esencial COSTA RICA | MINISTERIO DE CULTURA Y JUVENTUD | GOBIERNO DE COSTA RICA | ARCHIVO NACIONAL DE COSTA RICA

INFORME DGAN-DSAE-UAI-066-2026

Estudio de Usuarios 2025

Estudio Comparativo de Usuarios 2019-2025

Elaborado por:

Tania Núñez Ramírez, Unidad de Archivo Intermedio

2026

DIRECCIÓN GENERAL DEL ARCHIVO NACIONAL

DEPARTAMENTO DE SERVICIOS ARCHIVÍSTICOS EXTERNOS

UNIDAD DE ARCHIVO INTERMEDIO

ESTUDIO DE USUARIOS 2025

ESTUDIO COMPARATIVO DE USUARIOS 2019-2025

ELABORADO POR

TANIA YIRLANY NUÑEZ RAMIREZ (FIRMA)
PERSONA FISICA, CPF-02-0752-0210.
Fecha declarada: 13/04/2026 07:37:52 AM
Esta es una representación gráfica únicamente, verifique la validez de la firma.

Tania Núñez Ramírez, Profesional 1B

Unidad Archivo Intermedio

REVISADO POR

PABLO BALLESTERO RODRIGUEZ (FIRMA)
PERSONA FISICA, CPF-01-1134-0770.
Fecha declarada: 13/04/2026 08:53:26 AM
Esta es una representación gráfica únicamente, verifique la validez de la firma.

Pablo Ballestero Rodríguez, Coordinador de

Unidad Archivo Intermedio

REVISADO Y APROBADO POR

DENISE CALVO LOPEZ (FIRMA)
PERSONA FISICA, CPF-06-0327-0978.
Fecha declarada: 13/04/2026 08:17:22 AM
Esta es una representación gráfica únicamente, verifique la validez de la firma.

Denise Calvo López, Jefe

Departamento Servicios Archivísticos Externos

ABRIL, 2026

CONTENIDO

Contenido

1. Introducción 5

2. Objetivos Generales 6

3. Objetivos Específicos 6

4. Metodología 7

5. Reseña histórica de la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica 8

6. Estudio de usuarios de la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica del año 2025 10

6.1. Perfil de las personas usuarias de la Unidad de Archivo Intermedio 11
6.1.1 Personas usuarias por género 11
6.1.2 Personas usuarias por edades 13
6.1.3 Personas usuarias por nacionalidad 14
6.1.4 Motivo de consulta 15
6.1.5 Sector representado por las personas usuarias 17
6.1.6 Frecuencia de consulta 18
6.2. Formación de las personas usuarias 19
6.2.1 Inducción, orientación y guía a las personas usuarias 19
6.2.2 Calidad de la información brindada a las personas usuarias 21
6.3. Servicio brindado en la Unidad de Archivo Intermedio 24
6.3.1 Percepción de la calidad en los servicios brindados a las personas usuarias 24
6.3.2 Calificación del desempeño de las personas funcionarias de la Unidad de Archivo Intermedio 25
6.3.3 Calificación de los servicios brindados por la Unidad de Archivo Intermedio 26
6.3.4 Calificación promedio de los elementos de la Unidad de Archivo Intermedio 28
6.4. Cantidad de consultas, préstamos y reprografías de documentos 30
6.4.1 Consultas y préstamos de documentos 30
6.4.2 Fondos de mayor consulta 33
6.4.3 Solicitud de reproducciones simples y digitales de documentos 33

7. Estudio comparativo de usuarios de la Unidad de Archivo Intermedio del periodo 2019-2025 35

7.1. Perfil de las personas usuarias de la Unidad de Archivo Intermedio 35
7.1.1 Personas usuarias por género 36
7.1.2 Personas usuarias por edades 38
7.1.3 Personas usuarias por nacionalidad 39
7.1.4 Motivo de consulta 41
7.1.5 Sector representado por las personas usuarias 42
7.1.6 Frecuencia de consulta 44
7.2. Formación de las personas usuarias 45
7.2.1 Inducción, orientación y guía a las personas usuarias 46
7.2.2 Calidad de la información brindada a las personas usuarias 48
7.2.3 Satisfacción de las personas usuarias por la inducción recibida 49
7.3. Servicio brindado en la Unidad de Archivo Intermedio 53
7.3.1 Percepción de la calidad en los servicios brindados a las personas usuarias 54
7.3.2 Calificación del desempeño de las personas funcionarias de la Unidad de Archivo Intermedio 55
7.3.3 Calificación de los servicios brindados por la Unidad de Archivo Intermedio 57

7.3.4 Calificación promedio de los elementos de la Unidad de Archivo Intermedio *58*
7.4. Cantidad de consultas, préstamos y reprografías de documentos 60
7.4.1 Consultas y préstamos de documentos *60*
7.4.2 Fondos de mayor consulta *63*
7.4.3 Solicitud de reproducciones simples y digitales de documentos *66*

8. Conclusiones **68**

9. Recomendaciones **71**

11. Anexos **73**

Anexo 1. Cuestionario 73
Anexo 2. Boleta de préstamo 88
Anexo 3. Solicitud de certificación 89
Anexo 4. Boleta de solicitud de fotocopiado 790

1. Introducción

Los estudios de usuarios surgen con el propósito de conocer los hábitos, necesidades y perfiles de las personas que utilizan los servicios del archivo. Esta información permite determinar la demanda y la usabilidad de los recursos, así como evaluar la eficiencia del personal, los materiales y la tecnología empleada en la atención de consultas. Este tipo de estudios debe realizarse de manera periódica, con el fin de identificar cambios en las prácticas de información y realizar los ajustes necesarios en los archivos para que los servicios puedan responder adecuadamente a las necesidades de las personas usuarias.

A través de estos estudios es posible identificar el volumen de consultas por período, los servicios de mayor demanda y las series documentales más consultadas. Asimismo, permiten considerar diversos aspectos del servicio que puedan incorporarse como parte de un proceso de mejora continua.

Si bien los estudios de usuarios tienen su origen en la disciplina de la Bibliotecología, con el tiempo han sido adaptados para medir las necesidades que motivan a las personas a recurrir a los servicios y productos que ofrece un archivo. En este contexto, los estudios de usuarios deben cumplir con los siguientes objetivos:

- Reducir la incertidumbre en la planificación de funciones.
- Influir en la toma de decisiones.
- Evaluar la calidad de los servicios brindados.
- Justificar el costo, aumento o disminución de tasas o precios en los servicios.

En la actualidad, la gestión de la calidad permite a las instituciones públicas identificar, comprender, satisfacer y mejorar de forma continua las expectativas y necesidades de todos los grupos involucrados (personas usuarias, personal, directivos, proveedores, entre otros) en relación con los productos y servicios que ofrecen. Las mediciones de la calidad se han incorporado al sector público como parte del compromiso de un Estado democrático con la transparencia y la responsabilidad hacia la ciudadanía contribuyente.

Desde esta perspectiva, los estudios de usuarios tienen como finalidad recopilar la percepción de las personas usuarias del archivo con respecto a:

- La evaluación general del servicio (horarios, condiciones de uso, acceso a inventarios, derecho de acceso a la información, información asistida, tiempos de respuesta, entre otros).

- La evaluación de las instalaciones (sala de consulta), del equipamiento tecnológico (computadoras), del mobiliario, de los medios de comunicación (formas de difusión de nuevos ingresos) y de la accesibilidad (barreras arquitectónicas).
- La evaluación de la atención brindada por el personal funcionario.
- La evaluación de las necesidades documentales e informativas de la persona usuaria.
- La evaluación de los fondos, subfondos y series documentales más consultadas.
- La evaluación del grado de satisfacción de las personas usuarias.

Por lo anterior, se evidencia la importancia de identificar las necesidades de información de las personas usuarias de los archivos, con el fin de medir la calidad de los servicios prestados, elaborar productos informativos adecuados, diseñar y planificar sistemas y servicios acordes con las necesidades identificadas en cada uno de los grupos estudiados.

2. Objetivos Generales

- Determinar, en términos cualitativos y mediante la aplicación del método directo, la calidad de los servicios brindados por la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica durante el período comprendido entre enero y diciembre de 2025.
- Establecer, en términos cuantitativos y mediante la aplicación del método indirecto, el uso de la información y los servicios ofrecidos por la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica en el período comprendido entre enero y diciembre de 2025.
- Analizar los estudios de usuarios del septenio 2019-2025 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.

3. Objetivos Específicos

- Identificar el perfil de las personas usuarias internas y externas que acuden a la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica durante el año 2025.
- Valorar el grado de satisfacción de las personas usuarias externas respecto de los servicios que reciben en la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica durante el año 2025.

- Medir la frecuencia de consultas realizadas durante el período en estudio en la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica durante el año 2025.
- Determinar los fondos documentales más consultados por las personas usuarias internas y externas de la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica durante el año 2025.
- Establecer la cantidad de servicios de fotocopias simples y certificadas brindados a las personas usuarias externas de la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica durante el año 2025.
- Realizar un estudio comparativo de los resultados de los estudios de usuarios de los años 2019-2025.

4. Metodología

El estudio de usuarios se plantea como una investigación de naturaleza cualitativa y cuantitativa, orientada a evaluar la satisfacción y la calidad de los servicios brindados, así como la demanda y el uso de la información en la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica. Su finalidad es identificar las diversas necesidades de las personas usuarias y asegurar la prestación de un servicio adecuado, eficiente y oportuno.

Para recopilar la información necesaria, el estudio empleó dos métodos:

- método directo[1]: consistió en la aplicación de un cuestionario que permitió obtener información general sobre las personas usuarias, así como valorar aspectos vinculados con la orientación brindada, la atención recibida y la calidad del servicio. Este instrumento facilitó la recopilación de percepciones, experiencias y opiniones directamente de quienes utilizan los servicios.
- método indirecto[2]: se realizó mediante el análisis de las boletas y controles utilizados para la facilitación de documentos en la Unidad de Archivo Intermedio. Esta revisión documental permitió cuantificar el uso de los servicios, identificar patrones de consulta y evaluar el comportamiento de la demanda durante el período estudiado.

[1] Este método se utiliza cuando se desea obtener información directamente de los usuarios, este 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.

Además, para el estudio comparativo, se recolectó la información de los últimos siete años de los estudios de usuarios que se realizan anualmente en la Unidad de Archivo Intermedio tanto del método directo como del método indirecto.

Cabe mencionar que algunos datos como el género, la edad y las profesiones, podrían no concordar con el total de personas usuarias externas encuestadas indicadas anteriormente, debido a que en algunos estudios de usuarios durante este periodo se tomó los datos tanto del método directo como del método indirecto (cuestionario, boletas y controles utilizados) y en otros únicamente del método directo; y, debido a que en la mayoría de los casos no todas las personas usuarias externas cumplimentan los cuestionarios, pueden haber variaciones numéricas. Aunado a lo anterior, en algunas ocasiones se dieron respuestas múltiples en algunas preguntas del cuestionario, por lo que, en los últimos años se ha reforzado la parte de la inducción, acompañamiento a los usuarios en el caso del llenado correcto de los cuestionarios.

Dicho lo anterior, la mayoría de los datos a continuación indicados, fueron tomados exclusivamente del método directo para evaluar los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio, plasmados en los estudios de usuarios aprobados y colocados en la página oficial del Archivo Nacional.

5. Reseña histórica de la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica

La creación de la Unidad de Archivo Intermedio responde a dos procesos fundamentales: la reestructuración del Archivo Nacional realizada en 1982 y la promulgación de la Ley N.° 7202 del Sistema Nacional de Archivos, el 24 de octubre de 1990.

Con la Ley N.° 7202 se llevó a cabo una segunda reorganización de la estructura orgánica del Archivo Nacional. Uno de los cambios más significativos fue la desaparición del Departamento Documental y la creación de dos nuevos departamentos: el Departamento de Archivo Histórico y el Departamento de Servicios Archivísticos Externos. Estos departamentos asumieron las funciones de preservación de la memoria histórica nacional y la rectoría del Sistema Nacional de Archivos, respectivamente.

La Unidad de Archivo Intermedio forma parte del Departamento de Servicios Archivísticos Externos. Entre sus principales responsabilidades se encuentra la custodia de documentos provenientes de los despachos del Presidente de la República y de las Vicepresidencias, el Consejo de Gobierno, y los despachos de los ministros y viceministros, a partir de 1990 (art.

53 de la Ley N.° 7202). Además, conserva fondos de instituciones públicas que han sido cerradas, como la Corporación Costarricense de Desarrollo (CODESA), Transportes Metropolitanos S.A. (TRANSMESA) y el Banco Anglo Costarricense (BAC).

La construcción de los depósitos que hoy alberga la Unidad, se desarrolló en varias etapas. La primera inició tras la aprobación en la sesión N.° 28-98 del 23 de septiembre de 1998, mediante la cual la Junta Administrativa del Archivo Nacional autorizó la edificación de los depósitos I y II. Esta construcción respondió a la necesidad de recibir los documentos del extinto Banco Anglo Costarricense, remitidos por el Banco Central de Costa Rica. En la sesión N.° 16-97 del 30 de julio de 1997, la Junta Administrativa manifestó:

> *"Artículo 2: Manifestar 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, la Junta Administrativa aprobó la construcción de un tercer depósito, como consta en la sesión N.° 27-2000. Esta obra fue ejecutada mediante la contratación directa N.° 1-2001: *"Construcción del III depósito de la Unidad de Archivo Intermedio en la Dirección General del Archivo Nacional"*.

La rápida ocupación de los depósitos —debido al ingreso de los fondos del Banco Anglo Costarricense y de la Corporación Costarricense de Desarrollo— impulsó la construcción de un cuarto depósito, también avalado por la Junta Administrativa. Aunque la construcción física de los depósitos inició en 1998, las primeras transferencias se custodiaban temporalmente en espacios dentro de los depósitos del edificio principal, según lo indicado en el artículo 53 de la Ley del Sistema Nacional de Archivos.

En la actualidad, la Unidad de Archivo Intermedio cuenta con un área de consulta, un área administrativa y de tratamiento, y cuatro depósitos de documentos. La primera transferencia custodiada por la Unidad corresponde al Ministerio de Comercio Exterior, ingresada el 18 de febrero de 1994 según el *Registro General de Transferencias*, en cumplimiento del artículo 53 de la Ley N.° 7202.

Las principales funciones de la Unidad de Archivo Intermedio son:

- Planificar, programar y coordinar la transferencia de documentos en cualquier formato (textual, gráfico, audiovisual, entre otros) generados por los despachos de la Presidencia de la República, el Consejo de Gobierno y

los ministros, una vez finalizada la gestión, de conformidad con la normativa vigente y los lineamientos del Archivo Nacional.

- Recibir los documentos provenientes de instituciones del Sistema Nacional de Archivos que cierren o se privaticen.
- Organizar y facilitar los documentos y sus instrumentos descriptivos, tanto en el área de atención de consultas como mediante plataformas digitales.
- Atender y resolver consultas archivísticas formuladas por personas funcionarias del Archivo Nacional, superiores institucionales y público en general, relacionadas con los fondos custodiados.
- Expedir reproducciones simples y certificadas de los documentos bajo su custodia.
- Efectuar inventarios totales, parciales o estratégicos de los fondos documentales y aplicar las medidas correctivas correspondientes, conforme con los procedimientos vigentes.
- Aplicar procesos de valoración documental para eliminar documentos que hayan cumplido su vigencia administrativa y legal, y transferir al Departamento Archivo Histórico aquellos que la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos (CNSED) determine con valor científico-cultural.

6. Estudio de usuarios de la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica del año 2025

En esta sección se analiza la información obtenida de las personas usuarias mediante la aplicación de un cuestionario como instrumento de recolección de datos (Anexo 1), así como la información recopilada a partir de los registros manuales y electrónicos utilizados en la facilitación de documentos, tales como boletas de: préstamo documental (Anexo 2), solicitudes de certificaciones (Anexo 3) y solicitudes de fotocopiado de documentos (Anexo 4), completadas por las personas usuarias de la Unidad de Archivo Intermedio, así como los controles[3] tanto en soporte papel como digital que se utilizan en la unidad.

Asimismo, se evalúa el nivel de satisfacción con respecto al servicio brindado y se establece el perfil de las personas usuarias externas que visitan y consultan documentos en la Unidad de Archivo Intermedio. La delimitación temporal del estudio corresponde al periodo comprendido entre enero y diciembre del año 2025.

[3] Controles físicos: registro de usuarios, control de préstamo de documentos a usuarios externos; controles digitales: control de usuarios externos.

6.1. Perfil de las personas usuarias de la Unidad de Archivo Intermedio

Durante el año 2025 la Unidad de Archivo Intermedio atendió un total de 9 personas usuarias externas y 5 personas usuarias internas para un total de 11 consultas externas (10 presenciales y 1 virtual) y 596 consultas internas. Cabe mencionar que dos de las personas externas se presentaron en dos ocasiones a consultar, pero sólo se les aplicó el cuestionario en su primera visita, por eso se contabilizan 11 visitas y 9 personas usuarias externas; por lo que se aplicó el cuestionario al 100% de las personas usuarias que visitaron la sala de consulta de la Unidad de Archivo Intermedio.

6.1.1 Personas usuarias por género

Para el caso de las personas usuarias internas 3 son mujeres[4] y 2 son hombres, quienes laboraron en la Unidad de Archivo Intermedio y las razones de la consulta responden al tratamiento archivístico y cotejo que se realiza a los fondos custodiados en la Unidad.

Para el caso de las personas usuarias externas, la Unidad de Archivo Intermedio recibió 3 mujeres y 6 hombres, como se muestra en el cuadro n°01.

Cuadro N°01. Cantidad de consultas externas, según género que realizaron consultas a la Unidad de Archivo Intermedio durante el año 2025

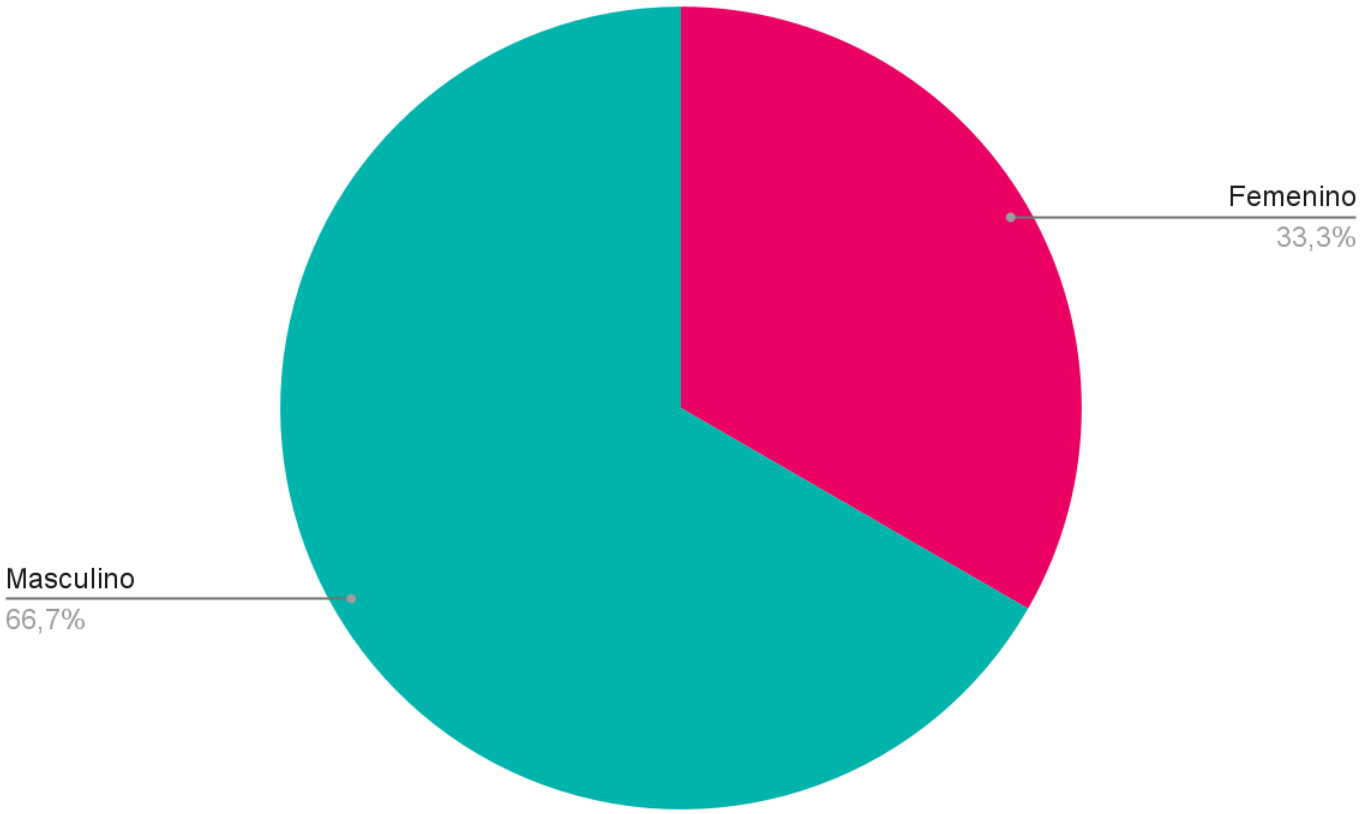
Sexo	Cantidad
Femenino	3
Masculino	6
Total	9

[4] Una de las personas usuarias internas fue contratada por medio de contrato por Proyecto ADAI de Iberarchivos.

