Archivo Histórico. El SIGU está organizado en tres secciones: mantenimiento, consulta-usuarios e informes.

El presente análisis indirecto se realizó con base en los datos obtenidos del programa SIGU en el periodo comprendido del 02 de enero al 21 de diciembre de 2007, que corresponde al primer y último día laborado por las instituciones públicas de Costa Rica en ese año.

Es necesario acotar que el periodo en estudio representó una coyuntura particular para esta unidad de información y referencia (Sala de Consulta), pues estuvo a cargo de tres funcionarios, lo cual restó continuidad al trabajo desarrollado en dicha unidad. El funcionario que mayor tiempo duró desempeñándose en el cargo de Coordinador de la Sala de Consulta, lo ejerció por espacio de ocho meses aproximadamente.

---

<sup>10</sup> L.F., Jaén García. Estudio de usuarios del archivo histórico periodo 2005, 2006, pág. ,16.

Debido a la falta de continuidad del encargado de la Sala de Consulta, la alimentación del SIGU presenta algunas inconsistencias, por tal motivo para completar los datos necesarios y pertinentes para este estudio, se recurrió a los informes mensuales y trimestrales de la mencionada Sala, al instrumento control de fotocopiado, al registro de recibo y control de certificaciones y al archivo de certificaciones.

## **1.2 RESULTADOS DEL ESTUDIO DE USUARIOS A PARTIR DEL MÉTODO INDIRECTO EN LA SALA DE CONSULTA “JOSÉ LUIS COTO CONDE”**

### **1.2.1. EL PERFIL DE LOS CLIENTES**

En las últimas décadas del siglo XX, el usuario tradicional de los archivos históricos; es decir, el historiador, ha visto crecer la cantidad y diversidad de nuevos compañeros en las salas de consulta. Estos nuevos usuarios de la información de los archivos son funcionarios administrativos, estudiantes y ciudadanos en general. En otras palabras, los usuarios de los archivos han pasado de un público erudito a uno más diverso.

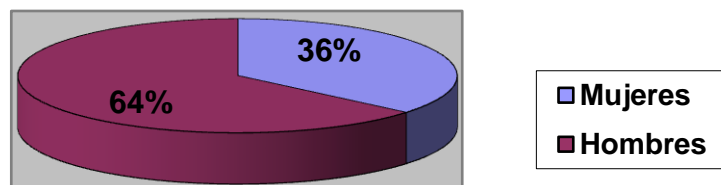
En razón de brindar cada día un mejor servicio, eficiente, eficaz, de calidad y en mejora continua, es indispensable para el archivista el conocer el perfil de sus clientes.

### **- LOS USUARIOS SEGÚN GÉNERO**

Respecto al género de los 3177 usuarios que durante el año 2007 hicieron uso de la información custodiada en la Sala de Consulta del Archivo Histórico, se observa un predominio del sexo masculino con 2029 usuarios, mientras que los clientes femeninos representaron 1148.

En conclusión, la fuente analizada revela que la Sala de Consulta del Archivo Histórico es frecuentada por una mayoría de clientes masculinos, pues ellos representan el 64% de los usuarios. En consecuencia, los usuarios femeninos representan el 36%. A continuación se muestra el gráfico 1, que revela visualmente la conclusión anteriormente mencionada:

**GRÁFICO 1.  
USUARIOS SEGÚN GÉNERO.  
SALA DE CONSULTA. 2007**



Fuente: elaboración propia a partir de la información extraída del SIGU.

#### - LA TIPOLOGÍA DE LOS USUARIOS

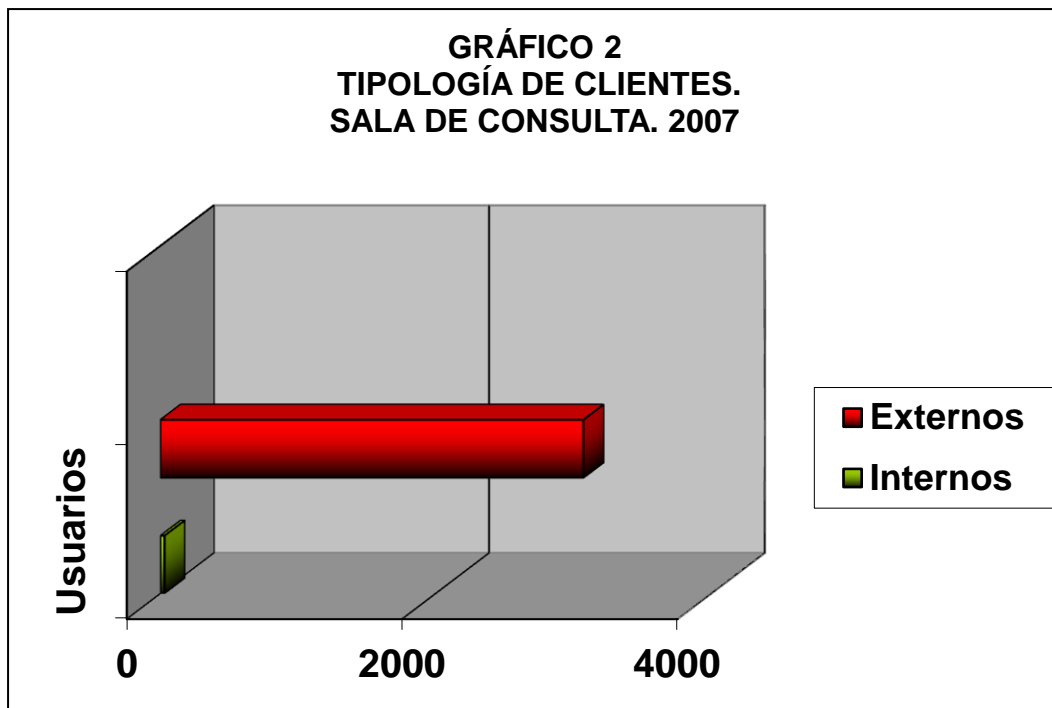
En cuanto a la tipología de los usuarios, es importante destacar que del total (3177), 3147 usuarios fueron externos, lo que representa un 99%. Dichos clientes proceden de diversas instituciones tales como: Ministerio de Salud, Universidad Nacional y la Universidad Estatal a Distancia, entre otras. O bien, son particulares que han acudido a la Sala de Consulta para elaborar investigaciones o por interés personal.

Por otra parte, los usuarios internos tan sólo representan el 1% de los usuarios (30). Es importante destacar que, los funcionarios que hicieron uso de la información que en la Sala de Consulta se custodia, pertenecen a los departamentos de Conservación, Archivo Histórico y Servicios Archivísticos Externos.

En resumen, los usuarios de la Sala de Consulta son predominantemente externos; sin embargo, se observa una pequeña proporción de funcionarios de la Dirección General del Archivo Nacional que utilizan los servicios de la mencionada Sala, con la finalidad de realizar trámites, gestiones administrativas, investigaciones u otro tipo de actividades relacionadas con



las funciones que tienen encomendadas. Seguidamente, se presenta el gráfico 2 que muestra la tipología de clientes de la Sala de Consulta:



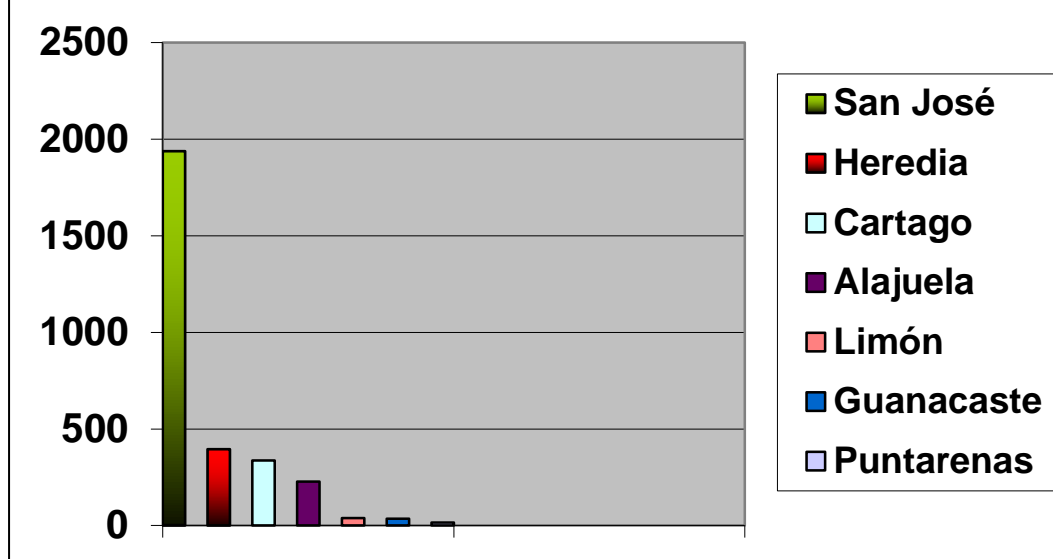
Fuente: elaboración propia a partir de la información extraída del programa SIGU.