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios del año 2025.

En términos porcentuales, la consulta y solicitud de servicios de la Unidad de Archivo Intermedio, por parte de mujeres fue de un 33,3% de la consulta total y los servicios solicitados por hombres corresponden al 66,7%, como lo muestra el gráfico n°01.

Gráfico N°01. Distribución porcentual de personas usuarias externas, según género que realizaron consultas a la Unidad de Archivo Intermedio durante el año 2025



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios del año 2025.

6.1.2 Personas usuarias por edades

Según los datos del control de las personas usuarias externas del año 2025 y como muestra el cuadro n°02, cinco tuvieron edades entre los 18 y 35 años y cuatro tuvieron edades entre los 36 y 64 años. Como se puede apreciar, entre las edades de las personas usuarias que consultaron documentos predominó mayores de los 18 pero menores a 35 años.

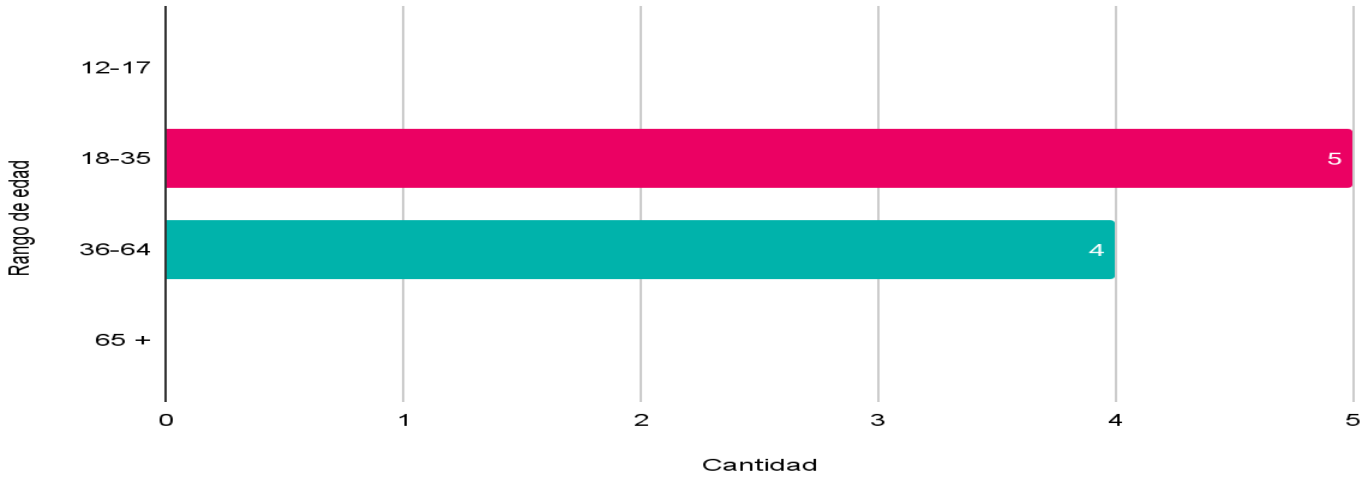
Cuadro N°02. Cantidad de personas usuarias externas por rango de edad, que realizaron consultas a la Unidad de Archivo Intermedio durante el año 2025

Rango de edad	12-17	18-35	36-64	65 +	Total
Cantidad	0	5	4	0	9

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios del año 2025.

En el gráfico n°02, se muestran los datos de los rangos de edad de las personas usuarias externas.

Gráfico N°02. Cantidad de personas usuarias externas por rango de edad, que realizaron consultas a la Unidad de Archivo Intermedio durante el año 2025



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios del año 2025.

6.1.3 Personas usuarias por nacionalidad

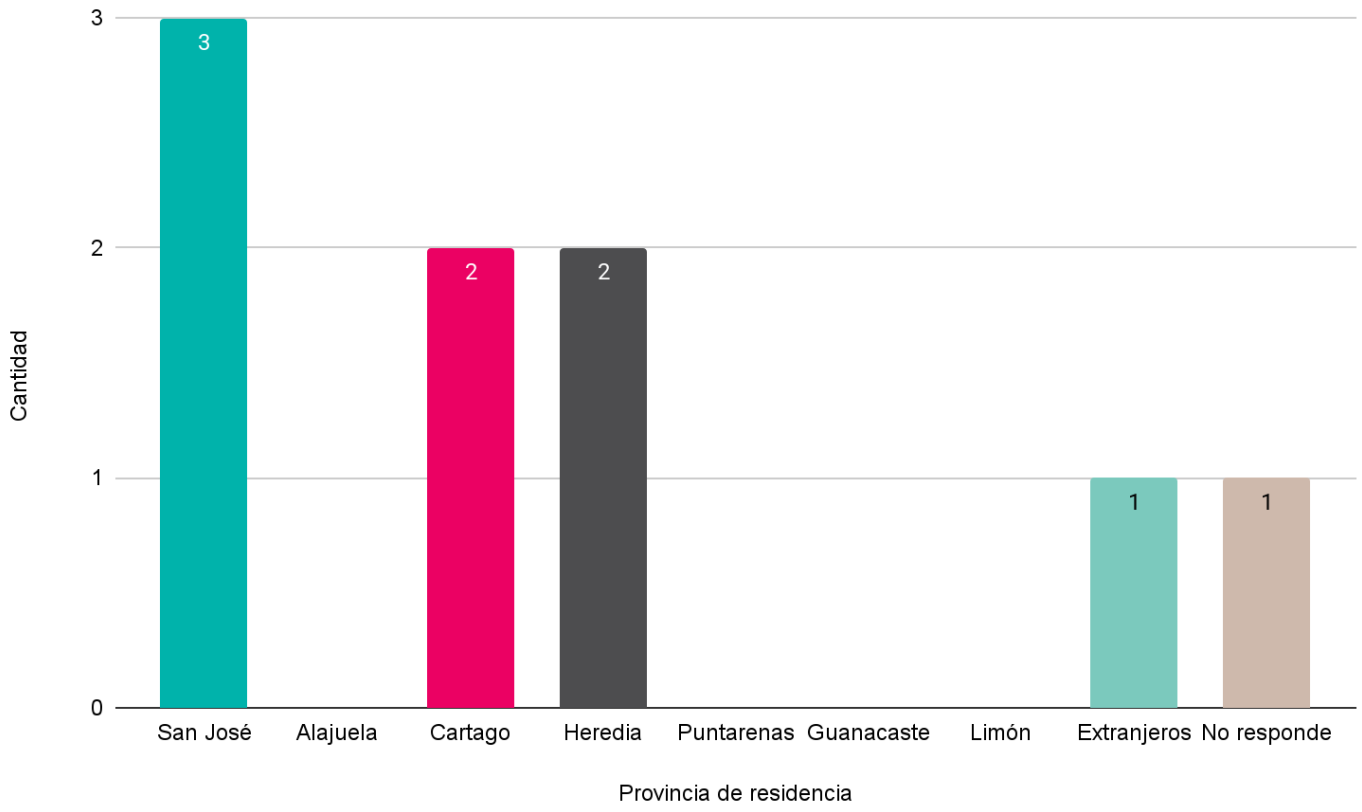
Con respecto a la nacionalidad, según los 9 cuestionarios aplicados, 8 personas usuarias externas que realizaron consultas en el año 2025 indicaron ser costarricenses y 1 de nacionalidad extranjera, proveniente de Rusia. La distribución por provincias se muestra en el cuadro n°03 y el gráfico n°03. Una persona usuaria externa no indicó su provincia de residencia.

Cuadro N°03. Lugar de residencia de las personas usuarias externas, que realizaron consultas a la Unidad de Archivo Intermedio durante el año 2025

Provincia de residencia	Cantidad
San José	3
Alajuela	0
Cartago	2
Heredia	2
Puntarenas	0
Guanacaste	0
Limón	0
Extranjeros	1
No responde	1
Total	9

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios del año 2025.

Gráfico N°03. Lugar de residencia de las personas usuarias externas, que realizaron consultas a la Unidad de Archivo Intermedio durante el año 2025



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios del año 2025.

6.1.4 Motivo de consulta

De las 9 personas usuarias encuestadas, 1 consulta fue por motivos académicos, 4 por motivos de investigación y 4 por motivos laborales. Por su parte, sus profesiones se relacionaron con: administración, investigación, administración pública, informática, ciencias políticas, secretariado y psicología.

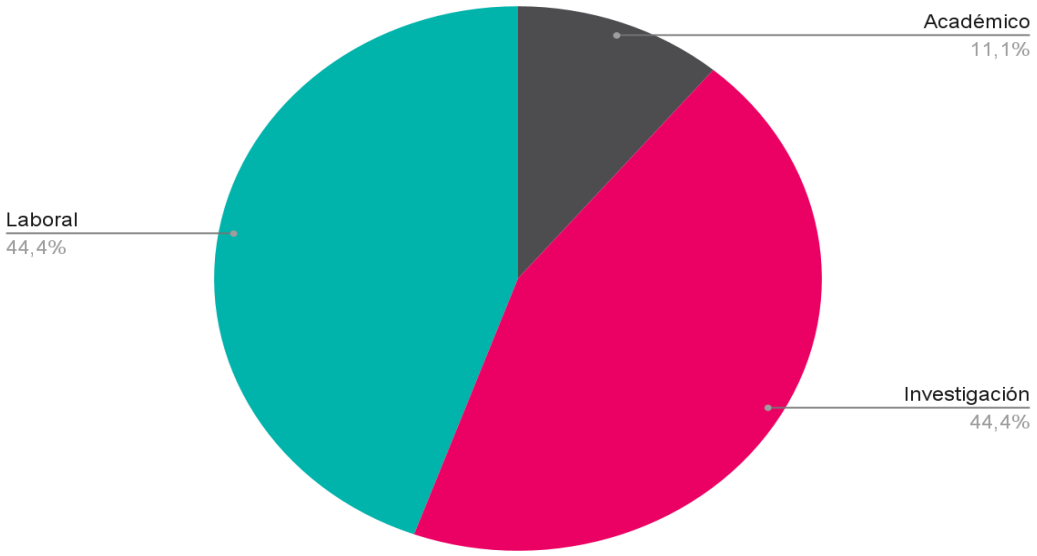
Cuadro N°04. Motivo de consulta de las personas usuarias externas que realizaron consultas a la Unidad de Archivo Intermedio durante el año 2025

Motivo de consulta	Cantidad
Académico	1
Investigación	4
Laboral	4
Trámites Administrativos	0
Total	9

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios del año 2025.

El gráfico n°4 muestra que la distribución porcentual es 44,4% por motivos de Investigación, 44,4% por motivos laborales y 11,1% por motivos académicos.

Gráfico N°04. Distribución porcentual del motivo de consulta de las personas usuarias externas que realizaron consultas a la Unidad de Archivo Intermedio durante el año 2025



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios del año 2025.

6.1.5 Sector representado por las personas usuarias

Según se muestra en el cuadro n°05, de las 9 personas usuarias externas encuestadas, 3 indicaron ser del sector público, 2 del privado, 1 persona indicó ser tanto del público como del privado, 2 son estudiantes y 1 persona indicó no ser de ninguno de los sectores indicados en el cuestionario.

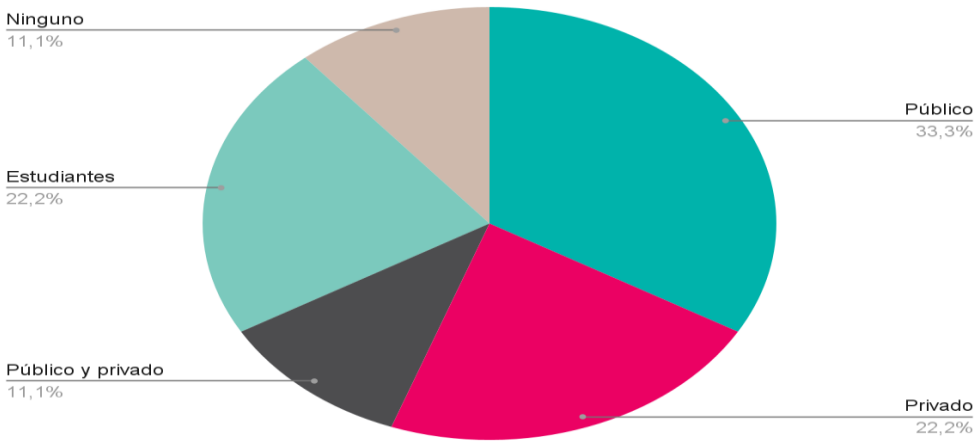
Cuadro N°05. Sector representado por las personas usuarias externas, que realizaron consultas a la Unidad de Archivo Intermedio Archivo Intermedio durante el año 2025

Sector que representa	Público	Privado	Público y privado	Estudiantes	Ninguno	Total
Cantidad	3	2	1	2	1	9

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios del año 2025.

El gráfico n°5 muestra que la distribución porcentual es 33,3% sector público; 22,2% sector privado; 22,2% sector estudiantil; 11,1% sector público y privado y 11,1% ninguno.

Gráfico N°05. Distribución porcentual de los sectores representados por las personas usuarias externas, que realizaron consultas a la Unidad de Archivo Intermedio durante el año 2025



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios del año 2025.

6.1.6 Frecuencia de consulta

La frecuencia de consulta, indicada por la totalidad de las personas usuarias externas de la Unidad de Archivo Intermedio durante el año 2025 fue de 1 a 2 veces por año, tal como se muestra en el cuadro n°06.

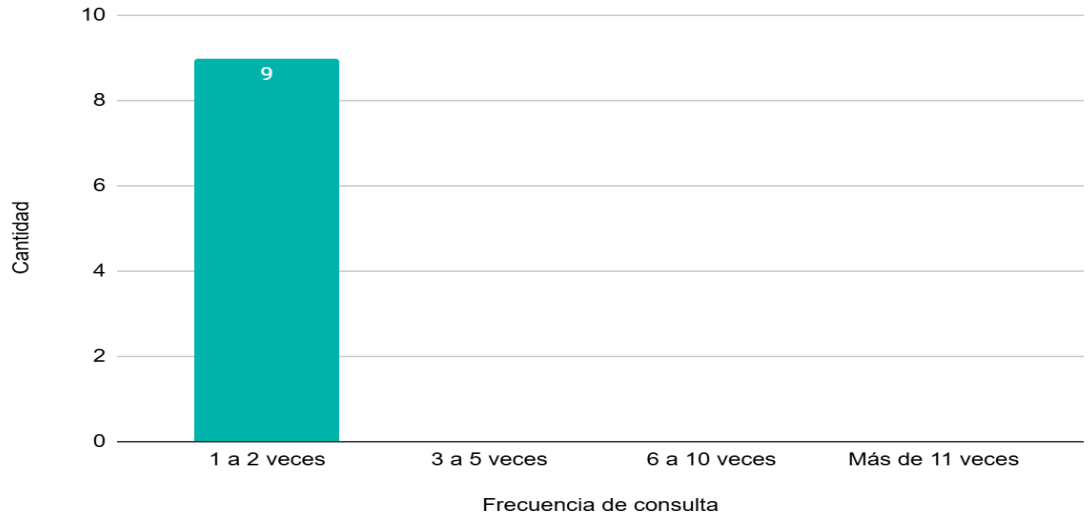
Cuadro N°06. Frecuencia de consulta de las personas usuarias externas que realizaron consultas a la Unidad de Archivo Intermedio durante el año 2025

Frecuencia de consulta	1 a 2 veces	3 a 5 veces	6 a 10 veces	Más de 11 veces	Total
Cantidad	9	0	0	0	9

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios del año 2025.

El gráfico n°06, muestra que la frecuencia de consultas corresponde a 1 o 2 veces al año.

Gráfico N°06. Frecuencia de consulta de las personas usuarias externas, que realizaron consultas a la Unidad de Archivo Intermedio durante el año 2025



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios del año 2025.

6.2. Formación de las personas usuarias

La Unidad de Archivo Intermedio, cuenta con políticas que deben respetarse para garantizar el correcto uso de los servicios que brinda. Además, en cada visita se brinda a las personas usuarias orientación sobre la utilización de la base de datos, así como sobre el llenado de los cuestionarios y boletas de solicitud de servicios, según corresponda, con el fin de facilitar su estancia y apoyar la búsqueda de información dentro de la Unidad de Archivo Intermedio.

Asimismo, a partir del año 2014 se incorporó una charla sobre la Unidad de Archivo Intermedio en el programa de inducción dirigido a las nuevas personas funcionarias del Archivo Nacional. Paralelamente, a través del sitio web institucional se dan a conocer los servicios que ofrece la Unidad de Archivo Intermedio y los fondos documentales que custodia. Esto permite que la información llegue a un público más amplio, promoviendo que la ciudadanía se identifique con la labor que realiza esta Unidad y ofreciendo referencias de los documentos que forman parte de su acervo.

6.2.1 Inducción, orientación y guía a las personas usuarias

Durante el año 2025; 8 de las 9 personas usuarias externas encuestadas manifestaron haber recibido inducción por parte de la persona encargada de la facilitación de documentos sobre los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio.

Sobre las normas y disposiciones que regulan el servicio de consulta, préstamo, reproducción y otros de los documentos que custodia, la totalidad de las personas usuarias externas indicaron haber recibido información al respecto. También, la totalidad de las de las personas usuarias externas encuestadas aseguraron recibir instrucciones sobre la utilización de los instrumentos descriptivos (inventarios, listas de remisión, bases de datos, etc.) por parte de la persona encargada de la atención de la consulta. Esto se muestra en el cuadro n°07.

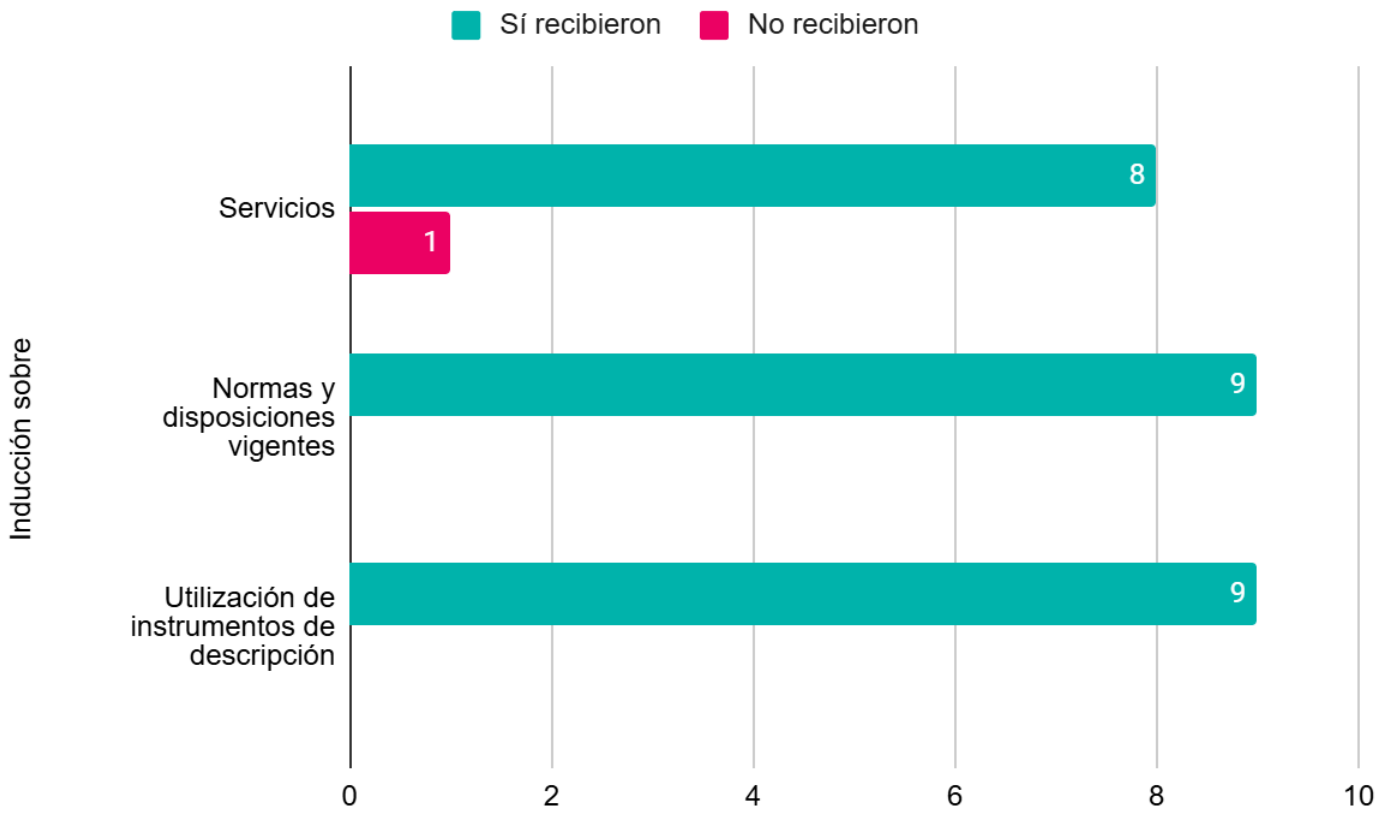
Cuadro N°07. Inducción brindada a las personas usuarias externas que realizaron consultas a la Unidad de Archivo Intermedio durante el año 2025

Inducción sobre	Sí recibieron	No recibieron	Total
Servicios	8	1	9
Normas y disposiciones vigentes	9	0	9
Utilización de instrumentos de descripción	9	0	9

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios del año 2025.