### **-LA NACIONALIDAD DE LOS USUARIOS**

De la totalidad de los usuarios objeto de estudio (3177), 2988 son nacionales y 189 extranjeros. En relación a los primeros, éstos provienen de todo el país, debido a que ciudadanos de las siete provincias del territorio costarricense han utilizado, en alguna ocasión, los servicios de la Sala de Consulta.

En este sentido, prevalece en primer lugar la provincia de San José con un total de 1938 usuarios, en segundo lugar se ubica Heredia con 395, tercero la provincia de Cartago con 337, en cuarto lugar Alajuela con 228, el quinto escaño lo ocupa la provincia de Limón con 39, el sexto puesto es para Guanacaste con 36 y finalmente, la provincia de Puntarenas con 15 clientes. El siguiente gráfico representa la distribución de los clientes nacionales por provincia.

**GRÁFICO 3  
 PROCEDENCIA DE LOS CLIENTES NACIONALES  
 SEGÚN PROVINCIA DE RESIDENCIA.  
 SALA DE CONSULTA. 2007**



Fuente: elaboración propia a partir de la información extraída del programa SIGU.

Los datos antes mencionados evidencia la proyección que a nivel nacional tiene la Sala de Consulta del Archivo Histórico y, por ende, la Dirección Nacional del Archivo Nacional, pues diferentes ciudadanos acuden a la Sala a demandar información de los más diversos tipos, ello con fines investigativos y personales, entre otros.

Lógicamente, debido a la ubicación de la institución, los clientes que mayoritariamente acuden a hacer uso de sus servicios son los de la Gran Área Metropolitana; no obstante, ello no resta importancia ni proyección ya que, es evidente que ciudadanos de las provincias alejadas también tienen conocimiento de este archivo histórico y recurren y utilizan sus servicios.

Respecto a los usuarios extranjeros, estos provienen de 14 países de diversas partes del mundo, particularmente de los continentes americano, europeo y Oceanía. En el caso del continente americano acudieron usuarios de seis países a saber: Canadá, Chile, Estados Unidos, Nicaragua, Panamá y República Dominicana.

Del viejo continente clientes de siete países frecuentaron la Sala de Consulta con la finalidad de realizar investigaciones, las naciones representadas son: Alemania, España, Finlandia, Francia, Italia, Suiza e Inglaterra. Finalmente, investigadores de Oceanía han visitado la Sala, particularmente de Australia. Seguidamente, se presenta un cuadro sobre la procedencia y frecuencia de visita de los clientes extranjeros a la Sala de Consulta.

**CUADRO 1**  
**PROCEDENCIA DE LOS CLIENTES EXTRANJEROS SEGÚN PAÍS.**  
**SALA DE CONSULTA 2007**

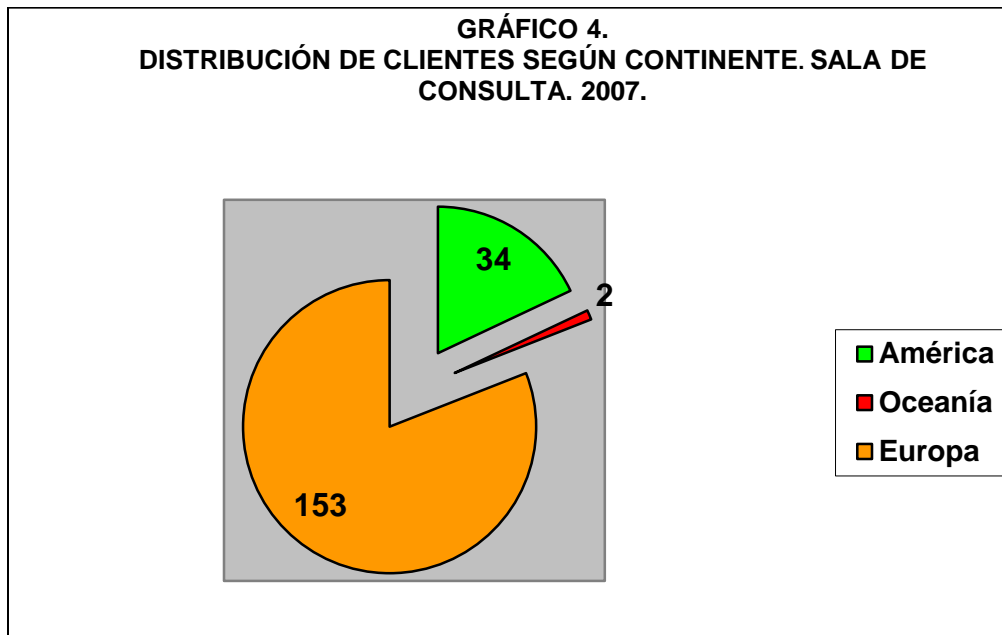
PAÍS	FRECUENCIA
Alemania	26
Australia	2
Canadá	10
Chile	1
España	19
Estados Unidos	9
Finlandia	1
Francia	29
Inglaterra	71
Italia	2
Nicaragua	4
Panamá	6
República Dominicana	4
Suiza	5
<b>TOTAL</b>	<b>189</b>

Fuente: elaboración propia a partir de la información extraída del programa SIGU.

Los datos anteriores evidencian la proyección internacional del acervo documental que se custodia y facilita en la Sala de Consulta del Archivo Histórico del Archivo Nacional. Pues es notoria la utilización de los servicios prestados en la Sala, por parte de investigadores de tres

continentes, con la finalidad de satisfacer sus demandas y necesidades de información, ya sea para elaborar investigaciones académicas o personales.

A continuación se presenta el gráfico 4, que representa la distribución de los clientes extranjeros por continente que han acudido a la Sala.



Fuente: elaboración propia a partir de la información extraída del programa SIGU

### 1.2.2 LA CATEGORIZACIÓN DE LOS CLIENTES

Para determinar la categorización de los usuarios que acuden a la Sala de Consulta se estableció, como parámetro, que un cliente real es aquel que ha frecuentado la Sala en 10 ocasiones como mínimo.

Dichos usuarios a partir de este parámetro, poseen un mayor grado de conocimiento del funcionamiento de la Sala, ya que desarrollan un trabajo sistemático el cual requiere de la consulta constante de diversas fuentes. Caso contrario, los usuarios que hayan consultado en 9 ocasiones representan clientes potenciales.

Del total de clientes que en el año 2007 visitaron la Sala de Consulta, un 47% (1493 usuarios) corresponden a reales; es decir, son aquellos que por las características de sus investigaciones necesitan de mayor tiempo para la demanda y usabilidad de la información. En consecuencia, un 53 % (1684 usuarios) son clientes potenciales; es decir, que se presentan en pocas ocasiones a realizar pesquitas concretas.

Se puede deducir que la Sala de Consulta dispone de un número considerable de clientes reales, que necesitan la información que ahí se custodia para elaborar sus trabajos e investigaciones, máxime de que se trata de un importante centro de información. El porcentaje de usuarios potenciales es levemente mayor al anterior pues, aunque hacen uso de la Sala pocas veces para asuntos muy concretos, en algún momento han tenido la necesidad de los documentos y servicios que se brindan.