Como también indica el gráfico n°07, casi la totalidad de las personas usuarias recibió inducción en los diferentes ámbitos analizados.

Gráfico N°07. Distribución respecto a la inducción, orientación y guía brindada a las personas usuarias externas que realizaron consultas a la Unidad de Archivo Intermedio durante el año 2025



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios del año 2025.

6.2.2 Calidad de la información brindada a las personas usuarias

El cuadro n°08, muestra que la información que brindaron las personas funcionarias de la Unidad de Archivo Intermedio sobre los servicios es de calidad, pues la totalidad de las personas usuarias encuestadas expresó que fue excelente. Esto muestra que las personas funcionarias se esmeran en resolver las consultas de manera oportuna y eficiente.

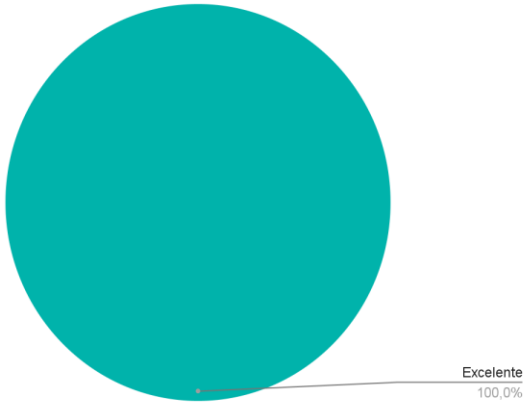
Cuadro N°08. Calidad de la información sobre servicios brindada a las personas usuarias externas que realizaron consultas a la Unidad de Archivo Intermedio durante el año 2025

Calidad del servicio	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente	Total
Cantidad	0	0	0	0	9	9

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios del año 2025

El gráfico n°08 muestra que el 100% de las personas usuarias encuestadas califican de excelente la información brindada sobre los servicios de la Unidad de Archivo Intermedio.

Gráfico N°08. Distribución porcentual de la calidad de la información, sobre servicios brindada a las personas usuarias externas que realizaron consultas a la Unidad de Archivo Intermedio durante el año 2025



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios del año 2025.

6.2.3 Satisfacción de las personas usuarias por la inducción recibida

En el cuadro n°09 se muestra el grado de satisfacción de las personas usuarias externas con respecto a la inducción que recibieron sobre la utilización de los instrumentos descriptivos, donde todas las personas usuarias encuestadas la percibieron y calificaron como excelente.

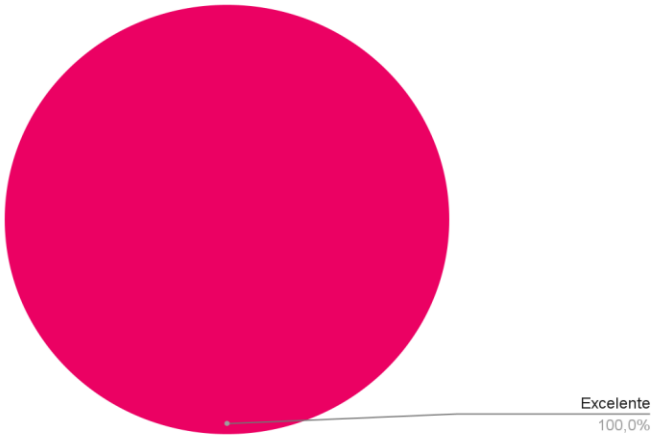
Cuadro N°09. Satisfacción con la inducción recibida de las personas usuarias externas que realizaron consultas a la Unidad de Archivo Intermedio durante el año 2025

Calidad del servicio	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente	Total
Cantidad	0	0	0	0	9	9

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios del año 2025.

El gráfico n°09, por su parte, ilustra la distribución porcentual destacando que el 100% de las personas usuarias externas encuestadas percibieron como excelente la inducción brindada.

Gráfico N°09. Distribución porcentual de la satisfacción con la inducción recibida de las personas usuarias externas que realizaron consultas a la Unidad de Archivo Intermedio durante el año 2025



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios del año 2025.

En el cuadro n°10 se muestra el interés de las personas funcionarias de la Unidad de Archivo Intermedio para resolver las consultas de las personas usuarias, mostrando nuevamente, que la totalidad de las personas usuarias externas encuestadas indicaron que el interés de las personas funcionarias en resolver sus consultas y necesidades de información fue excelente.

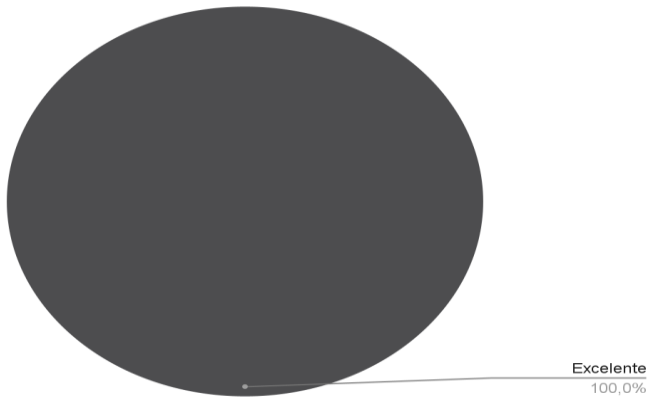
Cuadro N°10. Percepción de las personas usuarias externas que realizaron consultas a la Unidad de Archivo Intermedio durante el año 2025 sobre el interés de las personas funcionarias de la Unidad de Archivo Intermedio para resolver consultas

Interés de las personas funcionarias	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente	Total
Cantidad	0	0	0	0	9	9

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios del año 2025.

Todas las personas usuarias externas encuestadas calificaron de excelente el interés de las personas funcionarias de la Unidad de Archivo Intermedio en resolver las consultas, tal como se muestra en el gráfico n°10.

Gráfico N°10. Distribución porcentual de la percepción de las personas usuarias externas que realizaron consultas a la Unidad de Archivo Intermedio durante el año 2025 sobre el interés de las personas funcionarias de la Unidad de Archivo Intermedio para resolver consultas



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios del año 2025.

Servicio brindado en la Unidad de Archivo Intermedio

La Unidad de Archivo Intermedio, por la naturaleza de sus funciones, se orienta directamente a la atención de las personas usuarias, ya que constituye el enlace entre ellas y la información contenida en los documentos que custodia. Todas sus líneas de actuación (o procesos, en la terminología de la gestión de calidad) están dirigidas a satisfacer las necesidades de esta población. En este sentido, el fortalecimiento de la calidad del servicio y la mejora continua contribuyen a incrementar tanto el número como la diversidad de personas usuarias, además de favorecer el cumplimiento del derecho de acceso a la información pública.

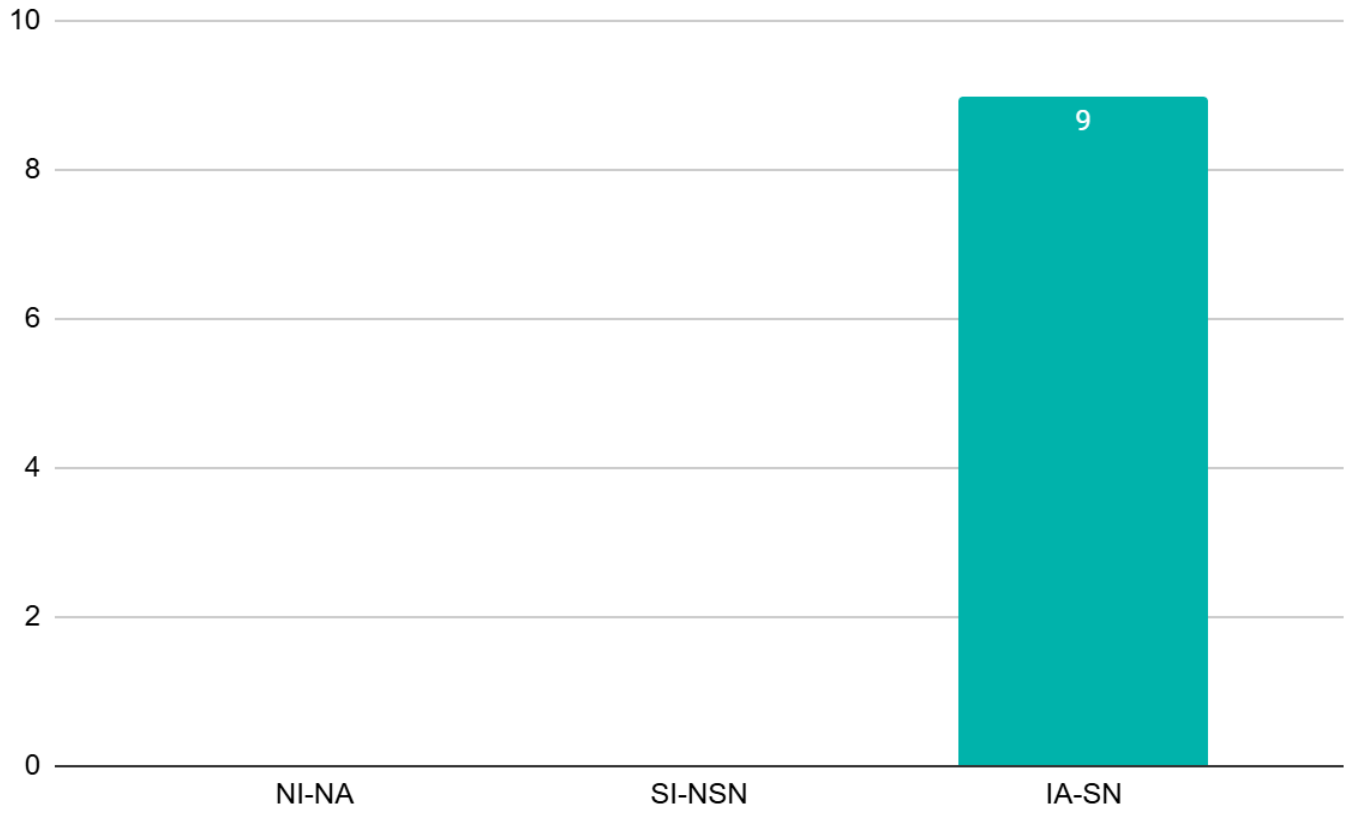
6.3.1 Percepción de la calidad en los servicios brindados a las personas usuarias

En el apartado C) del "Cuestionario para evaluar los servicios que brinda de la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica" se mide el grado de satisfacción de las personas usuarias y su apreciación sobre la atención brindada.

El cuestionario contempla la percepción sobre la actitud de las personas funcionarias del área de consulta cuando la información solicitada por las personas usuarias no se encuentra en la Unidad de Archivo Intermedio. Dado lo anterior, el 100% de las personas usuarias externas encuestadas indicaron haber obtenido una respuesta positiva e interés por parte de las personas usuarias encargadas de la atención al público.

Esto, se demuestra en el gráfico n°11, el cual muestra los valores NI-NA (no muestran interés y le indican que no pueden ayudarle), SI-NSN (se interesan por ayudarle, pero no logran satisfacer su necesidad) y IA-SN (se interesan por ayudarle y logran satisfacer sus necesidades). En esta ocasión, todas las personas usuarias externas encuestadas indicaron que las personas funcionarias lograron satisfacer la necesidad de información, coincidiendo en que el tiempo de respuesta de las consultas y servicios es oportuno de acuerdo con sus necesidades.

Gráfico N°11. Distribución de la percepción de las personas usuarias externas que realizaron consultas a la Unidad de Archivo Intermedio durante el año 2025 sobre la actitud de las personas funcionarias que prestan servicios



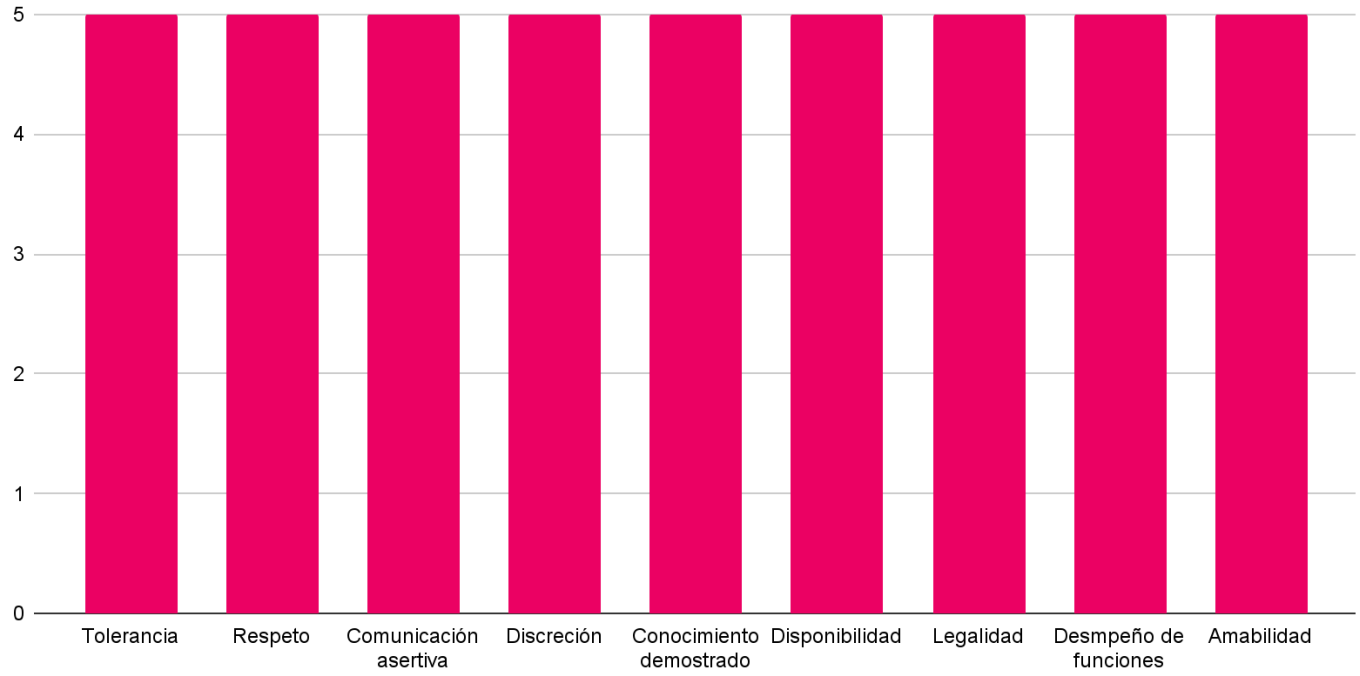
Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios del año 2025.

6.3.2 Calificación del desempeño de las personas funcionarias de la Unidad de Archivo Intermedio

Se consideró importante calificar el desempeño de las personas funcionarias encargadas de la atención de personas usuarias, por lo que se midieron las cualidades del perfil del puesto en una escala de 1 a 5, donde 5 es la calificación máxima a saber: tolerancia, respeto, comunicación asertiva, descripción, conocimiento demostrado, disponibilidad, legalidad, desempeño de funciones, amabilidad.

En el gráfico n°12 se puede apreciar la total satisfacción con el desempeño de las personas funcionarias en los diferentes rubros analizados en los 9 cuestionarios aplicados, calificando todos los enunciados con 5, la nota más alta.

Gráfico N°12. Cantidad de personas usuarias y calificación de la percepción de las personas usuarias externas que realizaron consultas a la Unidad de Archivo Intermedio durante el año 2025 sobre el desempeño de las personas funcionarias que prestan servicios



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios del año 2025.

6.3.3 Calificación de los servicios brindados por la Unidad de Archivo Intermedio

Debido al interés de las personas funcionarias y su esmero en la atención de las personas usuarias, los servicios brindados en la Unidad de Archivo Intermedio fueron calificados satisfactoriamente. Cabe resaltar que las personas usuarias 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 califican solo los servicios que recibieron. Para tales efectos se utilizó una escala de 1 a 5, donde 5 es la calificación máxima, para cada uno de los servicios que brindaron.

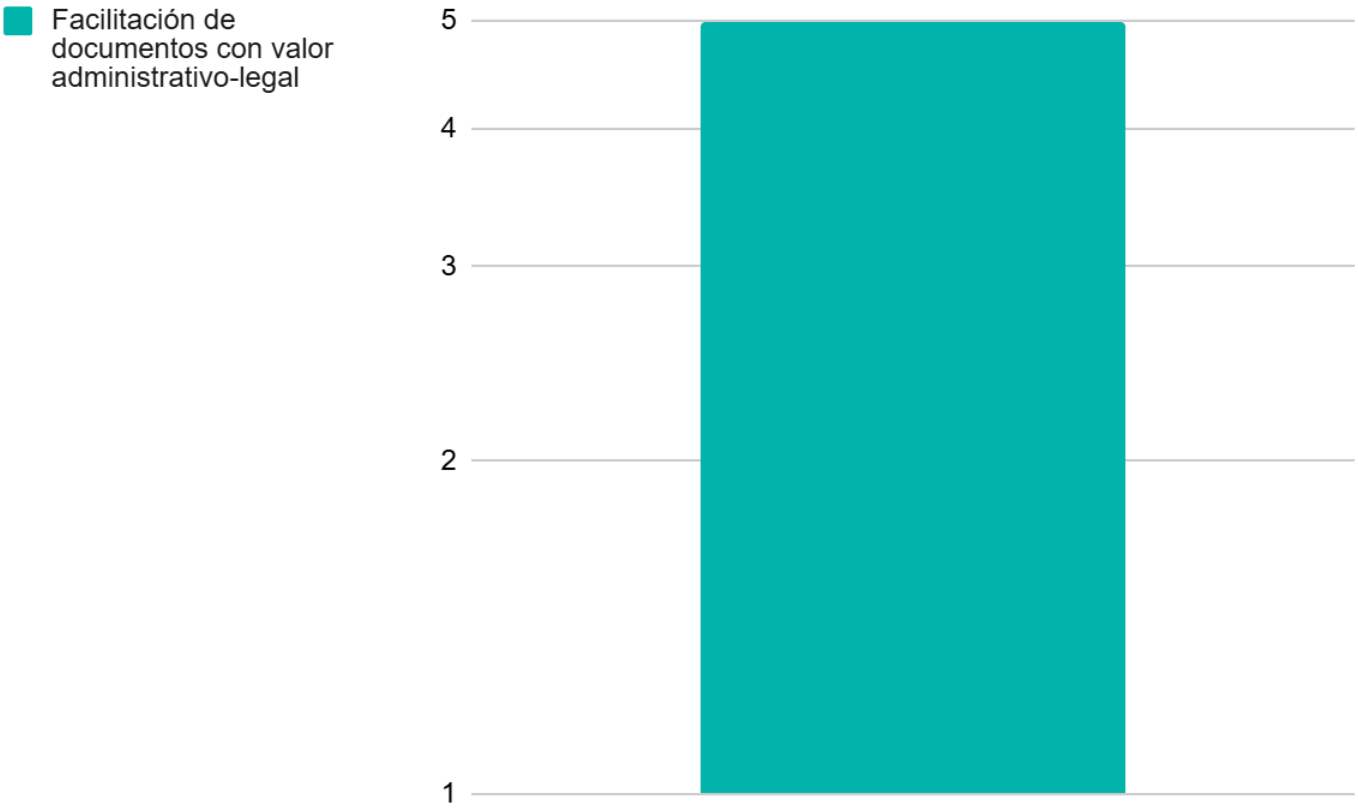
Es importante mencionar que el servicio de facilitación de documentos es el servicio que debe solicitarse en primera instancia, para acceder a los demás servicios que se brindan (préstamo de documentos a entes productores, fotocopia simple o fotocopia certificada); sin embargo, no todas las personas usuarias lo calificaron, por lo que se obtuvo que de la totalidad de las personas usuarias encuestadas 9 recibieron el servicio de facilitación de documentos calificándolo como excelente. Cabe mencionar que 1 persona no respondió. Esto se muestra en el cuadro n°11.