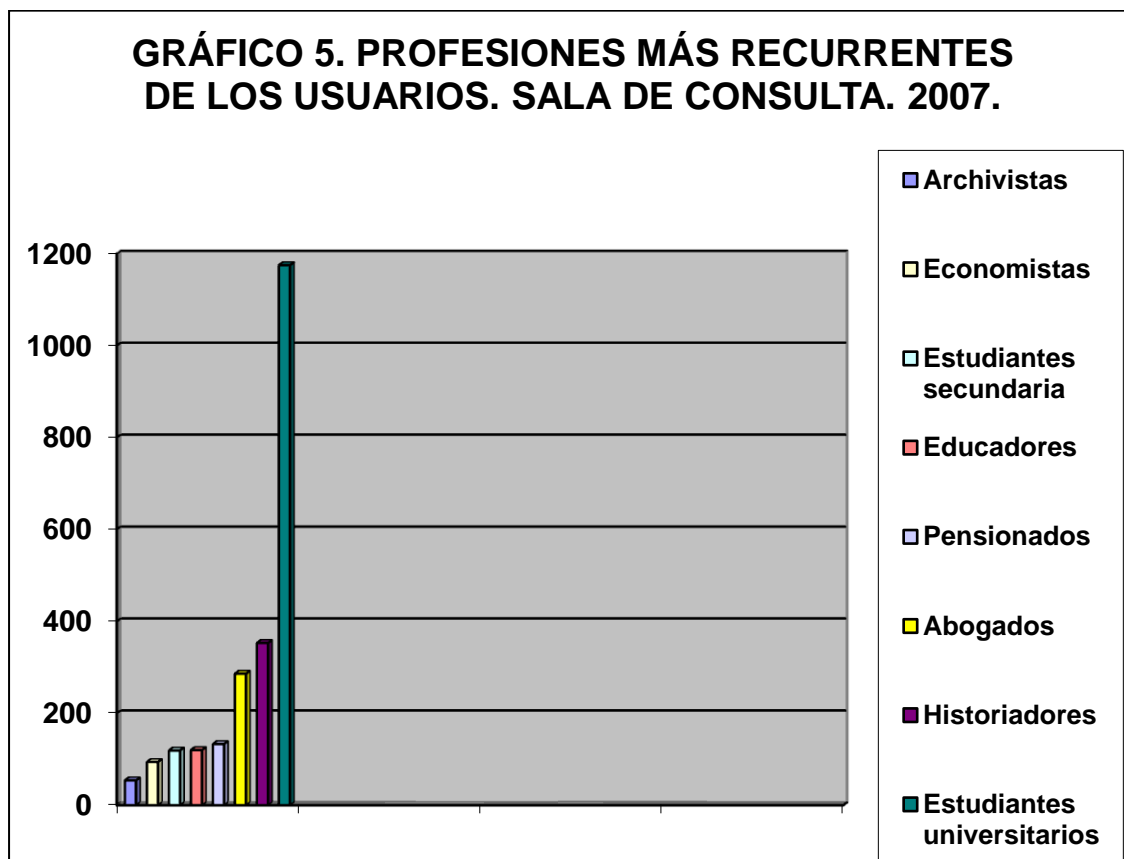
### **1.2.3. PROFESIONES U OFICIOS DE LOS CLIENTES**

Como se ha mencionado en líneas atrás, los archivos, y en especial los históricos, se caracterizan actualmente por una mayor diversificación de los clientes que acuden a ellos. En razón de lo anterior, los archivos finales son cada vez más visitados por profesionales de diversas áreas del saber y por individuos pertenecientes a otros oficios, que reconocen al archivo como fuente indispensable para desarrollar su quehacer.

Existe una amplia pluralidad en cuanto a profesión u oficio de los usuarios de la Sala de Consulta del Archivo Histórico, entre ellos destacan: historiadores, archivistas, sociólogos, antropólogos, geógrafos, periodistas, politólogos, genealogistas, abogados, ingenieros, médicos, odontólogos, educadores, estudiantes de educación secundaria y universitaria, administradores de negocios, amas de casa, comerciantes, diseñadores gráficos, arquitectos, agricultores, arqueólogos, bibliotecólogos, criminólogos, economistas, filólogos, orientadores, psicólogos, comunicadores, topógrafos, auditores, geólogos, secretarias, filósofos, fotógrafos, actores, diplomáticos, fisioterapeutas, contadores, policías, agrónomos, microbiólogos, enfermeros, biólogos, sacerdotes, escatólogos, entre otros.

A continuación se presenta el gráfico 5, que muestra las profesiones u oficios de mayor representación entre los usuarios de la Sala de Consulta del Archivo Histórico.

**GRÁFICO 5. PROFESIONES MÁS RECURRENTE DE LOS USUARIOS. SALA DE CONSULTA. 2007.**



Fuente: elaboración propia a partir de la información extraída del programa SIGU

#### 1.2.4 LOS SERVICIOS DEL ARCHIVO

La finalidad principal de todo Archivo, sea de gestión, central o final, es proporcionar de forma ágil los servicios a los usuarios que recurren para satisfacer su necesidad de información. Estos servicios por lo general se agrupan en tres áreas: consulta, el préstamo y la reprografía.

##### - EL SERVICIO DE CONSULTA

En muchas ocasiones los usuarios de la Sala de Consulta se acercan con el propósito de realizar una consulta de información sobre aspectos muy puntuales. La consulta representa el primer acercamiento del cliente con el Archivo para indagar sobre hechos, cifras, datos y aclarar dudas muy concretas, que posteriormente se pueden materializar en una demanda de

información a partir del préstamo documental. En la Sala las consultas se realizan por teléfono, por fax, correo electrónico e in situ; es decir, de forma presencial en sus instalaciones.

En el periodo bajo estudio se atendieron 3308 consultas recibidas por diferentes medios. El más utilizado fue *in situ* con un total de 3177, presentadas tanto por clientes reales, así como potenciales. El segundo lugar corresponde consultas telefónicas, las cuales fueron 135.

Es importante mencionar que los anteriores datos fueron tomados del SIGU y de los informes de labores que presenta el Encargado de la Sala. Se debe destacar que las fuentes no arrojan dato alguno sobre consultas realizadas por medio de fax o correo electrónico.

## - EL SERVICIO DE PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS

El acervo documental que se custodia y facilita en la Sala de Consulta representa una valiosa fuente de información para estudios retrospectivos e investigaciones conducentes a la realización de tesis de grado, estudios locales, genealogías, historia cultural, política y económica, entre otras. Lo anterior conlleva a una importante demanda y usabilidad de la información dispuesta en fondos, subfondos, series, subseries y colecciones documentales.

En el periodo bajo estudio se facilitaron un total de 283 fondos, subfondos, series y colecciones documentales, para los fines más diversos que demandan los usuarios, para un total de 20341 documentos suministrados.

Seguidamente, se presenta el Cuadro 2, el cual muestra los fondo, subfondos, series y colecciones documentales más solicitadas por los usuarios de la Sala de Consulta.

**CUADRO 2.  
PRÉSTAMOS DEL ACERVO DOCUMENTAL  
SEGÚN FONDO, SUBFONDO, SERIE O COLECCIÓN DOCUMENTAL.  
SALA DE CONSULTA. 2007.**

<b>FONDO, SUBFONDO, SERIE O COLECCIÓN DOCUMENTAL</b>	<b>FRECUENCIA</b>
COMPLEMENTARIO COLONIAL	3482
GOBERNACIÓN	1715

CONGRESO	1365
FOTOGRAFÍAS	1272
CARTAGO	1238
JUNTA DE CUSTODIA	1046
MUNICIPAL	843
RELACIONES EXT. CAJAS	810
MAPAS Y PLANOS	694
PROVINCIAL INDEPENDIENTE	458
EDUCACIÓN	456
HACIENDA	446
GUERRA	416
MICROFILMACIONES	360
FOMENTO	312
JUZGADO CONTENCIOSO	
ADMINISTRATIVO	287
PROTOCOLOS LARA Y	
CHAMORRO	251
REMESA 1449	249
POLICÍA	244
SAN JOSE JUZ I CIVIL	240
RELACIONES EXTERIORES	222
JUDICIAL	191
RELACIONES EXT. PERALTA	
MANUEL MARÍA. CAJA	189
SAN JOSE JUZ II CIVL	176
MORTUALES INDEPENDIENTES	149
PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA	144
PROTOCOLOS ACTUALES	118
PROTOCOLOS COLONIALES	115
BENEFICENCIA	108
TRABAJO	108

Fuente: elaboración propia a partir de la información extraída del programa SIGU

Los datos anteriores son importantes para planificar un proyecto de microfilmación, digitalización, restauración y conservación preventiva, entre otros. En particular, los fondos más consultados y por ende más manipulados por los usuarios, son los que sufren un mayor deterioro. También, son importantes los datos antes referidos con vista a programar “cotejos” y otras actividades que se puedan efectuar en relación con el acervo documental que custodia y conserva la Sala de Consulta.

## - EL SERVICIO DE REPROGRAFÍA DE DOCUMENTOS

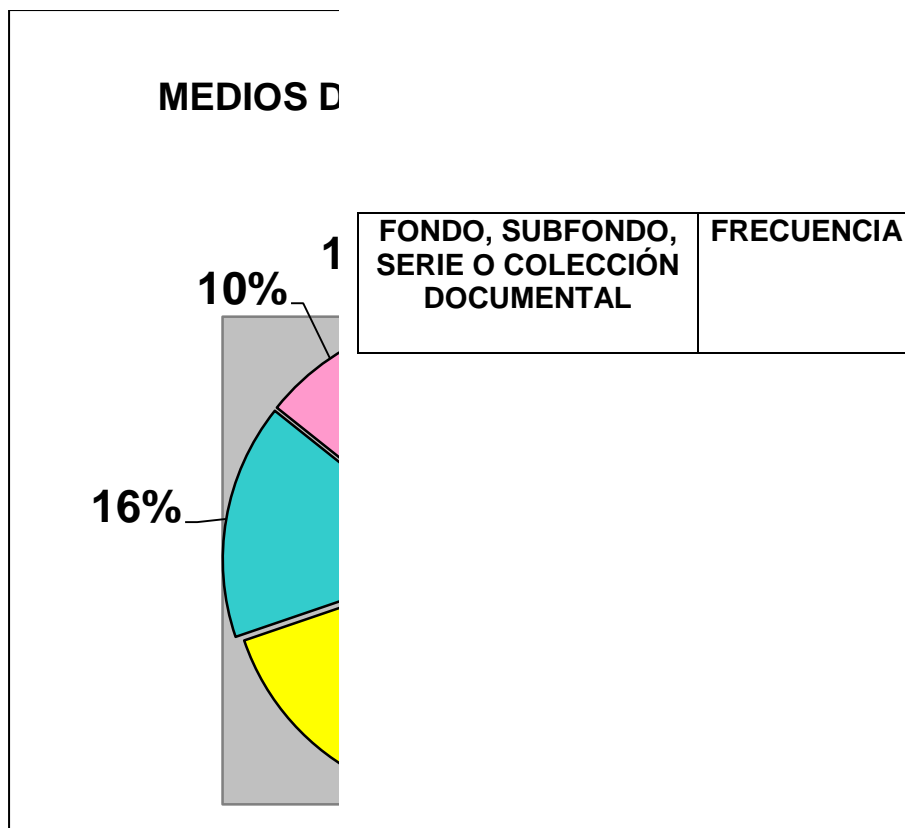


Uno de los servicios que ofrece la Sala de Consulta del Archivo Histórico, es la reproducción de los documentos mediante diversos medios. Todo ello, dentro de las disposiciones legales vigentes y de las medidas de conservación existentes.

Durante el año 2007, se realizaron en total 8587 reproducciones, a partir de los siguientes medios: cámara digital sin flash 1142 documentos, fotocopidora 6179 documentos, fotografía en el laboratorio del Archivo Nacional 270 (positivos y negativos), fotocopias de microfilm 856 folios y registros de la base de datos 140 rangos (un rango se compone de 50 registros, por tanto se reprodujeron aproximadamente 7000 registros).

Es importante destacar que la Sala de Consulta ofrece también las reproducciones de videos y grabaciones de sonido; no obstante, para el periodo en estudio no se registraron demandas de este tipo de servicios.

A continuación se presenta el gráfico 6, el cual muestra la proporción de uso de los medios de reproducción para el periodo en estudio.



Fuente: elaboración propia a partir de la información extraída del programa SIGU

Es evidente que el medio de reproducción más utilizado es la fotocopidora pues, de acuerdo con las políticas de la Sala de Consulta, la primera opción para reproducir un documento es mediante la fotocopia. La cámara digital se convierte en una alternativa en los casos en que el encargado de la Sala de Consulta, o técnicos especialistas en conservación, consideren que al fotocopiar el documento se pone en peligro la integridad del mismo. El servicio de reproducción por medio de cámara digital lo realiza la misma institución, ésta cobra una módica suma por rango de imágenes (un rango: 10 imágenes digitales).

Los fondos más reproducidos por medio de la fotocopidora se muestran en el cuadro 3, que se presenta a continuación.

**CUADRO 3.  
PRINCIPALES FONDOS REPRODUCIDOS  
MEDIANTE FOTOCOPIADORA  
SALA DE CONSULTA. 2007.**

Expedientes de Legaciones y Consulados (Cajas Relaciones exteriores)	3678
Congreso	532
Junta de Custodia	369
Provincial Independiente	140
Gobernación	129
Remesa 1449	106
Municipal	101
Guerra y Marina	92
Educación	78
Fomento	67
Correspondencia Manuel María Peralta	67
Juzgado Contencioso Administrativo	59
Protocolos Lara y Chamorro	49
Convenios y tratados	37
Juzgado II Civil de San José	32
Juzgado I Civil de San José	30
Relaciones Exteriores	30

Fuente: elaboración propia a partir de la información extraída del programa SIGU

Es importante tomar en cuenta la información anterior, en razón de que ofrece el insumo para establecer algún programa de conservación preventiva, ya que la exposición de los documentos al fotocopiado es un factor que acelera su deterioro. De igual forma, esta premisa se aplica para la planificación de los proyectos de digitalización o microfilmación.

Para finalizar este apartado, se presenta el cuadro 4, en el cual se muestran los fondos duplicados con mayor frecuencia mediante la cámara digital sin flash.

#### CUADRO 4.

**PRINCIPALES FONDOS REPRODUCIDOS  
MEDIANTE CAMARA DIGITAL SIN FLASH.  
SALA DE CONSULTA. 2007.**

<b>FONDO, SUBFONDO, SERIE O COLECCIÓN COLONIAL</b>	<b>FRECUENCIA</b>
Complementario Colonial	<b>414</b>
Cartago	<b>351</b>
Expedientes de Legaciones y Consulados (Cajas Relaciones exteriores)	<b>227</b>
Guerra y Marina	<b>29</b>
Junta de Custodia	<b>26</b>
Congreso	<b>13</b>
Mapas y planos	<b>10</b>
Protocolos Lara y Chamorro	<b>8</b>
Protocolos Coloniales Cartago	<b>7</b>
Gobernación	<b>6</b>
Correspondencia Manuel María Peralta	<b>6</b>
- <b>SERVICIO DE</b> Provincial Independiente	<b>6</b>

Fuente: elaboración  
información extraída

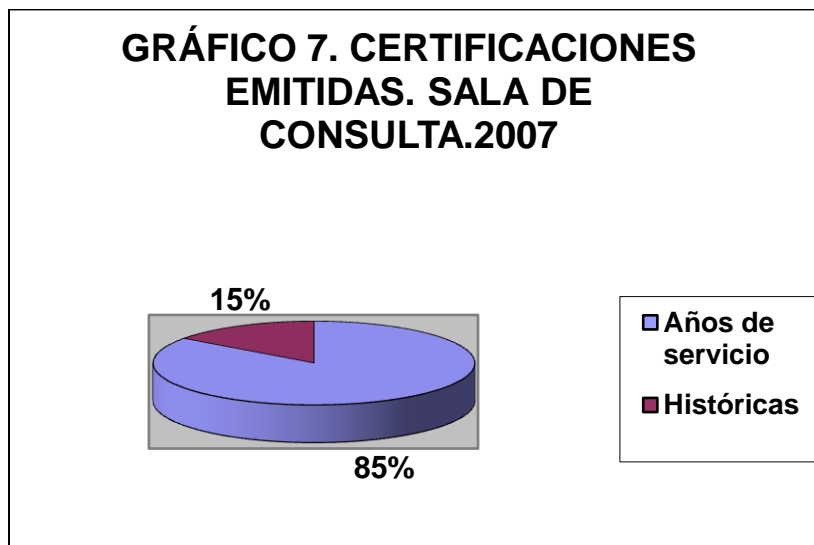
propia a partir de la  
del programa SIGU

**CERTIFICACIONES**

Dentro de los servicios que ofrece la Sala de Consulta para el periodo bajo estudio, está el de extender certificaciones de la información custodiada en el Archivo Histórico. Las certificaciones que se brindan tanto a investigadores como público en general son de dos tipos: años de servicios e históricas<sup>11</sup>. Para el año 2007 se confeccionaron en total 174 certificaciones, de las cuales 153 corresponden a años de servicio y 21 a documentos históricos.