Cuadro N°11. Calificación promedio de los servicios brindados por las personas funcionarias de la Unidad de Archivo Intermedio durante 2025

Usuario encuestado	Préstamo de documentos a entes productores	Facilitación de documentos con valor administrativo-legal	Fotocopias simples	Fotocopias certificadas
1		5		
2		5		
3		5		
4		No respondió		
5		5		
6		5		
7		5		
8		5		
9		5		

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios del año 2025.

Gráfico N°13. Calificación de los servicios brindados por las personas funcionarias de la Unidad de Archivo Intermedio durante 2025



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios del año 2025.

6.3.4 Calificación promedio de los elementos de la Unidad de Archivo Intermedio

En el “Cuestionario para evaluar los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica” se solicitó a las personas usuarias valorar una serie de elementos de la Unidad de Archivo Intermedio, a saber: iluminación, limpieza, ventilación, mobiliario (mesa, sillas, etc.), silencio, rotulación y equipo de cómputo. El cuadro n°12, muestra la distribución promedio de las calificaciones dadas por las personas usuarias externas durante el año 2025 donde 5 es la calificación más alta.

Cuadro N°12. Calificación promedio de los elementos de la Unidad de Archivo Intermedio por parte de las personas usuarias externas que realizaron consultas durante el año 2025

Servicios	Calificación promedio
Iluminación	5
Limpieza	5
Ventilación	4,7
Mobiliario	4,9
Silencio	5
Rotulación	5
Equipo de cómputo	5
Promedio total	4,94

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios del año 2025.

Como se puede apreciar en el cuadro anterior, todas las personas usuarias encuestadas, brindaron su calificación. Los promedios anteriores en su mayoría tienen como nota máxima 5 (excelente), por tanto, se comprueba que las personas usuarias externas de la Unidad de Archivo intermedio tuvieron una buena percepción general de los distintos elementos que influyen en el servicio.

6.3. 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 cumplimentadas por personas usuarias internas y externas, boletas de reproducción simple y reproducción certificada, así como del registro electrónico y de los controles manuales utilizados en la Unidad de Archivo Intermedio.

La Unidad de Archivo Intermedio brinda los servicios de:

1. Préstamo de documentos a entidades productoras o tribunales.
2. Facilitación de documentos con vigencia administrativa y legal.
3. Reproducción de documentos, tanto simple como certificada.

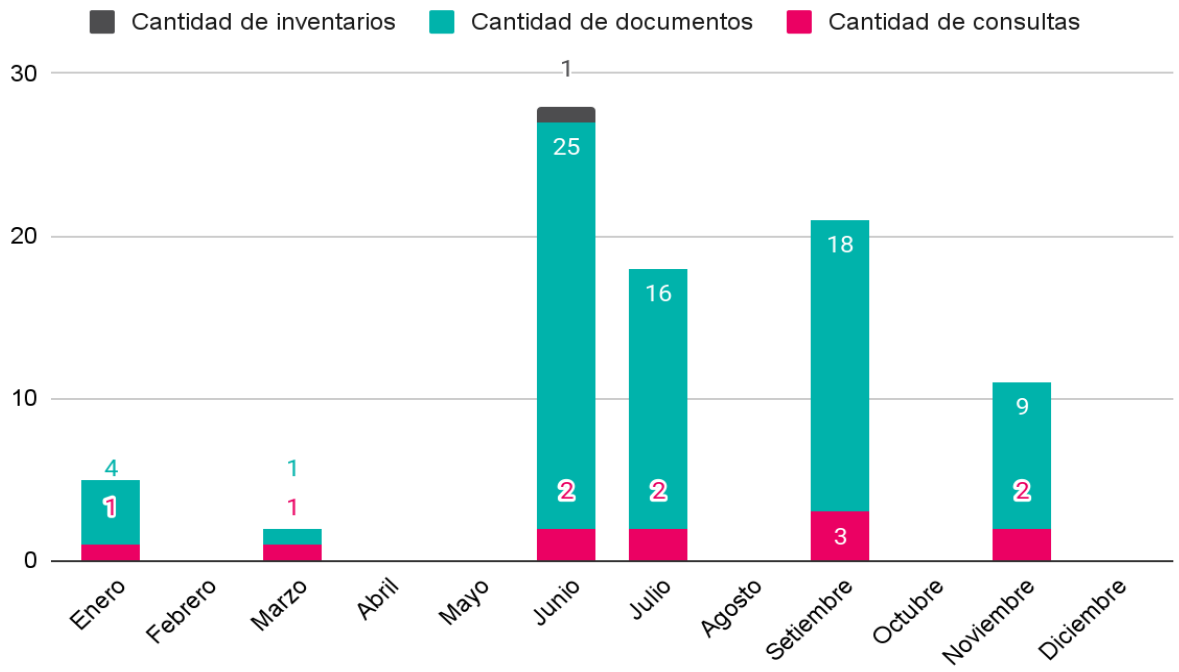
Entre las observaciones que realizaron las personas usuarias describen positivamente el servicio brindado, la atención y la actitud de las personas funcionarias, calificándolo de excelente, eficiente, amable y satisfactorio, así como destacando el trato amable y la buena atención de estas. La única recomendación indicada por las personas usuarias fue adaptar una metodología de búsqueda más rápida y adquirir mesas más amplias en la sala de consulta para la recuperación de información presencial.

A continuación, se detallan las cifras de las consultas de préstamo y la reproducción de documentos para el año 2025.

6.4.1 Consultas y préstamos de documentos

En el gráfico n°14 se puede analizar la tendencia de las consultas de personas usuarias externas.

Gráfico N°14. Cantidad de documentos y cantidad de inventarios consultados por parte de personas usuarias externas en 2025

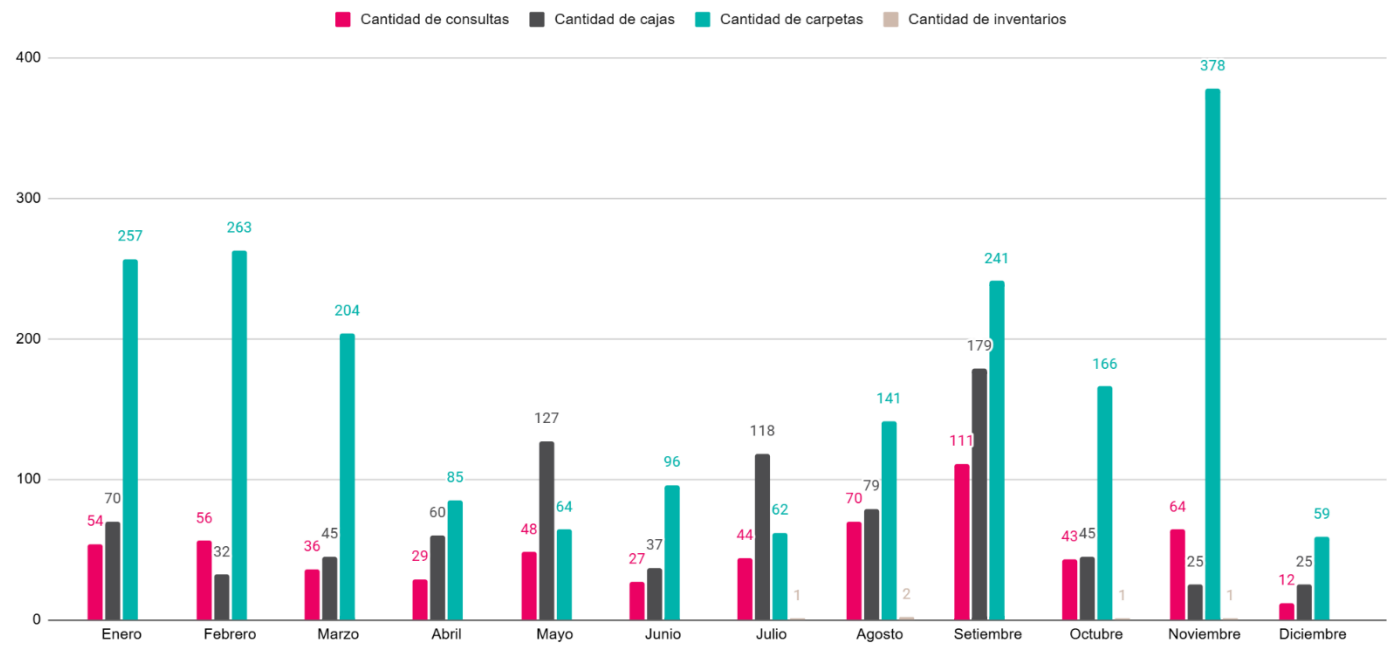


Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios del año 2025.

En el gráfico anterior, se observa que el mes con la mayor cantidad de préstamos a personas usuarias externas fue junio con 25 documentos facilitados, seguido del mes de septiembre con 18, luego julio con 16 documentos. Por el contrario, en los meses de febrero, abril, mayo, agosto, octubre y diciembre no se presentaron consultas.

Los préstamos en el caso de las personas usuarias internas son contabilizados por cantidad de cajas y de unidades documentales, pues se gestionan para realizar el tratamiento archivístico de los fondos custodiados en la Unidad de Archivo Intermedio, en cumplimiento del plan de trabajo institucional del año 2025. Esto se muestra en el gráfico n°15.

Gráfico N°15. Cantidad mensual de consultas, carpetas y cajas consultadas por personas usuarias internas de la Unidad de Archivo Intermedio en 2025



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios del año 2025.

En el gráfico n°15, se observa que el mes con la mayor cantidad de consultas fue septiembre con 111 cantidad de consultas, seguido de los meses de agosto con 70, luego noviembre con 64; el mes con la mayor cantidad de préstamos de carpetas a personas usuarias internas fue noviembre con 378 unidades prestadas, seguido de los meses de febrero con 263, luego enero con 257 y, por último, el mes con la mayor cantidad de préstamos de cajas a personas usuarias internas fue septiembre con 179 cajas prestadas, seguido de los meses de mayo con 127, luego julio con 118. Por último, el mes de agosto se facilitaron 2 inventarios y en los meses de julio, octubre y noviembre 1 cada mes.

6.4.2 Fondos de mayor consulta

Según los registros de préstamos de documentos, se identificó que los fondos más consultados por las personas usuarias externas durante el año 2025 fueron los siguientes:

- Ministerio de Salud
  T027-1998
  T047-2006
  T078-2006
  T014-2010

- Presidencia de la República
  T026-2006
  T067-2006
  T001-2022

- Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones
  T045-2006
  T013-1998

Como se puede observar dentro de los fondos más consultados por las personas usuarias externas en el año 2025 se encuentran transferencias que ingresaron a la Unidad de Archivo Intermedio en cumplimiento del artículo 53 de la Ley N° 7202 pertenecientes a los períodos gubernamentales desde 1998-2002 hasta el 2018-2022.

6.4.3 Solicitud de reproducciones simples y digitales de documentos

Durante el año 2025 se solicitaron un total de 13 reproducciones simples de documentos como resultado de 11 trámites. El cuadro n°13 presenta los datos de manera mensual para el año 2025.

Cuadro N°13. Cantidad mensual y anual de préstamos documentales de la Unidad de Archivo Intermedio durante el año 2025

Mes	Simples	Certificadas	Mensual	Trámites
Enero	0	0	0	1
Febrero	0	0	0	0
Marzo	0	0	0	1
Abril	0	0	0	0
Mayo	0	0	0	0
Junio	13	0	13	2
Julio	0	0	0	2
Agosto	0	0	0	0
Setiembre	0	0	0	3
Octubre	0	0	0	0
Noviembre	0	0	0	2
Diciembre	0	0	0	0
Total anual	13	0	13	11

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida del control de usuarios del año 2025.

Como se puede observar, noviembre es el mes con más reproducciones simples fue junio. No hubo solicitud de reproducciones certificadas durante todo el año. Por su parte, en los meses de febrero, abril, mayo, agosto, octubre y diciembre no se recibió ningún trámite.

Se destaca que dentro de las reproducciones simples se contabilizan tanto los documentos que han sido escaneados con el fin de facilitarlos o fotografías tomadas por los mismos usuarios, según los "Lineamientos básicos para que las personas usuarias de todos los despachos de atención al público del Archivo Nacional, puedan tomar fotografías digitales a los documentos en soporte papel", sin embargo, para el año 2025, estas corresponden únicamente a fotografías.

7. Estudio comparativo de usuarios de la Unidad de Archivo Intermedio del periodo 2019-2025

En esta sección se analizó de igual manera la información obtenida de las personas usuarias mediante la aplicación de un cuestionario como instrumento de recolección de datos y la información que fue recolectada por medio de los registros manuales y electrónicos utilizados en la facilitación de documentos como: boletas de préstamo documental, solicitudes de certificaciones y solicitudes de fotocopiado de documentos, que completaron las personas usuarias de la Unidad de Archivo Intermedio.

También, se mide la satisfacción en el servicio brindado y se establece el perfil de las personas usuarias externas que visitan y consultan documentos en la Unidad de Archivo Intermedio. La delimitación temporal del presente estudio comprende el periodo entre enero de 2019 a diciembre del 2025.

7.1. Perfil de las personas usuarias de la Unidad de Archivo Intermedio

Durante los últimos 7 años la Unidad de Archivo Intermedio atendió un total de 181 personas usuarias, de las cuales, 33 fueron internas y 148 externas. Del total de las personas usuarias externas, fueron encuestadas para la aplicación del método directo 113, lo cual indica que los datos analizados representan un 76,3% del total de personas usuarias externas atendidas.

De esta manera, quedó un 23,7% fuera del estudio, debido a que no fue posible aplicar los cuestionarios en su totalidad, ya que a algunas personas se les imposibilitó cumplimentar el cuestionario por distintas razones: fueron consultas virtuales y no había método para aplicación del cuestionario virtual, se negaron a cumplimentarla o por error humano no se les aplicó.

7.1.1 Personas usuarias por género

En el caso de las personas funcionarias internas, durante el periodo analizado, se atendieron 28 mujeres y 7 hombres quienes laboraron en la Unidad de Archivo Intermedio. Las razones de las consultas internas responden principalmente al tratamiento archivístico y cotejo que se realiza a los fondos custodiados en la Unidad.

Para el caso de las personas usuarias externas, si ha habido variantes durante cada uno de los años, sumando en total 57 mujeres y 75 hombres. Esto se aprecia en el cuadro n°14.

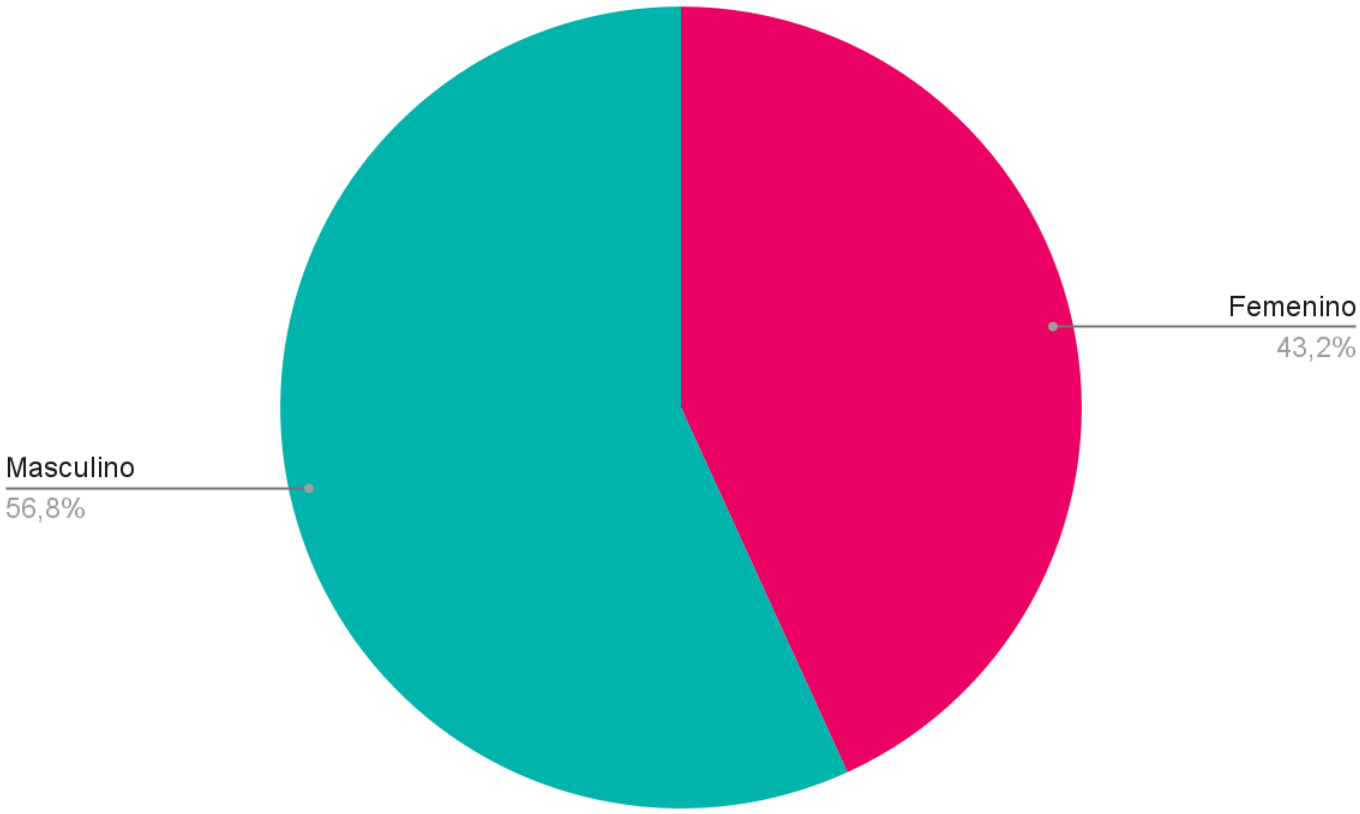
Cuadro N°14. Cantidad de consultas externas según el género que realizaron consultas a la Unidad de Archivo Intermedio durante los años 2019-2025

Sexo	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Total
Femenino	20	10	8	5	2	10	3	57
Masculino	32	7	7	10	5	11	6	75
Total	52	17	15	15	7	21	9	136

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida de los estudios de usuarios de los años 2019-2025.

En términos porcentuales, la consulta y solicitud de servicios de la Unidad de Archivo Intermedio por parte de mujeres fue de un 43,2% de la consulta total y los servicios solicitados por hombres corresponden al 56,8%, como lo muestra el gráfico n°16.

Gráfico N°16. Distribución porcentual de personas usuarias externas según género que realizaron consultas a la Unidad de Archivo Intermedio durante los años 2019-2025



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida de los estudios de usuarios de los años 2019-2025.

7.1.2 Personas usuarias por edades

Según los datos del control de usuarios de los años 2019-2025 y como muestra el cuadro n°15; dos personas usuarias externas tuvieron edades de 12 a 17 años; 40 tuvieron edades de 18 a 35 años; 68 tuvieron edades de 36 a 65 años y 12 tuvieron edades de más de 65 años.

Como se puede apreciar, entre las edades de las personas usuarias que consultaron documentos predominó, el rango de edades mayores de 18 pero menores 65 años.

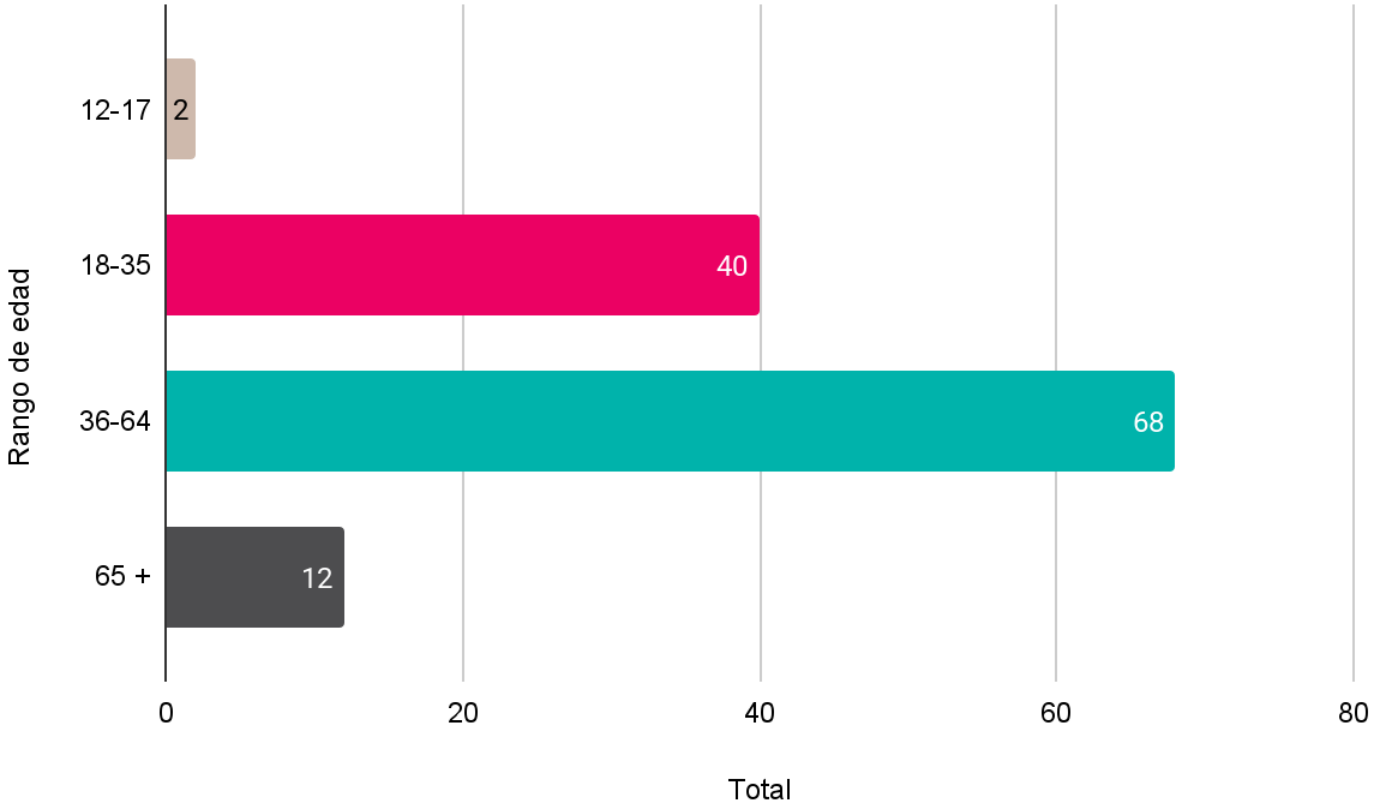
Cuadro N°15. Cantidad de personas usuarias externas por rango de edad que realizaron consultas a la Unidad de Archivo Intermedio durante los años 2019-2025

Rango de edad	12-17	18-35	36-64	65 +
2019	0	20	23	3
2020	1	0	7	1
2021	0	1	11	3
2022	0	8	6	1
2023	0	2	5	0
2024	1	4	12	4
2025	0	5	4	0
Total	2	40	68	12

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida de los estudios de usuarios de los años 2019-2025.

En el gráfico n°17, se muestran los datos de los rangos de edad de las personas usuarias externas.

Gráfico N°17. Cantidad de personas usuarias externas por rango de edad que realizaron consultas a la Unidad de Archivo Intermedio durante los años 2019-2025



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida de los estudios de usuarios de los años 2019-2025.

7.1.3 Personas usuarias por nacionalidad

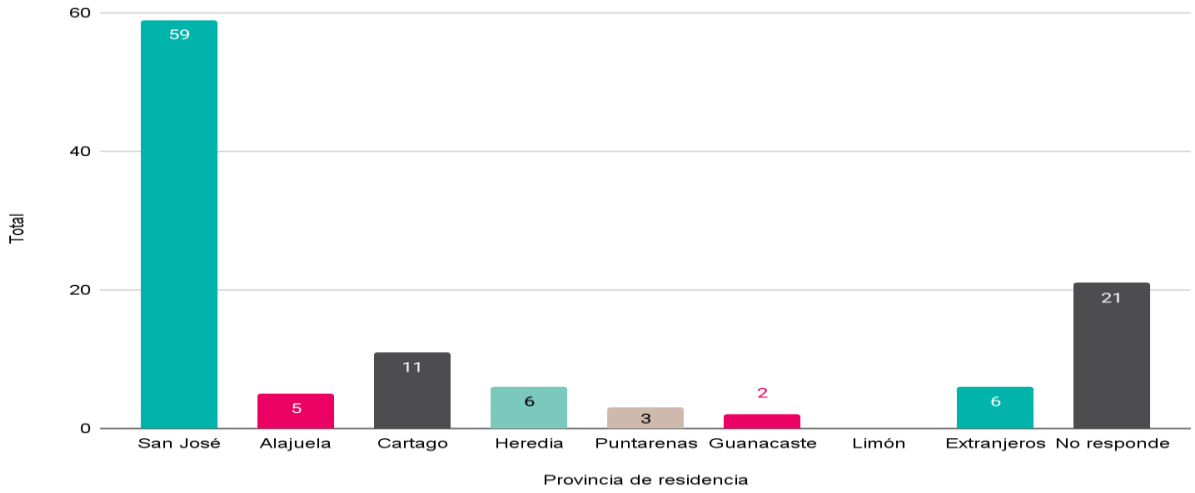
Con respecto a la nacionalidad según los cuestionarios aplicados, durante los años 2019 hasta el 2025 se presentó mayoritariamente consultas de personas usuarias externas de nacionalidad costarricense, las cuáles 59 indicaron ser de la provincia de San José, 5 de la provincia de Alajuela, 11 de la provincia de Cartago, 6 de la provincia de Heredia, 3 de la provincia de Puntarenas y 2 de la provincia de Guanacaste. Por su parte, se atendieron 6 personas usuarias externas de origen extranjero. 21 personas usuarias externas no especificaron el lugar de residencia. La distribución se muestra en el cuadro n°16 y el gráfico n°18.

Cuadro N°16. Lugar de residencia de las personas usuarias externas que realizaron consultas a la Unidad de Archivo Intermedio durante los años 2019-2025

Provincia de residencia	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Total
San José	32	2	6	5	1	10	3	59
Alajuela	2	0	0	1	1	1	0	5
Cartago	1	1	0	2	1	4	2	11
Heredia	1	0	1	0	1	1	2	6
Puntarenas	2	0	0	0	0	1	0	3
Guanacaste	0	0	0	2	0	0	0	2
Limón	0	0	0	0	0	0	0	0
Extranjeros	2	0	0	0	2	1	1	6
No responde	6	1	4	5	0	4	1	21

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida de los estudios de usuarios de los años 2019-2025.

Gráfico N°18. Lugar de residencia de las personas usuarias externas que realizaron consultas a la Unidad de Archivo Intermedio durante los años 2019-2025



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida de los estudios de usuarios de los años 2019-2025.

7.1.4 Motivo de consulta

Como se muestra en el cuadro n°17 durante los años 2019 hasta el 2025 un total de 13 personas consultaron con motivos académicos, 36 con motivos de investigación, 46 con motivos laborales y 18 con motivos de trámites administrativos. Por su parte, sus profesiones se relacionan con: derecho, historia, archivística, administración de empresas, economía, periodismo, docencia, psicología, auditoría interna, filología, bibliotecología, ingeniería electrónica, administración, ingeniería industrial, investigación, administración pública, informática, ciencias políticas y secretariado.

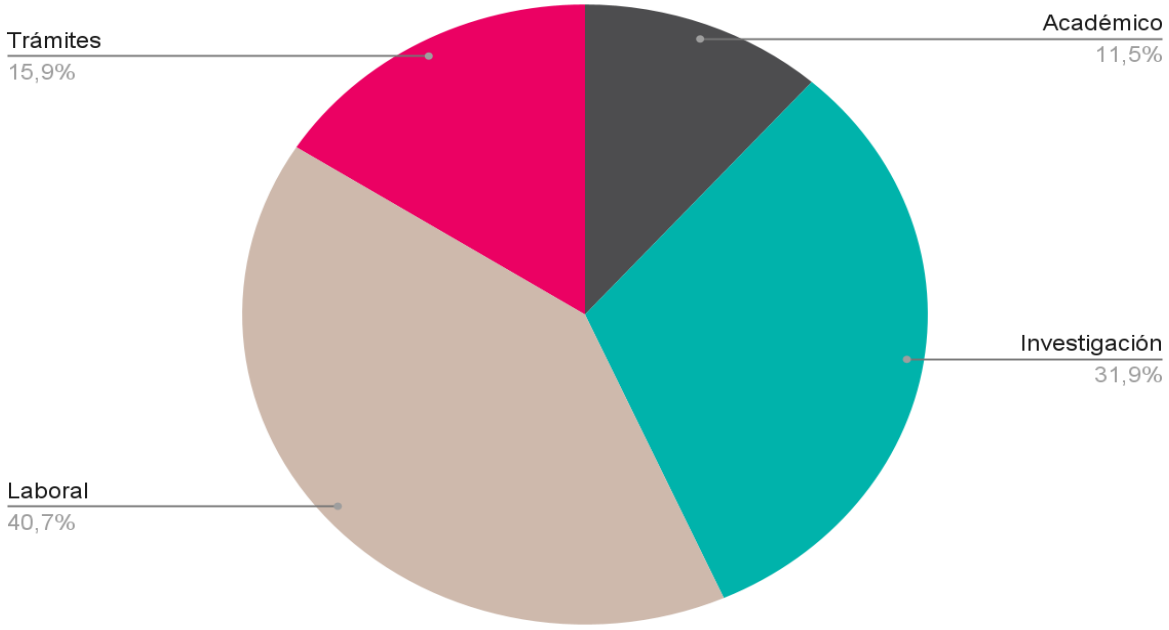
Cuadro N°17. Motivo de consulta de las personas usuarias externas que realizaron consultas a la Unidad de Archivo Intermedio durante los años 2019-2025

Motivo de consulta	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025	Total
Académico	7	0	1	1	2	1	1	13
Investigación	11	0	5	4	2	10	4	36
Laboral	18	4	3	7	2	8	4	46
Trámites Administrativos	10	0	2	3	1	2	0	18

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida de los estudios de usuarios de los años 2019-2025.

Los principales motivos para realizar consultas a la Unidad de Archivo intermedio, de acuerdo con los datos recolectados son laborales y de investigación, tal y como lo muestra el siguiente gráfico.

Gráfico N°19. Distribución porcentual del motivo de consulta de las personas usuarias externas que realizaron consultas a la Unidad de Archivo Intermedio durante los años 2019-2025



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida de los estudios de usuarios de los años 2019-2025.

7.1.5 Sector representado por las personas usuarias

Según se muestra en el cuadro n°18, de las personas usuarias externas encuestadas 51 fueron del sector público, 26 del privado, 8 pensionados, 21 estudiantes y 5 de ninguno de los sectores indicados en el cuestionario.

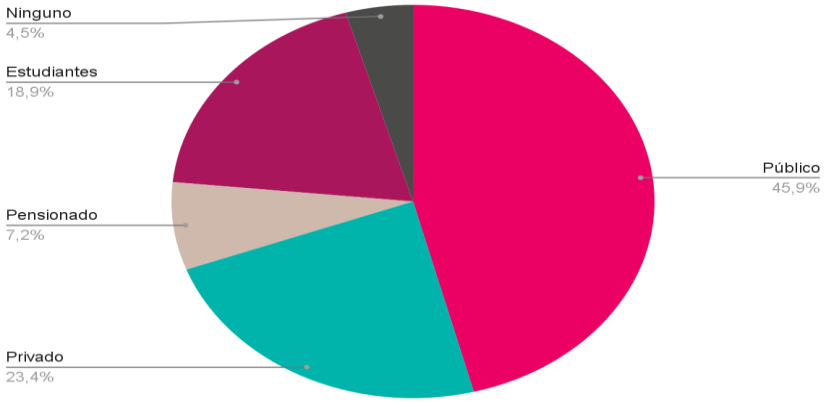
Cuadro N°18. Sector representado por las personas usuarias externas que realizaron consultas a la Unidad de Archivo Intermedio durante los años 2019-2025

Sector que representa	Público	Privado	Pensionado	Estudiantes	Ninguno
2019	19	11	4	11	1
2020	3	1	0	0	0
2021	5	3	3	0	0
2022	8	3	0	2	2
2023	5	0	0	2	0
2024	8	6	1	4	1
2025	3	2	0	2	1
Total	51	26	8	21	5

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida de los estudios de usuarios de los años 2019-2025.

El gráfico n°20 muestra que la distribución porcentual es 45,9% sector público; 23,4% sector privado; 7,2% del sector pensionado; 18,9% sector estudiantil y 4,5% ninguno.

Gráfico N°20. Distribución de los sectores representados por las personas usuarias externas que realizaron consultas a la Unidad de Archivo Intermedio durante los años 2019-2025



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida de los estudios de usuarios de los años 2019-2025.

7.1.6 Frecuencia de consulta

La frecuencia de consulta indicada por las personas usuarias externas de la Unidad de Archivo Intermedio durante el periodo 2019 hasta el 2025 fue de 111 personas que consultaron de 1 a 2 veces al año, 10 personas de 3 a 5 veces al año, 3 personas de 6 a 10 veces al año y 1 persona más de 11 veces al año. La frecuencia de consulta más frecuente es de 1 a 2 veces por año, tal como se muestra en el cuadro n°19.

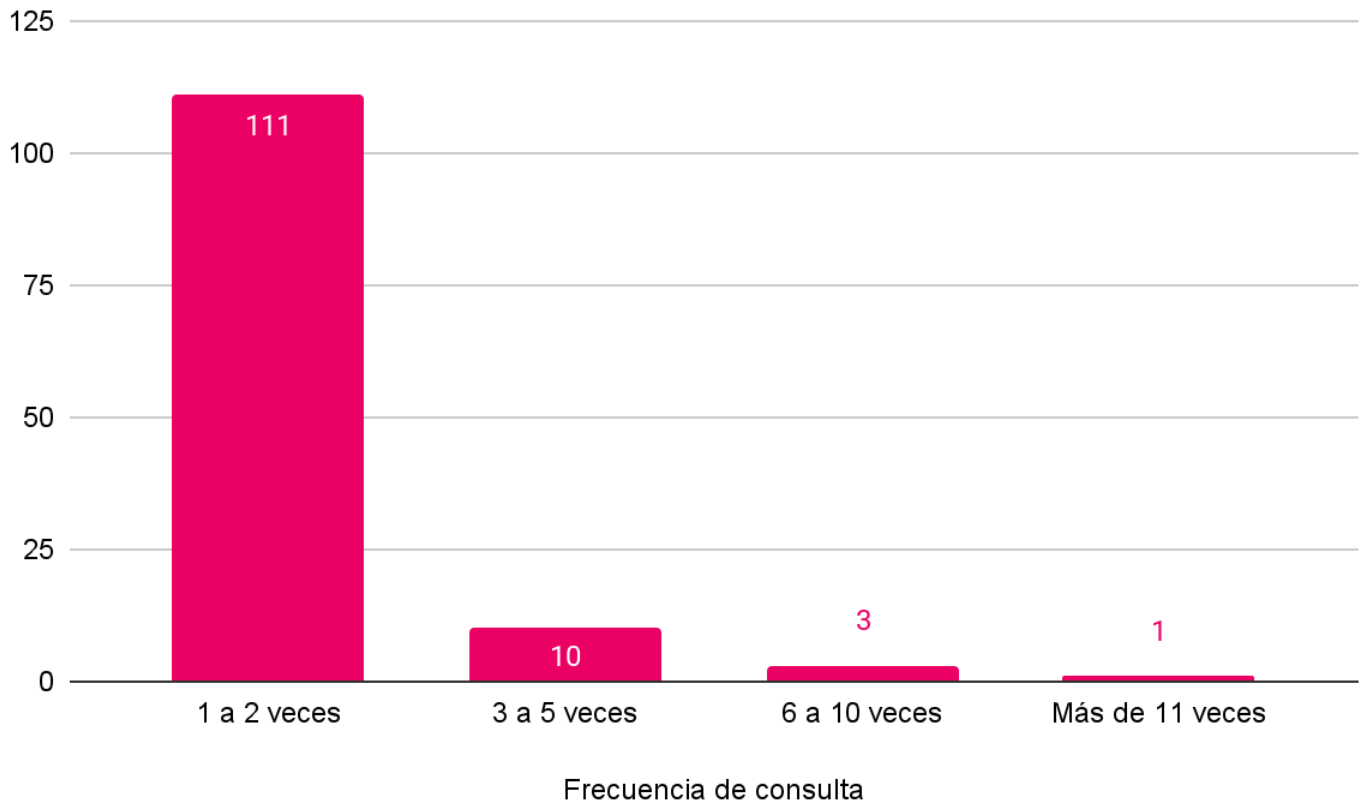
Cuadro N°19. Frecuencia de consulta de las personas usuarias externas que realizaron consultas a la Unidad de Archivo Intermedio durante los años 2019-2025

Frecuencia de consulta	1 a 2 veces	3 a 5 veces	6 a 10 veces	Más de 11 veces
2019	43	2	1	0
2020	14	3	0	0
2021	8	1	1	1
2022	13	2	0	0
2023	7	0	0	0
2024	17	2	1	0
2025	9	0	0	0
Total	111	10	3	1

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida de los estudios de usuarios de los años 2019-2025.

El gráfico n°21, muestra que la frecuencia de consultas mayor corresponde a 1 o 2 veces al año.

Gráfico N°21. Frecuencia de consulta de las personas usuarias externas que realizaron consultas a la Unidad de Archivo Intermedio durante los años 2019-2025



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida de los estudios de usuarios de los años 2019-2025.

7.2. Formación de las personas usuarias

La Unidad de Archivo Intermedio cuenta con políticas que deben respetarse para garantizar el correcto uso de los servicios que brinda. Además, en cada visita se brinda a las personas usuarias externas una orientación sobre la utilización de la base de datos, así como sobre el llenado de los cuestionarios y boletas de solicitud de servicios, según corresponda, con el fin de facilitar su estancia y apoyar la búsqueda de información dentro de la Unidad de Archivo Intermedio.

Asimismo, a partir del año 2014 se incorporó una charla sobre la Unidad Archivo Intermedio en el programa de inducción dirigido a las nuevas personas funcionarias del Archivo Nacional. Paralelamente, a través del sitio web institucional se dan a conocer los servicios que ofrece la Unidad de Archivo Intermedio y los fondos documentales que custodia. Esto permite que la información llegue a un público más amplio, promoviendo que la ciudadanía se identifique con la labor que realiza esta Unidad y ofreciendo referencias de los documentos que forman parte de su acervo.

7.2.1 Inducción, orientación y guía a las personas usuarias

Durante el periodo 2019 hasta el 2025, un total de 98 personas usuarias externas encuestadas manifestaron haber recibido inducción por parte de la persona encargada de la facilitación de documentos, sobre los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio, mientras que 15 indican no haberla recibido; 97 manifestaron haber recibido inducción sobre las normas y disposiciones que regulan el servicio de consulta mientras que 16 indican lo contrario y 98 manifestaron haber recibido inducción sobre la utilización de instrumentos de descripción, mientras que 15 indicaron no haberla recibido. Esto se muestra en el cuadro n°20.