<sup>11</sup> El Archivo Histórico realiza certificaciones de años de servicio del gobierno central, ya que custodia las planillas de éste hasta el año 1965. Las certificaciones históricas, se refieren a los demás documentos de los fondos que se encuentran custodiados en dicho archivo final.

En seguida se presenta el gráfico 7, en donde se muestra la cantidad de certificaciones en el periodo 2007, así como su tipo (años de servicio o históricos).



Fuente: elaboración propia a partir del registro de recibo y control de certificaciones del Archivo Histórico.

Asimismo, el cuadro 5 muestra los fondos certificados durante el lapso en estudio.

**CUADRO 5.  
CERTIFICACIÓN DE FONDOS.  
SALA DE CONSULTA. 2007.**

FONDO, SUBFONDO, SERIE O COLECCIÓN COLONIAL	NÚMERO DE CERTIFICACIONES
Planillas de servidores públicos	153
Municipal	8
Consejo Superior de Educación	2
Juzgado I Contencioso Administrativo	2
Mapas y Planos	2
Matrimonio Civiles	2

Ministerio de Trabajo y Seguridad Social	2
Cartago	1
Juzgado Contencioso Administrativo	1
Presidencia	1
<b>TOTAL</b>	<b>174</b>

Fuente: elaboración propia a partir del registro de recibo y control de certificaciones del Archivo Histórico.

### 1.2.5. LOS INSTRUMENTOS DE ACCESO Y CONTROL DE INFORMACIÓN

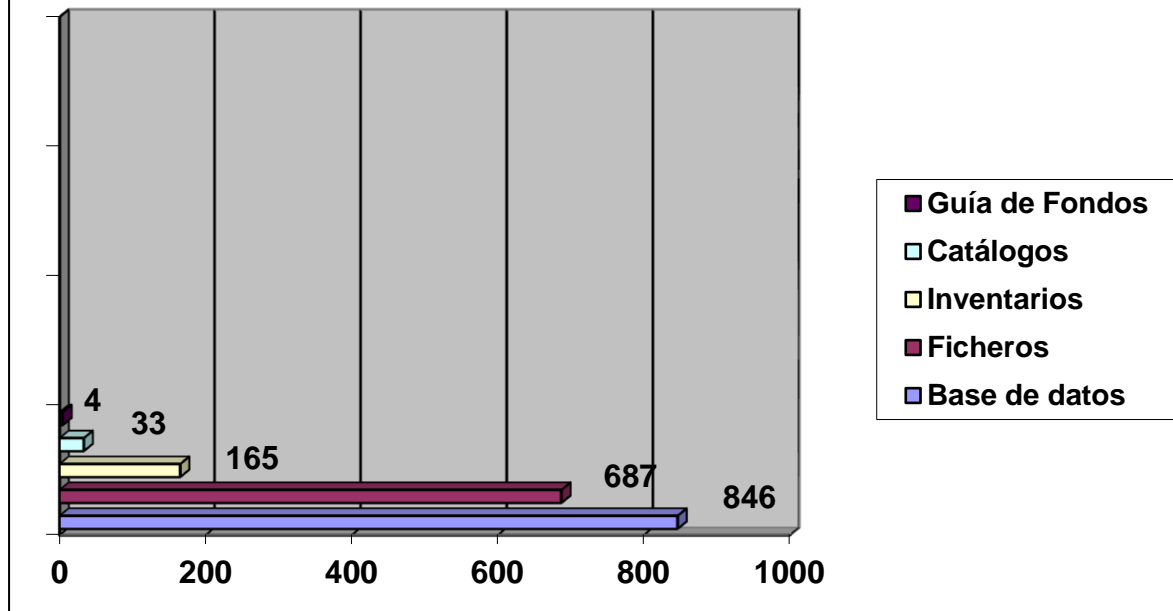
En Archivística, el tratamiento archivístico engloba diversos procesos técnicos, entre los que se incluye la clasificación, ordenación y descripción, entre otros importantes. Todas estas etapas del tratamiento tienen como fin último el preparar los documentos para una mejor facilitación y consulta a los usuarios.

Particularmente, la descripción archivística persigue dos objetivos, por una parte, permite el acceso a la información; por otro, el control del acervo documental. Inherente a la labor de la descripción se encuentra, la creación de instrumentos descriptivos, que son herramientas que permiten el conocimiento y la consulta de la documentación.

Por lo anterior, la Sala de Consulta posee diversos instrumentos descriptivos, realizados a lo largo de 127 años de existencia, entre ellos se destacan: ficheros de los diferentes fondos, inventarios, catálogos, entre otros. Es necesario aclarar que los instrumentos descriptivos se registran una vez cuando son prestados y los usuarios pueden realizar varias búsquedas utilizando el mismo instrumento. Por tanto, los que se contabiliza es la cantidad de préstamos y no las consultas que se hagan de ellos.

En razón de lo anterior, bajo el periodo en estudio se suministraron 1745 instrumentos descriptivos, desglosada esta cifra de la siguiente manera: base de datos 846, ficheros 687, inventarios 165, catálogos 33 y guía de fondos 4. El gráfico 7 refleja lo antes mencionado.

**GRAFICO 7.  
INSTRUMENTOS DESCRIPTIVOS FACILITADOS.  
SALA DE CONSULTA. 2007**



Fuente: elaboración propia a partir de la información extraída del programa SIGU

Del gráfico anterior se desprende que el instrumento más utilizado es la base de datos, la cual en la Sala de Consulta se encuentra desarrollada en la plataforma Winisis. Por las bondades que presenta este instrumento, al ser automatizado y permitir la búsqueda inmediata, por medio de palabras claves y expresiones booleanas, se ha posicionado como la herramienta predilecta de los usuarios para acceder a la información. Actualmente, esta base de datos consta de 994,329 registros.

Debido a que es el instrumento descriptivo más utilizado, y a la cantidad y calidad de información almacenada, es fundamental darle prioridad a su mantenimiento y control de calidad. De igual manera, es necesario disponer de equipo de cómputo con capacidad y en óptimas condiciones para brindar un servicio eficiente y eficaz que satisfaga las necesidades de información de los usuarios.

### 1.2.6 LAS TEMÁTICAS DE INVESTIGACIÓN

Las líneas de investigación de los usuarios que acuden a la Sala de Consulta, dependen de los intereses particulares, de las tendencias de investigación, del área de conocimiento al que pertenecen dichos clientes, y de las políticas de los centros docentes, entre otros.

De la información aportada por el programa SIGU se concluye que una buena cantidad de usuarios centran sus estudios en áreas relacionadas con la historia local, económica, social, demográfica, económica, de la salud, política y colonial. También se investigan otros tópicos como la arquitectura, urbanismo, geología, geografía, entre otros. Seguidamente, se muestra el cuadro 5 referente a las temáticas de investigación que presentan mayor incidencia en la Sala de Consulta.

**CUADRO 5  
PRINCIPALES TEMAS DE INVESTIGACIÓN  
SALA DE CONSULTA. 2007**

<b>TEMAS INVESTIGADOS</b>	<b>FRECUENCIA</b>
Genealogía	396
Historia Local	367
Campaña Nacional 1856 - 1857	209
Impacto de la presencia alemana en Costa Rica	121
Educación	62
Salud Pública	51
Arquitectura	48
Actividad económica del café	48
Legislación	46
Mestizaje	40
Caminos y carreteras	32
Historia de los Hospitales	31
Petróleo en Costa Rica	30
Límites territoriales	29
Marginalidad	28

Fuente: elaboración propia a partir de la información extraída del programa SIGU



Finalmente, los tópicos que interesan a los usuarios potenciales que visitan la Sala de Consulta, son mucho más específicos, entre estos destacan, por ejemplo: el fortín de Heredia, fotografías antiguas de diversos lugares como San José, Limón, Heredia, Alajuela, Belén y Dota, así como, actas municipales y planos de diversas estructuras.

Se debe recordar, que muchas de estas temáticas esbozadas responden a investigaciones de elaboración de tesis de grado, libros y artículos de revistas; o bien a un interés particular o de ocio.

### **3- APLICACIÓN DEL MÉTODO DIRECTO EN LA SALA DE CONSULTA “JOSÉ LUIS COTO CONDE”**

Para desarrollar el método directo se elaboró un instrumento; es decir, un cuestionario (anexo) el cual permitió recolectar la información. Dicho cuestionario facilitó el conocimiento de la percepción de los usuarios, en relación con los servicios brindados por la Sala de Consulta.

El instrumento fue contestado por los usuarios reales en razón de que son éstos, al consultar constantemente, los que conocen los fondos, las normas y el funcionamiento general de la Sala de Consulta.

El cuestionario fue debidamente cumplimentado por los usuarios reales; es decir, aquellos que han frecuentado la Sala de Consulta durante 10 ocasiones o más al año (según lo estipulado en apartado **1.2.2 LA CATEGORIZACIÓN DE LOS CLIENTES**). Se aplicó a los clientes reales entre el 10 de noviembre y 29 de noviembre de 2008 y el resultado fueron nueve unidades cumplimentadas.

#### **3.1 INFORMACIÓN GENERAL**

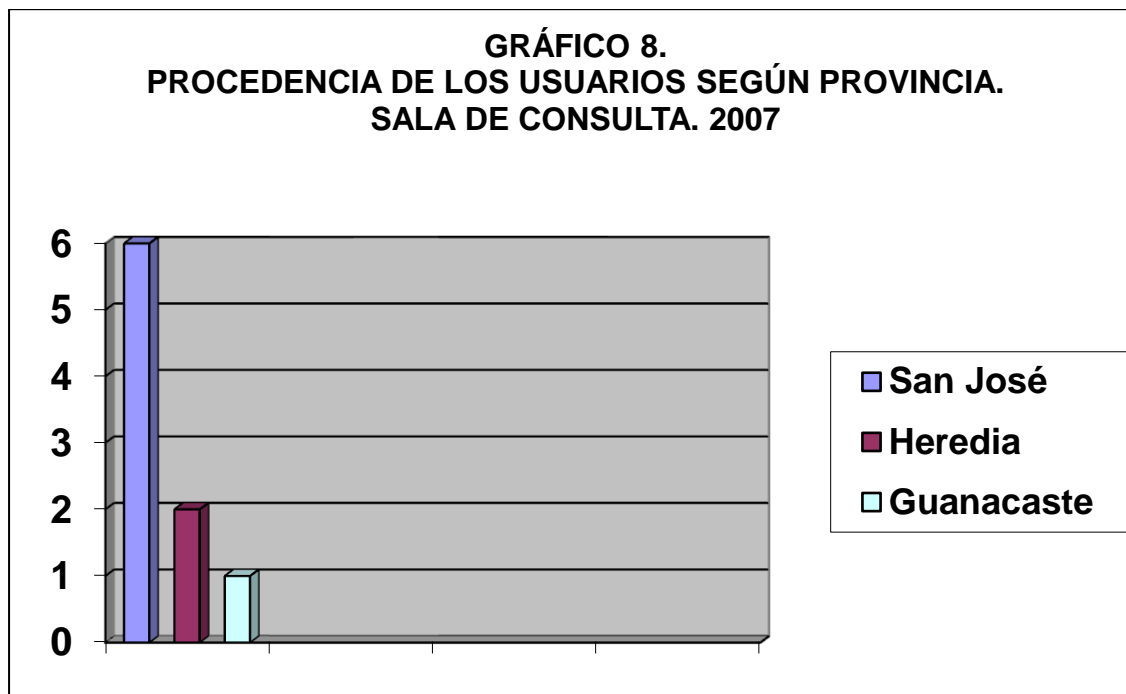
En este apartado se determina el perfil de los usuarios reales de la Sala de Consulta, con base en el sexo, nacionalidad y profesión, entre otros.

En cuanto a la variable sexo y partiendo del total de usuarios de la muestra (9), domina el sexo masculino (6 hombres), en contrapartida con el sexo femenino (3 son mujeres). Se denota entre los usuarios reales una mayoritaria consulta masculina en la Sala.

En relación con los rangos edad, se concluye que a la Sala de Consulta acuden personas jóvenes y adultas, pues el rango de edades oscila de 23 a 57 años. Es interesante señalar que domina las edades comprendidas entre los 32 y 38 años.

En cuanto a la nacional, la totalidad de los clientes reales estudiados son costarricenses. Asimismo, la totalidad son externos y provienen de la parte central del país: 6 de San José y 2 de Heredia, pues solamente un usuario real reside en la provincia de Guanacaste.

En cuanto a los cantones de residencia de los 6 clientes reales de la provincia de San José: dos habitan en Montes de Oca, uno en Tibás, otro en Curridabat, uno más en Aserrí y finalmente otro en Moravia. Por otro lado, los cantones de residencia en la provincia de Heredia son Santo Domingo y San Pablo, y en la provincia de Guanacaste es Santa Cruz. Es evidente, que el grueso de los usuarios reales de la Sala de Consulta provienen de la Gran Área Metropolitana.



Fuente: Elaboración propia a partir del cuestionario realizado para el método directo, estudio de usuarios.

Las profesiones y grados académicos que presentan los usuarios de la Sala de Consulta son muy homogéneos, ya que de los nueve usuarios reales, 6 son historiadores, y tan sólo 1 es abogado. También, es importante señalar que los grados académicos indicados por los clientes varían entre bachiller universitario, licenciados, master y doctor.

Por otro lado, es importante destacar que otro grupo de usuarios reales esta representado por estudiantes, específicamente de historia (2 usuarios). Las universidades en las que cursan sus estudios son la Universidad de Costa Rica y la Universidad Nacional.

### 3.2 FORMACIÓN DE USUARIOS

La actividad de orientar e informar ha sido a través del tiempo una actividad inherente al archivista, ya que éste tiene el compromiso de guiar y resolver de la mejor manera posible, las consultas o dudas de los usuarios. No obstante, las nuevas exigencias que impone la sociedad de la información demandan que el archivista desarrolle de manera más clara, planificada y de acuerdo a cada grupo de usuarios esta instrucción.

Es así como Myriam Mejía define el servicio de formación de usuarios, como: *“el conjunto de programas y actividades de carácter temporal o permanente, formales o no formales, que adelanten los archivos por si mismos o en cooperación con instituciones facultadas para ello, de acuerdo con los planes de formación que se establezcan, dirigidos a los usuarios reales y potenciales con el propósito de inducir, actualizar, perfeccionar y especializarlos en el manejo adecuado y el aprovechamiento de los recursos informativos de los archivos.”*<sup>12</sup>

Es evidente que la Archivística ha evolucionado como ciencia y, por tanto, para su desarrollo óptimo los profesionales en este campo deben especializarse. De nada sirve mantener cientos de metros lineales de documentación perfectamente organizados y descritos, si estos no son consultados por los usuarios.

---

<sup>12</sup> M. Mejía. *Formación de Usuarios de Archivos*. En: ALA Revista de la Asociación Latinoamericana de Archivos, 1999, pág. 46.

Las necesidades de información de los usuarios son las que le imprimen dinamismo y viveza a los Archivos, de lo contrario se estaría ante sólo bodegas de papeles viejos, limpios y organizados, pero inútiles. Por tanto, los Archivos no sólo deben limitarse a orientar o asesorar de manera básica a sus clientes. Éstos deben ir más allá y tratar de enseñar la dinámica del archivo e instruir al usuario para que este sea capaz de seleccionar los instrumentos descriptivos y los diferentes tipos de fuentes, entre otros.

Por tanto, en el apartado del cuestionario denominado “Formación de Usuarios”, se determinó la opinión de los usuarios sobre el conocimiento de los instrumentos descriptivos y de las normas y servicios de la Sala, ente otros.

En relación con el conocimiento de los usuarios sobre las normas y disposiciones que regulan los servicios de la Sala, se concluye que se cumple el objetivo de informar a dichos clientes reales sobre las regulaciones, ya que de 9 usuarios, 8 respondieron afirmativamente.

La valoración de los usuarios consultados sobre la información suministrada, por el titular de la Sala de Consulta, sobre los servicios que se brindan ahí es positiva, ya que un 78% afirma haberla recibido, en contraposición al 22%. Además, es calificada de buena (1 usuario), muy buena y excelente (1), concentrándose la valoración en el rubro de muy buena (5 usuarios).

Un aspecto muy importante en la formación de usuarios es la atención personalizada, en este sentido el 100% de los usuarios contestó recibirla, catalogándola un 67% (6 usuarios) muy buena y un 33% de excelente. Estas cifras evidencian que los usuarios que acuden a la Sala reciben una atención individualizada en cuanto a instrucción, consultas y dudas.

La instrucción que se proporciona a los usuarios relacionada con la utilización de los instrumentos descriptivos (inventarios, bases de datos, ficheros, etc.) para localizar y acceder a la información, es calificada como buena (11%), muy buena (67%) y excelente (22%).

En cuanto a la instrucción relativa al acervo documental, 8 usuarios manifestaron haberla recibido, y la calificaron de regular a excelente, siendo las opciones predominantes el muy bueno y el excelente con el 33% cada una; es decir, que un 66% de la población analizada califica el servicio de manera positiva.

La información complementaria o el valor agregado son elementos muy importantes de la información de usuarios, pues ayudan a ampliar las fuentes que permiten obtener una investigación integral u holística. En ese sentido, un 56% manifestó no haberla recibido. Dentro del 44 % que respondió afirmativamente lo califico de bueno a excelente, predominando el muy bueno con 2 usuarios.

En relación con la atención de dudas, solicitudes, inquietudes y consultas, el 56% calificó el servicio de excelente, un 33% de muy bueno y tan sólo un 11% de bueno. Asimismo, en cuanto a la anuencia del personal para subsanar inconsistencias en los instrumentos descriptivos, los usuarios contestaron positivamente un 78%, y tan sólo un 22 % lo hizo negativamente, aduciendo exceso de trabajo por parte del personal que labora en la Sala.

Finalmente, los usuarios calificaron el interés de los funcionarios por atenderlos de muy bueno con un 45%, excelente un 33 % y un 22% de bueno.

Las fuentes empleadas por los clientes reales para satisfacer sus necesidades de información, se centralizan en los documentos custodiados en el Archivo Histórico. Dichos documentos se utilizan para realizar investigaciones, sobre temáticas tan particulares como arquitectura, contrabando y administración de licores, mestizaje, salud pública, genealogía y la Campaña Nacional 1856-1857, entre otros. (Véase Cuadro No. 5) En este sentido, se basan en documentos textuales, planos, microfilm y fotografías.

Por último, los clientes reales consultados mediante el cuestionario, recomiendan para mejorar la formación de usuarios, que la capacitación que se brinde sea sistemática y frecuente, que se elabore una guía impresa sobre los fondos documentales y la información más importante que contiene cada uno de dichos fondos; y además, que se informe sobre nuevos fondos o documentos transferidos al Archivo Histórico. Todos esos nuevos servicios podrían implementarse tanto en soporte papel como en la página web institucional ([www.archivonacional.go.cr](http://www.archivonacional.go.cr)).

Antes de continuar, es necesario mencionar que actualmente la guía de fondos del Archivo Nacional se encuentra publicada en la página web. Sin embargo, gran cantidad de los usuarios

consultados recomendaron el servicio anteriormente expuesto. Por tanto, esta situación denota que la página web institucional no se consulta o bien que no se le ha promocionado adecuadamente.

### 3.3 CALIDAD DE LOS SERVICIOS

La razón final de la existencia de los archivos es brindar un servicio eficiente, eficaz y de calidad a los clientes internos y externos. Ya que, de nada vale tener debidamente organizada la documentación que se custodia, si no existe para ella un uso. Por tanto los centros archivísticos no centran su objetivo en conservar por conservar, sino de poner la información a disposición de todo aquel que la requiera.

Por tanto, en un archivo es importante valorar todos aquellos aspectos relacionados con la calidad de los servicios que este ofrece, tomando en cuenta para ello el trato, la cortesía, la disponibilidad, el profesionalismo, la atención la ligereza, entre otros.

Debido a lo anterior, entre los aspectos analizados en el cuestionario está la forma en que son recibidos los clientes, por parte del encargado titular de la Sala de Consulta. En dicho aspecto, se concluye una favorable acogida y los usuarios están satisfechos, pues un 11% lo califica como bueno, un 22% como muy bueno y un 67% como excelente. Sobre el particular no existen quejas, al contrario se menciona que la bienvenida es amable, cortés y atenta.

Como complemento, es necesario evaluar el comportamiento de los funcionarios de la Sala (encargado y asistentes), en el sentido del trato y la cortesía. Al respecto, se obtuvo un resultado favorable, ya que un 72% lo calificó de excelente y un 28% de muy bueno. La percepción es positiva, pues los clientes consideran que el personal es cortés, amable y con disposición a colaborar.

La anterior situación es similar en los momentos cuando el titular es sustituido (tiempo de café y almuerzo, entre otros) por otro profesional, pues el 89% expresó que no existe ninguna variación en trato y cortesía del sustituto, mientras que un 11% mencionó que si. Este 11% aduce que en algunos casos el sustituto no se encuentra informado de los trámites pendientes.

En forma semejante, el 100% de los consultados mediante el cuestionario, indicó que los procedimientos no cambian cuando el encargado es sustituido por otro profesional, en consecuencia los funcionarios que atienden la Sala de Consulta respetan y aplican todos los procedimientos, directrices y normativas que la institución ha emitido sobre los servicios que brinda.

Otras características que establecen la calidad de los servicios son el profesionalismo, la ética, la discreción y tolerancia de los funcionarios de la Sala de Consulta. En este sentido, 67% expresó que era excelente, mientras que un 33% lo consideró muy bueno. Esta apreciación positiva se ve reforzada con argumentos como los siguientes: el ser atento, discreto y ser paciente.

El servicio de facilitación de los documentos fue calificado de muy bueno en un 56%, bueno en un 22%, regular un 11% y malo un 11%. Entre los argumentos esgrimidos se encuentran la tardanza de hasta 30 a 40 minutos para suministrar los documentos, el no informar de llegada de éstos a los usuarios y finalmente, que el suministro varía según la cantidad de usuarios.

Llama la atención la categoría de malo y regular, en esta dirección es necesario mencionar que el período anual del 2007, se caracterizó por una gran cantidad de solicitud de documento, muchos de los cuales fueron reproducidos ya sea mediante fotocopia o por cámara digital. En particular se destaca la presencia de un equipo de investigadores conformado de hasta diez usuarios, investigando para un cliente, obviamente esta alta demanda colapsó la capacidad de atención del sistema en la Sala de Consulta. Sin embargo, para enfrentar dicha situación es necesario contar con más personal en la Sala, pues así lo expresaron los usuarios.

Asimismo, en el caso de que no aparezca un documento el 89% de los usuarios, expresó recibir el apoyo de los funcionarios de la Sala para su localización, el restante 11% no respondió a esta pregunta.

El servicio que se brinda en cualquier centro de referencia debe ser equitativo, con el fin de evitar preferencias y desigualdades entre los usuarios. En este sentido, la mayoría de los clientes perciben de la Sala un servicio equitativo pues un 89% así opina. En detrimento sólo un usuarios (11%) considera que el servicio no es equitativo, ya que manifiesta que ante una solicitud de documentos interna se altera (no se respeta) el orden natural de la facilitación.

En cuanto a la evaluación de los servicios de reproducción de la Sala de Consulta se obtuvieron los siguientes resultados:

- Fotocopiadora: obtuvo una valoración de 11% en la categoría de regular, 45% lo considera bueno y un 22% muy bueno. No respondieron a esta pregunta el 22% de los usuarios consultados (2). Entre las razones dadas para esta calificación se encuentra que el número de fotocopias es restringido y el precio excesivo. Asimismo, los usuarios expresaron la necesidad de que el procedimiento debe ser más ágil y que debe existir una fotocopiadora solamente para la Sala de Consulta.
- Fotocopia de microfilm: el 11% de los usuarios calificaron este servicio de reproducción como malo, un 22% como muy bueno y un 11% como excelente. En la opinión negativa se esgrimió que la impresión en papel no se ajusta a la calidad de la imagen y en la opinión positiva se expresó que el servicio es rápido. No obstante, 5 usuarios (56 % se abstuvo de responder esta pregunta.
- Registros de base de datos: este servicio fue calificado de regular en un 34%, bueno 22%, muy bueno 22% y excelente un 11%. No respondió a la pregunta un 11%. Después de analizadas las respuestas dadas por los usuarios se concluye que la pregunta que generó estos datos debe ser replanteada, ya que de las respuestas se interpreta que los usuarios calificaron el instrumento de acceso: base de datos, y no el servicio de reproducción.
- Digitalización: el 67% de los usuarios reales no contestaron esta pregunta, no obstante el 33 % restante lo califico de regular. Los clientes que calificaron el servicio manifestaron que aunque es de buena calidad se tarda mucho en la elaboración y entrega del material. A su vez expresaron la necesidad de disponer de más personal para esta labor.

Finalmente, los usuarios reales establecieron que entre las fortalezas que presenta la Sala de Consulta se destacan: la organización, el orden, la localización correcta de los documentos; así como, la voluntad, la dedicación del personal y la atención personalizada rápida y amable.



En cuanto a la debilidades detectadas se señalaron la tardanza en la facilitación de los documentos por falta de personal y saturación del servicio, falta de información sobre los fondos documentales y su contenido, la tardanza en la reproducción en general y específicamente mediante cámara digital, el no brindar la reproducción de planos y mapas de grandes dimensiones dentro de la institución.

En consecuencia, las recomendaciones manifestadas son: que la reproducción de mapas y planos de gran dimensión se haga en la institución, que el servicio de digitalización mediante cámara digital sea más expedito o, en su defecto, se permita al usuario realizarlo, acondicionar la Sala de consulta para un mayor uso de computadoras portátiles por parte de los usuarios, y disponer de la base de datos en la red de redes, Internet. Otro servicio solicitado fue el acceso a Internet.

### **3.4 INSTRUMENTOS DE ACCESO Y CONTROL DE INFORMACIÓN.**

Los archivos no deben restringirse tan sólo a organizar y conservar los fondos documentales que están bajo su custodia. Su función debe ir más allá de eso, deben abocarse a servir y difundir la información a los clientes internos y externos. De lo contrario, la existencia de los archivos no tendría ninguna razón de ser, pues como se mencionó anteriormente, de nada vale resguardar documentos, aunque sean muy importantes, si no están a disposición de los clientes.

En cuanto a la base de datos, un 22% la califica como de regular, un 45 % de muy buena y un 33% de excelente. La opinión expresada en la categoría regular señaló falta de depuración y datos inexactos. No obstante, se concluye una valoración positiva de la base de datos, la cual facilita la localización eficiente y eficaz de la documentación.

Por otra parte, en relación a la coincidencia entre la descripción del registro de la base de datos y el documento requerido, un 33% considera que las referencias de la base siempre coinciden con el documento requerido o solicitado, y el 67% opina que esto sucede casi siempre.

En este mismo sentido de concomitancia, se evaluaron los ficheros y el resultado a esta consulta es que un 33% de los usuarios expresa que siempre coincide la referencia de fichero

con el documento solicitado y un 45% que casi siempre existe coincidencia. Un 22% no respondió.

Finalmente, los últimos instrumentos de acceso y control a la información evaluados fueron los inventarios. La opinión de los consultados expresó que siempre hay coincidencia en un 34% de las ocasiones, un 33 % expuso que esto sucede casi siempre. No obstante un 33 % no respondió a esta interrogante.

En conclusión y de forma general, en cuanto a los instrumentos de acceso y control de la información un 67% considera que éstos son adecuados para la localización de los documentos y un 22 % opina lo contrario. Un 11% no respondió a este cuestionamiento.

### **3.5 INFRAESTRUCTURA Y EQUIPAMIENTO**

La última variable evaluada es lo relacionado a la infraestructura y equipamiento de la Sala. Al respecto, en materia de infraestructura se evaluaron los siguientes aspectos:

- Iluminación: fue calificada de mala por un 11%, de regular en un 22%, de buena en un 34% y finalmente, un 22% la consideró excelente. Un 11% de los usuarios no respondió. Es importante destacar, que los usuarios que calificaron mal la luz artificial adujeron que existe mucha distancia entre ésta y las mesas, lo cual hace que la iluminación no sea optima y en ocasiones los focos fallan.
- Limpieza: obtuvo valoraciones de 44% como muy buena y de 56% excelente. Por tanto los usuarios están satisfechos con la limpieza del área en cuestión.
- Ventilación: en cuanto a este rubro un 12 % la calificó de regular, un 44% de muy buena y de igual porcentaje de excelente. Por tanto, la valoración de la ventilación es bastante positiva.

- Silencio: fue evaluado positivamente, pues un 45% lo consideró bueno, un 11% muy bueno y un 33% excelente. Un 11% no respondió. No obstante, los usuarios expresaron que el personal que labora contiguo a la Sala de Consulta genera mucho ruido.
- Servicios sanitarios: un 11% los calificaron de regular, un 11% de buenos, un 34% de muy buenos y excelentes un 22%. La mayor queja es sobre la falta de papel higiénico y jabón, además de una iluminación inadecuada.
- Mobiliario: fue evaluado positivamente, ya que un 22% lo califico de bueno, un 33% de muy bueno y un 34% de excelente. Un 11% no respondió. Se destacó el mal estado de los atriles, la incomodidad de las sillas y la falta de toma corrientes.
- Señalización: al igual que el aspecto anterior fue apreciado como positivo, pues un 22% lo calificó bueno, un 33% muy bueno y un 34% excelente. No respondió un 11%.

Asimismo, en cuanto al equipo que se utiliza en la Sala de Consulta, se logró determinar que la percepción por parte de los usuarios reales es la siguiente:

- Equipo de cómputo: un 11% lo calificó de malo, otro 11% de regular, un 22% como bueno, un 34% de muy bueno y un 11% de excelente. Un 11% no respondió. Las malas calificaciones son acompañadas por apreciaciones como el que el equipo es antiguo y que se paraliza en su funcionamiento de vez en cuando.
- Lectores de microfilm: un 34% de los encuestados no respondieron. Los que si lo hicieron, valoraron el equipo de forma regular un 22%, como bueno un 22% y como muy bueno otro 22%. Aunque en general, la opinión de los usuarios es positiva (44% los considera buenos o muy buenos) es importante señalar que el equipo es antiguo y el único visor e impresor que era de reciente adquisición (2005) fue trasladado al Departamento Archivo Notarial. Por tanto, es recomendable dotar a la Sala de nuevo equipo.

- Televisor y video, reproductores de cassette y DVD: estos equipos son evaluado de manera conjunta, ya que los tres recibieron una misma tendencia de calificación; es decir, un 89% no respondió al cuestionamiento y el 11% que lo hizo lo calificó de excelente.
- Casilleros: fueron calificados positivamente, ya que un 67% los evaluó como buenos y un 22% como excelentes, un 11% lo califico de regular.

Finalmente, algunas sugerencias que expresaron los usuarios en forma general fueron el implementar un horario flexible, el mejoramiento de la iluminación, el mantener jabón en los servicios sanitarios ya que los documentos presentan alguna contaminación natural, equipar de casilleros más cómodos la Sala de Consulta y el trabajar por una mayor ligereza en el préstamo documental.