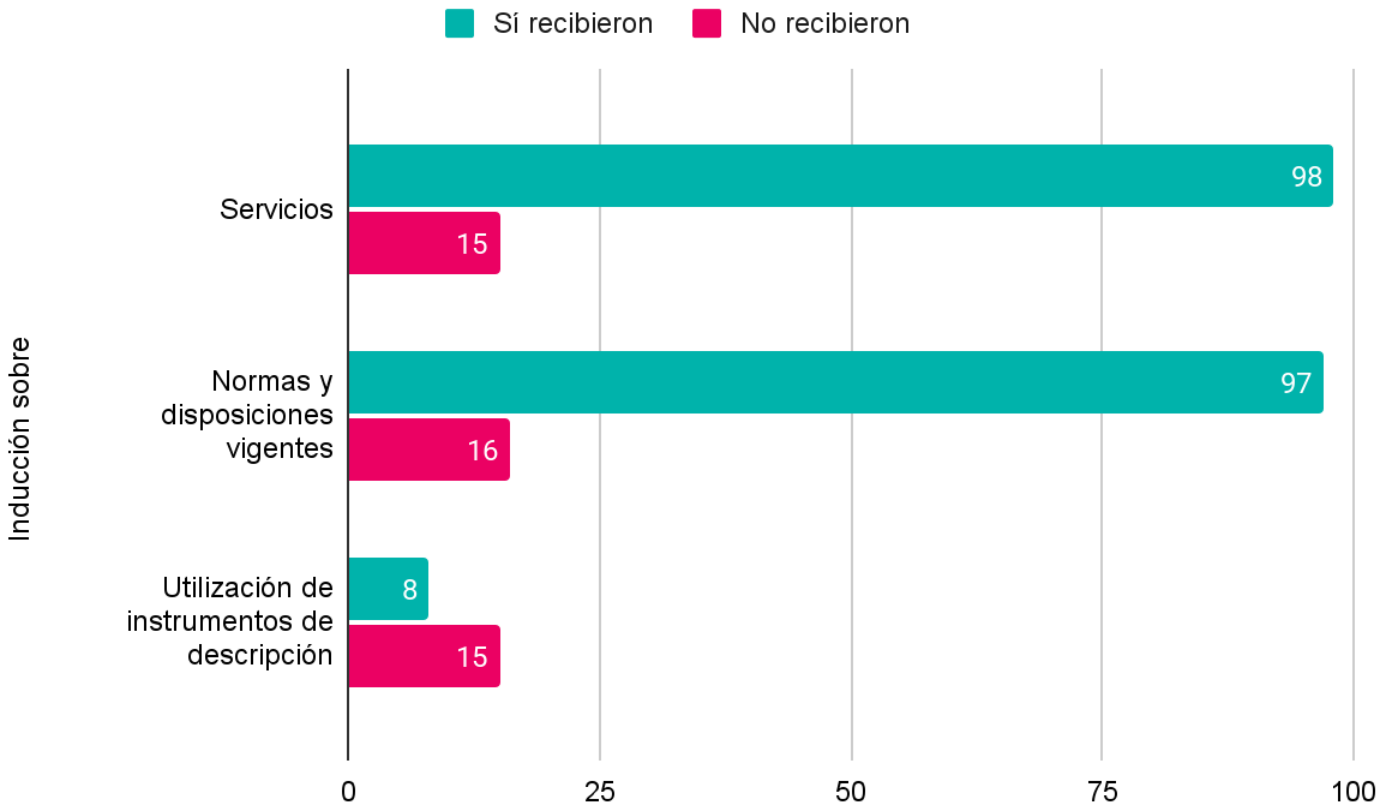
Cuadro N°20. Inducción brindada a las personas usuarias externas que realizaron consultas a la Unidad de Archivo Intermedio durante los años 2019-2025

Año	inducción sobre servicios		inducción sobre normas y disposiciones vigentes		inducción sobre utilización de instrumentos de descripción	
	Sí recibieron	No recibieron	Sí recibieron	No recibieron	Sí recibieron	No recibieron
2019	38	8	38	8	39	7
2020	3	1	4	0	3	1
2021	9	2	9	2	9	2
2022	13	2	11	4	12	3
2023	7	0	6	1	7	0
2024	20	1	20	1	19	2
2025	8	1	9	0	9	0
Total	98	15	97	16	98	15

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida de los estudios de usuarios de los años 2019-2025.

Como indica el gráfico n°22, durante los años 2019-2025 la mayoría de los usuarios recibió inducción.

Gráfico N°22. Distribución respecto a la inducción, orientación y guía brindada a las personas usuarias externas que realizaron consultas a la Unidad de Archivo Intermedio durante los años 2019-2025



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida de los estudios de usuarios de los años 2019-2025.

7.2.2 Calidad de la información brindada a las personas usuarias

El cuadro n°21, muestra que la información que brindaron las personas funcionarias de la Unidad de Archivo Intermedio sobre los servicios es de calidad. La totalidad de las personas usuarias encuestadas expresó que fue excelente, esto demuestra que las personas funcionarias se esmeran en resolver las consultas de manera oportuna y eficiente.

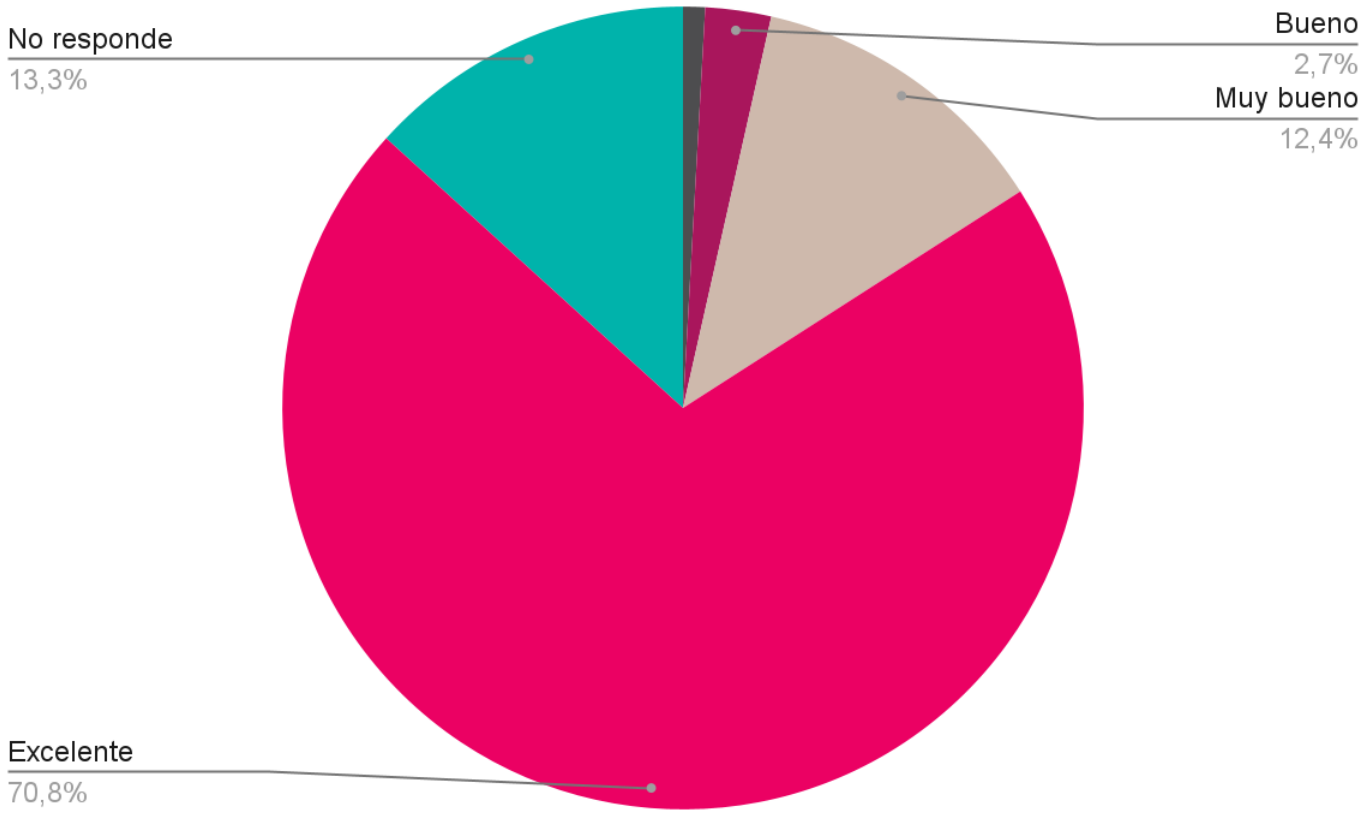
Cuadro N°21. Calidad de la información sobre servicios brindada a las personas usuarias externas que realizaron consultas a la Unidad de Archivo Intermedio durante los años 2019-2025

Calidad del servicio	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente	No responde
2019	0	1	2	7	28	8
2020	0	0	0	0	3	1
2021	0	0	0	2	7	2
2022	0	0	0	3	9	3
2023	0	0	0	1	6	0
2024	0	0	1	1	18	1
2025	0	0	0	0	9	0
Total	0	1	3	14	80	15

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida de los estudios de usuarios de los años 2019-2025.

El gráfico n°23 muestra que la mayoría de las personas usuarias encuestadas califican de excelente la información sobre los servicios de la Unidad de Archivo Intermedio.

Gráfico N°23. Distribución porcentual de la calidad de la información sobre servicios brindada a las personas usuarias externas que realizaron consultas a la Unidad de Archivo Intermedio durante los años 2019-2025



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida de los estudios de usuarios de los años 2019-2025.

7.2.3 Satisfacción de las personas usuarias por la inducción recibida

En el cuadro n°22, se muestra el grado de satisfacción de las personas usuarias externas, con respecto a la inducción que recibieron sobre la utilización de los instrumentos descriptivos.

Para el periodo analizado, 1 persona usuaria encuestada la percibió como regular, 4 como bueno, 12 como muy bueno, 85 como excelente y 19 no respondieron. Se puede observar, que durante los años 2019-2025 ha predominado la satisfacción de las personas usuarias externas, pues la mayoría de las encuestas se percibieron como excelente.

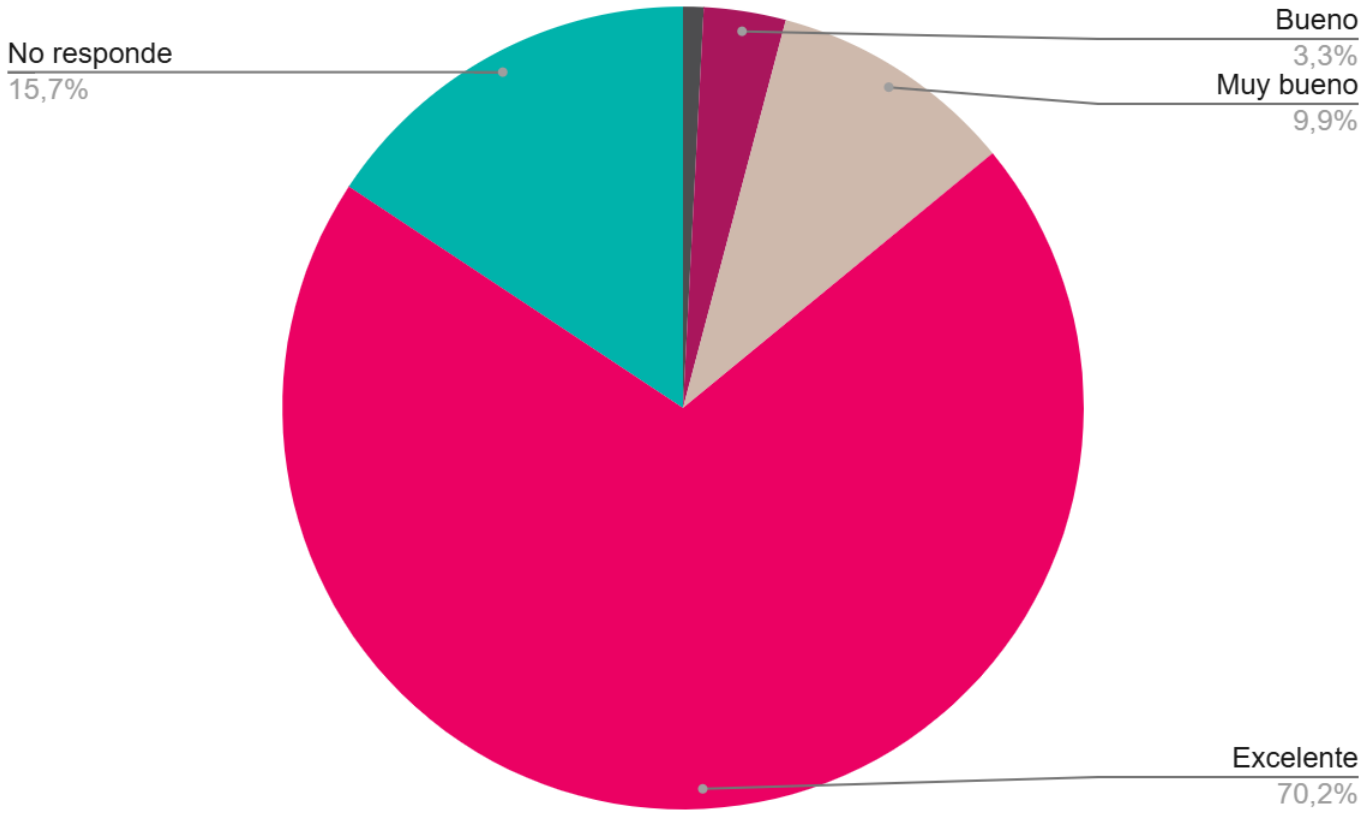
Cuadro N°22. Satisfacción con la inducción recibida de las personas usuarias externas que realizaron consultas a la Unidad de Archivo Intermedio durante los años 2019-2025

Calidad de la inducción	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente	No responde
2019	0	1	3	5	31	6
2020	0	0	0	0	3	1
2021	0	0	0	2	7	2
2022	0	0	0	2	9	4
2023	0	0	0	2	9	4
2024	0	0	1	1	17	2
2025	0	0	0	0	9	0
Total	0	1	4	12	85	19

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida de los estudios de usuarios de los años 2019-2025.

El gráfico n°24, por su parte, ilustra que la mayoría de las personas usuarias externas encuestadas percibieron como excelente la inducción brindada.

Gráfico N°24. Distribución porcentual de la satisfacción con la inducción recibida de las personas usuarias externas que realizaron consultas a la Unidad de Archivo Intermedio durante los años 2019-2025



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida de los estudios de usuarios de los años 2019-2025.

En el cuadro n°23, se muestra la puntuación del interés de las personas funcionarias de la Unidad de Archivo Intermedio para resolver las consultas de las personas usuarias durante los años 2019-2025 mostrando, que la mayoría de las personas usuarias externas encuestadas indicaron el interés de las personas funcionarias en resolver sus consultas y necesidades de información excelente.

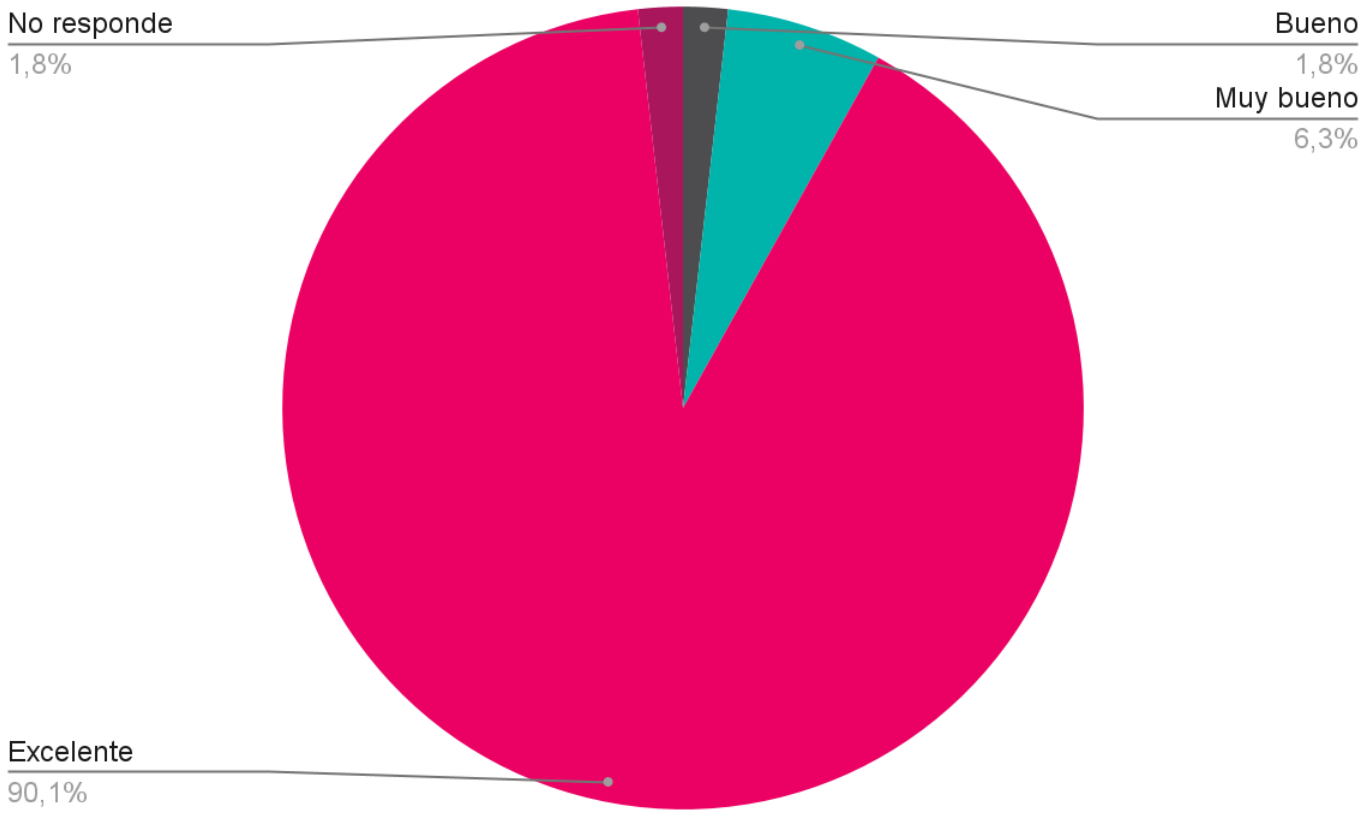
Cuadro N°23. Percepción de las personas usuarias externas que realizaron consultas a la Unidad de Archivo Intermedio durante los años 2019-2025 sobre el interés de las personas funcionarias de la Unidad de Archivo Intermedio para resolver consultas

Interés de las personas funcionarias	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente	No responde
2019	0	0	2	6	38	1
2020	0	0	0	0	4	0
2021	0	0	0	3	7	1
2022	0	0	0	1	14	0
2023	0	0	0	0	7	0
2024	0	0	0	0	21	0
2025	0	0	0	0	9	0
Total	0	0	2	7	100	2

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida de los estudios de usuarios de los años 2019-2025.

La mayoría de las personas usuarias externas encuestadas calificaron de excelente el interés de las personas funcionarias de la Unidad de Archivo Intermedio en resolver las consultas, tal como se muestra en el gráfico n°25.

Gráfico N°25. Distribución porcentual de la percepción de las personas usuarias externas que realizaron consultas a la Unidad de Archivo Intermedio durante los años 2019-2025, sobre el interés de las personas funcionarias de la Unidad de Archivo Intermedio para resolver consultas



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida de los estudios de usuarios de los años 2019-2025.

7.3. Servicio brindado en la Unidad de Archivo Intermedio

La Unidad de Archivo Intermedio, por la naturaleza de sus funciones, se orienta directamente a la atención de las personas usuarias, ya que constituye el enlace entre ellas y la información contenida en los documentos que custodia. Todas sus líneas de actuación están dirigidas a satisfacer las necesidades de esta población. En este sentido, el fortalecimiento de la calidad del

servicio y la mejora continua contribuyen a incrementar tanto el número como la diversidad de personas usuarias, además de favorecer el cumplimiento del derecho de acceso a la información pública.

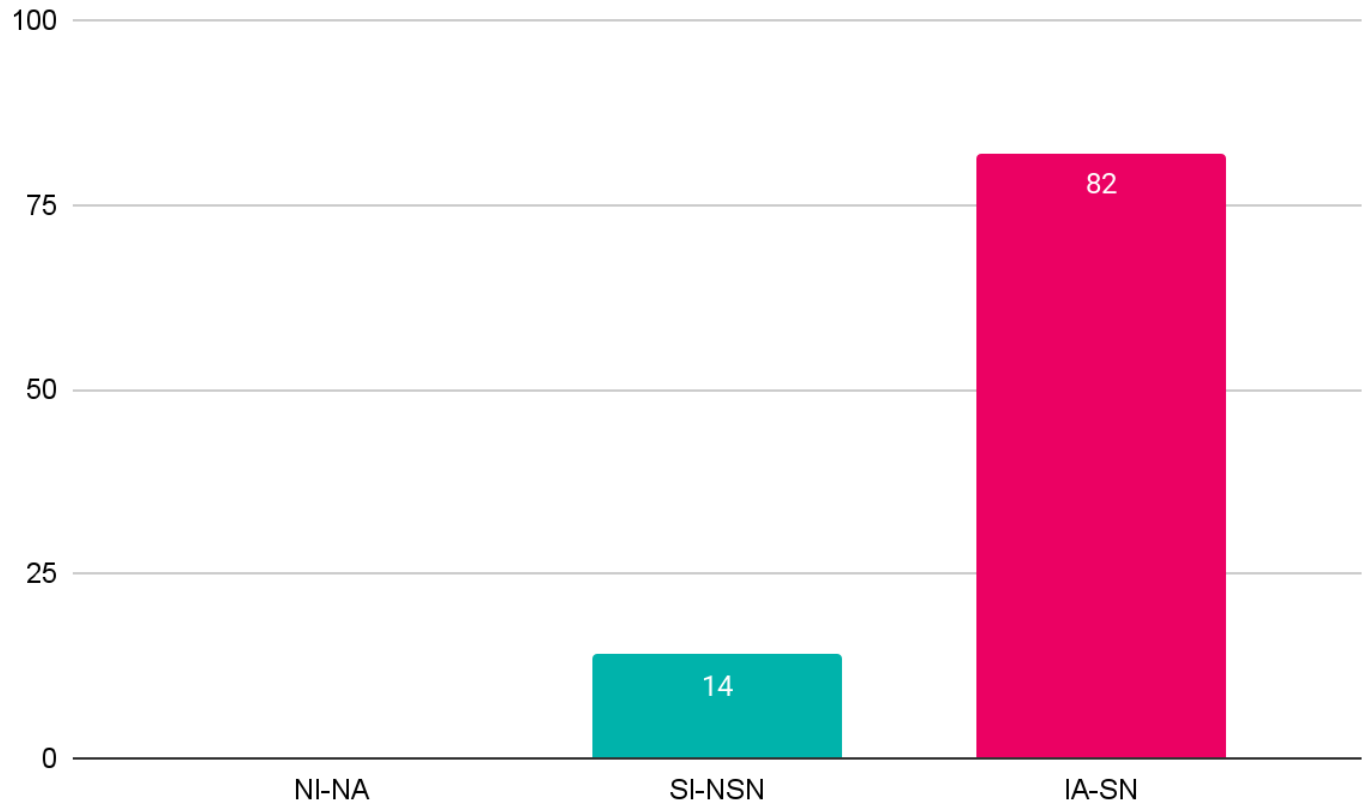
7.3.1 Percepción de la calidad en los servicios brindados a las personas usuarias

En el apartado C) del "Cuestionario para evaluar los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica", se mide el grado de satisfacción de las personas usuarias y su apreciación sobre la atención brindada. El cuestionario contempla la percepción sobre la actitud de las personas funcionarias del área de consulta cuando la información solicitada por las personas usuarias no se encuentra en la Unidad de Archivo Intermedio.

Para el periodo analizado, 82 personas usuarias externas encuestadas indicaron haber obtenido una respuesta positiva e interés, por parte de las personas usuarias encargadas de la atención al público, indicando que las personas funcionarias logran satisfacer la necesidad de información, mientras que 14 indicó que el interés se muestra, pero no se logró satisfacer las necesidades de información con éxito.

Esto, se demuestra en el gráfico n°26, el cual muestra los valores NI-NA (no muestran interés y le indican que no pueden ayudarle), SI-NSN (se interesan por ayudarle, pero no logran satisfacer su necesidad) y IA-SN (se interesan por ayudarle y logran satisfacer su necesidad).

Gráfico N°26. Distribución de la percepción de las personas usuarias externas que realizaron consultas a la Unidad de Archivo Intermedio durante los años 2019-2025 sobre la actitud de las personas funcionarias que prestan servicios



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida de los estudios de usuarios de los años 2019-2025.

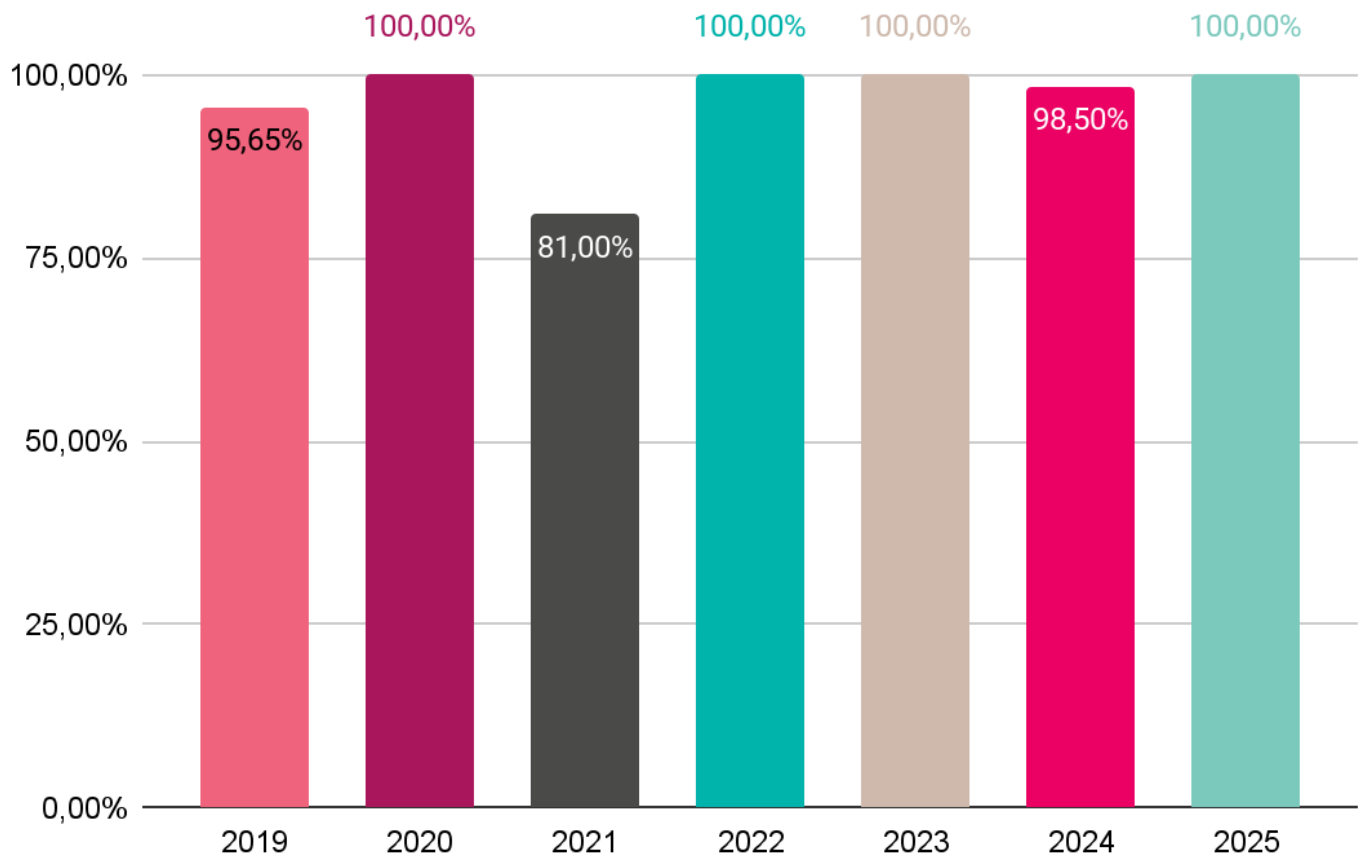
7.3.2 Calificación del desempeño de las personas funcionarias de la Unidad de Archivo Intermedio

Se consideró importante calificar el desempeño de las personas funcionarias encargadas de la atención de personas usuarias, por lo que se midieron las cualidades del perfil del puesto en una escala de 1 a 5, donde 5 es la calificación máxima a saber: tolerancia, respeto, comunicación asertiva, descripción, conocimiento demostrado, disponibilidad, legalidad, desempeño de funciones, amabilidad.

Para el septenio analizado, en los años 2020, 2022, 2023 y 2025 se obtuvo un porcentaje en la calificación de un 100% en el 2019 un porcentaje de 95,65% y para el año 2024 el 98,50% ; solamente en el año 2021 el porcentaje disminuyó al 81% lo cual podría atribuirse a la baja afluencia de usuarios, ocasionada por la reducción de servicios debido a la pandemia de COVID-19.

En el gráfico n°27 se puede apreciar alta satisfacción con el desempeño de las personas funcionarias en los diferentes rubros analizados en el cuestionario.

Gráfico N°27. Calificación porcentual mínima de la percepción de las personas usuarias externas que realizaron consultas a la Unidad de Archivo Intermedio durante los años 2019-2025 sobre el desempeño de las personas funcionarias que prestan servicios



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida de los estudios de usuarios de los años 2019-2025.

7.3.3 Calificación de los servicios brindados por la Unidad de Archivo Intermedio

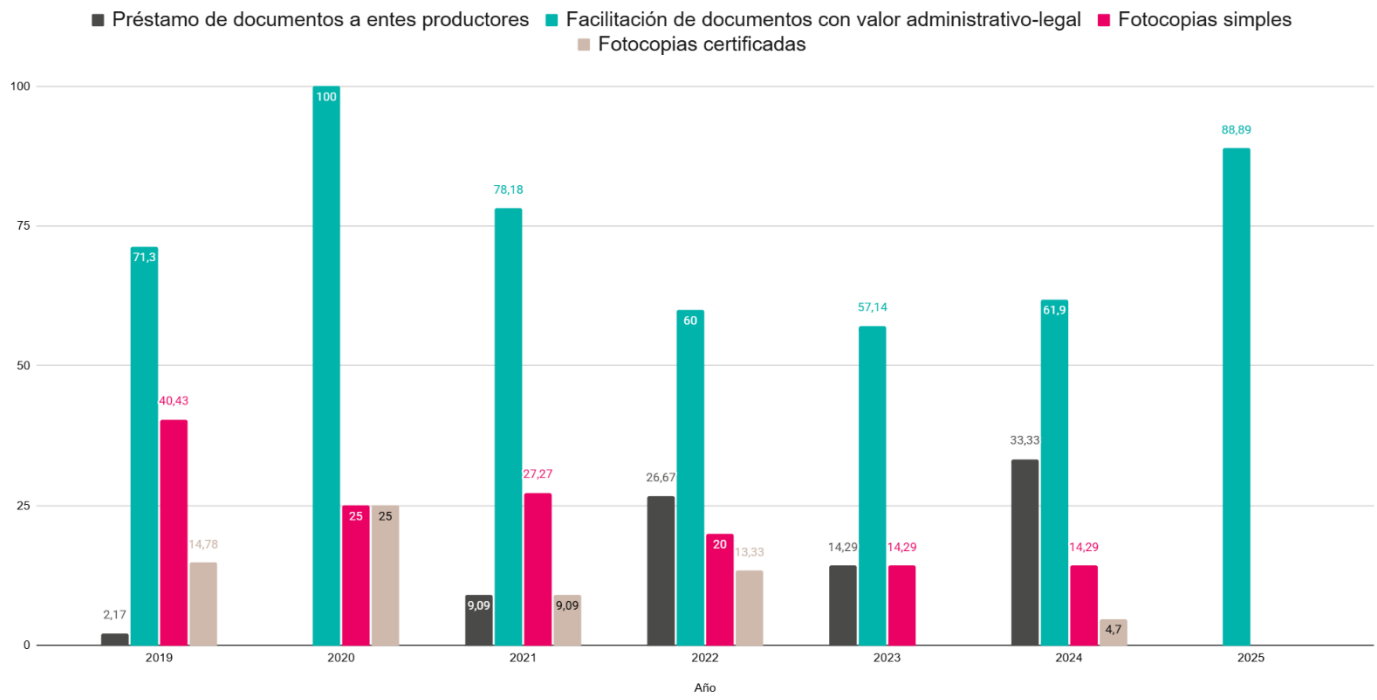
Debido al interés de las personas funcionarias y su esmero en la atención de las personas usuarias, los servicios brindados en la Unidad de Archivo Intermedio fueron calificados satisfactoriamente. Cabe resaltar que las personas usuarias de la Unidad de Archivo Intermedio no necesariamente requieren de todos los servicios que se brindan, sino que se presentan con necesidades específicas, por lo que en el cuestionario califican solo los servicios que recibieron. Para tales efectos se utilizó una escala de 1 a 5, donde 5 es la calificación máxima, para cada uno de los servicios que brindaron.

Es importante mencionar que el servicio de facilitación de documentos es el servicio que debe solicitarse en primera instancia, para acceder a los demás servicios que se brindan (préstamo de documentos a entes productores, fotocopia simple o fotocopia certificada). El cuadro n°24, muestra la calificación porcentual de los servicios brindados por las personas funcionarias de la Unidad de Archivo Intermedio durante el periodo analizado.

Cuadro N°24. Calificación porcentual de los servicios brindados por las personas funcionarias de la Unidad de Archivo Intermedio durante los años 2019-2025

Año	Préstamo de documentos a entes productores	Facilitación de documentos con valor administrativo-legal	Fotocopias simples	Fotocopias certificadas
2019	2,17%	71,3%	40,43%	14,78%
2020	0%	100%	25%	25%
2021	9,09%	78,18%	27,27%	9,09%
2022	26,67%	60%	20%	13,33%
2023	14,29%	57,14%	14,29%	0%
2024	33,33%	61,95%	14,29%	4,7%
2025	0%	88,89%	0%	0%

Gráfico N°28. Calificación porcentual de los servicios brindados por las personas funcionarias de la Unidad de Archivo Intermedio durante los años 2019-2025



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida de los estudios de usuarios de los años 2019-2025.

7.3.4 Calificación promedio de los elementos de la Unidad de Archivo Intermedio

En el “Cuestionario para evaluar los servicios que brinda la Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica”, se solicitó a las personas usuarias valorar una serie de elementos de la Unidad de Archivo Intermedio, a saber: iluminación, limpieza, ventilación, mobiliario (mesa, sillas, etc.), silencio, rotulación y equipo de cómputo. El cuadro n°25, muestra la distribución promedio de las calificaciones dadas por las personas usuarias externas durante los años 2019-2025 donde 5 es la calificación más alta.

Cuadro N°25. Calificación promedio de los elementos de la Unidad de Archivo Intermedio por parte de las personas usuarias externas que realizaron consultas durante los años 2019-2025

Servicios	Calificación promedio 2019	Calificación promedio 2020	Calificación promedio 2021	Calificación promedio 2022	Calificación promedio 2023	Calificación promedio 2024	Calificación promedio 2025
Iluminación	4	5	4.63	4.93	5	4,76	5
Limpieza	4	5	4.90	5	5	4,95	5
Ventilación	3,5	5	4.90	4.93	5	4,61	4,7
Mobiliario	3,5	5	4.6	4.47	5	4,71	4,9
Silencio	4	5	4.54	4.87	5	4,9	5
Rotulación	3	5	4.81	4.93	5	4,8	5
Equipo de cómputo	3	4,5	4.8	4.67	5	3,7	5

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida de los estudios de usuarios de los años 2019-2025.

Como se puede apreciar en el cuadro anterior, los promedios en su mayoría tienen como nota promedio de 4 a 5, es decir de muy bueno a excelente. Por tanto, es evidente que las personas usuarias externas de la Unidad de Archivo Intermedio tienen en general una buena percepción de los distintos elementos que influyen en el servicio. Los elementos que han presentado notas inferiores a 4 son ventilación, mobiliario, rotulación y equipo de cómputo; este fenómeno se presentó solamente en el año 2019, lo cual indica que se mejoraron algunas de las condiciones para el siguiente año; a excepción, del equipo de cómputo que fue nuevamente mal valorado en el año 2024, por lo cual fue cambiado a finales del año 2025.

7.4. 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 aplicadas a usuarias internas y externas, boletas de reproducción simple y reproducción certificada, así como del registro electrónico y de los controles manuales utilizados en la Unidad de Archivo Intermedio.

La Unidad de Archivo Intermedio brinda los servicios de:

- Préstamo de documentos a entidades productoras o tribunales
- Facilitación de documentos con vigencia administrativa y legal.
- Reproducción de documentos, tanto simple como certificada.

A continuación, se detallan las cifras de las consultas de préstamo y la reproducción de documentos para los años 2019-2025.

7.4.1 Consultas y préstamos de documentos

En el cuadro n°26 y el gráfico n°29 se puede analizar la tendencia de las consultas de personas usuarias externas.

Cuadro N°26. Cantidad de consultas, documentos e inventarios por parte de personas usuarias externas durante los años 2019-2025

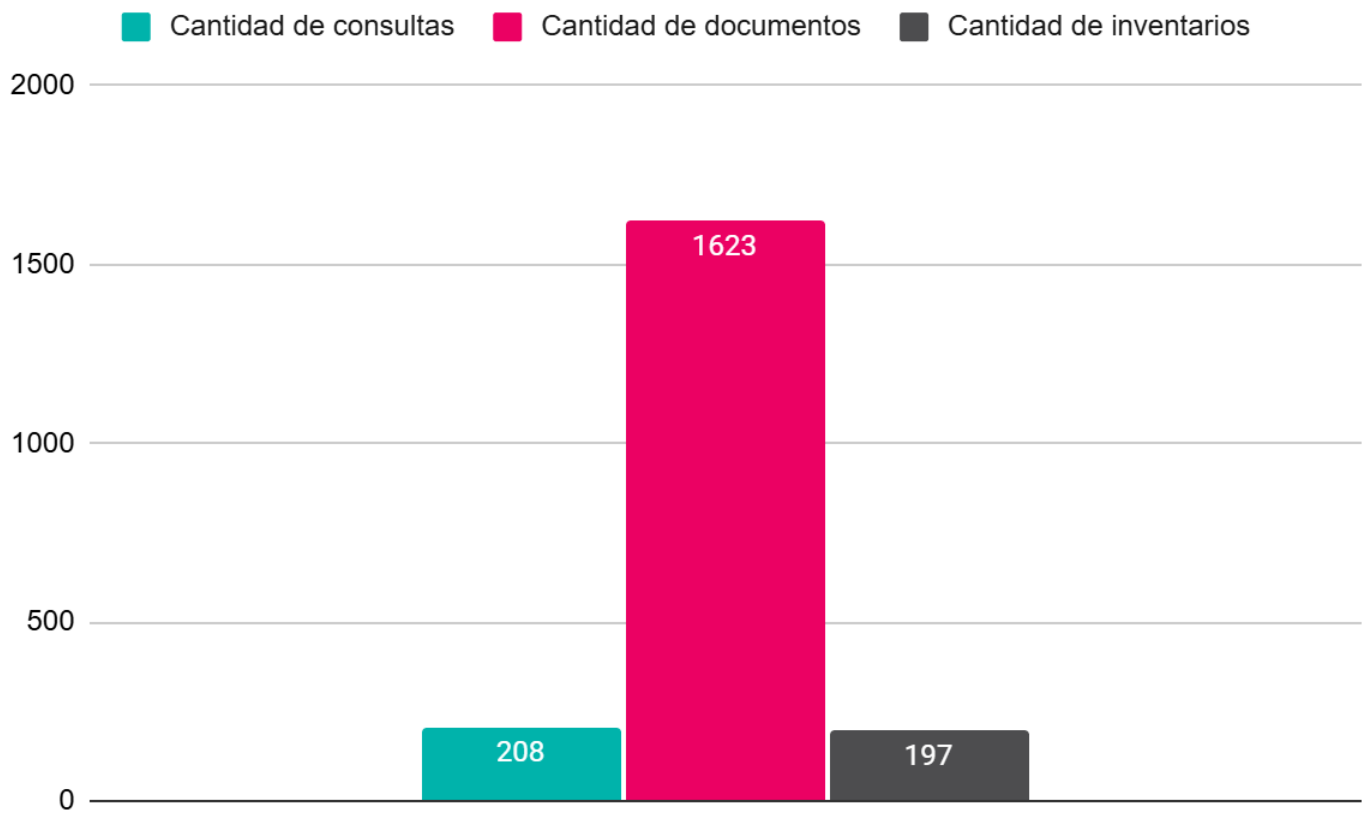
Año	Cantidad de consultas	Cantidad de documentos	Cantidad de inventarios
2019	85	630	93
2020	21	84	31
2021	20	172	24
2022	22	277	13
2023	17	139	21
2024	32	262	14

2025	11	59	1
Total	208	1623	197

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida de los estudios de usuarios de los años 2019-2025.

En el cuadro anterior, se observa que el año con la mayor cantidad de préstamos de documentos a personas usuarias externas fue 2019 con 630 documentos prestados, seguido del 2022 con 277, luego 2024 con 262. También, el año con mayor préstamo de documentos y préstamo de inventarios fue el 2019. Por otro lado, se puede observar que el año 2025 fue el que tuvo menos consultas y préstamos de documentos.

Gráfico N°29. Cantidad de consultas, documentos e inventarios por parte de personas usuarias externas durante los años 2019-2025



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida de los estudios de usuarios de los años 2019-2025.

En el cuadro n°27 se puede analizar la tendencia de las consultas de personas usuarias internas.

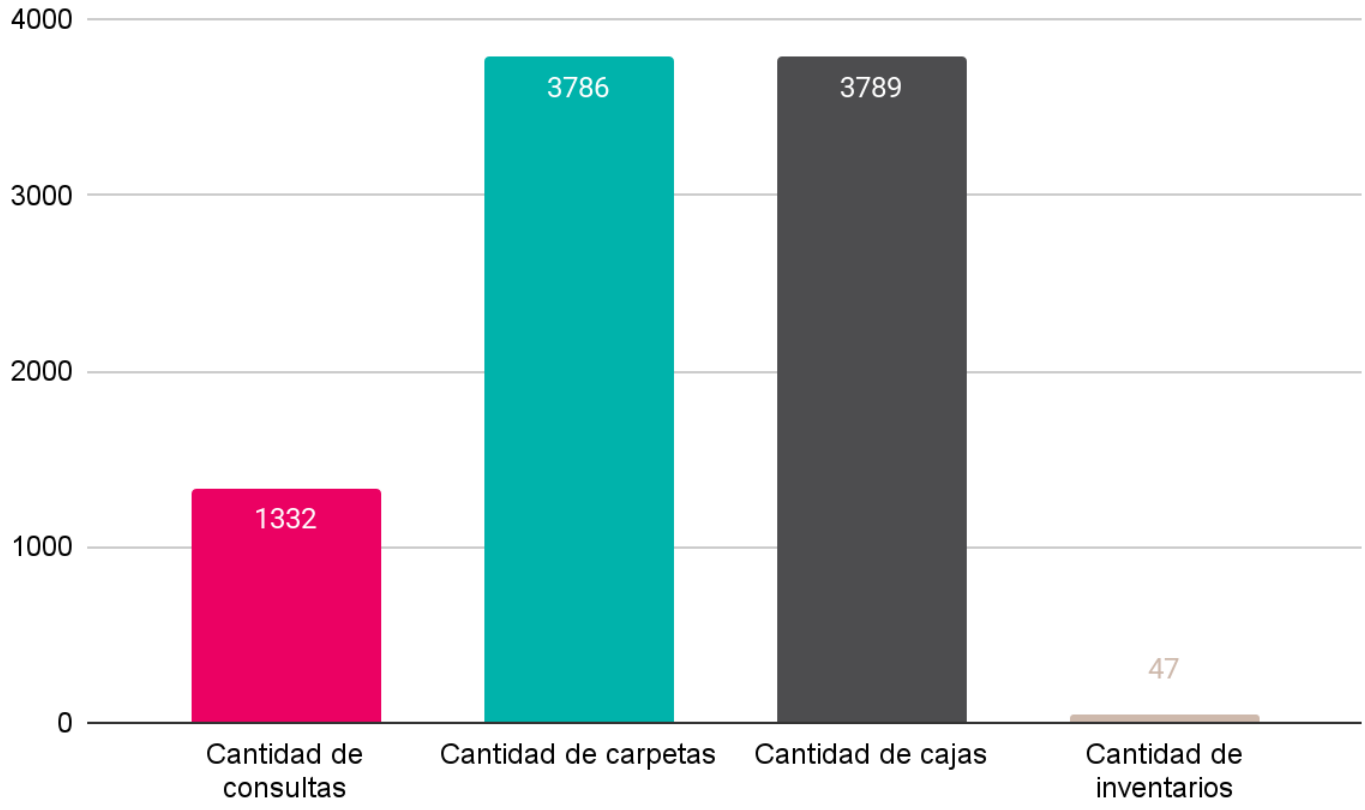
Cuadro N°27. Cantidad de consultas, carpetas y cajas consultadas por personas usuarias internas de la Unidad de Archivo Intermedio durante los años 2019-2025

Año	Cantidad de consultas	Cantidad de carpetas	Cantidad de cajas	Cantidad de inventarios
2019	16	0	89	1
2020	15	0	308	0
2021	22	0	304	0
2022	36	0	294	0
2023	221	51	972	0
2024	428	1719	980	41
2025	594	2016	842	5
Total	1332	3786	3789	47

Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida de los estudios de usuarios de los años 2019-2025.

En el cuadro anterior, se observa que el año con la mayor cantidad de préstamos de documentos a personas usuarias internas fue 2024 con 980 cajas prestadas, seguido del 2023 con 972, luego 2025 con 842. Sin embargo, con respecto a la cantidad de documentos prestados, 2025 tiene la mayor cantidad con 2016 y, finalmente con respecto a cantidad de inventarios 2024 con 41 unidades. Esto se muestra en el gráfico n°30.

Gráfico N°30. Cantidad de consultas, carpetas y cajas consultadas por personas usuarias internas de la Unidad de Archivo Intermedio durante los años 2019-2025



Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida de los estudios de usuarios de los años 2019-2025.

7.4.2 Fondos de mayor consulta

Según los registros de préstamos de documentos, se identificó que los fondos más consultados por las personas usuarias externas durante los años 2019-2025 fueron los siguientes:

- Ministerio de Economía, Industria y Comercio
  - T39-2002
  - T14-1998

- 22-1996
- 14-1998
- 39-2002
- 40-2002
- 13-2006
- 14-2006
- 03-2010
- 39-2002
- 40-2002

- Ministerio de Obras Públicas y Transportes
  - 43-1998
  - 24-1998
  - 03-1995
  - 26-1994
  - 27-1994
  - 43-1998
  - 23-2006
  - 33-2006
  - 39-2010
  - 40-2014
  - 31-2018
  - 24-2002
  - 59-2002
  - 72-2002

- Ministerio Ambiente y Energía
  - 04-1995
  - 04-1994
  - 31-1996
  - 23-1998
  - 46-2002

- Ministerio de Presidencia
    - 12-1994
    - 21-1998
    - 30-1998
    - 33-1996
    - 52-1996
    - 75-2006
    - 09-2010
    - 08-2022

- Ministerio Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones
    - 13-1998
    - 33-1994
    - 44-2006
    - 45-2006
    - 58-2002

- Banco Anglo Costarricense
    - T53-1998
    - T54-1998
    - T59-2010

- Presidencia de la República
    - T09-2010
    - T07-2022
    - T08-2022
    - T026-2006
    - T067-2006
    - T001-2022

Como se puede observar dentro de los fondos más consultados por las personas usuarias externas durante los años 2019-2025 se encuentran tanto las transferencias que ingresaron a la Unidad de Archivo Intermedio en cumplimiento del artículo 53 de la Ley N° 7202 pertenecientes a transferencias de períodos gubernamentales desde 1990-1994 hasta el 2018-2022.

7.4.3 Solicitud de reproducciones simples y digitales de documentos

Durante el periodo desde el 2019 al 2025 se solicitaron un total de 3563 reproducciones simples de documentos, como resultado de 148 trámites. Las reproducciones se desglosan de la siguiente manera: 3563 reproducciones simples, 2333 reproducciones certificadas. El cuadro n°28 presenta los datos de manera anual para los años 2019-2025.

Cuadro N°28. Cantidad anual de préstamos documentales de la Unidad de Archivo Intermedio durante los años 2019-2025

Año	Simples	Certificadas	Trámites
2019	1749	1262	34
2020	1041	793	20
2021	962	0	20
2022	2081	143	22
2023	1247	42	9
2024	836	93	32
2025	13	0	11
Total	7929	2333	148

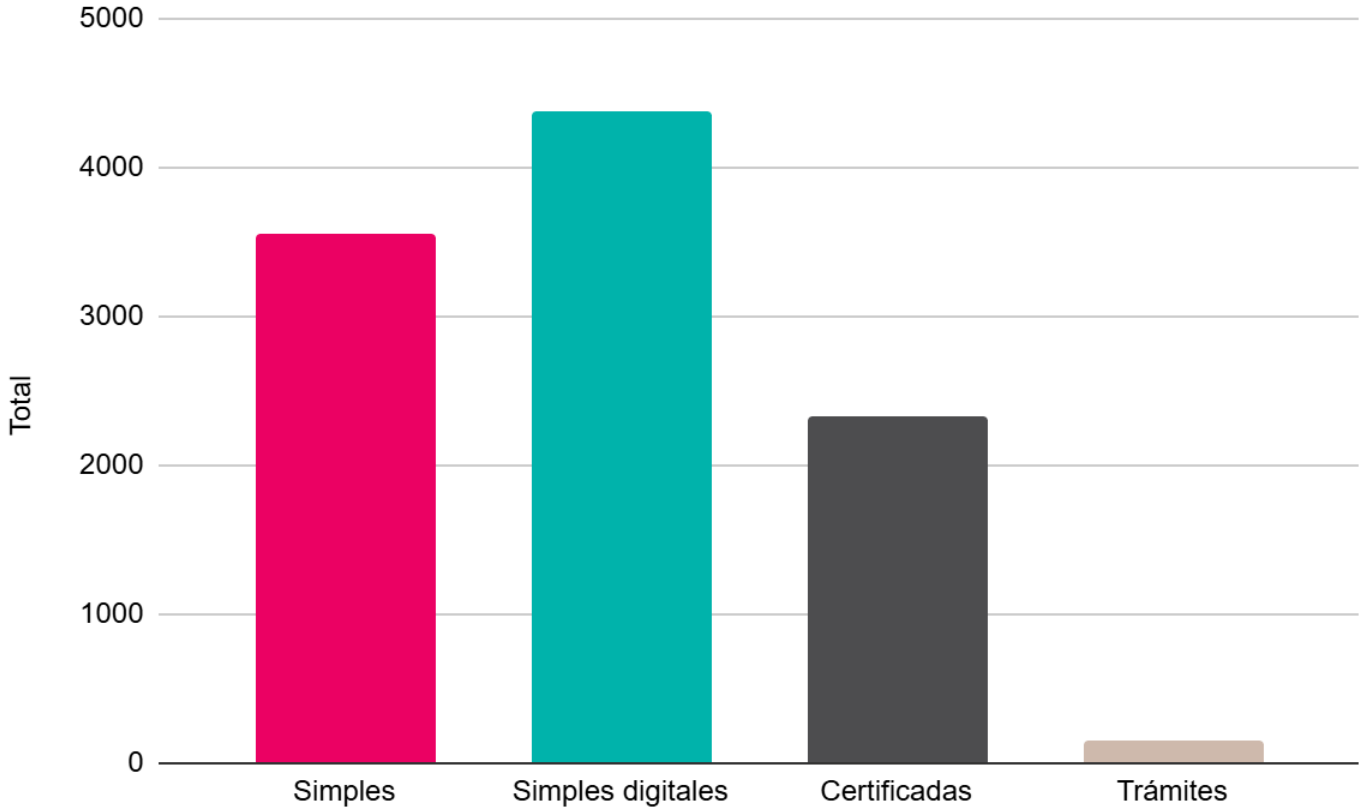
Fuente: Elaborado a partir de la información obtenida de los estudios de usuarios de los años 2019-2025.

Como se puede observar el año 2019 fue el que obtuvo más solicitudes tanto de reproducciones simples como de reproducciones certificadas.

Se destaca que dentro de las reproducciones simples se contabilizan tanto los documentos que han sido escaneados con el fin de facilitarlos o fotografías tomadas por los mismos usuarios, según los "Lineamientos básicos para que las personas usuarias de todos los despachos de atención al público del Archivo Nacional, puedan tomar fotografías digitales a los documentos en soporte papel"

El gráfico n°31 presenta los datos de manera anual para los años 2019-2025

Gráfico N°30. Cantidad total de préstamos documentales de la Unidad de Archivo Intermedio durante los años 2019-2025



8. Conclusiones

El estudio de usuarios constituye una herramienta fundamental para la planificación y mejora continua de los servicios ofrecidos por la Unidad de Archivo Intermedio, al permitir identificar las necesidades de información de las personas usuarias y su percepción sobre la calidad del servicio recibido.

A continuación, se presentan las principales conclusiones correspondientes al año 2025:

1. La Unidad de Archivo Intermedio del Archivo Nacional de Costa Rica atendió 607 consultas: 11 de 9 personas usuarias externas y 596 de 5 personas usuarias internas. Todas las personas usuarias externas fueron encuestadas.
2. Del total de personas usuarias externas, 3 fueron mujeres y 6 hombres, siendo el género masculino el que más consultó documentos.
3. El grupo etario de mayor afluencia fue el de 18 a 35 años, con 5 personas usuarias externas.
4. En cuanto al origen, 8 personas usuarias externas fueron costarricenses (provincias de San José, Cartago y Heredia) y 1 persona fue extranjera, procedente de Rusia.
5. Los principales motivos de consulta fueron investigación y laboral (44,4% cada uno), seguidos del académico (11,1%).
6. En la representación sectorial, se registró un 33,3% de participación del sector público, 22,2% del sector privado, 22,2% del sector estudiantil, 11,1% del sector mixto público–privado y 11,1% de personas que no pertenecen a ningún sector.
7. Todas las personas usuarias externas visitaron la Unidad entre 1 y 2 veces al año.
8. Ocho de las nueve personas usuarias externas encuestadas señalaron haber recibido información sobre los servicios que brinda la Unidad; todas recibieron inducción sobre normas, disposiciones vigentes e instrumentos de descripción.
9. La calidad de la información proporcionada, la inducción recibida y el interés del personal para atender consultas fue calificada como excelente.
10. El 100% de las personas usuarias externas afirmó que las personas funcionarias mostraron interés genuino en satisfacer sus necesidades de información.
11. Las cualidades del desempeño del personal encargado de la atención fueron calificadas como excelentes, al igual que los servicios brindados.

12. Los elementos físicos y estructurales de la Unidad de Archivo Intermedio obtuvieron calificaciones de excelencia (100%), excepto la ventilación (95,56%) y el mobiliario (97,77%).
13. Junio fue el mes con mayor número de documentos facilitados a personas usuarias externas (25), seguido de septiembre (18) y julio (16). Marzo presentó el menor número, con 1 préstamo. En febrero, abril, mayo, agosto, octubre y diciembre no se registraron préstamos.
14. Septiembre fue el mes con mayor número de consultas internas (111), seguido de agosto (70) y noviembre (64). Además, noviembre registró la mayor cantidad de préstamos de carpetas a usuarios internos (378), seguido de febrero (263) y enero (257). El mayor número de préstamos de cajas se registró en septiembre (179), seguido de mayo (127) y julio (118).
15. Los fondos más consultados durante 2025 fueron: Ministerio de Salud, Presidencia de la República y Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones.
16. En 2025 se realizaron 145 reproducciones digitales correspondientes a 11 trámites.
17. Las observaciones de las personas usuarias reflejan satisfacción con la atención recibida. La única recomendación fue mejorar la metodología de búsqueda y ampliar las mesas de la sala de consulta.

Por otro lado, las conclusiones generales del estudio comparativo 2019-2025 son las siguientes:

1. Durante este periodo, la Unidad atendió a 181 personas usuarias: 33 internas y 148 externas, de las cuales 113 fueron encuestadas. De 133 cuestionarios analizados, 57 personas usuarias externas fueron mujeres y 75 hombres. Predominaron personas usuarias mayores de 18 y menores de 65 años.
2. La mayoría de las personas usuarias externas fueron costarricenses: 59 de San José, 11 de Cartago, 6 de Heredia, 5 de Alajuela, 3 de Puntarenas, 2 de Guanacaste y 6 extranjeras.
3. Los principales motivos de consulta fueron laborales (40,7%), investigación (31,9%), trámites administrativos (15,9%) y académicos (11,5%).
4. Los sectores representados fueron: 45,9% sector público, 23,4% sector privado, 18,9% sector estudiantil, 7,2% personas pensionadas y 4,5% sin sector definido.
5. La frecuencia de consulta predominante fue de 1 a 2 veces al año.
6. En cuanto a inducción, 98 personas usuarias afirmaron haberla recibido sobre servicios e instrumentos de descripción, mientras que de 15 a 16 personas indicaron no haber recibido alguno de estos componentes.
7. La mayoría calificó como excelente la información brindada, la inducción y el interés del personal.

8. Si bien la mayoría manifestó satisfacción, 14 personas indicaron que, aunque hubo interés, no se lograron satisfacer plenamente sus necesidades de información.
9. Los elementos físicos de la Unidad de Archivo Intermedio se calificaron mayoritariamente entre 4 y 5 (muy bueno–excelente). Los aspectos con calificaciones inferiores a 4 fueron ventilación, mobiliario, rotulación y equipo de cómputo.
10. El año con mayor número de consultas y préstamo de documentos a personas usuarias externas fue 2019, presentando un descenso significativo en los siguientes años; esta situación se puede deber principalmente a las medidas implementadas por la Dirección General del Archivo Nacional durante la pandemia por el COVID 19.
11. Por otro lado, el año 2025 registró el mayor número de consultas internas, carpetas, cajas e inventarios consultados.
12. Los fondos más consultados entre 2019 y 2025 incluyen: Ministerio de Economía, Industria y Comercio; Ministerio de Obras Públicas y Transportes; Ministerio de Ambiente y Energía; Ministerio de la Presidencia; Ministerio de Ciencia, Innovación, Tecnología y Telecomunicaciones; Banco Anglo Costarricense y Presidencia de la República.
13. El año 2019 registró la mayor cantidad de reproducciones simples (1.749), certificadas (1.262) y trámites externos (34).

9. Recomendaciones

Las recomendaciones siguientes se presentan con el objetivo de fortalecer, a corto y mediano plazo, la calidad de los servicios brindados por la Unidad de Archivo Intermedio, considerando la disponibilidad de recursos y las observaciones realizadas por las personas usuarias externas mediante el cuestionario institucional.

1. Elaborar el cuestionario en Microsoft Forms con el fin de que su llenado sea más ágil y al mismo tiempo se facilite el análisis automático de datos.
2. Mantener la entrega del folleto informativo sobre servicios y políticas, como material de apoyo para la inducción y como herramienta para fomentar el uso adecuado de los servicios disponibles.
3. Brindar acompañamiento durante el llenado del cuestionario, a fin de mejorar la calidad de los datos y evitar respuestas incorrectas o incompletas.
4. Reforzar la inducción brindada a las personas usuarias para asegurar que cuenten con las herramientas necesarias para la búsqueda de información y uso de instrumentos de descripción.
5. Continuar con la capacitación en el uso de ATOM a las personas usuarias externas, con el fin de mejorar la metodología de búsqueda de información.
6. Optimizar el espacio físico, de reorganización de la sala y cambio de mobiliario con el objetivo de ampliar las áreas de trabajo; dado que este aspecto fue el peor calificado durante el septenio analizado.
7. Continuar con la difusión de los fondos documentales y de los servicios disponibles en el sitio web institucional.
8. Garantizar el correcto llenado de los controles manuales y electrónicos, velando por la consistencia y exactitud de los datos registrados.
9. Mantener el cotejo diario y mensual de documentos y controles, con el fin de minimizar errores y asegurar la fiabilidad de la información.
10. Realizar estudios comparativos de usuarios cada cinco años para monitorear tendencias y evaluar la efectividad de las mejoras implementadas.
11. Proponer una actualización del método directo (cuestionario) ante la contraloría de servicios, para que la percepción por parte de las personas usuarias sea clara, esto con el fin de evitar inconsistencias en la representación de los datos.

10. Bibliografía

Cubells, María José; (2006). Estrategias de calidad en la gestión de documentos administrativos. Material docente del curso. París, Ma Lidón. Valencia: IVAP.

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

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 No. 7202. (1990) La Gaceta No. 225, San José, Costa Rica.

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. (1994). Manual de Estudios de usuarios. Fundación Sánchez Ruiperez.

11. Anexos

Anexo 1. Cuestionario

Departamento Servicios Archivísticos Externos
Archivo Intermedio

N° de 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. 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					

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						

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".*

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

Boleta de Préstamo de documentos
Departamento de Servicios Archivísticos Externos
Archivo Intermedio

Fondo: _____ Transferencia: _____ Nº Orden: ____

N° Caja ____

Nombre: _____

Fecha: _____ Firma del usuario: _____ Firma del Facilitador: _____

Anexo 3. Solicitud de certificación

esencial COSTA RICA | MINISTERIO DE CULTURA Y JUVENTUD | GOBIERNO DE COSTA RICA | ARCHIVO NACIONAL DE COSTA RICA

DEPARTAMENTO SERVICIOS ARCHIVÍSTICOS EXTERNOS
ARCHIVO INTERMEDIO

Solicitud de Servicio

San José_____ de _____ del 20____

Señora
Directora General
Archivo Nacional

Ruego a emitir lo siguiente:

☐ Fotocopia certificada ☐ Certificación ☐ Constancia

De:_____
_____

Para efectos de: _____

Del (a) Sr (a) _____ Cédula número _____

Adjunto los siguientes documentos: _____

Nombre del Solicitante_____ Nº Cédula_____

Firma Solicitante_____ Correo electrónico _____

Teléfonos: _____ /_____ Fax: _____

Funcionario que recibe solicitud:_____ Plazo de entrega de la certificación:_____

San José :_____ de_____de 20_____

Recibí de:_____
Solicitud de: _____
Timbre de Archivo:_____ Timbre fiscal: _____

Funcionario que recibe solicitud:_____ Plazo de entrega de la certificación:_____

La certificación solicitada se entregará únicamente contra la presentación de este recibo

Anexo 4. Boleta de solicitud de fotocopiado

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

Nombre: _____ Fecha: _____

Fondo/ No. Transferencia: _____ No. Orden: _____

No. Del total de documentos a fotocopiar: _____ Copia simple ( )

Del folio _____ al folio _____ Copia para Certificada ( )

Autorización AI: Fotocopiador: