

**UNIVERSIDAD DE COSTA RICA
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA DE HISTORIA
SECCIÓN DE ARCHIVÍSTICA
LICENCIATURA EN ARCHIVÍSTICA**

**PROYECTO FINAL DE GRADUACIÓN PARA OPTAR POR EL
GRADO DE LICENCIADA EN ARCHIVÍSTICA**

**PROPUESTA TEÓRICA – METODOLÓGICA PARA EVALUAR
LOS SERVICIOS DE LOS ARCHIVOS A PARTIR DE UN
ESTUDIO DE USUARIOS. UNIDAD DE ANÁLISIS: LOS
ARCHIVOS MUNICIPALES**

**LICENCIANDAS: ACOSTA SANDOVAL SILVIA ELENA
ÍNCER SOLÍS ELIA MARÍA
MENA AGUILAR ADRIANA**

DIRECTOR: DR. LUIS FERNANDO JAÉN GARCÍA

**CIUDAD UNIVERSITARIA RODRIGO FACIO
DICIEMBRE DE 2006**

Proyecto final de graduación presentado el día 7 de diciembre de 2006 en la Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad de Costa Rica para optar por el grado académico de licenciada en Archivística, ante el siguiente Tribunal examinador.

M.Sc. Francisco Enríquez Solano

Presidente del Tribunal

M.Sc. Mercedes Muñoz Guillén

Representante de la Escuela de Historia

Dr. Luis Fernando Jaén García

Director del proyecto

M.Sc. Marcela Gil Calderón

Lectora

M.Sc. Eduardo Fournier García

Lector

DEDICATORIA

Silvia Acosta

A mis padres, por su apoyo y motivación.

Elia Íncer

A mis padres, porque todo lo que soy se lo debo a ellos y
por inculcar en mi la importancia de estudiar.
A mi hija y esposo por el estímulo y el apoyo incondicional en todo momento,
y por ser ellos la inspiración para finalizar este proyecto.

Adriana Mena

A mis padres, mi soplo de vida.

AGRADECIMIENTOS

A Dios.

Por darnos la sabiduría y fuerza para culminar esta etapa académica.

A nuestro Director del proyecto de graduación, Dr. Luis Fernando Jaén García.

Por su guía, comprensión, paciencia, entrega y valiosos consejos a lo largo del proceso de investigación.

A nuestros lectores, la M.Sc. Marcela Gil Calderón y al M.Sc. Eduardo Fournier García.

Por brindarnos su asesoría.

Al personal de las municipalidades de San José y Escazú, en especial a las encargadas de los archivos centrales.

Por ofrecernos la información requerida para lograr los objetivos trazados en este proyecto.

TABLA DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	1
 CAPÍTULO I	
EL OBJETO DE LA INVESTIGACIÓN	4
 1- El tema de investigación	5
1.1 El tema	5
1.2 La justificación	5
1.3 La delimitación espacio-temporal.....	8
 2- El problema de investigación	9
 3- Los objetivos	10
3.1 Los objetivos generales	10
3.2 Los objetivos específicos	10
 4- Los alcances y las limitaciones	11
4.1 Los alcances	11
4.2 Las limitaciones	11
 5- El estado de la cuestión	12
 6- La metodología	15
6.1 El tipo de investigación	15
6.2 El enfoque de la investigación	15
6.3 La modalidad de graduación	16
6.4 La población o universo de estudio	16
6.5 La muestra	16
6.6 Las técnicas de recolección de información	16
 7- Las fuentes de información	17

CAPÍTULO II

EL MARCO TEÓRICO..... 19

1- Los estudios de usuarios 20

2- Las necesidades, deseos y demandas de información 20

3- El usuario/cliente de la información 23

4- Los servicios 26

5- La evaluación 30

6- La calidad 34

CAPÍTULO III

LA RESEÑA HISTÓRICA DE LAS MUNICIPALIDADES EN COSTA RICA 37

1- Antecedentes históricos de los municipios..... 38

1.1 Los municipios en la época colonial 38

1.2 Los municipios en la época republicana 41

1.3 Los municipios en la época contemporánea 43

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DEL ENTORNO DE LAS MUNICIPALIDADES OBJETO DE ESTUDIO 49

1- El entorno externo de la Municipalidad de San José y el archivo central..... 50

2- El entorno interno de la Municipalidad de San José y el archivo central..... 51

2.1 La reseña histórica de la Municipalidad de San José 51

2.1.1 El marco legal	53
2.1.2 La visión	53
2.1.3 La misión	54
2.1.4 Los objetivos.....	54
2.1.5 Las funciones	54
2.2 El Archivo Central de la Municipalidad de San José	55
2.2.1 La reseña histórica	55
2.2.2. El marco legal	56
2.2.3. La visión	56
2.2.4. La misión	56
2.2.5. El objetivo	56
2.2.6. Las funciones	57
3- El entorno externo de la Municipalidad de Escazú y el archivo central.....	58
4- El entorno interno de la Municipalidad de Escazú y el archivo central.....	59
4.1 La reseña histórica de la Municipalidad de Escazú.....	59
4.1.1 El marco legal	61
4.1.2 La visión	61
4.1.3 La misión	61
4.1.4 Los objetivos	62
4.1.5 Las funciones	62
4.2 Reseña histórica del Archivo Central de la Municipalidad de Escazú	63
4.2.1 El marco legal	63
4.2.2 La visión	64
4.2.3 La misión	64
4.2.4 El objetivo	64
4.2.5 Las funciones	64

CAPÍTULO V

EL ESTUDIO DE USUARIOS EN LOS ARCHIVOS CENTRALES DE LAS MUNICIPALIDADES DE SAN JOSÉ Y ESCAZÚ..... 66

1- Metodología para la realización de los estudios de usuarios.....	67
2- La aplicación del método indirecto en el estudio de usuarios de los archivos centrales de las municipalidades de San José y Escazú	70
2.1 El procedimiento metodológico para aplicar el método indirecto en el estudio de usuarios.....	70
2.2 Los resultados del estudio de usuarios a partir del método indirecto en el Archivo Central de la Municipalidad de San José.....	71
2.2.1 La aplicación del método indirecto durante el año 2003.....	72
2.2.2 La aplicación del método indirecto durante el año 2004.....	75
2.2.3 Análisis comparativo del estudio de usuarios en el Archivo Central de la Municipalidad de San José durante los años 2003-2004.....	78
2.3 Los resultados del estudio de usuarios a partir del método indirecto en el Archivo Central de la Municipalidad de Escazú.....	81
2.3.1 La aplicación del método indirecto durante el año 2003.....	81
2.3.2 La aplicación del método indirecto durante el año 2004.....	85
2.3.3 Análisis comparativo del estudio de usuarios en el Archivo Central de la Municipalidad de Escazú durante los años 2003-2004	87
2.4 Análisis conjunto de los estudios de usuarios aplicados en los archivos centrales de las municipalidades de San José y Escazú.....	90
3- La aplicación del método directo en el estudio de usuarios de los archivos centrales de las municipalidades de San José y Escazú durante el año 2005.....	98
3.1 El procedimiento metodológico para aplicar el método directo en el estudio de usuarios.....	98
3.2 El estudio de usuarios a partir de la aplicación del método directo en el Archivo Central de la Municipalidad de San José	100
3.2.1 Los datos generales.....	100
3.2.2 Los servicios de información.....	101

3.2.3 El desempeño del personal.....	103
3.2.4 La infraestructura y el equipamiento.....	105
3.3 El estudio de usuarios a partir de la aplicación del método directo en el Archivo Central de la Municipalidad de Escazú.....	107
3.3.1 Los datos generales.....	107
3.3.2 Los servicios de información.....	108
3.3.3 El desempeño del personal	110
3.3.4 La infraestructura y el equipamiento.....	111
3.4 Análisis comparativo de la aplicación del método directo en el estudio de usuarios en los archivos centrales de las municipalidades de San José y Escazú	113
3.4.1 Los datos generales.....	113
3.4.2 Los servicios de información.....	114
3.4.3 El desempeño del personal.....	115
3.4.4 La infraestructura y el equipamiento.....	116

CAPÍTULO VI

LA EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS A PARTIR DEL ESTUDIO DE USUARIOS EN LOS ARCHIVOS CENTRALES DE LAS MUNICIPALIDADES DE SAN JOSÉ Y ESCAZÚ.....	117
1- Consideraciones generales sobre la evaluación.....	118
2- Los estudios de usuarios como método de evaluación.....	120
3- La evaluación a partir del método indirecto.....	122
4- La evaluación a partir del método directo.....	123
4.1 El servicio de consulta de documentos.....	125
4.2 El servicio de préstamo de documentos	125
4.3 El servicio de reprografía de documentos.....	125
4.4 El servicio de formación de usuarios.....	126
4.5 El servicio de referencia archivístico.....	127
4.6 El servicio de difusión	127

5- Las sugerencias de los usuarios.....	128
---	-----

CAPÍTULO VII

PROPUESTA PARA MEJORAR LOS SERVICIOS DE LOS ARCHIVOS MUNICIPALES.....	130
--	------------

1- Propuesta para el mejoramiento de los servicios en los archivos municipales de San José y Escazú.....	131
1.1 El servicio de referencia archivístico.....	131
1.2 El servicio de consulta.....	134
1.3 El servicio de préstamo de documentos	136
1.4 El servicio de reprografía.....	137
1.5 La formación de usuarios.....	138
1.6 La difusión	141
1.7 El servicio a los discapacitados	146
1.8 La biblioteca auxiliar.....	150
1.9 El estudio de usuarios.....	151

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	152
--	------------

1- Conclusiones.....	153
2- Recomendaciones.....	154

BIBLIOGRAFÍA.....	156
--------------------------	------------

ANEXOS.....	174
--------------------	------------

TABLA DE CONTENIDOS DE CUADROS

Cuadro 1:	Préstamos internos por departamento durante los meses de enero a abril del año 2003.....	73
Cuadro 2:	Préstamos internos por tipo documental durante los meses de enero a abril del año 2003	74
Cuadro 3:	Préstamos internos por departamento durante el año 2004.....	76
Cuadro 4:	Préstamos internos por departamento durante el año 2003.....	82
Cuadro 5:	Préstamos internos por tipo documental durante el año 2003.....	83
Cuadro 6:	Préstamos internos por departamento durante el año 2004.....	85
Cuadro 7:	Comparación de los préstamos por departamento durante los años 2003-2004 en los archivos centrales en estudio.....	91
Cuadro 8:	Comparación de los préstamos internos por tipo documental durante los años 2003-2004 en los archivos centrales.....	92
Cuadro 9:	Comparación de los préstamos internos en los archivos centrales durante los años 2003-2004.....	93
Cuadro 10:	Comparación de los préstamos externos por tipo documental durante los años 2003-2004 en los archivos centrales	95
Cuadro 11:	Análisis comparativo de préstamos externos en ambas municipalidades durante los años 2003 y 2004.....	96

TABLA DE CONTENIDOS DE GRÁFICOS

Gráfico 1:	Cantidad de préstamos externos por tipo documental enero-abril 2003.....	75
Gráfico 2:	Cantidad de préstamos internos por tipo documental 2004.....	77
Gráfico 3:	Cantidad de préstamos externos por tipo documental 2004.....	78
Gráfico 4:	Cantidad de préstamos externos por tipo documental 2003.....	84
Gráfico 5:	Cantidad de préstamos por tipo documental 2004.....	86
Gráfico 6:	Cantidad de préstamos externos por tipo documental 2004.....	87
Gráfico 7:	Cantidad total de préstamos internos en las municipalidades de San José y Escazú 2003-2004.....	94
Gráfico 8:	Cantidad total de consultas externas en las municipalidades de San José y Escazú 2003-2004.....	97
Gráfico 9:	Cantidad de usuarios por grupo de edad. Municipalidad de San José 2005.....	101
Gráfico 10:	Cantidad de veces que los usuarios utilizan los servicios del Archivo Central de la Municipalidad de San José 2005.....	103
Gráfico 11:	Cantidad de usuarios por grupo de edad. Municipalidad de Escazú 2005.....	108
Gráfico 12:	Cantidad de veces que los usuarios utilizan los servicios del Archivo Central de la Municipalidad de Escazú 2005.....	109
Gráfico 13:	Idiomas en que reciben información los usuarios.....	114

INTRODUCCIÓN

Es necesario conocer las necesidades, demandas y usos de información que tiene la variedad de usuarios de los archivos municipales, por lo tanto, los estudios de usuarios constituyen la herramienta idónea para conseguir ese fin. Además, permiten evaluar la calidad de los servicios, para establecer procesos de mejoras e innovación en aquellos que presentan debilidades, así como fortalecer los que están funcionando bien.

Por lo anterior, esta investigación centra su atención en la ejecución de un estudio de usuarios en los archivos centrales de las municipalidades de Escazú y San José. Para, a partir de ello, presentar un modelo teórico–metodológico para su realización en centros archivísticos, que permita evaluar los servicios que estos prestan a las personas que acuden a ellos. Del mismo modo, su calidad, con el propósito de plantear mejoras necesarias para que logren la óptima satisfacción de sus clientes.

Debido a que los usuarios son la razón de ser de todo archivo, es indispensable que los encargados de estos centros conozcan a sus clientes para que puedan satisfacer sus demandas informativas y proporcionar servicios de calidad. Por lo cual, el archivista tiene la responsabilidad de afrontar y asumir los nuevos retos que exige la sociedad de la información y la diversidad de usuarios que acuden a los archivos, que cada vez son más exigentes y requieren información de diversos tipos.

En suma, la importancia de la realización de estudios de usuarios en archivos radica en que permite, en primer instancia, analizar las necesidades y demandas de información que tienen los clientes. A su vez, constituye un importante medio para evaluar los servicios y productos archivísticos que disponen los archivos, con la finalidad de establecer propuestas de mejoramiento para brindar servicios de calidad.

Esta investigación consta de siete capítulos, a saber:

Capítulo I: *El objeto de la investigación*, se establece la finalidad de la investigación y los aspectos formales relacionados con el objeto de estudio.

Capítulo II: *El marco teórico*, se presentan los planteamientos teóricos de la realidad archivística sobre el tema de investigación.

Capítulo III: *La reseña histórica de las municipalidades en Costa Rica*, se brinda información general sobre la creación de los municipios desde la época colonial a la contemporánea.

Capítulo IV: *Análisis del entorno de las municipalidades objeto de estudio*, se analizan aspectos relacionados con el contexto en el que se encuentran circunscritos los archivos objetos de estudio. Asimismo, sobre su quehacer interno, enmarcado en la reseña histórica y marco filosófico.

Capítulo V: *El estudio de usuarios en los archivos centrales de las municipalidades de San José y Escazú*, se presentan los resultados de dichos estudios, realizado a partir de la aplicación del método directo e indirecto.

Capítulo VI: *La evaluación de los servicios a partir del estudio de usuarios en los archivos centrales de las municipalidades de San José y Escazú*, se disponen los resultados de la evaluación sobre la calidad de los servicios que proporcionan a los clientes los archivos en cuestión.

Capítulo VII: *Propuesta para mejorar los servicios de los archivos municipales*, se brindan soluciones prácticas a las debilidades detectadas en el proceso de evaluación de los servicios de los archivos centrales.

CAPÍTULO I

EL OBJETO DE LA INVESTIGACIÓN

1- EL TEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 EL TEMA

El tema del proyecto de investigación se titula:

“Propuesta teórica–metodológica para evaluar los servicios de los archivos a partir de un estudio de usuarios. Unidad de análisis: Los archivos municipales.”

1.2 LA JUSTIFICACIÓN

Los usuarios de la información son diversos, esto conlleva a que los archivos adecuen sus servicios para atender cada una de sus demandas. Por eso, es importante conocer los diferentes clientes que visitan esos centros, a saber: investigadores profesionales, investigadores aficionados, estudiantes universitarios, de secundaria y primaria y ciudadanos en general, entre otros. Lo anterior, porque cada uno tiene sus propias necesidades, requieren de la debida información para sus investigaciones, la gestión administrativa, la toma de decisiones, la rendición de cuentas y ampliar sus conocimientos; por eso, acuden al archivo en busca de respuestas específicas.

Ante esta situación, el archivista debe ser el facilitador de la información que los clientes necesitan, ya que muchas veces estos no están totalmente seguros de lo que buscan, ni saben a ciencia cierta cómo encontrarlo. De ahí que la labor del profesional de los archivos debe ser participativa e intermediaria entre el fondo que custodia y las necesidades, deseos y demandas de información de los usuarios.

Todo archivo debe estar preparado para atender a los diferentes clientes, así como las expectativas de lo que puedan requerir; porque las exigencias de los demandantes son cada vez mayores y estos esperan ser atendidos de forma satisfactoria. Las unidades archivísticas deben propiciar un papel activo que los haga útiles ante los usuarios, para satisfacer sus requerimientos de información.

Por lo anterior, es importante evaluar los servicios de los archivos, para determinar si se está ofreciendo a los usuarios la asistencia que precisan. La evaluación va a permitir

identificar cuáles son las deficiencias, para adecuarlas o mejorarlas, teniendo en cuenta que un mismo usuario, a través del tiempo, va a requerir nueva información. Asimismo, que la cantidad y tipos de clientes que reciben los archivos no son iguales, de ahí que las exigencias, demandas y necesidades que se presentan cotidianamente deben ser resueltas a través de diferentes medios.

La evaluación de los servicios de los archivos, a partir de los estudios de usuarios, permite que estos identifiquen sus carencias de recursos económicos, humanos, materiales y tecnológicos, para que se realicen los cambios sustantivos que mejoren la atención del cliente.

De ahí la importancia de la evaluación de los servicios que se brindan, tomando en cuenta que el presupuesto asignado a los archivos es limitado, por lo que no se puede derrochar dinero en servicios que no son aprovechados. Esto implica que hay que conocer el grado de utilización de cada uno de los recursos disponibles y quiénes son los que lo requieren, para que los productos y servicios respondan a necesidades reales.

Lo expuesto anteriormente, en un archivo municipal, no es la excepción. Lo más importante debe ser el cliente y los servicios que se le brindan. De esa manera, realizar un estudio de usuarios resulta imprescindible como instrumento para evaluar dichos servicios, ya que estos –atendiendo a los objetivos de los gobiernos locales– deben satisfacer las necesidades y requerimientos de información que tienen los clientes, independientemente del medio en que se realice.

De este modo, el propósito de esta investigación está motivado en:

- Identificar las necesidades de información de los usuarios que acuden a los archivos municipales.
- Analizar la interacción del usuario con los archivos municipales y el aprovechamiento de los servicios y los recursos.
- Identificar características generales del usuario, para determinar sus expectativas y demandas de información.

- Realizar un estudio del comportamiento de las consultas, préstamos y el grado de satisfacción de los servicios ofrecidos.
- Evaluar los servicios a través de un estudio de usuarios.

El primer elemento pretende determinar si los archivos municipales están cumpliendo con su propósito de servir la información eficazmente. De modo que se pueda evaluar el nivel de éxito esperado, mejorar el servicio, resolver problemas y dar recomendaciones.

El segundo se refiere a la interacción del usuario con los archivos, para determinar el nivel de satisfacción y actitud hacia los centros archivísticos.

El tercer punto se dirige a la identificación de las características generales del usuario y pretende conocer el perfil, intereses, opiniones y actitudes, entre otros.

El cuarto elemento trata sobre el comportamiento de las consultas y préstamos, precisa obtener información cuantitativa y cualitativa de las demandas de los usuarios que visitan los archivos municipales.

El quinto pretende evaluar los servicios, de manera que se puedan mejorar las deficiencias y reforzar los productos o servicios que se prestan.

Los estudios de usuarios son una necesidad latente en todos los archivos, porque permiten evaluar los servicios, conocer a los clientes, establecer políticas de servicios, ampliar los horizontes e ir más allá de lo que hasta ahora esperaban los usuarios. Por lo tanto, ayudan a identificar sus necesidades para procurar brindarles un servicio de calidad.

En consecuencia, se puede decir que los estudios de usuarios permiten el conocimiento sobre los clientes del archivo y evaluar los servicios que se le brindan. El cual debe ser objetivo y apoyarse en otras ciencias como la estadística. De manera que sus resultados se aprovechen para determinar las necesidades de información y evaluar los servicios que proporcionan los archivos, con la finalidad de diseñar e implementar otros que cubran las expectativas y necesidades de los clientes.

1.3 LA DELIMITACIÓN ESPACIO–TEMPORAL

Las municipalidades son gobiernos locales que administran una serie de servicios y tributos para el mantenimiento y sostenibilidad básica de la comunidad, mediante el cobro de impuestos y tasas municipales, entre otros. En este sentido, su importancia radica en que es el primer gobierno dentro de una corporación, que sirve de enlace entre los problemas micro y macro y las políticas locales, regionales y nacionales.

De ahí que no se pueden ejecutar acciones nacionales sin antes efectuar acciones locales, que permitan conocer las necesidades inmediatas de la colectividad. Esto evidencia la importancia de que las municipalidades dispongan de archivos debidamente organizados, para que satisfagan las demandas de información de los usuarios internos y externos a partir de un servicio de calidad.

Por lo anterior, la delimitación espacial de la investigación se circunscribe en el ámbito de los archivos municipales. Para lo cual se eligieron como unidad de análisis los archivos centrales de las municipalidades de San José y Escazú, ya que están debidamente organizados y cuentan con los instrumentos básicos para realizar un estudio de usuarios. Asimismo, al ser archivos de entidades homólogas, pero con estructuras organizativas disímiles en cuanto a su complejidad y tamaño, se consideró oportuno medir el comportamiento de las demandas y necesidades de información y la calidad en los servicios, de un archivo municipal grande en contraste con uno pequeño.

En cuanto a la delimitación temporal, se centró en los años 2003 y 2004, para analizar la información recopilada en dos años naturales. Además, se realizó un análisis comparativo de los servicios que prestan esos archivos durante el tiempo mencionado. Pues es necesario estudiar el comportamiento cuantitativo y cualitativo de forma continua, para conocer las deficiencias y determinar si se satisfacen las necesidades y demandas de los clientes. Así como los aspectos positivos que presentan, con la finalidad de reforzarlos.

2- EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Actualmente la teoría archivística no dispone de modelos teóricos–metodológicos para realizar estudios de usuarios en los archivos, que permita evaluar sus servicios e identificar las necesidades de información y expectativas de los clientes, con la finalidad de planificar los servicios que estos pueden brindar.

Caso contrario ocurre en el ámbito de las bibliotecas, donde se le ha dado una mayor preponderancia a los clientes y a los servicios. Por lo tanto, han dedicado más tiempo en conocer sus necesidades, tal y como menciona García-Morales Huidobro:

“La idea de descubrir lo que el cliente quiere y necesita está muy frecuentemente encontrada con la idea que tienen los propios proveedores de los servicios sobre los que los clientes necesitan.”¹

Lo anterior evidencia que la aplicación de estudios de usuarios en los centros archivísticos son importantes, porque permiten identificar los hábitos de información de los usuarios, con la finalidad de planificar los servicios y los productos.

En síntesis, según lo expresa José Antonio Gómez Hernández, los fines de un estudio de usuarios son:

“- El conocimiento de las necesidades de información y el grado de satisfacción obtenido.

- Saber los motivos, actitudes, valores y deseos respecto de la biblioteca.

- Evaluar la biblioteca: el usuario como fuente de información de la biblioteca.

- Detectar problemas para adecuar los servicios o realizar cambios: adecuar los espacios, la formación a las necesidades, etc[...].”²

De acuerdo con lo anterior, es notable que la ausencia de estudios de usuarios imposibilita que los archivos municipales cuenten con las mismas ventajas que tienen las bibliotecas en cuanto al acercamiento con los clientes, para la determinación de sus necesidades y demandas informativas, así como la evaluación de sus servicios.

¹ E. García-Morales Huidobro. *Aportaciones de la gestión de calidad a bibliotecas y servicios de documentación*, 1995, pág., 11.

² J. A. Gómez Hernández. Los usuarios. En: *Manual de Bibliotecas*, 1996, pág., 230.

En consecuencia, el problema de investigación se centra en tres aspectos:

- El vacío teórico metodológico que existe en archivística para realizar estudios de usuarios.
- La importancia y necesidad de que los archivos incursionen en esta actividad.
- La finalidad que cumplen los estudios de usuarios como instrumentos para la evaluación de los servicios de los archivos.

3- LOS OBJETIVOS

3.1 LOS OBJETIVOS GENERALES

1. Realizar un estudio de usuarios para determinar y evaluar los servicios de los archivos municipales, de manera que se puedan recomendar mejoras acordes con las necesidades de sus clientes.
2. Proponer un modelo teórico metodológico para realizar estudios de usuarios en archivos, de modo que pueda ser aplicado en el ámbito municipal.

3.2 LOS OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Analizar el entorno interno y externo de los archivos objeto de estudio.
2. Identificar las necesidades de información de los usuarios que acuden a los archivos municipales.
3. Conocer el perfil de los usuarios para determinar cuáles son sus expectativas y demandas de información.
4. Realizar un estudio del comportamiento de las consultas, préstamos y el grado de satisfacción de los usuarios.

5. Evaluar la calidad de los servicios que proporcionan los archivos.

4- LOS ALCANCES Y LAS LIMITACIONES

4.1 LOS ALCANCES

La trascendencia de esta investigación radica en permitir concienciar a los profesionales de la información, específicamente a los archivistas, sobre la importancia de realizar estudios de usuarios para evaluar y brindar servicios de calidad. Además, presentar un modelo teórico–metodológico para ser aplicado en los archivos municipales.

Los encargados de esos centros deben adquirir un compromiso con los usuarios, brindándoles la información que requieren de manera eficiente y eficaz, aplicando para ello mecanismos de control y acceso a la información. De ahí que es necesario considerar que el cambio de paradigma, sobre la relevancia de los clientes, ha obligado a los archivos a transformar los servicios en función de sus exigencias y necesidades.

4.2 LAS LIMITACIONES

En el desarrollo de la investigación se presentaron las siguientes limitaciones:

- Falta de instrumentos de control de acceso a la información en algunos meses, lo que imposibilitó conocer con exactitud el comportamiento de las consultas y préstamos documentales en un período determinado. Para resolver esta situación se realizó una extrapolación de los resultados.
- Los archivos centrales de las municipalidades no disponen de instrumentos de control debidamente estructurados.
- Las boletas existentes no presentan uniformidad, de ahí que no se pudo realizar una comparación de todos los elementos para ambas municipalidades en el período estudiado.

- Escasez bibliográfica sobre estudios de usuarios aplicados en los archivos, lo que conllevó a extrapolar la información existente sobre el tema en el campo de la Bibliotecología a la Archivística.

5- EL ESTADO DE LA CUESTIÓN

Los planteamientos teóricos, metodológicos y prácticos de los estudios de usuarios tienen su origen en el ámbito de la Bibliotecología, no obstante, es una temática novedosa en el campo de la Archivística, tal como lo destaca el *International Journal On Archives-2001*:

“[...] la literatura archivística sobre estudios de usuarios es poco expresiva si se compara con otros temas tales como transferencia de documentos, valoración, organización y descripción, etc.;...En lo que se refiere a los estudios de usos y usuarios de archivos no se plasma una literatura que profundice en este tema desde el punto de vista teórico y práctico[...].”³

Lo anterior reafirma los vacíos que existen sobre esta temática en el área, a su vez, deja en evidencia que en relación con la ciencia bibliotecológica, la Archivística tiene mucho por realizar. Pese a ello, los planteamientos teóricos existentes sobre los estudios de usuarios pueden ser extrapolados al campo archivístico, para aprovechar las ventajas que estos ofrecen.

En la década de 1920, en Estados Unidos, surgen los primeros estudios de usuarios, los cuales contemplaban información básica sobre el tema. Es a partir de los años 60, después de la Segunda Guerra Mundial y de los avances tecnológicos, cuando se da la necesidad de gestionar de forma eficaz los recursos de información, para satisfacer las carencias documentales. Ante esta situación, se produjo un cambio en la forma de administrar los recursos informativos para atender los vacíos latentes. Esta idea es apoyada por Sanz Casado, cuando menciona que:

“[...] los especialistas de información tuvieron que gestionar de una forma eficaz estos enormes recursos de información, así como satisfacer las nuevas necesidades documentales que se empezaban a detectar [...].”⁴

³ J. M. Jardim y M. O. Kahl Fonseca. *Estudios de usuarios en archivos: En busca de un estado de la cuestión*, 2001, pág., 148.

⁴ E. Sanz Casado. *Manual de estudios de usuarios*, 1994, pág., 50.

Según Sandra Alpízar⁵, existen diferentes etapas y enfoques que demuestran el desarrollo de los estudios de usuarios. Con ello se incorporó un cambio en la mentalidad y cultura en los centros de información, con el objetivo de ampliar la visión tradicional de los servicios y de satisfacer las necesidades de los clientes.

Lo anterior involucraba el conocimiento de los usuarios, por lo que surgió la necesidad de realizar dichos estudios, para analizar su comportamiento en cuanto al uso de los centros de información.

A principio de los años setenta, los estudios de usuarios estuvieron dirigidos a conocer los hábitos de búsqueda de los clientes, lo cual se ha ido reforzando a través del tiempo, de manera que la figura del demandante de información cobra cada vez más importancia.

Con la finalidad de conocer a los clientes, aparece el concepto de usuarios potenciales y la necesidad de un acercamiento hacia ellos. En esta etapa se empieza a notar que la visión de servicio de los centros de información es más amplia, ya que no se limita solamente a los clientes reales. Es así como en algunos países se crean unidades destinadas a analizar exhaustivamente su comportamiento con respecto a los servicios, así como, la preocupación por formarlos. Además, según un trabajo realizado en las universidades catalanas, se asegura que:

“[...] la totalidad de centros expresan la creencia de que es necesario recoger las opiniones y los deseos manifestados por los usuarios, para poder funcionar óptimamente y la misma unanimidad se presenta con respecto al conocimiento que las bibliotecas deben tener sobre los hábitos de información de sus usuarios [...].”⁶

En general, como se mencionó antes, el tema de estudios de usuarios ha sido abordado principalmente por bibliotecólogos, dándole especial énfasis a la identificación de las necesidades y hábitos de información de los diferentes tipos de usuarios en distintos contextos.

⁵ S. Alpízar Moya, et al. *El usuario y los servicios de información: Un reto de hoy*, 1993, pág., 12.

⁶ C. Rey Martín. *La aplicación de los estudios de satisfacción de usuarios en la biblioteca universitaria: el caso de las universidades catalanas*, 2004, pág., 8.

En cuanto a la incursión de los estudios de usuarios en los archivos, se puede argumentar que ha sido un proceso lento, debido a que sus profesionales se han centrado más en los procesos técnicos como la clasificación, ordenación, descripción, selección y conservación. La principal atención ha estado dirigida al tratamiento de los documentos, sin enfatizar en la necesidad de conocer al usuario.

Por lo general, lo que ha prevalecido en los archivos es brindar los servicios de acuerdo con lo que el archivista considera importante para el cliente, sin tomar en cuenta sus requerimientos reales. Esto debido a que no existe un acercamiento y, por ende, una interrelación entre el profesional y ellos, sobre lo que realmente necesitan. En ese sentido, García-Morales Huidobro considera que:

“La idea de descubrir lo que el cliente necesita está muy frecuentemente encontrada con la idea que tienen los propios proveedores de los servicios sobre lo que los clientes necesitan.”⁷

No obstante, en los últimos años, los archivistas empiezan a ser conscientes de que lo primordial dentro de los archivos son los clientes, por lo que se ha ido desarrollando la preocupación por determinar sus necesidades, para plantear evaluaciones en los servicios y aplicar las mejoras correspondientes a fin de alcanzar la calidad.

Debido a que en Bibliotecología este tema ha sido abordado ampliamente, los archivistas tienen la oportunidad de aprovechar las aportaciones teóricas y metodológicas que se han hecho al respecto, para extrapolarla a la realidad archivística, con el fin de conocer a los usuarios y mejorar los servicios que prestan los archivos.

En Costa Rica, en el ámbito bibliotecológico, ha existido una mayor preocupación por los estudios de usuarios, que han permitido conocer las necesidades, demandas y expectativas de los clientes y, sobre todo, para evaluar los servicios que se brindan, con el fin de modificar las deficiencias y mejorar los productos que se ofrecen.

Lamentablemente no sucede lo mismo en el campo archivístico, pues hay un vacío teórico–metodológico de modelos que permitan realizar estos estudios. Según una

⁷E. García-Morales Huidobro. *Op. Cit.*, pág., 11.

investigación realizada por Jaén García⁸, sobre la productividad archivística en el período de 1975 a 2003, no existe ninguna publicación que trate el tema de los estudios de usuarios. Igual que en otras latitudes, las temáticas investigadas están orientadas a los procesos técnicos archivísticos.

Así la situación, con la modificación del plan de estudios de la carrera de Archivística en el año 2000, se incorporó el curso Estudio de Usuarios de la Información, el cual contribuye a fomentar y formar a los estudiantes y futuros profesionales, sobre la importancia de tener en cuenta a los usuarios y evaluar los servicios que proporcionan los archivos.

A partir de ese momento, los profesionales que han cursado dicha materia tienen los conocimientos teóricos y, con ello, el compromiso de analizar y conocer a sus clientes y los hábitos de información que estos tienen, aplicando estudios de usuarios para el mejoramiento de los servicios.

Por último, la mayoría de la bibliografía existente sobre el tema está orientada a las bibliotecas, que ha sido elaborada –principalmente– por profesionales en Bibliotecología, lo cual se extrapoló a la realidad archivística. Para efectos de la investigación se consideraron los postulados de diversos autores, que quedan reflejados en las diferentes citas bibliográficas, teniendo en cuenta para ello su interrelación con los centros archivísticos.

6- LA METODOLOGÍA

6.1 EL TIPO DE INVESTIGACIÓN

El proyecto de investigación es de tipo exploratorio porque el tema de estudio de usuarios en los archivos es nuevo y, como se ha mencionado, existe poca información al respecto. A su vez es descriptiva, porque describe y analiza ampliamente el tema en estudio.

⁸ L. F. Jaén García. *La investigación en el campo de la archivística en Costa Rica: análisis cuantitativo de su productividad en el período 1975-2003*, 2004, pág., 29.

6.2 EL ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

La presente investigación presenta un enfoque cualitativo, ya que se evaluó la realidad de la calidad de los servicios de los archivos centrales en estudio, a través de la aplicación y análisis de los instrumentos de recolección de información: la observación, las entrevistas no estructuradas y el cuestionario.

Asimismo, tiene un enfoque cuantitativo debido a que se recopilaron y analizaron los datos de las boletas de control de la información que poseen dichos archivos, para determinar aspectos relacionados con el consumo de información.

6.3 LA MODALIDAD DE GRADUACIÓN

Se enmarca dentro de la modalidad de graduación de proyecto, pues contempla la etapa de diagnóstico y propuesta sobre una temática determinada en una unidad de análisis.

6.4 LA POBLACIÓN O UNIVERSO DE ESTUDIO

La población del proyecto de investigación la constituye los archivos municipales de Costa Rica.

6.5 LA MUESTRA

La investigación centró su unidad de análisis en los archivos centrales de la Municipalidad de San José y la de Escazú. Lo anterior se justifica porque estos disponían de los instrumentos de control necesarios para realizar el estudio de usuarios. Además, dicha muestra permitió conocer dos panoramas diferentes de la realidad archivística nacional, porque se analizó una municipalidad grande y compleja y otra con una estructura organizacional pequeña. A su vez, están ubicadas geográficamente en dos realidades socioeconómicas y demográficas distintas. De ahí el interés de determinar el comportamiento relacionado con los servicios archivísticos, en dos archivos de una misma tipología pero con características diferentes.

6.6 LAS TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

La información bibliográfica utilizada para el desarrollo de la investigación se obtuvo a partir del análisis documental. Además, se emplearon fichas de trabajo para recolectar la información y hacer anotaciones importantes.

También se tuvo en cuenta el cuestionario, que fue aplicado a algunos usuarios internos de las municipalidades. La entrevista a las encargadas de los centros de información y la observación, para ampliar, reafirmar y constatar algunos datos suministrados por los usuarios y los responsables de los centros.

7- LAS FUENTES DE INFORMACIÓN

Las fuentes de información que se utilizaron en esta investigación facultaron el sustento teórico y metodológico del trabajo. Asimismo permitieron el acceso y ampliación del conocimiento sobre el tema en estudio.

Según la diversidad de medios de transmisión de la información, se emplearon las siguientes fuentes:

– *Fuentes documentales:*

- Informes de labores.
- Diagnósticos.
- Manuales de procedimientos.
- Instrumentos de control.

– *Fuentes bibliográficas:*

- Libros.
- Manuales.
- Monografías.
- Revistas en soporte papel y electrónicas.
- Diccionarios de la lengua y especializados.
- Memorias en soporte papel y electrónicas.
- Leyes.

– *Fuentes electrónicas:*

- Internet: sitios web relacionados con archivística y ciencias de la información.
- Listas de distribución.
- Revistas electrónicas.

Del mismo modo, dependiendo del tipo de información que proporcionan las fuentes, se utilizaron las siguientes:

Fuentes primarias:

- Libros.
- Manuales.
- Monografías.
- Documentos de archivos.
- Diccionarios de la lengua y especializados.

Fuentes secundarias:

- Bases de datos tales como BARC del Centro de Información Documental de Archivos del Ministerio de Cultura de España, DATATHEKE, INFOBILA, DEDOC y DOIS.

El tratamiento de las fuentes antes mencionadas se realizó mediante el análisis crítico de toda la información adquirida, para ampliar conocimientos y argumentar teóricamente el trabajo.

La bibliografía consultada se encontró, en su mayoría, en las bibliotecas de la Universidad de Costa Rica, a saber: Biblioteca Carlos Monge Alfaro, Biblioteca Eugenio Fonseca Tortos (Facultad de Ciencias Sociales). Además, se utilizó la información de la Biblioteca Especializada en Archivística y Ciencias Afines del Archivo Nacional de Costa Rica y la biblioteca personal del Dr. Luis Fernando Jaén García. De igual forma se utilizó Internet y otros recursos electrónicos.

Es importante mencionar que la información obtenida de esta bibliografía se trabajó en fichas resumen, utilizadas como guía en el desarrollo de la investigación.

CAPÍTULO II
EL MARCO TEÓRICO

1- LOS ESTUDIOS DE USUARIOS

Los estudios de usuarios surgen en la materia archivística en la década de los años noventa del siglo XX, con la finalidad primordial de conocer las necesidades, demandas, usabilidad y deseos de información de los clientes de los archivos. De manera que el profesional a cargo cuente con las herramientas necesarias para ofrecer los servicios y la información que estos necesitan. Es decir, con los estudios de usuarios se busca maximizar el uso de la información que resguardan los archivos.

Para la presente investigación es importante entender los estudios de usuarios como:

“El conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, mediante la aplicación de distintos métodos, [...]”⁹

La anterior definición es la base de este trabajo, debido que tiene implícitos los elementos necesarios para realizar estudios de usuarios en cualquier centro archivístico, lo que permite identificar las necesidades de información de los clientes y su comportamiento en la búsqueda y uso de la documentación. Así como, evaluar los servicios que proporcionan, de forma que se asegure la optimización en la utilización los recursos y la satisfacción del usuario.

Aplicar los estudios de usuarios en los archivos permite conocer a los clientes, para ofrecerles un servicio de calidad. Asimismo, es preciso satisfacer lo que estos necesitan en forma eficaz, ya que sus expectativas y demandas van cambiando a través del tiempo y son apoyadas por la legislación que regula el acceso a la información.

Ante esta situación, el archivista no debe ser un sujeto pasivo dedicado únicamente a los procesos técnicos archivísticos, sino que debe anticiparse a las necesidades de los clientes, de forma que los requerimientos de los usuarios sean satisfechos en su totalidad.

Todo este planteamiento teórico incorpora un nuevo perfil profesional del archivista, quien debe cambiar de paradigmas y de óptica, para salir de las cuatro paredes del

⁹ E. Sanz Casado. *Op. Cit.*, pág., 31.

archivo y convertirse en un intermediador entre la información que custodia y el cliente. Debe concebirse el archivo como un proveedor de servicios de información y no como un centro pasivo que solo conserva documentos.

El profesional del archivo tiene la responsabilidad de buscar los medios para llenar los vacíos existentes en su unidad, para lo cual no se puede conformar con la simple observación de los hechos y de los usuarios, sino que debe apoyarse en herramientas exitosas como lo son los estudios de usuarios. Porque de esta forma se puede tener una visión amplia o un panorama general de lo que está aconteciendo en el archivo y de los servicios o productos que necesitan los usuarios reales y potenciales de la información.

2- LAS NECESIDADES, DESEOS Y DEMANDAS DE INFORMACIÓN

Los estudios de usuarios precisan de la realización de una investigación exhaustiva del conjunto de requerimientos de los clientes en los diversos archivos. Cabe señalar que estos necesitan la información para actividades muy diversas, por lo tanto, conocer a fondo lo que ellos buscan en el archivo, o podrían necesitar en un futuro, resulta fundamental para garantizar un buen servicio.

Por lo anterior, el profesional de los archivos ha de presentar una actitud proactiva que contribuya a satisfacer las necesidades, demandas y deseos de información que formulen los clientes. Al respecto, Jardim y Kahl abordan el tema considerando que deben tomarse en cuenta las necesidades desde tres niveles:

“Quiebra en las cadenas de conocimiento del usuario sobre las cuales éste es consciente y la expresa.

Quiebra en las cadenas de conocimiento del usuario sobre las cuales éste es consciente, pero no las expresa;

Quiebra en las cadenas de conocimiento del usuarios sobre las cuales éste no tiene consciencia, son necesidades latentes.”¹⁰

El primer elemento indicado anteriormente implica que se tienen que satisfacer las necesidades de los usuarios cuando este es consciente de lo que necesita y hace la solicitud. El segundo evidencia que, en muchas ocasiones, los archivos son visitados

¹⁰ J. M. Jardim y M. O. Kahl Fonseca. *Op. Cit.*, pág., 147.

por usuarios que saben que necesitan información, pero no lo plantean de forma clara, por lo que el archivista tiene la responsabilidad de saber identificar esas necesidades y satisfacerlas. El tercero revela que muchas veces al archivo llegan usuarios sin saber qué necesitan. Es así como por medio de los estudios de usuarios, se puede conocer lo que el cliente requiere y de esta manera cubrir sus expectativas de información.

A su vez, Jardim y Kahl mencionan que las necesidades de información dependen de aspectos como:

“[...] sus actividades profesionales, disciplina, campo o área de interés, disponibilidad de infraestructura informativa, necesidades de toma de decisión y de procurar nuevas ideas, etc.”¹¹

De este punto sobresale la importancia de conocer quiénes son los usuarios, a qué se dedican, qué tipo de información están buscando, sobre qué tema están investigando, con qué tipo de recursos (tecnológicos, tiempo y otros.) cuentan. Además de aquellos aspectos que amplían y mejoran los servicios en función de esas necesidades y demandas.

Por lo general, cuando se habla de necesidades de información, se utiliza el término demanda como sinónimos; sin embargo, es importante tener claro que ambos conceptos no significan lo mismo, aunque si bien es cierto, están estrechamente relacionados entre sí, las necesidades de información de un usuario conllevan a demandar lo que precisa.

En ese sentido, la demanda de la información es definida por Sanz Casado como:

“[...] formulación expresa de un deseo, o dicho de otro modo es lo que un individuo solicita a una biblioteca o centro de documentación.”¹²

Por su parte, María Pinto manifiesta que demanda es:

“[...] petición formal de información [...].”¹³

¹¹ *Ibidem*, pág., 148.

¹² E. Sanz Casado. *Op. Cit.*, pág., 25.

¹³ M. Pinto Molina. *Los usuarios/clientes de los servicios de información desde la perspectiva de la calidad: consideraciones metodológicas*, 1999, pág., 26.

Tomando en cuenta lo anterior, el estudio de usuarios también busca que el cliente exprese sus deseos, es decir, que este sea capaz de comunicar sus carencias informativas y los vacíos que quiere completar, pues muchas veces tienen deseos de tener cierta información pero no la solicita. Al respecto Sanz Casado argumenta que deseo:

“[...] es la forma que tiene el usuario de expresar su voluntad de satisfacer una necesidad.”¹⁴

Entonces se puede afirmar que se da la demanda de información cuando el cliente expone ante el profesional sus necesidades y sus deseos de información, lo cual quiere decir que el usuario comunica, de forma expresa, el deseo que tiene para ver satisfechos sus requerimientos de información.

Sin embargo, el hecho de que un usuario necesite, desee y demande cierta información, no supone que va a hacer uso total de ella. En ese momento, el papel que desempeña el archivista viene a ser vital, porque de él depende la calidad de información que suministre. Al respecto Aurora González expone lo siguiente:

“[...] un usuario utilizará la información proporcionada por un sistema de información siempre y cuando juzgue que dicha información, por ejemplo, es útil para resolver sus problemas informativos o bien que tiene unos parámetros de calidad adecuados.”¹⁵

Respecto a lo anterior, la relación entre el usuario y sus necesidades, demandas y deseos de información, requieren de un esfuerzo importante por parte del encargado del archivo, pues de él depende que estas se materialicen, que se aprovechen los sistemas de información y, en general, que el usuario se beneficie y haga buen uso de la información proporcionada.

3- EL USUARIO/CLIENTE DE LA INFORMACIÓN

Es preciso conocer quiénes son los clientes de la información, ya que constituyen el eje principal del archivo y exigen servicios de calidad de acuerdo con sus necesidades. Por

¹⁴ E. Sanz Casado. *Op. Cit.*, pág., 25.

¹⁵ A. González Teruel. *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*, 2005, pág. 77.

lo tanto, el archivista, debe saber con quién está tratando y cuáles son sus requerimientos.

Lo anterior porque los clientes de los archivos han evolucionado conforme surgen nuevos cambios de paradigmas, modernas tecnologías, procesos nuevos e intereses diferentes. Ya no se puede concebir al cliente como un simple receptor pasivo que espera que le ofrezcan servicios para tomar decisiones. Actualmente estos tienen necesidades que deben ser satisfechas en el menor tiempo posible y de la forma más expedita. Al respecto Naranjo y Redón consideran que el usuario de la información es:

“La persona o grupo de personas que hacen uso de ésta, basándose en unos intereses y necesidades propias...el cual está inmerso en un sistema, con unas necesidades de información que debe satisfacer para resolver problemas de tipo emocional, cognitivo y social entre otros y que requiere suplir una carencia de tipo formativo, informativo o recreativo.”¹⁶

La heterogeneidad que caracteriza a los clientes hace que tengan necesidades específicas de acuerdo con sus propios intereses. Asimismo, los usuarios no son vistos simplemente como los individuos que hacen uso de un servicio, sino como una parte integradora de un sistema de información, es decir, como un sujeto activo e indispensable en un archivo. Rendón lo ratifica afirmando que:

“Se entiende como usuario de la información a todas las personas que hacen uso de esta, basadas en necesidades propias. Se parte del ser social en si mismo para ubicarlo luego en un sistema de información.”¹⁷

Si bien es cierto, estas definiciones explican el concepto de usuario, es importante conocer su tipología y categorización. Con respecto a la tipología, los usuarios se clasifican en internos y externos.

Los usuarios internos son todas aquellas personas que forman parte de la institución productora de los documentos. Por lo general, tienen conocimiento de las funciones que le competen al archivo, son más exigentes y esperan que el archivista participe en la

¹⁶ E. Naranjo Velez y N. E. Rendón Jiraldo. *Explorando el panorama de la formación de usuarios de la información*, 2003, pág., 15.

¹⁷ N. E. Rendón Jiraldo. *La formación de usuarios de la información: una propuesta curricular*, 2000, pág., 96.

producción documental y tenga un papel mucho más activo. Esta idea se ve reafirmada por Tarraubella Mirabet al mencionar que:

“[...] el usuario interno se caracteriza por pedir al archivo el cumplimiento de la totalidad de las funciones básicas asignadas: organizar, recoger, conservar y hacer accesible la documentación.”¹⁸

Los usuarios externos están constituidos por las personas ajenas al ente productor, tales como: investigadores profesionales, investigadores aficionados, estudiantes y ciudadanos en general. Estos se han incrementado progresivamente, debido al libre acceso a la documentación, a las nuevas capacidades de los archivos para responder a las necesidades y demandas y al apoyo de las tecnologías que han mejorado los instrumentos de recuperación de la información.

Sánchez Paus da un aporte significativo al definir las diferentes categorías de usuarios en reales y potenciales, lo que permite diferenciarlos entre sí:

“[...] usuarios reales (los que “ya usan” los distintos servicios bibliotecarios) y captar a clientes potenciales (los que teniendo necesidad y posibilidad de usar sus servicios no lo hacen).”¹⁹

Estos mismos conceptos también son incorporados por Redón, al mencionar que:

“Se entiende por usuarios reales, a aquellas personas de una comunidad que hacen uso efectivo y sistemático de los recursos y servicios de la biblioteca, la cual llega a satisfacer sus necesidades de información, mientras que los potenciales son aquellos individuos que forman parte de una comunidad y no necesariamente hacen uso de la biblioteca, pero es probable que en un futuro lo lleguen a hacer.”²⁰

Por lo general, en los archivos se le ha dado más énfasis a los usuarios reales, porque el archivista los atiende cotidianamente; no obstante, no se puede olvidar que existe una población que no está haciendo uso de los servicios del archivo (usuarios potenciales), ya sea por desconocimiento o falta de interés. De ahí que el archivista debe tener la capacidad de extender los servicios de los archivos hasta este grupo de usuarios.

¹⁸ X. Tarraubella Mirabet. *Los archivos y sus usuarios*, 1997, pág., 3.

¹⁹ L. Sánchez Paus. *Concepto de formación de usuarios. Claves para un servicio de calidad*, 1997, pág., 44.

²⁰ N. E. Rendón Jiraldo. *Op. Cit.*, pág., 96.

Además, el hecho de que el encargado del archivo conozca bien a sus usuarios, implica que los servicios y mejoras que deban realizarse se adecuen a la realidad, a verdaderos requerimientos, a necesidades inmediatas o futuras, pero de acuerdo con lo que los clientes plantean. Al respecto, Aurora González afirma lo siguiente:

“La distinción entre usuarios potenciales y usuarios reales debe ser tomada en cuenta a la hora de determinar la población diana de un estudio de necesidades y usos. De esta distinción dependerá la representatividad y el alcance de los resultados y, por lo tanto, la utilidad para la planificación y mejora de los sistemas de información.”²¹

Por ello, el papel que cumplen los usuarios con respecto a la información que persiguen, es fundamental para la ampliación, cambio o mejora de los servicios archivísticos, es decir, el rol que se le da a los clientes de la información es determinante para definir la utilidad de los archivos para la gestión administrativa, la rendición de cuentas, la toma de decisiones y la investigación, entre otros.

Actualmente, las exigencias de los usuarios han ido cambiando, puesto que son connotadores de las leyes que respaldan sus solicitudes de información, tales como Ley del Sistema Nacional de Archivos y su Reglamento n° 7202, Ley General de Control Interno n° 8292 y Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos n° 8220, entre otras, por lo que no solo exigen servicios, sino también calidad en ellos. De ahí la importancia de la evaluación en busca de la mejora continua.

4- LOS SERVICIOS

Tradicionalmente los servicios que prestan los archivos se circunscriben en: consulta, préstamo, reprografía y, en algunos casos, certificaciones. En la actualidad, las demandas de los usuarios exigen que a dichos servicios se adicionen otros, para mejorar el funcionamiento del archivo y la satisfacción del cliente. Surgen así los servicios de referencia, la formación de usuarios, la biblioteca auxiliar, la difusión, el servicio a discapacitados y el valor agregado a la información.

²¹ A. González Teruel. *Op. Cit.*, pág., 69.

Cabe destacar que esos servicios son importantes de implementar en los archivos, para cumplir con el objetivo fundamental de satisfacer las necesidades de información del cliente.

El servicio de *consulta de documentos*, lo define Samuel Rothstein de la siguiente manera:

“[...] como la asistencia personal que en forma individual da el bibliotecario a los lectores que buscan información.”²²

Según un estudio RAMP, este servicio debe reunir tres condiciones fundamentales:

1-“Disponer de personal capacitado y que conozca los documentos del archivo y su utilización para fines investigativos.

2- Procurarse ayudas de recuperación de la información para el suministro de datos básicos sobre el origen, la organización y el contenido de los documentos.

3-Contar con facilidades para la utilización y para la reproducción de documentos.”²³

Como se puede apreciar, estos tres elementos son importantes y están orientados a una misma meta: localizar la información precisa y oportuna que requiere el usuario y facilitársela de forma eficaz y eficiente para satisfacer sus necesidades.

El funcionamiento del servicio de consulta depende en buena parte del personal con que cuente el archivo. Por lo tanto, es esencial que las personas asignadas a ese servicio posean conocimiento y experiencias en esas áreas, así como interés por ayudar a los demás, facilidad para relacionarse con las personas e inclinación para aumentar cada vez sus conocimientos.

La Red Nacional de Bibliotecas Públicas de México, señala las siguientes responsabilidades que debe tener el funcionario que se dedique a brindar el servicio de consulta:

²² S. Rothstein. *El servicio de consulta: la nueva dimensión en la profesión bibliotecaria*, 2000, pág., 3.

²³ J. B. Rhoads. *La función de la gestión de documentos y archivos en los sistemas nacionales de información: Un Estudio de RAMP*, 1983, pág., 9.

“1- Mantener un horario constante y regular de tal manera que los lectores sepan cuando pueden recurrir al archivo.

2-Atender personalmente y con amabilidad a cada uno de los usuarios que soliciten información.

3-Dedicar parte del tiempo de la jornada diaria a buscar la contestación a preguntas complejas y que hayan quedado pendientes.

4-Orientar a los usuarios respecto a los servicios y recursos de la biblioteca e instruirlos en el uso de las obras de consulta.

5-Examinar con frecuencia las obras de consulta.

6-Identificar los recursos potenciales dentro y fuera de la biblioteca

7-Examinar continuamente los materiales que recibe la biblioteca para obtener una visión general de los nuevos recursos con que cuenta

8-Mantener información de los acontecimientos actuales registrar los datos para la estadística.”²⁴

Los anteriores principios hacen referencia a las bibliotecas, pero todos ellos pueden ser aplicados a los archivos y al servicio de consulta que brinden, ya que el archivista también debe establecer horarios de atención, ser amable con los clientes, dedicar tiempo a las preguntas más difíciles, enseñar a los usuarios sobre los servicios y recursos del archivo, conocer el fondo que custodia y la relación que pueda tener con otros fondos y actualizarse constantemente para poder brindar un servicio eficiente.

En cuanto al *servicio de préstamo de documentos*, es importante destacar que el archivista debe tomar en cuenta las necesidades del cliente y la legislación vigente. En el caso costarricense, la Ley del Sistema Nacional de Archivos y su Reglamento n° 7202 en su artículo diez, establece que:

“Se garantiza el libre acceso a los documentos que produzcan o custodien las instituciones a las que se refiere el artículo segundo de esta ley. Cuando se trate de documentos declarados secretos de Estado o de acceso restringido, perderán esa condición después de treinta años de haber sido producidos, y podrán facilitarse para investigaciones de carácter científico cultural, debidamente comprobadas, siempre que no se irrespeten otros derechos constitucionales.”²⁵

Lo anterior quiere decir que en Costa Rica la documentación pública y de interés público es de libre acceso, siempre y cuando no atente contra la integridad de las

²⁴ Red Nacional de Bibliotecas Públicas. *El servicio de consulta*, 1996, pág., 11.

²⁵ Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes. *Ley del Sistema Nacional de Archivos 7202*, 2001, pág., 9.

personas; por lo tanto, el préstamo de documentos siempre debe ser abierto y el archivista tiene que garantizarlo. También es necesario llevar un control al respecto para evitar que se extravíen documentos y realizar encuestas y estudios sobre dicho servicio.

Respecto del servicio de *reprografía*, la citada ley señala que se debe facilitar al usuario los servicios de reprografía para documentos textuales, gráficos y audiovisuales. Todos los documentos de las instituciones públicas del país pueden ser reproducidos para cumplir con los trámites de constancias, certificaciones y testimonio que se expiden a solicitud de los usuarios.

Este servicio es importante porque permite al usuario obtener la información sin necesidad de manipular el documento original, lo que evita el deterioro y, por lo tanto, asegura la preservación del mismo.

Como se mencionó anteriormente, los archivos están ampliando sus servicios, consecuencia de las demandas y exigencias de los usuarios. Uno de estos es el Servicio de Referencia Archivístico, que brinda al usuario una atención personalizada y le proporciona la información que requiere con valor agregado. Este servicio es importante porque mejora la percepción del archivo, se da una amplia comunicación entre el archivista y el cliente. Al respecto, García Suárez menciona que el servicio de referencia es un:

“Proceso de comunicación usuario – referencista, a través del cual, el referencista teniendo en cuenta todos los recursos a su disposición y alcance, procura la satisfacción de los intereses o necesidades de información de los usuarios.”²⁶

En vista de la importancia del Servicio de Referencia, el archivista que lo brinde ha de tener cualidades y características que le permitan un acercamiento con los usuarios, por ejemplo: una buena comunicación, conocimiento exhaustivo del fondo documental, capacidad para buscar la información y tolerancia, entre otros.

Parte del servicio de referencia es realizar una entrevista, a cargo del archivista referencista, a los clientes. Su finalidad es determinar qué información necesitan, con

²⁶ V. M. García Suárez. *El servicio de referencia y el referencista contemporáneo. Retos y oportunidades*, 1995, pág., 3.

qué profundidad o complejidad la requiere y qué formato es el más apropiado, entre otros aspectos.

La formación de usuarios se considera como un servicio que todo centro archivístico debe brindar, ya que es un conjunto de actividades de tipo pedagógicas que les permite a los usuarios aprovechar al máximo los recursos y la información del archivo. A su vez, le facilita al archivista un acercamiento mayor con los usuarios reales y potenciales. Según Myrian Mejía, la formación de usuarios es:

“El conjunto de programas y actividades de carácter temporal o permanente, formales y no formales,...dirigidos a los usuarios reales o potenciales con el propósito de inducir, actualizar, perfeccionar y especializarles en el adecuado manejo y aprovechamiento de los archivos.”²⁷

La formación de usuarios puede realizarse de diferentes formas: por medio de charlas, conferencias, de manera individual o colectiva. Lo importante es buscar la orientación, educación e instrucción de los clientes, lo que permite asesorarlos y enseñarlos a utilizar el archivo, para que se desenvuelvan con soltura dentro de él.

Tal y como se ha mencionado, los clientes actualmente exigen servicios de calidad; por eso es importante tomar en cuenta los elementos que estos contemplan. Además, ante esta situación, no se puede dejar de lado que la calidad implica una mejora continua y que esta se puede llevar a cabo a través de la evaluación de los servicios que se están brindando.

5- LA EVALUACIÓN

La evaluación de los servicios que prestan los archivos es una actividad importante porque permite medir el alcance o desempeño de los objetivos propuestos, es decir, determinar si los servicios que se ofrecen en los archivos están cumpliendo su razón de ser, si son funcionales y se adecuan a lo que realmente necesitan los clientes. La evaluación tiene cuatro funciones específicas:

- A) Diagnóstica: nos va a decir el estado concreto de ese servicio.*
- B) Productiva: conocimiento del estado inicial de los elementos y estructura de un programa con vistas pronósticas.*

²⁷ M. Mejía. *Formación de usuarios de archivos*, 2000, pág., 53.

- C) *Orientadora: orientará y motivará hacia conductos positivos de mejora.*
D) *De control: conocimiento y evaluación de los objetivos.*²⁸

De lo anterior se deduce que la evaluación no es un proceso antojadizo, sino que es una actividad que requiere de un proceso de planificación, que involucra desde la etapa de diagnóstico, hasta el control y seguimiento de los objetivos planteados.

Por esa razón, los profesionales de los archivos deben aplicar los estudios de usuarios y aprovechar sus resultados, con el propósito de buscar mejoras y adecuar las actividades a los requerimientos de los clientes. De esa manera, los estudios de usuarios no tendrían sentido de ser, si el archivista no aprovecha la información para evaluarse a sí mismo y valorar los procesos, actividades y tareas que se realizan cotidianamente en el archivo.

En ese sentido, según la Asociación Nacional de Bibliotecas de Ciudades Metropolitanas, se entiende por evaluación:

“[...] recoger información sobre el cumplimiento de los objetivos propuestos y sobre las bases de dicha información tomar decisiones [...].”²⁹

La evaluación debe ser un proceso continuo y eficaz, que permita recabar datos e información constante de cómo se realizan las cosas, porque de nada vale que un archivo ofrezca muchos servicios si los usuarios nunca hacen uso de ellos, o por el contrario, los clientes no ven satisfechas sus demandas y necesidades por la escasa atención que reciben por parte del profesional. Los archivos deben encaminarse a cumplir metas precisas, alcanzar objetivos y trabajar para los clientes de la información.

De esa manera, los servicios que brinde un archivo deben responder al objetivo principal de satisfacer las necesidades de los clientes y no a lo que el archivista considere que podría necesitar un cliente. Sin embargo, esto no es posible, sino se evalúa lo que existe en ese momento, para ver cuáles son las fallas, qué se está haciendo bien y qué se puede mejorar. Según Delgado Torres y Sosa Saura, los profesionales tienen:

²⁸ S.A. *Evaluación de servicios de información*, 2005, pág., 2.

²⁹ INTAMEL. *Planificación y evaluación de bibliotecas*, 2005, pág., 6.

“[...] obligación de dar accesibilidad a la cultura y a la información sin ninguna discriminación. [...] asegurar servicios profesionales de calidad a la población.”³⁰

Asimismo, es importante señalar que los estudios de usuarios ayudan a:

“[...] determinar el personal necesario para los distintos servicios en función de la cantidad y del tipo de demandas que reciben...conocer los documentos que deberán ser puestos rápidamente a disposición de los usuarios...los recursos tecnológicos también pueden ser estimados a partir de estudios de usuarios [...].”³¹

La anterior cita de Sanz Casado refleja que a partir de un estudio de usuarios se pueden evaluar muchos aspectos fundamentales de los servicios que se están dando e, incluso, justificar ante la administración de la institución la inversión y creación de nuevos productos en función de las demandas y necesidades de los usuarios.

Se destaca también la importancia de conocer cuántas personas son necesarias para brindar un servicio específico, cuáles son las expectativas de los clientes, cuáles son los documentos más solicitados (que además permite la planificación de mejores medidas de conservación para dichos documentos) y cómo perciben los usuarios la incorporación de las tecnologías de la información y comunicación en los servicios del archivo.

Si bien es cierto, los clientes son los que determinan en gran medida el rumbo de las actividades que se desarrollan en los archivos, es indispensable evaluar la percepción y la satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios que reciben en dichos centros de información. Esa tarea implica identificar y elegir los indicadores que permiten la medición de los distintos aspectos por evaluar, es decir, requiere de la utilización de diferentes instrumentos como cuestionarios, entrevistas y guías de observación para recoger datos.

El proceso de evaluación debe estar centrado en valorar los servicios existentes en el archivo, de manera que el profesional encargado pueda acercarse a lo que desean y necesitan los usuarios. Lo anterior, porque cuando se realiza una evaluación, se busca

³⁰ N. A. Delgado Torres y H. A. Sosa Saura. *Evaluación de la eficiencia en bibliotecas*. 1998, pág., 70.

³¹ E. Sanz Casado. *Op. Cit.* pág., 33.

mejorar, y en el caso de los archivos, se pretende conseguir la satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios ofrecidos.

De esa manera, la satisfacción según Rey Martín debe entenderse como:

“la percepción del usuario de haber utilizado correctamente su tiempo, habiendo recibido respecto a sus propias expectativas en un determinado contexto ambiental y la mejor prestación posible de servicio.”³²

Asimismo, se debe tener presente que el archivista debe enfrentarse al reto de atender los múltiples intereses, expectativas, demandas y necesidades cambiantes de los clientes que acuden al archivo, tomando en cuenta que estos no siempre saben a ciencia cierta cuáles son sus necesidades de información. De ahí que la evaluación se convierte en un método indispensable para medir la cobertura y calidad de los servicios archivísticos, de manera que el archivo pueda responder efectivamente a todas las exigencias de los clientes.

Un ejemplo de esto es el Plan de Mejora realizado por Lourdes Cobacho y Pablo Pérez de la Universidad de Murcia, resultado del proceso de evaluación de la Biblioteca de dicha universidad, como factor de orientación de los servicios al usuario, en donde se tomaron las siguientes premisas:

“Debe adaptarse plenamente a las demandas y expectativas de nuestros usuarios en una dinámica de intercambio continuo de información y valoración de nuestras actividades.

Debe servir para implantar la gestión de calidad de una forma paulatina y coherente de forma que se incorpore plenamente en el ámbito de trabajo y servir como incentivo y motor de cambio en el desempeño de nuestras actividades cotidianas.

Debe servir para conformar una biblioteca con una estructura de personal y servicios flexible capaz de ofrecer una imagen unívoca y a su vez con servicios personalizados. La Biblioteca y su proyección como Servicio. Es fundamental conseguir una imagen corporativa del Servicio que se distinga por su oferta de servicios bien definidos y homogéneos que respondan plenamente a las expectativas de los usuarios. Esta oferta debe basarse en una planificación bien estructurada tanto a nivel de recursos documentales y servicios ofertados, como de personal e infraestructuras.

[...]La Biblioteca debe disponer de una serie de servicios y recursos bibliográficos y documentales, caracterizados por su eficacia, que potencien la labor investigadora y la integración en los programas nacionales y europeos de Investigación y Desarrollo.

[...] La implantación y uso generalizado de Nuevas Tecnologías de la Información debe ir en paralelo a la planificación y desarrollo del Servicio de Biblioteca para garantizar

³² C. Rey Martín. *Op. Cit.*, pág., 11.

las demandas tecnológicas de los usuarios y la optimización de las infraestructuras disponibles.”³³

La satisfacción del usuario debe ser considerada como un indicador de la efectividad del archivo y como un instrumento que permite prever los cambios para alcanzar la calidad deseada, es así como la evaluación se convierte en el medio ideal para conseguir este propósito.

En definitiva, la evaluación de los servicios debe realizarse periódicamente por parte del archivista, quien debe poseer conocimientos en métodos y técnicas de evaluación, y apoyarse en otros profesionales de la información.

6- LA CALIDAD

Unido al concepto de evaluación está el de calidad, ya que no solo se pretende identificar las necesidades y expectativas de los usuarios, sino que toda actividad realizada en los archivos debe estar ligada a ofrecer productos y servicios de calidad.

Por lo anterior, es importante tener en cuenta que la evaluación debe realizarse para poder aplicar la calidad y conseguir con ello la satisfacción del usuario. Esta, por lo general, se juzga en términos de utilización efectiva de los servicios, políticas de préstamo, formación de usuarios, recursos tecnológicos, disponibilidad de la información, instalaciones, horario y todos aquellos indicadores de efectividad que permitan determinar hasta qué punto un servicio está cumpliendo con la meta de satisfacer las necesidades de información de los usuarios.

El servicio de calidad se logra a través de un conocimiento profundo de las necesidades, hábitos, gustos y preferencias de cada uno de los clientes que visitan los archivos. En otras palabras, el profesional de los archivos no puede elaborar productos ni diseñar servicios de acuerdo con lo que él considere pertinente, sino que se deben hacer con base en los requerimientos de los usuarios.

³³ L. Cobacho Gómez y P. Pérez Ballester. *El proceso de evaluación de la Biblioteca de la UMU como factor de orientación de los servicios al usuario*, 2004, pág., 15.

Es necesario cambiar la imagen que tienen muchas personas sobre el archivo: bodegas donde se guardan papeles antiguos que han perdido su valor. Por el contrario, deben ser vistos como sistemas de información capaces de dar servicios de calidad a los clientes.

Por lo mencionado anteriormente, es necesario plantear un concepto claro y preciso sobre lo que se entiende por calidad en el transcurso de esta investigación. Gómez Hernández menciona que:

*“La calidad es el conjunto de propiedades y características de un producto o servicio que repercuten en la capacidad de la biblioteca para satisfacer las necesidades expresadas o implícitas de los usuarios [...]”*³⁴

Esta definición es pertinente, porque deja claro que los estudios de usuarios permiten determinar la satisfacción del cliente a través de evaluaciones de los servicios, con la finalidad de procurar la mejora continua de los procesos y anticiparse a las demandas que los clientes puedan hacer.

Para brindar un servicio de calidad, se necesita que el archivo cuente con cartas de servicios, que permiten que el profesional de los archivos adquiera un compromiso de ofrecer servicios de calidad a sus clientes. Para ampliar este concepto, Cerdá Díaz y Rodríguez Barredo plantean que dichas cartas son:

*“El documento por el que se le informa al ciudadano de los objetivos y compromisos de una determinada área de actividad [...]”*³⁵

La calidad en los servicios de información requiere de recursos materiales, económicos y humanos. Presenta una serie de ventajas, entre ellas que el archivo sea más competitivo, incrementar la actividad de este y dar una mejor imagen a los usuarios internos y externos.

Los archivos deben estar en constante cambio en función de sus clientes y brindar un servicio de calidad a los usuarios, de manera que el grado de satisfacción sea excelente.

³⁴ J. A. Gómez Hernández. *Gestión de bibliotecas. Calidad y evaluación*, 2002, pág., 65.

³⁵ J. Cerdá Díaz y J. M. Rodríguez Barredo. *En busca de la calidad. Las cartas de servicio como fórmula de un compromiso con los ciudadanos*, 1999, pág., 225.

La calidad busca mejorar los procesos dentro de una organización, al respecto Margarita Taladriz menciona:

“La calidad es un proceso de mejora continua en el que se debe implicar el conjunto de la organización con el objetivo de poder responder y anticiparse a las necesidades del cliente o usuario.”³⁶

En síntesis, la calidad debe ser un requisito indispensable dentro de los archivos, ya que el archivista debe pensar no solo en que la documentación esté tratada archivísticamente, sino más bien en reunir esfuerzos para garantizar la mejora continua en los servicios prestados y de esa manera asegurar la calidad total de estos.

³⁶ M. Taladriz Mas. *Calidad: una experiencia en la biblioteca universitaria*, 2005, pág., 133.

CAPÍTULO III
LA RESEÑA HISTÓRICA DE LAS MUNICIPALIDADES
EN COSTA RICA

1- ANTECEDENTES HISTÓRICOS DE LOS MUNICIPIOS

Costa Rica es un país que dispone de una extensión territorial de 51.100 km², dividido en siete provincias, que a su vez están conformadas por 81 cantones y estos en distritos. La estructura político-administrativa nacional requiere que el país cuente con gobiernos locales o municipales, que permitan la mejor administración de los recursos y actividades propias de las diferentes comunidades.

Las municipalidades costarricenses son instituciones formadas por el concejo municipal, los regidores municipales o síndicos y un presidente. Al respecto, Nuria Calderón, archivista de la Municipalidad de San José, define las municipalidades como:

“[...] órganos políticos y a su vez administrativos de los intereses locales cuyo fin es promover el desarrollo integral de los cantones.”³⁷

De ahí la importancia de contextualizar algunos aspectos del papel que han desempeñado las municipalidades a través de la historia, desde la colonia hasta la actualidad.

Lo anterior porque el surgimiento de los municipios en Costa Rica tienen su origen en la época colonial, período durante el cual el país sufre una serie de transformaciones sociales, políticas y económicas, producto de la llegada y asentamiento de los españoles en el territorio nacional, y esa transición ha repercutido en los actuales regímenes municipales.

1.1 LOS MUNICIPIOS EN LA ÉPOCA COLONIAL

La colonización de América, por parte de España, a partir de los siglos XVI y XVII, trajo consigo la creación de instituciones para la administración de las colonias. Entre esas organizaciones se encontraban los llamados cabildos o ayuntamientos, organismos autónomos que permitían la participación popular y que fueron la base para la formación del actual régimen municipal.

³⁷ N. Calderón Marín. *Informe Final de Investigación: Propuesta de Creación de un Sistema Institucional de Gestión de Información y Documentación en la Municipalidad de San José*, 2004, pág., 5.

En la provincia de Costa Rica, el Cabildo de Cartago fue el organismo que fungía como administrador de la vida política de la colonia. Dicho ayuntamiento, constituido por la élite, se encargaba de administrar el quehacer de los habitantes en aspectos como impartir justicia, atender los asuntos de la iglesia, fijar precios, adjudicar las tierras y vigilar las tierras del común y la recolección de tributos. Los aportes económicos se basaban en una estructura de subsistencia que mantenía la región costarricense.

En una primera fase los gobiernos locales, de carácter marcadamente oligárquico, mantuvieron niveles aceptables de participación popular en los llamados cabildos abiertos. En otros períodos, esos mismos cabildos se vieron restringidos por la autoridad de los oligarcas que, incluso, en varias oportunidades los llegaron a prohibir.

Además, la autonomía municipal estaba fuertemente limitada por el nombramiento de corregidores que eran comisarios de la Corona y, por lo tanto, representaban y protegían solamente los intereses de la Autoridad Real en el cabildo.

El 24 de septiembre de 1810, durante la Guerra de la Independencia de España, se firmó el Decreto de las Cortes de Cádiz en la ciudad española de Cádiz (Andalucía). Las Cortes conformaron una Asamblea Constituyente destinada a crear un conjunto de leyes de carácter liberal. El fin de ese cuerpo legislativo, era:

“[...] crear un nuevo orden social que acabara con la sociedad estamental que había caracterizado a España hasta ese momento.”³⁸

Asimismo, las Cortes crearon un sistema político basado en el principio de la soberanía nacional, cuya forma de gobierno fue la monarquía pero con división de poderes. En ese sentido, cabe resaltar que ese régimen se caracterizaba porque:

“Tanto el Rey como las Cortes poseían la facultad para crear leyes de forma conjunta. Además, se reconocían derechos como la libertad de imprenta, la igualdad jurídica, la inviolabilidad del domicilio, etc.”³⁹

³⁸ La Enciclopedia Libre Wikipedia, 2005, pág., 1.

³⁹ *Ibíd*em, pág., 3.

Producto de la labor reformadora de las Cortes de Cádiz nace la Constitución de 1812, como el primer texto constitucional con el que contó España. Al respecto, Frieria y Fernández se refieren a la naturaleza de dicha Constitución, argumentando que:

“[...] las Cortes aprobaron una ingente cantidad de leyes, decretos y órdenes complementarias que conforman un cuerpo legislativo revolucionario. Entre las disposiciones emanadas de las Cortes destacan, en primer lugar, aquellas que tuvieron por objeto determinar la forma de gobierno, regulando la organización y funcionamiento de los órganos estatales.”⁴⁰

En ese sentido, las Cortes de Cádiz reforman el fondo y la forma de los ayuntamientos, otorgándoles atribuciones definidas y permitiendo una mayor participación del pueblo en la elección de los miembros del Cabildo. Lo anterior, porque la pobreza general de los habitantes en Costa Rica, a la llegada de los españoles, obligaba al nombramiento directo de los mejores postores.

La Constitución Española de 1812 estipulaba la creación de ayuntamientos en las colonias, por lo que San José, que se había conformado como una ciudad importante, fundó su primer ayuntamiento y lo consolidó para finales del mismo año. Luz María Campos señala en su tesis de grado que:

“[...] el Ayuntamiento había velado por la educación, la moral, las obras materiales, el arreglo de caminos, la higiene y otros aspectos.”⁴¹

Del mismo modo, a principios de 1813 las ciudades de Heredia y Alajuela renacieron a la vida política con la creación de sus primeros municipios. Otros cabildos que se formaron fueron los de Cartago, Escazú, Tres Ríos, Curridabat, Aserrí, Barva y Pacaca (Ciudad Colón). Además, se forman cabildos en ciudades pequeñas como Térraba, Boruca, Orosi y Atirro.

Sin embargo, para 1814, el reinado de Fernando VII, que se caracterizó por su absolutismo, abolió toda forma de poder y con ello eliminó los ayuntamientos vigentes

⁴⁰ M. Frieria Álvarez y I. Fernández Sarasola. *La Constitución española de 1812: Contexto histórico de la Constitución española de 1812*, 2004, pág., 4.

⁴¹ L. M. Campos González. *La Municipalidad de San José en la formación del Estado de Costa Rica: 1814-1841*, 1980, pág., 5.

hasta 1813. Lo anterior porque el Rey promulgó el decreto de 4 de mayo de 1814, donde se anulaba la Constitución de 1812 y todas las decisiones de las Cortes de Cádiz. No fue sino hasta 1818 que se reanuda el ayuntamiento de Cartago. Para 1820, con la puesta en vigencia de la Constitución de Cádiz, reaparecen los cabildos en las demás poblaciones.

1.2 LOS MUNICIPIOS EN LA ÉPOCA REPUBLICANA

Con la llegada de la República el cabildo colonial se desarrolló y adquirió nuevas responsabilidades, tomando en cuenta que la independencia de España significó adoptar nuevos rumbos para que la provincia naciera fuerte a la vida republicana.

Asimismo, en la nueva Costa Rica independiente fue necesaria la creación de más cabildos para distribuir el control sobre las principales poblaciones del territorio. Se debe recordar entonces que, no fue sino hasta que se restablece la Constitución de Cádiz, en 1820, que los cabildos adquieren mayor fuerza para enfrentar sus retos, ya que aparece el sentimiento localista y la necesidad de establecer un eje central encargado de administrar los diferentes sectores de la población.

Tal como lo menciona Isabel Vázquez en su tesis de grado, la fase de transición a la República obligó a madurar la idea de Costa Rica como un Estado, y al replanteamiento de las leyes, para dar a las municipalidades ese sentido de responsabilidad y precursoras del progreso nacional, de ahí que:

“Las municipalidades renacen con la Constitución de 1844, pero dentro del concepto de gobierno de administración local, como parte de la estructura de un Estado Nacional.”⁴²

Lo anterior evidencia que el paso a un nuevo régimen implica, necesariamente, rediseñar la estructura nacional y, en este caso, Costa Rica requirió dar vigor a las municipalidades, para desconcentrar, en alguna medida, las tareas del nuevo Estado libre e independiente. Vázquez menciona que:

⁴² I. Vázquez Solórzano. *Evolución y funciones de las municipalidades en Costa Rica, análisis de un caso: Municipalidad de San Ramón*, 1982, pág., 32.

“La Constitución Política del Estado de 1844, establece en cada pueblo, por pequeño que sea, una Municipalidad electa popularmente [...]”⁴³

Además, de 1844 a 1847, el Estado atravesó un período de inestabilidad política, representado por los cinco cambios en la jefatura del Estado y por la promulgación de una nueva Constitución en 1847. Esos cambios afectaron la solidez de las múltiples municipalidades, hasta que la Constitución Política de 1848 establece los gobiernos locales en las cabeceras de provincia y en la de los cantones.

Así las cosas, las principales municipalidades de Cartago, Heredia, San José y Alajuela, toman las riendas de sus regiones de forma independiente, procurando consolidarse como ciudades-estado con autonomía y poder político, para actuar como voz del pueblo en la solución de conflictos. Tal es el caso del establecimiento de la capital en Cartago, ya que por la presión y deseos de poder político de las diferentes municipalidades se dicta la Ley de la Ambulancia, para alternar la permanencia de la capital en cada ciudad. Posteriormente, por la presión de las municipalidades se logra la consolidación de la capital costarricense en San José.

El período de desarrollo de los municipios en Costa Rica no se caracterizó solo por su auge, sino que también atravesó lapsos de inestabilidad que fueron superados en su momento. Ejemplo de ello fue el poco apoyo que dio Braulio Carrillo a las municipalidades, ya que aprovechó la Ley de Bases y Garantías, promulgada en 1841, para eliminar los gobiernos locales. No obstante Francisco Morazán, en 1842, restablece las municipalidades de acuerdo con la Constitución de 1825, que dictó la obligatoriedad de que en cada pueblo, por pequeño que fuera, debía existir una municipalidad.

Otro ejemplo de la inestabilidad del régimen municipal se evidencia en 1857, cuando Juan Mora Porras decide, mediante decreto, que las municipalidades fungieran solamente en las cabeceras de provincia, tal como lo comenta ASEHISTORIAS (Asesorías Históricas):

“[...] a partir de 1857 sólo habría municipios en las cabeceras de las provincias con el objeto de disminuir el poder de las municipalidades y

⁴³ *Ibíd.*, pág., 32.

aumentar el control de la consolidada burguesía cafetalera, dirigente del aparato de la República.”⁴⁴

Asimismo, las constituciones de 1859, 1869 y 1871 restan importancia a las municipalidades y las eliminan de las cabeceras de cantón. No obstante, en el año 1876 la Constitución de 1871 sufre un cambio que permite a los cantones formar de nuevo su municipalidad, decisión que se reafirma con la posterior consolidación de varias reformas en 1882 y hasta finales del siglo XIX.

1.3 LOS MUNICIPIOS EN LA ÉPOCA CONTEMPORÁNEA

El trabajo de las municipalidades a lo largo del tiempo ha sido importante, tomando en cuenta que para finales del siglo XIX los organismos locales se encargaban de aspectos básicos para un Estado como: alumbrado público, educación, salud, construcción, hacienda, caminos, administración de penas, registros civiles y acueductos.

El siglo XX protagoniza un importante papel en cuanto al funcionamiento independiente de las municipalidades, pues es durante ese período que se promulgan diferentes leyes que vienen a conformar el cuerpo legal y organizador de los municipios costarricenses, con el fin de llevar a cabo una adecuada administración y brindar mejores servicios a los ciudadanos. Algunas de ellas son:

- Ley de Organización Municipal de 1909, que fortalece las atribuciones de los concejos municipales.
- Ley de Hacienda Municipal de 1923, que dispone sobre las actividades económicas de las municipalidades.
- Ley nº 11 de 10 de setiembre de 1925, que reforma algunas disposiciones legales de la Ley de Organización Municipal.

A partir de 1940, el Estado adquiere compromisos con los costarricenses, ya que se preocupa por establecer una reforma socioeconómica para la Nación, de ahí que:

“Para 1940 la Municipalidad constituye una institución descentralizada con mayores responsabilidades en cuanto a la prestación de servicios y obras públicas.”⁴⁵

⁴⁴ ASEHISTORIAS, *Historia de Costa Rica*, 2005, pág., 7.

Es decir, en 1940 se reestructuran las tareas y responsabilidades de los municipios para fortalecer las debilidades anteriores y corregir los errores que se estuvieran cometiendo. Por consiguiente, el país entra en un proceso de modernización en su régimen municipal.

Desde la renovación de los gobiernos locales se puede decir que las municipalidades comienzan a forjar la base de la estructura general del Estado. De ahí que la época colonial significara una etapa importante, porque durante ese período se crearon los primeros ayuntamientos, necesarios para experimentar y así establecer las políticas del nuevo régimen municipal. Asimismo, la legislación promulgada desde la colonia hasta la actualidad, conforma una herramienta básica para la creación, fortalecimiento y consolidación de las municipalidades costarricenses.

La importancia de las municipalidades radica, a pesar de los altos y bajos atravesados a lo largo del tiempo para constituirse en instituciones autónomas y democráticas, en que son el motivo y la razón de ser del actual Estado costarricense.

Hay que tomar en cuenta que las municipalidades, creadas para servir al pueblo, fueron administradas por personas poderosas, por los más destacados y que más tenían, dejando por fuera al resto de la población. Estas instituciones, a pesar de ser establecidas para conseguir bienestar y participación popular en aspectos relevantes del Estado, no concebían a un peón como miembro del ayuntamiento, considerando que ellos eran simples asalariados, personas sin educación y cabezas de familia.

Esta posición fue cambiando con el tiempo, a la vez que la población adquiere una mayor concienciación de participar activamente en los asuntos de su comunidad. El Código Municipal emitido por Ley 4574 del 4 de mayo de 1970, ayuda a cumplir las obligaciones, ya que dicta nuevas reglas, según lo indicado en el artículo 5:

“[...] Las municipalidades fomentarán la participación activa, consciente y democrática del pueblo en las decisiones del gobierno local [...].”⁴⁶

⁴⁵ *Ibidem*, pág., 9.

⁴⁶ Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. *Decreto Municipal 7794. Código Municipal*, 2000, pág., 1.

Además se crea el Instituto de Fomento y Asesoría Municipal (IFAM) con el objeto de fortalecer la legislación municipal, la cooperación intermunicipal, la planificación local, entre otros aspectos del régimen municipal.

Aunado a lo anterior, actualmente las municipalidades han adquirido más atribuciones que las convierten en instituciones vitales para el buen funcionamiento del aparato estatal, ya que los gobiernos locales son organismos útiles y necesarios para lograr el desarrollo del país.

El gobierno central no puede hacerse cargo de la administración de todo el país, por lo que las municipalidades desempeñan un papel preponderante en la desconcentración del poder político y económico de la población. Hoy en día los municipios tienen diversas facultades plasmadas en el artículo 4 del Código Municipal, entre ellas:

“[...] a) Dictar los reglamentos autónomos de organización y de servicio, así como cualquier otra disposición que autorice el ordenamiento jurídico.

b) Acordar sus presupuestos y ejecutarlos.

c) Administrar y prestar los servicios públicos municipales.

d) Aprobar las tasas, los precios y las contribuciones municipales, y proponer los proyectos de tarifas de impuestos municipales.

e) Percibir y administrar, en su carácter de administración tributaria, los tributos y demás ingresos municipales.

f) Concertar, con personas o entidades nacionales o extranjeras, pactos, convenios o contratos necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

g) Convocar al municipio a consultas populares, para los fines establecidos en esta ley y su reglamento [...].”⁴⁷

Las municipalidades son representantes populares y entre las principales competencias que poseen están la planificación y control del desarrollo urbano dentro de los límites jurisdiccionales de su territorio. Pero lo destacable de los gobiernos locales es que actualmente se involucran en aspectos de trascendencia nacional, como son los programas de prevención de riesgos, conservación del medio ambiente, entre otros.

⁴⁷ *Ibídem*, pág., 1.

Además, en 1976 se conformó la Unión Nacional de Gobiernos Locales, con el fin de luchar por el desarrollo municipal y el bienestar del pueblo mediante la cooperación y coordinación de sus integrantes. Esta se preocupa por el fortalecimiento de las municipalidades, enfocándose principalmente en la estrategia de:

“[...] impulsar la descentralización política del Estado y fortalecer a las municipalidades como promotoras del desarrollo local [...]”⁴⁸

En ese sentido, los municipios cuentan también con una serie de leyes que han fortalecido su quehacer; no obstante, la disminución acelerada de su presupuesto dificulta la ejecución de proyectos y actividades en pro de la comunidad.

El Instituto de Fomento y Asesoría Municipal (IFAM), institución pública autónoma con personería jurídica y patrimonio propio, tiene como objetivo primordial contribuir al fortalecimiento del régimen municipal costarricense, con base en la adhesión voluntaria de las municipalidades. Asimismo, brinda apoyo a través de un sistema de crédito municipal supervisado, que permite el financiamiento oportuno de los programas de obras y servicios municipales, con plazos e intereses adecuados.

Según datos del IFAM, en Costa Rica las municipalidades reciben menos presupuesto de lo que reciben los gobiernos locales a nivel mundial. Por lo anterior, las municipalidades tienen que hacer grandes esfuerzos para cubrir las necesidades de infraestructura y servicios que requiere la comunidad que administra. Por ello las actividades que lleve a cabo cada municipio dependen, en gran medida, de los recursos con los que cuenta (indispensables para fortalecerse).

Por otra parte, es importante señalar que la documentación y los archivos desempeñan un rol importante en el quehacer diario de las municipalidades. Porque todo proceso, actividad y tarea que se realice, requiere de información y debe ser documentado para la posteridad. Se sabe que la información que suministra un documento puede hacer la diferencia para la toma de las mejores decisiones y constituye un recurso primordial para demostrar la transparencia administrativa. Es así como el archivo representa la

⁴⁸ Unión Nacional de Gobiernos Locales de Costa Rica. *Identificación de Municipalidades con experiencias y buenas prácticas en el quehacer municipal*, 2002, pág., 5.

concentración de los testimonios de la cotidiana acción política y administrativa del gobierno municipal.

En razón de ello, los archivos y la documentación que conservan son de vital importancia para los ciudadanos, siempre y cuando estos se encuentren debidamente organizados. Según el Instituto de Investigaciones Jurídicas de la Universidad Autónoma de México (UNAM) y el Instituto Nacional de Administración Pública, la adecuada administración de los archivos municipales permite lo siguiente:

- “• *Concentrar ordenadamente la información generada y recibida por las diversas dependencias de la administración pública municipal.*
- *Clasificar y conservar los expedientes.*
- *Conocer el contenido de la información, cantidades, fechas y su localización.*
- *Evitar un crecimiento irracional de la información documental de la administración pública municipal.*
- *Avalar legalmente la gestión gubernamental del ayuntamiento ante otras autoridades.*
- *Facilitar la consulta del material del archivo general de las dependencias municipales.*”⁴⁹

Por su parte, los ciudadanos tienen derecho a encontrar documentados todos sus trámites, para hacer uso de esa información en cualquier momento. En consecuencia, un archivo bien organizado y disponible al público es una herramienta de primera mano para lograr la eficiencia, eficacia y efectividad en la prestación de los servicios internos y externos que les corresponden a las municipalidades en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Por lo anterior, es necesario que el responsable del archivo municipal proyecte interna y externamente su centro de información a través de programas de difusión, tales como: exposiciones, folletos, visitas guiadas y sitios web, entre otros, para que los clientes lo conozcan y lo consulten.

Los archivos municipales son muy importantes para los ciudadanos y la administración, por ello requieren de mayor inversión y presupuesto para contar con recursos humanos, tecnológicos, económicos y materiales, entre otros, necesarios para desarrollar su

⁴⁹Instituto de Investigaciones Jurídicas de la UNAM e Instituto Nacional de Administración Pública. *Guía Técnica 11. La Administración de los Archivos Municipales*, 1999, pág., 14.

trabajo diario. Al respecto, el Instituto de Investigaciones Jurídicas y el Instituto Nacional de Administración Pública de la UNAM argumentan que:

“Los archivos municipales son depositarios de la memoria pública de cada localidad de nuestro Estado. Por ello, se apoya la capacitación y actualización del personal en los municipios, en especial en las áreas de organización documental y en la de promoción y difusión de los servicios.”⁵⁰

En suma, es evidente que los gobiernos locales fueron creados para cumplir un propósito específico, por lo tanto, el resultado de sus actividades debe verse reflejado en la documentación que se conserva en los archivos, y estar a disposición de la administración y de los ciudadanos en general.

⁵⁰ *Ibidem.*, pág., 28.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DEL ENTORNO DE LAS MUNICIPALIDADES

OBJETO DE ESTUDIO

1- EL ENTORNO EXTERNO DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN JOSÉ Y EL ARCHIVO CENTRAL

La provincia de San José tiene una extensión territorial de 4.965,9 Km² y una población aproximada de 1.498.914 habitantes. Está constituida por 20 cantones: San José, Escazú, Desamparados, Puriscal, Tarrazú, Aserrí, Mora, Goicoechea, Santa Ana, Alajuelita, Vásquez de Coronado, Acosta, Tibás, Moravia, Montes de Oca, Turrubares, Dota, Curridabat, Pérez Zeledón y León Cortés. Además cuenta con 111 distritos. En ella se encuentra la ciudad de San José, que es la capital de Costa Rica.

San José es el cantón central y está conformado por 11 distritos (El Carmen, Merced, Hospital, Catedral, Zapote, San Francisco de Dos Ríos, Uruca, Mata Redonda, Pavas, Hatillo y San Sebastián) con una población de 309.672 habitantes, según el censo realizado en el año 2000. No obstante, el casco central está casi deshabitado y se puede conceptualizar como un lugar de paso para miles de personas durante el día.

El cantón de San José es el centro político del país. Aquí se encuentran los tres poderes del Estado: Poder Ejecutivo, Poder Legislativo y Poder Judicial; además el Tribunal Supremo de Elecciones. También se ubican las autoridades eclesiásticas, así como numerosas unidades de educación primaria, secundaria y universitaria.

Asimismo dispone de hospitales, bancos, teatros, museos, instituciones públicas (Caja Costarricense de Seguro Social, Instituto Nacional de Seguros, Instituto Costarricense de Electricidad y Contraloría General de la República, entre otras), y empresas privadas con diversas actividades comerciales como: hoteles, museos, restaurantes, parques, centros de conferencias, centros comerciales, cines, teatros, galerías y otros.

Como parte de las actividades económicas, en el cantón central de San José se concentra más de la mitad del comercio y servicios públicos del país. Existen áreas altamente industrializadas donde se fabrican productos alimenticios, textiles, empaques y envases de cartón, plástico, vidrio y medicamentos, entre otros. Por tanto, la mayor cantidad de construcciones son ocupadas por locales comerciales, presentándose el mayor registro de contribuyentes de los cantones de la provincia josefina.

Entre las principales atracciones culturales del cantón se encuentra el Teatro Nacional, el Museo del Oro, el Museo de Arte y Diseño Contemporáneo y el Museo de los Niños. A su vez, se realizan algunas de las fiestas y celebraciones populares tales como las de fin y principio de año, el Festival de la Luz y la exposición nacional de orquídeas.

En San José también se sitúan importantes instituciones de proyección y ayuda social como: Instituto Mixto de Ayuda Social (IMAS), Instituto de Rehabilitación y Formación para ciegos Helen Keller, Centro Nacional de Educación Especial "Fernando Centeno Güell", Fundación Costarricense para Ciegos (FUCOPCI), Patronato Nacional de Ciegos (PANACIE), Patronato Nacional de la Infancia (PANI), entre otras. Además reúne innumerables asociaciones como: Asociación Manos Que Ven, Asociación Nacional de Mujeres Ciegas, Asociación de Guías y Scouts de Costa Rica, Asociación ProAyuda al Indígena Costarricense, Asociación para el Desarrollo Sostenible de San José Rural (ADESSARU), Asociación Ambiental Vida y Asociación Nacional de Fomento Económico (ANFE), entre otras.

2- EL ENTORNO INTERNO DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN JOSÉ Y EL ARCHIVO CENTRAL

2.1 LA RESEÑA HISTÓRICA DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN JOSÉ

La población de Villa de Boca o San José eligió en diciembre de 1812 su primer cabildo con la intención de tratar aspectos importantes de la vida cotidiana de los habitantes de dicho pueblo, tal como lo menciona Campos González:

*"[...] veló por la educación, la moral, las obras materiales, la higiene y otros aspectos."*⁵¹

Sin embargo, algunos mencionan que la Municipalidad de San José se creó en 1813 por medio de la regulación de los municipios contenidos en la Constitución de Cádiz. Esta exigía que los territorios donde hubiera más de mil personas formaran gobiernos locales o ayuntamientos compuestos por alcaldes, regidores, procurador, síndico y que fuera

⁵¹ L. M. Campos González, *La Municipalidad de San José en la Formación del Estado de Costa Rica 1814-1841*, 1980, pág., 44.

presidido por el jefe político o por el alcalde. Posteriormente, mediante una ley promulgada el 26 de diciembre de 1824, se estableció que todo pueblo independiente tendría su propia estructura municipal.

No obstante, dicho cabildo tuvo que interrumpir sus funciones en diciembre de 1814 por la real orden del 24 de mayo, para luego reanudar funciones en 1820 con una mayor proyección hacia la comunidad.

La Municipalidad de San José surge como autoridad en asuntos locales, encargada, entre otras cosas, de promover los planes reguladores cantonales; dictar los reglamentos autónomos de organización y de servicio; administrar y prestar los servicios públicos municipales.

La estructura organizacional de la Municipalidad de San José está integrada por 14 direcciones, las cuales tienen la responsabilidad de administrar adecuadamente los recursos y actividades de sus abonados.

Dentro de las funciones principales de este cabildo estaban:

- Supervisar la policía de salubridad y comunidad
- Brindar seguridad a las personas y bienes de los vecinos
- Conservar el orden público
- Recaudar los impuestos y remitirlos a la tesorería
- Cuidar escuelas, hospitales, hospicios y demás establecimientos de beneficencia
- Cuidar, construir y reparar los caminos, calzadas, puentes y las cárceles
- Promover la agricultura, la industria y el comercio
- Realizar la escogencia de maestros y fomentar en los padres la idea de velar por la educación de los hijos.

Como se puede notar, se amplió la visión del cabildo en aspectos sociales y se establecen prioridades tendientes a fomentar el desarrollo de la comunidad.

Asimismo, a esta municipalidad le compete la administración de los intereses y los servicios del cantón, a fin de alcanzar el mejoramiento de la calidad de vida de los

habitantes y usuarios, en estrecha cooperación con la comunidad. En ese sentido, cabe recalcar que para el cumplimiento de sus deberes y responsabilidades, la Municipalidad de San José definió sus principios o reglas básicas en el siguiente marco filosófico.

2.1.1 EL MARCO LEGAL

La Municipalidad de San José se rige por el Código Municipal, la Ley de Control Interno, la Ley de Contratación Administrativa y otras leyes, reglamentos y directrices.

2.1.2 LA VISIÓN

La Municipalidad de San José tiene el propósito de contribuir, en la medida de lo posible, a mejorar la capital costarricense en diversos aspectos. Por ello ha definido, a futuro, lo siguiente:

“ En el año 2015 el habitante y visitante encontrará una ciudad:

- *Admirada por la calidad de los servicios que ofrece.*
- *Con un entorno sano y agradable, caracterizado por el orden y la limpieza, en donde las actividades comerciales e industriales se desarrollan en armonía con el medio ambiente y ofreciendo una gama de facilidades recreativas y culturales.*
- *Siendo el centro de actividades económicas, comerciales y políticas del país, contará con facilidades de transporte y comunicaciones, con oportunidades educativas y tecnológicas, garantizando así el desarrollo sostenido.*
- *Convertida en una metrópoli moderna, será capaz de generar los recursos suficientes para asegurar el bienestar de la población, tendrá un alto grado de competitividad económica, en virtud de su equipamiento productivo y de disponibilidad de servicios avanzados a las empresas.*
- *Que tendrá un desarrollo urbano planificado y controlado, con fluidez en el tránsito, renovada y segura para el ciudadano.*
- *Social y tecnológicamente equilibrada.”*⁵²

⁵² Municipalidad de San José. *Sitio oficial de la Municipalidad de San José*, 2005, pág., 1.

2.1.3 LA MISIÓN

Como parte de sus obligaciones, enfrenta el reto de satisfacer de la mejor forma las exigencias de los ciudadanos, por lo cual se ha planteado la siguiente misión:

- *“Promover el desarrollo del cantón central de San José como centro político, económico, social y cultural orientándolo al mejoramiento de la calidad de vida de sus habitantes y usuarios, en armonía con el interés nacional, en estrecha cooperación con la comunidad.*
- *Sus funcionarios serán atentos y calificados, ofreciendo servicios ágiles, oportunos y de calidad.*
- *La municipalidad asume así el rol rector que le corresponde como Gobierno autónomo municipal.”*⁵³

2.1.4 LOS OBJETIVOS

La Municipalidad de San José no tiene debidamente documentados sus objetivos, sin embargo, tomando en cuenta lo que revela la misión y la visión institucional, se puede interpretar el fin principal de dicho ente. En consecuencia, dirige sus esfuerzos a contribuir con la administración de los intereses y los servicios del cantón, con la finalidad de alcanzar el mejoramiento de la calidad de vida de los habitantes y usuarios, en estrecha cooperación con la comunidad.

2.1.5 LAS FUNCIONES

Cabe mencionar que, como todo organismo público, la municipalidad tiene definidas sus actividades y tareas primordiales, las cuales regulan la acción municipal dentro del ámbito de su competencia. Esas funciones son las siguientes:

- *“Dictar los reglamentos autónomos de organización y de servicio, así como cualquier otra disposición que autorice el ordenamiento jurídico.*
- *Acordar sus presupuestos y ejecutarlos.*
- *Administrar y prestar los servicios públicos municipales.*
- *Aprobar las tasas, los precios y las contribuciones municipales y proponer los proyectos de tarifas de impuestos municipales.*

⁵³ *Ibídem*, pág., 1.

- *Percibir y administrar, en su carácter de administración tributaria los tributos y demás ingresos municipales.*
- *Concertar con personas o entidades nacionales o extranjeras pactos, convenios o contratos necesarios para el cumplimiento de sus funciones.*
- *Convocar al municipio a consultas populares para los fines establecidos en esta ley y su reglamento.*⁵⁴

2.2 EL ARCHIVO CENTRAL DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN JOSÉ

2.2.1 LA RESEÑA HISTÓRICA

Conforme la corporación municipal se ha ido consolidando a través de los años, ha surgido la necesidad de disponer de un archivo central donde se resguarde toda la información que se produce en el ejercicio de sus funciones. Esto se hace con el fin de tener en forma organizada y oportuna la información requerida para que la administración y los ciudadanos tomen sus decisiones. Tal como menciona Calderón Marín en el Informe Final de Investigación, los antecedentes del archivo central se originan en 1974:

“De acuerdo con el expediente de asesoría del Departamento de Servicios Archivísticos Externos de la Dirección General del Archivo Nacional, se establecen relaciones archivísticas constantes a partir del 01 de febrero de 1974, que coincide con el Plan Piloto de los Archivos Nacionales impulsado por la Organización de Estados Americanos (OEA) y la UNESCO en el año 1975.

*De ese año a la fecha, la relación ha sido constante y fruto del trabajo se realizó una asesoría por parte del Archivo Nacional para la reorganización de los archivos de gestión y del Archivo Central en el año 1988. Como resultado se logró el nombramiento de una archivista profesional (Licda. Nuria Calderón) y la centralización de los documentos.”*⁵⁵

Actualmente, el archivo central depende de la Dirección Administrativa y se ubica en un edificio de dos plantas que consta de un área total de 364 m². Mantiene relaciones internas con todas las dependencias de la institución, y para desarrollar su gestión externa entabla comunicación con: Archivo Nacional, Instituto de Fomento y Asesoría Municipal (IFAM), otras municipalidades del país, contribuyentes, investigadores y estudiantes.

⁵⁴ *Ibidem*, pág., 1.

⁵⁵ N. Calderón Marín. *Op. Cit.*, pág., 5.

2.2.2 EL MARCO LEGAL

El Archivo Central de la Municipalidad de San José está regido por la Ley n° 7202 del Sistema Nacional de Archivos y su Reglamento, y otras leyes tales como la Ley de Control Interno, Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad y Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, entre otras. Sin embargo, cabe mencionar que el archivo no posee ningún reglamento interno y parte de sus funciones están basadas en el manual de procedimientos y el manual de estructura y funciones de la organización.

2.2.3 LA VISIÓN

El Archivo Central de la Municipalidad de San José se ha propuesto cumplir a futuro lo siguiente:

- *“Ser una unidad de gestión de información administrativa líder en el área a nivel nacional. Ofreciendo la información en forma ágil y oportuna, caracterizado por brindar un servicio personalizado y de calidad, logrando la excelencia en el trato al cliente.”⁵⁶*

2.2.4 LA MISIÓN

El archivo tiene claro que para poder atender las demandas de información de sus clientes, internos y externos, ha de cumplir la misión establecida:

- *“Hacer accesibles los fondos documentales producidos y recibidos en función de las actividades de la institución y conservados para su uso ya sea para fines administrativos, legales, probatorios o para satisfacer necesidades de información en investigación de carácter histórico, científica o cultural.”⁵⁷*

2.2.5 EL OBJETIVO

El archivo central dirige sus esfuerzos al cumplimiento de su objetivo primordial, tomando en cuenta las necesidades y demandas de sus clientes. Según el Manual de

⁵⁶ Municipalidad de San José. *Op. Cit.*, pág., 1.

⁵⁷ *Ibidem*, pág., 1

Estructura y Funciones de la Municipalidad de San José, el objetivo general del archivo central es el siguiente:

“Brindar un servicio archivístico eficiente y oportuno al usuario interno y externo, reuniendo, ordenando, custodiando y facilitando el conjunto de documentos recibidos y producidos por la Municipalidad en el ejercicio de sus funciones. Además, tiene la función de controlar que esa documentación se conserve debidamente organizada, para su utilización en la gestión administrativa, la toma de decisiones, la entrega de información a los ciudadanos, la investigación y la cultura.”⁵⁸

Si bien es cierto que el archivo tiene definido su objetivo, es importante señalar que esa es una tarea de gran responsabilidad y, por lo tanto, requiere de un serio compromiso para satisfacer las demandas de información de sus clientes.

2.2.6 LAS FUNCIONES

Entre las funciones más importantes del archivo central están: reunir, ordenar, custodiar y facilitar el conjunto de documentos recibidos y producidos por la municipalidad josefina en el ejercicio de sus funciones, con el fin de brindar un servicio archivístico eficiente y oportuno al usuario interno y externo.

Además, controla que esa documentación se conserve debidamente organizada, para su utilizarla en la gestión administrativa y la toma de decisiones, entre otras.

Siempre en este tema, el Manual de Estructura y Funciones de la Municipalidad de San José detalla algunas de ellas, entre las que se destacan:

- § Facilitar la información solicitada por el usuario interno y externo.
- § Velar por la custodia, seguridad, integridad y confiabilidad de la documentación que se custodia en el archivo central.
- § Implementar y actualizar sistemas eficaces de localización de documentos.

⁵⁸ Municipalidad de San José. Dirección de Planificación. Departamento de Desarrollo Institucional. *Manual de Estructura y Funciones de la Municipalidad de San José*, 2000, pág., 93.

- § Establecer e implementar sistemas y mecanismos de control para el recibo y entrega de documentos.
- § Evacuar y tramitar consultas que formulen las diferentes unidades administrativas de la institución con respecto a documentación institucional.
- § Velar por la automatización y actualización de sistemas de registro, control y préstamo de documentos.
- § Brindar asesoría técnica a los usuarios del archivo y velar porque los archivos de gestión se administren en apego a las normas y procedimientos establecidos.
- § Facilitar la información al cliente a través de los medios electrónicos existentes en la institución, a saber: fax, fotocopias, correo electrónico, red de microcomputadoras y cualquier otro medio.

3- EL ENTORNO EXTERNO DE LA MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ Y EL ARCHIVO CENTRAL

Escazú es el cantón número dos de la provincia de San José. Posee una extensión territorial de 34.49 km² y una población de 52.372 habitantes, de los cuales 25.420 son hombres y 26.952 mujeres.

Está conformado por tres distritos: Escazú con 12.379 habitantes; San Rafael con 19.198 residentes; y San Antonio con 20.795 pobladores. El porcentaje total de población con educación secundaria y más es de un 60.%.

La Municipalidad de Escazú funge como gobierno local y tiene un Concejo Municipal integrado por 3 regidoras y 4 regidores propietarios (7 en total); 4 regidoras y 3 regidores suplentes; 2 síndicas y un síndico (3 en total, uno por cada distrito). Estos tienen a su cargo la planificación económica y social del cantón, por ejemplo, el ordenamiento y desarrollo urbano, el impulso de la infraestructura, el mejoramiento de

áreas y vías, la seguridad ciudadana, las políticas ambientales y la regulación de los servicios, entre otros.

Este cantón tiene una población económicamente activa de 22.013 personas, de las cuales 21.390 están ocupadas en diversas labores y 623 se encuentran desocupadas. Dentro de las actividades comerciales más importantes que se desarrollan están la hotelería, restaurantes, transporte, comunicación, intermediación financiera, administración pública, enseñanza, establecimientos bancarios, asociaciones de desarrollo, construcción, turismo y otros.

El cantón posee múltiples asociaciones, organizaciones e instituciones, dedicadas a las actividades sociales de la comunidad, tales como: Asociación Escazucaña Pro Hogar Salvando al Alcohólico; Asociación Escazucaña de Padres, Madres, Amigos, Amigas y Personas con Discapacidad; Asociación para la Conservación y Desarrollo de los Cerros de Escazú; equipos de fútbol, grupos de baile folclórico; Guías y Scouts; albergues juveniles; Junta de Protección de la Niñez y Adolescencia; liceos y escuelas, entre otras.

4- EL ENTORNO INTERNO DE LA MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ Y EL ARCHIVO CENTRAL

4.1 LA RESEÑA HISTÓRICA DE LA MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

El principal documento que revela la existencia del primer ayuntamiento del pueblo de Escazú es la nota que envía el Gobernador de la Provincia de Costa Rica, don José Manuel de Cañas, al Juez Preventivo de Escazú, que dice:

“[...] el domingo 30 de julio de 1820, (...) le comunica cómo debe de hacer para la elección de los regidores y formación del Ayuntamiento.”⁵⁹

Para la elección del ayuntamiento del pueblo de Escazú, los pobladores se reunieron el 6 de agosto de 1820 en la parroquia de la comunidad. En dicha reunión se celebró misa solemne presidida por el presbítero don José Francisco Mondragón y se dio lectura a la

⁵⁹A. Macís Guerrero. *Escazú: antecedentes y su historia*, 1992, pág., 4.

Constitución Política de la Monarquía Española, firmada en las Actas generales extraordinarias de la Nación y promulgada en Cádiz el día diecinueve de marzo de 1812. En este acto se hizo juramento de guardar la Constitución y ser fieles al Rey.

Esta municipalidad se crea con la intención de intervenir en las decisiones de la población, como las causas civiles, las escrituras, las recaudaciones, los remates de bienes, los traspasos y otros asuntos importantes en beneficio de la comunidad.

Lo anterior se refleja en el Acta Municipal de 1820, donde se menciona que:

“Generalmente para todos sus pleitos y negocios, causas sivils eclesiásticas y seglares comensadas y por comensar que demanden o defiendan con qualesquiera personal, particulares de comunidades en beneficio común del mismo vecindario, para que en ellas y cada uno paresca ante su majestad y señores de sus reales consejos y audiencias, y ante su único apostólico y otros jueces y justicias que con derecho pueda y devan, que pidan y respondan, niegen, requieran crellen protesten, saquen escrituras testimonios y otros papeles que les pertenezcan... agan bentas y remates de vienes acetten traspasos tomen posesiones y anparos.”⁶⁰

El primer cuerpo municipal del año 1820 quedó integrado de la siguiente forma:

Jesús Vargas, Alcalde.

Dolores Mata, Primer Regidor. Presidente.

Francisco Quesada, Segundo Regidor.

Fernando Vargas, Tercer Regidor.

Juan González, Cuarto Regidor.

Santiago Delgado, Procurador Síndico.

Francisco González, Secretario.

La Municipalidad de Escazú tiene como finalidad solventar las necesidades del cantón, contar con un municipio organizado abiertamente y contribuir con el mejoramiento continuo de la región, de manera tal que pueda ofrecer servicios ágiles, oportunos, flexibles y con un uso óptimo de los recursos con que cuenta.

Dichos servicios son posibles gracias a que la municipalidad se organiza y funciona internamente para satisfacer las demandas y necesidades reales y potenciales de los ciudadanos, centradas en el desarrollo económico de la comunidad.

⁶⁰ Archivo Nacional. *Acta Municipalidad de Escazú*, 1819, pág. 3.

4.1.1 EL MARCO LEGAL

La Municipalidad de Escazú está regida principalmente por el Código Municipal, la Ley de Control Interno, la Ley de Contratación Administrativa y demás leyes, reglamentos y directrices que forman parte de su normativa.

4.1.2 LA VISIÓN

La visión, igual que la misión y objetivos estratégicos, fue establecida en el año 1998, sin embargo la directora de planificación considera que aún son aplicables a la realidad institucional.

De esa manera, la imagen que la Municipalidad de Escazú desea proyectar a la comunidad es la siguiente:

- *“La organización debe tener un perfil empresarial con orientación social y debe ser reconocida como una organización ordenada, progresista, eficiente, honesta y de gran participación con la comunidad, a través de la prestación de servicios eficientes, trabajo en conjunto y comunicación constante con los vecinos.”⁶¹*

En ese sentido, la municipalidad tiene gran responsabilidad ante los ciudadanos, ya que con su aporte contribuye a mejorar de las condiciones sociales de la comunidad.

4.1.3 LA MISIÓN

Es importante señalar que la municipalidad, como institución autónoma y pública, tiene el reto de mejorar el cantón escazuceño. Para ello se ha propuesto la siguiente misión:

- *“Impulsar el desarrollo del Cantón a través de una organización eficiente, honesta y comprometida con la calidad del servicio y con el bienestar de la comunidad.”⁶²*

⁶¹ Municipalidad de Escazú. *Plan Operativo Anual*, 2001, pág., 22.

⁶² *Ibidem*, pág., 23

4.1.4 LOS OBJETIVOS

“Desde el año 1998 la Municipalidad definió sus objetivos estratégicos, los cuales requieren de un mediano plazo para obtener su cumplimiento satisfactorio, por ello para el año 2001, se continuará con la orientación de estos objetivos:

- *Contar con una organización eficiente, honesta y competente, mediante la puesta en marcha de una reestructuración general.*
- *Aumentar la credibilidad de la gestión municipal mediante la realización de obras y servicios de interés común entre la comunidad y la Municipalidad.*
- *Establecer los mecanismos de cooperación técnica y financiera con organismos e instituciones nacionales e internacionales como herramienta de apoyo a la gestión municipal.*
- *Procurar una mayor recaudación tributaria, que permita al gobierno local contar con los recursos para el mejoramiento de los servicios e inversión para el desarrollo local.*
- *Propiciar un mayor desarrollo del Cantón de Escazú, en conjunto con los grupos organizados para que las acciones se definan en conjunto y apunten a problemas cuya solución se refleje en mejores condiciones de vida de su población.”⁶³*

Estos objetivos están definidos con el fin de cumplir las metas a corto, mediano y largo plazo mediante el quehacer diario. Por ello, es necesario que todos los esfuerzos de los funcionarios municipales se dirijan a contribuir y fortalecer la administración del cantón.

4.1.5 LAS FUNCIONES

La Municipalidad de Escazú no tiene definidas sus funciones. No obstante, según el Código Municipal, deberá encargarse del ordenamiento urbano en todo lo relacionado con la planificación del desarrollo de la infraestructura en el cantón, además de la administración de los recursos tributarios, el mejoramiento de áreas y vías, la seguridad ciudadana, las políticas ambientales, la regulación de los servicios y, en general, la planificación económica y social.

Otras tareas que la Municipalidad de Escazú realiza, gozando de plena autonomía en la administración de los intereses y servicios de su propia jurisdicción, son:

⁶³ *Ibídem*, pág., 3

- Dar financiamiento al estadio municipal Nicolás Masís Quesada, en cuanto a su mantenimiento para brindar un buen servicio a quienes lo utilizan.
- Dar mantenimiento y realizar mejoras al edificio municipal.

Es oportuno mencionar que las tareas que desempeña la municipalidad son básicas para el desarrollo del cantón, por lo que es importante que esas funciones estén en estrecha relación con los objetivos propuestos.

4.2. RESEÑA HISTÓRICA DEL ARCHIVO CENTRAL DE LA MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

A partir del 30 de julio de 1820, cuando se crea el ayuntamiento de Escazú, surge la necesidad de conservar los documentos, aunque fuera al inicio en bolsas y bodegas. Aun así, se dio un mayor resguardo a las actas del Concejo Municipal, que actualmente son los documentos con mayor valor histórico para la municipalidad.

Sin embargo es hasta el 8 de marzo de 1996, con el apoyo de la administración, que se crea el archivo central. Esto refleja un cambio en la cultura organizacional y se empieza a considerar el valor de los documentos, preservándolos en mejores condiciones, de manera que permitan garantizar la transparencia administrativa y un servicio de calidad a los usuarios.

4.2.1 EL MARCO LEGAL

El Archivo Central de la Municipalidad de Escazú, además de completar el marco jurídico institucional, también se fundamenta en la Ley 7202 del Sistema Nacional de Archivos y su Reglamento, y otras leyes tales como la Ley de Control Interno, Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad y Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos, entre otras. Asimismo, posee un Reglamento del Archivo Central aprobado por el Concejo Municipal el 6 de febrero de 1996.

4.2.2 LA VISIÓN

El Archivo Central de la Municipalidad de Escazú no cuenta con una visión específica, sino que se basa en la que tiene la municipalidad.

4.2.3 LA MISIÓN

Dicho archivo no dispone de una misión definida, sino que está orientado a cumplir con la establecida por la municipalidad.

4.2.4 EL OBJETIVO

El archivo debe cumplir con su fin último, relacionado con el servicio que debe brindar a los clientes internos y externos. En ese sentido:

- *“El archivo central de la municipalidad de Escazú, centraliza, reúne, conserva, clasifica, ordena, describe, selecciona, administra y facilita el acervo documental de la institución, con el objetivo de apoyar la gestión del ayuntamiento, garantizar el derecho a los ciudadanos acceder a la información contenida en el archivo.”⁶⁴*

Este objetivo es básico para que el archivo pueda desempeñarse oportunamente, conforme los lineamientos previamente establecidos, y para que tenga las herramientas idóneas que permitan para atender las exigencias de sus clientes, ofreciéndoles calidad en los servicios.

4.2.5 LAS FUNCIONES

Las funciones del Archivo Central de la Municipalidad de Escazú no están documentadas, sin embargo, dicho departamento se encarga, entre otras cosas: de la mensajería, recepción y envío de documentos dentro y fuera de la institución; atención al cliente interno y externo; actualización de tabla de plazos; eliminación y recepción de documentos; revisión de gacetas; selección y envío de documentos de valor histórico al Archivo Nacional; realización de inventarios; conformación de expedientes y demás labores propias del quehacer archivístico.

⁶⁴ Municipalidad de Escazú. *Folleto del Archivo Central*, pág. 1, 2005.

CAPÍTULO V

EL ESTUDIO DE USUARIOS DE LOS ARCHIVOS CENTRALES DE LAS MUNICIPALIDADES DE SAN JOSÉ Y ESCAZÚ

1- METODOLOGÍA PARA LA REALIZACIÓN DE LOS ESTUDIOS DE USUARIOS

Los estudios de usuarios permiten analizar aspectos cualitativos y cuantitativos sobre las necesidades, deseos, demandas y usos de la información, por parte de los clientes reales, potenciales, internos y externos. Asimismo, posibilitan medir o evaluar la calidad de los servicios y el grado de satisfacción o insatisfacción de sus demandantes.

El análisis cuantitativo en los estudios de usuarios se realiza por medio del método indirecto, a partir de la información suministrada por los instrumentos de control que deben disponer los archivos, a saber: registro de usuarios, registro de consulta, boleta de préstamo de documentos y boleta de solicitud de reprografía, entre otros.

Lo anterior permite conocer el perfil de los usuarios, sin tener que recurrir a ellos directamente, en aspectos tales como tipología, clase, procedencia, género y tema de investigación. Igualmente, se pueden identificar las series documentales más solicitadas, así como la cantidad de préstamos y reprografías. En suma, todo lo relacionado con el consumo y demandas de la información. Al respecto Sanz Casado menciona que:

“Una de las particularidades que presenta este tipo de métodos es que permite conocer de forma indirecta, sin tener que consultar a los usuarios, sus hábitos y necesidades de información.”⁶⁵

Por su parte, el análisis cualitativo se obtiene al implementar el método directo. Para ello se aplican, directamente a los usuarios, los instrumentos de recolección de información, como el cuestionario, la entrevista y la observación. Esto permite medir la calidad de los servicios, así como sus fortalezas, debilidades y expectativas. Al respecto, Joaquín Ruiz señala que:

“[...] (es el propio usuario quien informa de sus requerimientos a través de cuestionarios, entrevistas, etc.)[...]”⁶⁶

⁶⁵ E. Sanz Casado. *Op. Cit*, pág., 101.

⁶⁶ J. Ruiz Abellán, M. Izquierdo Alonso y T. Piñera Lucas. *Aportaciones en torno a los usuarios en documentación*, 1998, pág., 18.

En consecuencia, se puede deducir que el método directo es el idóneo para determinar la percepción que los clientes tienen de los servicios. De esta manera, evaluar su calidad por medio de las opiniones, valoraciones y juicios que ellos manifiesten, lo que facilita la detección de debilidades para la búsqueda de soluciones.

En la aplicación del método directo el cuestionario es el soporte metodológico apropiado para reunir información sobre las opiniones, actitudes, expectativas, criterios y otros que permitan medir la percepción de los servicios. Este instrumento incluye un listado de preguntas, cerradas y abiertas, con la finalidad de que la información que se obtenga sea la más completa. Al respecto, Hernández Sampieri y otros lo definen como:

“[...] un conjunto de preguntas respecto a una o más variables a medir.”⁶⁷

Los cuestionarios, se clasifican en tres tipos: estructurados, que tienen una relación de preguntas formalizadas y en orden; semiestructurados, que están basados en un guión y las preguntas no mantienen un estricto orden y los no estructurados, que responden a un conjunto de preguntas generales sin orden ni forma.

Como se mencionó anteriormente, este instrumento resulta útil para conocer el grado de satisfacción que tengan los clientes con los servicios recibidos. Sobre ello Francisca Abad señala que:

“El cuestionario es un instrumento de recogida de datos constituido por un conjunto de preguntas, diseñadas cuidadosamente, sobre los hechos y aspectos que interesan en una investigación.”⁶⁸

La entrevista es otra técnica importante para recabar información; en este caso, de forma verbal a personas claves. Se hace una serie de preguntas, cara a cara o telefónicamente, que pueden ser complementarias a los resultados del cuestionario.

Asimismo, la entrevista permite un intercambio de información entre el entrevistador y el entrevistado, de manera que se puedan ampliar los datos que se tienen con

⁶⁷ R. Hernández Sampieri y otros. *Metodología de la investigación*, 1998, pág., 276.

⁶⁸ M. F. Abad García. *Evaluación de la calidad de los sistemas de información*, 2005, pág., 2 .

información de primera mano. Lo anterior tiene la finalidad de obtener resultados más certeros y confiables. Al respecto, José A. Avilez menciona:

“Las entrevistas se utilizan para recabar información en forma verbal a través de preguntas que propone el analista.”⁶⁹

Por su parte, la observación desempeña un papel importante para recopilar información, ya que en muchos casos sirve como complemento de los cuestionarios y las entrevistas, ya que permite verificar los datos suministrados por medio de esos instrumentos, lo cual es beneficioso en caso de que se haya detectado alguna ambigüedad. La observación es definida por Hernández Sampieri y otros como:

“[...] el registro sistemático, válido y confiable de comportamiento o conducta manifiesta.”⁷⁰

Otro elemento muy importante que debe considerarse en la aplicación del método directo es la selección de la muestra, será la que proporcione los datos necesarios para evaluar los servicios brindados en los archivos. Roberto Hernández la define de la siguiente manera:

“[...] es, en esencia, un subgrupo de la población. Digamos que es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población.”⁷¹

Por lo anterior, debe procurarse que sea representativa, es decir, un reflejo de la población, para que se puedan hacer inferencias en cuanto a la totalidad de los clientes que acuden al archivo.

⁶⁹ J. A. Avilez M. *Recolección de datos*, 1997, pág.,1.

⁷⁰ R. Hernández Sampieri y otros. *Op. Cit.*, pág., 309.

⁷¹ *Ibidem*, pág. 207.

2- LA APLICACIÓN DEL MÉTODO INDIRECTO EN EL ESTUDIO DE USUARIOS DE LOS ARCHIVOS CENTRALES DE LAS MUNICIPALIDADES DE SAN JOSÉ Y ESCAZÚ

El análisis que se presenta a continuación, está basado en el método indirecto, que se utiliza en los estudios de usuarios para analizar de forma cuantitativa las demandas de información en los archivos. Para efectos de la realización de dicho estudio se utilizaron únicamente las boletas de préstamo de documentos de los archivos centrales de la Municipalidad de San José (Anexo 1) y de Escazú (Anexo 2 y 3). Cabe mencionar que el Archivo Central de la Municipalidad de San José dispone de otros instrumentos como: registro de consultas (Anexo 4) y boletas solicitud de planos para fotocopiar (Anexo 5), pero no los utiliza en su quehacer diario.

2.1 EL PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO PARA APLICAR EL MÉTODO INDIRECTO EN EL ESTUDIO DE USUARIOS

El método indirecto se emplea para el análisis cuantitativo de las variables que el encargado del archivo ha decidido analizar. Al respecto, Martín y Casado sostienen que:

*“Los métodos indirectos permiten deducir las características de los usuarios a través de documentos generados con distintos fines, [...]”*⁷²

Para el caso que nos atañe, la aplicación del método indirecto abarcó dos años naturales, que corresponden al 2003 y 2004, con el objetivo de conocer y hacer un análisis comparativo sobre el uso, el consumo y las demandas de la información de los usuarios de los archivos en estudio. Para ello se utilizaron las boletas de préstamo de documentos, ya que son las únicas herramientas con que cuentan los archivos centrales de las municipalidades de San José y Escazú para registrar los datos de las demandas de información.

La información que aportaron tales boletas permitió determinar cuantitativamente aspectos sobre el perfil del usuario, tales como: género, edad, nacionalidad, clase y tipo

⁷² C. Martín Moreno y E. Sanz Casado. *Aplicación de dos técnicas de recogida de datos para la realización de estudios de usuarios*, 2001, pág., 4.

de cliente. Además, la identificación de las series documentales más solicitadas y la cantidad de préstamos.

Para el análisis de los instrumentos de préstamo de documentos, las boletas se dividieron por municipalidad y por año (2003 y 2004) y se analizaron una a una para estudiar en cada período las variables establecidas, que fueron las siguientes: los préstamos internos y externos, el género (siempre que las boletas lo suministraran), la nacionalidad (en los casos que se podía determinar), los préstamos por departamentos y los tipos documentales más solicitados.

La información recolectada fue analizada y dispuesta en tablas y gráficos, para examinar y comparar los resultados de ambos archivos municipales.

Como se señaló en su oportunidad se presentó la limitante de que solo se trabajó con las boletas de préstamo. No obstante, en el Archivo Central de la Municipalidad de San José se dio un faltante de ese instrumento durante el año 2003, correspondiente a ocho meses. Por lo anterior, no se pudo definir con exactitud el comportamiento total de las variables establecidas durante ese lapso.

Por otra parte, las boletas de préstamo están incompletas porque no contemplan la profesión de los usuarios, lo que impidió conocer con mayor detalle su perfil.

No se puede dejar de mencionar que lo ideal para la aplicación del método indirecto sería que los archivos dispusieran de todos los instrumentos de recolección de información (boletas de registro de usuarios, de consulta, solicitud de préstamo y solicitud de reprografía), ya que cada uno de ellos aporta información valiosa para realizar estudios de usuarios.

2.2 LOS RESULTADOS DEL ESTUDIO DE USUARIOS A PARTIR DEL MÉTODO INDIRECTO EN EL ARCHIVO CENTRAL DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN JOSÉ

El estudio de usuarios realizado, en el Archivo Central de la Municipalidad de San José, a partir de la aplicación del método indirecto comprende el análisis de la información

recolectada mediante las boletas de préstamo de documentos, correspondientes al primer cuatrimestre de 2003 y el 2004, por las razones antes expuestas.

2.2.1 LA APLICACIÓN DEL MÉTODO INDIRECTO DURANTE EL AÑO 2003

Durante los meses de enero a abril del año 2003, el Archivo Central de la Municipalidad de San José atendió un total de 2058 préstamos de documentos, de los cuales 1956 fueron internos y 102 externos. Sin embargo, es importante aclarar que en el presente estudio existe un vacío de información de ocho meses (de mayo a diciembre) porque, según indicó la archivista de dicha municipalidad, las boletas de ese período fueron desechadas.

- LOS PRÉSTAMOS INTERNOS

Respecto de los préstamos internos, estos se encuentran registrados en boletas y en un libro de control.

Para el período en análisis del año 2003, del total de 1956 préstamos, 494 corresponden a solicitudes femeninas, 648 a masculinas y de 814 no se obtuvo información sobre el género porque las boletas no fueron completadas adecuadamente. Además, en el libro de control no se contempla esa información.

Entre los departamentos que más préstamos realizaron sobresalen los siguientes: Auditoría, Permisos de Construcción, Estudios Básicos, Informática y Salarios. Además, así como hubo departamentos que efectuaron más de 100 solicitudes durante el período en estudio, otros solo realizaron una. El detalle se muestra en el cuadro 1.

Cuadro 1
Préstamos internos por departamento
durante los meses de enero a abril del año 2003

Departamento	Préstamos
Auditoría	264
Permisos de Construcción	179
Estudios Básicos	174
Informática	89
Salarios	87
Hidrología	85
Contabilidad	82
Ambiente	74
Patentes	73
Alcaldía	72
Egresos	71
Documentación y Trámite	66
Sin información ⁷³	63
Departamento Legal	62
Inspección Urbana	61
Tesorería	56
Cobranzas	49
Relaciones Laborales	49
Recursos Humanos	45
Desarrollo Catastro	43
Subdirección Administrativa	32
Clasificación	30
Costos	29
Servicios Públicos	23
Proveeduría	22
Reclutamiento y Selección	14
Comunicación	12
Otros ⁷⁴	50
Total	1956

Fuente: elaboración propia a partir de la información consultada

Los tipos documentales más solicitados por estos departamentos fueron los siguientes: expedientes de correspondencia, cheques, planos, gacetas y permisos de construcción, entre otros. Los datos se reflejan en el cuadro 2.

⁷³ Se refiere a la boleta cuya información no está completa.

⁷⁴ Estos departamentos corresponden a los: Secretaría de Consejo, Conciliación, Dirección Administrativa, Planillas, Plataforma, Sección de Artesanía, Censo y Catastro, Financiero, Ingeniería, Mercado Central, Transportes, Almacén, Construcción de Obras, Guardia Municipal, Departamento de Información, Mercado Mayoreo, Sanidad, Selección de Personal y Trabajo Social.

Cuadro 2
Préstamos internos por tipo documental
durante los meses de enero a abril del año 2003

Tipo Documental	Préstamos
Expedientes de correspondencia	517
Cheques	352
Planos	312
Gacetas	177
Permisos de construcción	146
Expedientes de personal	120
Patentes	62
Transferencias de dinero	62
Órdenes de compra	34
Planillas	31
Declaraciones ⁷⁵	25
Recibos	20
Actas	16
Reintegros	14
Asientos de diarios	14
Otros ⁷⁶	54
Total	1956

Fuente: elaboración propia a partir de la información consultada.

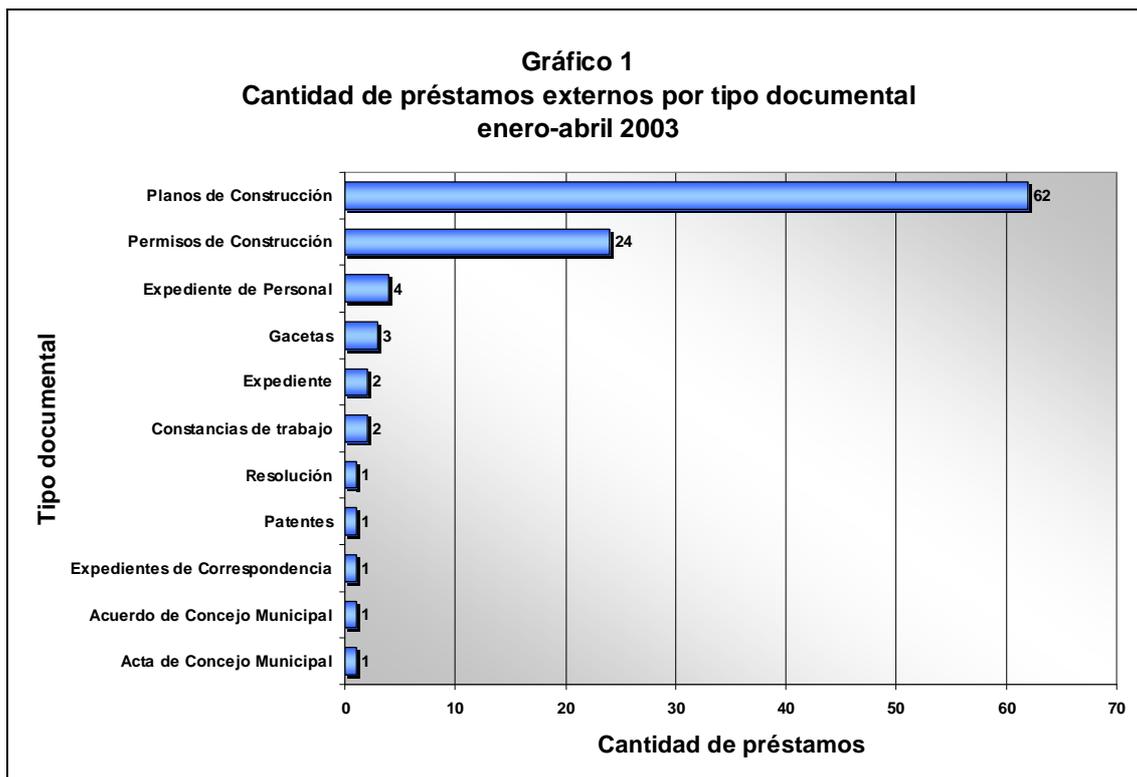
- LOS PRÉSTAMOS EXTERNOS

Durante los meses analizados del año 2003, hubo un total de 102 préstamos externos, de los que 10 fueron solicitudes femeninas y 31 masculinos. De 61 no se obtuvo información porque, como se mencionó anteriormente, los instrumentos de control estaban incompletos.

De acuerdo con la información suministrada por las boletas, los tipos documentales más consultados son planos y permisos de construcción, por ser son documentos requeridos para trámites específicos de los ciudadanos, tales como: comprar, vender, remodelar o construir una propiedad. El detalle de los tipos documentales solicitados se representa en el gráfico 1.

⁷⁵ No se pudo precisar el tipo de declaración porque la boleta de préstamo no lo indica.

⁷⁶ Estos tipos documentales corresponden a los reflejados en las boletas: Listas de Remisión, Estados de Cuenta, Liquidaciones, Presupuesto, Constancias, Balances de pago, Boletines, Plan de Clasificación, Aguinaldo, Avalúo, Códigos, Contratos, Estados Bancarios, Expedientes Disciplinarios, Gastos de Viaje, Movimiento Censal, Pagos por Servicio, Recursos de Amparo, Reglamento, Reporte de Jornales y sin información.



Fuente: elaboración propia a partir de la información consultada

2.2.2 LA APLICACIÓN DEL MÉTODO INDIRECTO DURANTE EL AÑO 2004

El Archivo de la Municipalidad de San José facilitó durante el año 2004 un total de 2586 préstamos de documentos, de los cuales 2433 fueron internos y 153 externos.

- LOS PRÉSTAMOS INTERNOS

Durante el año 2004 el archivo central atendió un total de 2433 solicitudes de préstamos internos. De estos, 1202 corresponden a usuarios masculinos, 1010 femeninas y de 221 no se obtuvo la información por el mismo motivo del año 2003, ya que las boletas de control no contenían dicha información.

Entre los departamentos con más préstamos solicitados sobresalen los siguientes: Estudios Básicos, Permisos de Construcción y Auditoría. Esto porque, como se mencionó anteriormente, en el cantón central de San José se establece gran parte de las actividades económicas y comerciales del país, así como los servicios públicos y zonas

industrializadas. Por lo tanto, se desarrollan gran cantidad de construcciones, correspondiéndole a estos departamentos las funciones tanto de regular las edificaciones y el diseño de los proyectos municipales, como de garantizar el cumplimiento de las obligaciones de la institución. El cuadro 3 muestra los detalles.

Cuadro 3
Préstamos internos por departamento
durante el año 2004

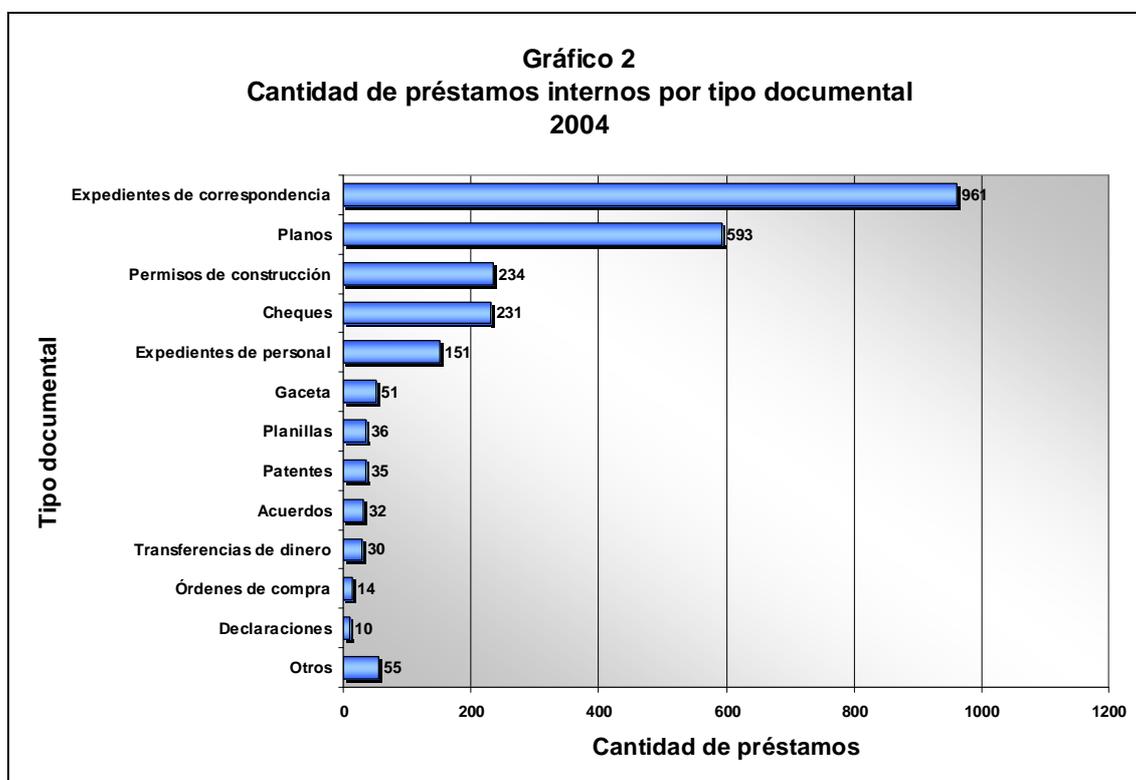
Departamento	Préstamos
Estudios Básicos	334
Permisos de Construcción	322
Salarios	212
Auditoría	145
Inspección Urbana	144
Documentación y Trámite	133
Patentes	126
Departamento Legal	107
Proveeduría	104
Literal Gráfica	72
Clasificación y Valoración	70
Egresos	66
Relaciones Laborales	47
Tesorería	43
Alcaldía	40
Recursos Humanos	38
Hidrología	37
Conciliación	34
Capacitación	32
Informática	30
Reclutamiento y Selección	34
Contabilidad	21
Costos	17
Ingresos	17
Maquinaria	16
Sin información ⁷⁷	16
Secretaría Municipal	14
Cobranzas	13
Guardia Municipal	13
Desarrollo Catastral	26
Dirección Administrativa	11
Otros ⁷⁸	99
Total	2433

Fuente: elaboración propia a partir de la información consultada.

⁷⁷ Se refiere a la boleta cuya información no está completa.

⁷⁸ Estos departamentos corresponden a: Sanidad, Oficina de Ambiente, Concejo Municipal, Ingeniería, Protocolo, Contratación Administrativa, Desarrollo Urbano, Plataforma de Servicios, Radio y Subdirección Administrativa, entre otros.

En el año 2004 los tipos documentales más solicitados por los funcionarios de la municipalidad fueron los siguientes: expedientes de correspondencia, planos, permisos de construcción, cheques y expedientes de personal, entre otros. Se puede ver el detalle en el gráfico 2.



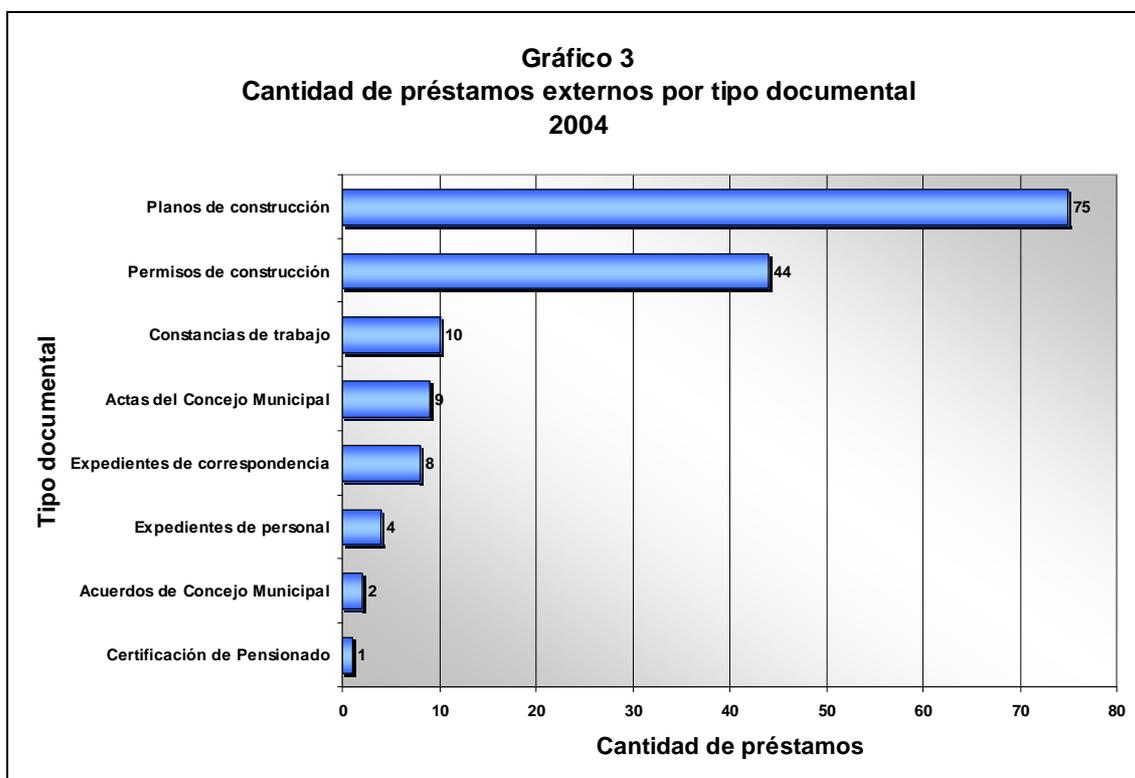
Fuente: elaboración propia a partir de la información consultada

- LOS PRÉSTAMOS EXTERNOS

Los usuarios externos que solicitaron préstamo de documentos en dicho archivo suman un total de 153, de los cuales 31 fueron masculinos, 20 femeninas y 102 boletas no presentaban información sobre el género.

Los documentos más solicitados por estos usuarios fueron los planos, permisos de construcción y constancias de trabajo, entre otros. Según lo conversado con la encargada del archivo central de la municipalidad, estos tipos documentales en general son relevantes para los ciudadanos, debido al interés en la venta y remodelación de

propiedades, o bien, para realizar trámites en otras instituciones. El detalle se presenta en el gráfico 3.



Fuente: elaboración propia a partir de la información consultada

2.2.3 ANÁLISIS COMPARATIVO DEL ESTUDIO DE USUARIOS EN EL ARCHIVO CENTRAL DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN JOSÉ DURANTE LOS AÑOS 2003-2004

La Municipalidad de San José tiene a su cargo diferentes funciones y actividades que le permiten atender las demandas de los usuarios internos y externos.

Como se mencionó en su momento, en el año 2003 existe un faltante de boletas de préstamo de documentos correspondiente a ocho meses, por lo que no se pudo definir con exactitud el comportamiento durante ese período. Sin embargo, de acuerdo con el estudio realizado y los instrumentos de control disponibles, se puede extrapolar que los departamentos que coinciden con mayor solicitud de préstamos son Auditoría, Permisos de Construcción y Estudios Básicos.

Ese movimiento se explica por las funciones que desempeñan cada uno de esos departamentos. Por ejemplo, Auditoría se encarga –entre otras cosas– de asegurar el cumplimiento de las obligaciones y responsabilidades que le competen a la municipalidad. Además, debe evaluar la ejecución presupuestaria y la estructura de control interno, con el objetivo de garantizar el cumplimiento de los servicios.

Por lo anterior, esa dependencia necesita documentación que se encuentra en el archivo central como: correspondencia, cheques, gacetas, acuerdos, órdenes de compra y otros que le permitan cumplir con esa labor fiscalizadora, atender solicitudes y quejas de los contribuyentes o funcionarios e identificar irregularidades en el uso o manejo de los recursos. Igualmente a de emitir y dar seguimiento a las recomendaciones correspondientes.

Por su parte, el Departamento de Permisos de Construcción se encarga de regular que las edificaciones de parques, urbanizaciones, edificios y otros cumplan con lo establecido en las normas y reglamentos vigentes. En consecuencia la utilización de los documentos es indispensable para realizar certificaciones sobre uso de suelo, tramitar las solicitudes de permisos de construcción, demolición o remodelación y llevar las estadísticas sobre lo que se realiza en el cantón.

De lo anterior se deduce que ese departamento utiliza como principal fuente de información los planos, los permisos de construcción y la legislación vigente. De ahí que la relación que existe entre la cantidad de préstamos de permisos y planos de construcción, está en función de las solicitudes realizadas por dicho departamento al archivo de la municipalidad.

Finalmente, el Departamento de Estudios Básicos tiene como objetivo general diseñar los planos catastrados de los proyectos de la Municipalidad de San José. Parte de sus funciones son: realizar estudios para la inscripción de nuevos planos en el Registro Nacional; visitar las comunidades donde se van a ejecutar los proyectos y realizar el presupuesto de los mismos, en lo correspondiente a mano de obra, materiales y equipo, entre otros.

De esta manera, se visualiza que el Departamento de Estudios Básicos es el encargado de los proyectos de la Municipalidad de San José. Por ello, los planos y otros documentos son la herramienta de trabajo que le permiten desarrollar, de la mejor manera, los proyectos que le competen a esa municipalidad en el cumplimiento de los objetivos institucionales.

Además, en esos dos años coincide que el tipo documental más prestado fuera el de planos de construcción, debido a que estos son enviados al archivo de la municipalidad cada mes (por falta de espacio y condiciones inapropiadas de almacenamiento en los archivos de oficina), estando aún en la etapa de gestión. Esto conlleva que los funcionarios que realizan los estudios o proyectos tengan que consultar el plano varias veces hasta que finalice una obra.

Asimismo, otro tipo documental consultado considerablemente fue el expediente de correspondencia general, conformado por documentos producidos y recibidos en la función pública. Este sirve como base para la toma de decisiones y es garantía de las actividades, gestiones y trámites que ha llevado a cabo la municipalidad en cumplimiento de sus labores.

Sobre este punto es importante señalar que, según lo indicado por la profesional del archivo central, los expedientes de correspondencia no solo incluyen cartas, sino también resoluciones, informes y otros tipos documentales, ya que las encargadas de los archivos de gestión no respetan en su totalidad el plan de clasificación documental de la institución.

Por su parte, los demás tipos documentales que fueron prestados no sufrieron un cambio significativo con respecto al uso, ya que mantuvieron parámetros similares de solicitud en ambos años; aunque debe recordarse que del año 2003 no se tiene la información completa.

En cuanto a los préstamos externos, se pudo determinar que en ambos años predominan los planos y permisos de construcción, lo que refleja la importancia de dichos documentos para que los ciudadanos adscritos a esta municipalidad puedan realizar trámites específicos, como venta o remodelación de propiedades.

Se nota la poca proyección del archivo en relación con los clientes externos, ya que los datos demuestran que existe una menor demanda por parte de estos, especialmente si se considera que el cantón de San José tiene una población total de 1.498.914 habitantes y presenta el mayor registro de contribuyentes de los cantones de la provincia josefina.

En razón de ello, es necesario que el Archivo de la Municipalidad de San José se proyecte externamente a través de charlas, conferencias, talleres y otras actividades de difusión, para que los ciudadanos lo conozcan y hagan uso de la información que custodia.

2.3 LOS RESULTADOS DEL ESTUDIO DE USUARIOS A PARTIR DEL MÉTODO INDIRECTO EN EL ARCHIVO CENTRAL DE LA MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

El estudio de usuarios en el Archivo Central de la Municipalidad de Escazú, llevado a cabo mediante el método indirecto, se realizó a partir de la información recolectada en las boletas de préstamo de documentos, correspondientes a los años 2003 y 2004.

2.3.1 LA APLICACIÓN DEL MÉTODO INDIRECTO DURANTE EL AÑO 2003

En el Archivo Central de la Municipalidad de Escazú hubo un total de 554 préstamos de documentos durante el año 2003, de los cuales 529 fueron de usuarios internos y 25 de externos.

Esto revela que el archivo tiene una mayor proyección interna, pues es utilizado por los funcionarios de la institución para la gestión administrativa. Sin embargo, también existe una proyección externa, aunque en menor medida, ya que estos usuarios requieren de la información que se encuentra en el archivo para realizar trámites e investigaciones.

- LOS PRÉSTAMOS INTERNOS

En relación con los usuarios internos, los préstamos que se realizaron durante el año 2003 fueron para los departamentos que se detallan en el cuadro 4, entre los que destacan con mayor número de solicitudes: Desarrollo Urbano, Bienes Inmuebles Secretaría Municipal, Cobro Administrativo y Departamento Legal.

El género de los usuarios del Archivo Central de la Municipalidad de Escazú no se pudo determinar porque esa información no estaba contenida en las boletas de préstamo.

Cuadro 4
Préstamos internos por departamento
durante el año 2003

Departamento	Cantidad
Desarrollo Urbano	140
Bienes Inmuebles	109
Secretaría Municipal	91
Cobro Administrativo	26
Departamento Legal	21
Proveeduría	20
Dirección Financiera	18
Contabilidad	17
Departamento de Patentes	17
Administración Tributaria	11
Obras Públicas	10
Otros ⁷⁹	49
Total	529

Fuente: elaboración propia a partir de la información consultada.

Respecto de los tipos documentales más prestados, corresponden a los permisos de construcción, los planos y las actas, porque son utilizados por el personal de la municipalidad para el cumplimiento de sus funciones, con la finalidad de alcanzar sus objetivos y servir a la comunidad. El detalle se presenta a continuación en el cuadro 5.

⁷⁹ Corresponden a los departamentos de Dirección de Planificación, Auditoría, Consejos de Distrito, Contraloría Ambiental, Recursos Humanos, Despacho del Alcalde, Tesorería, Contraloría de Servicios, Dirección de Cultura, Informática y Control de Presupuesto.

Cuadro 5
Préstamos internos por tipo documental
durante el año 2003

Tipo documental	Cantidad
Permisos de construcción	123
Planos de construcción	116
Actas	106
Exoneraciones	37
Gacetas	18
Órdenes de compra	16
Informes ⁸⁰	14
Cheques	13
Estudios ⁸¹	12
Presupuesto	12
Avalúos	10
Reglamentos	10
Otros ⁸²	42
Total	529

Fuente: elaboración propia a partir de la información consultada.

- LOS PRÉSTAMOS EXTERNOS

Durante el año 2003 se realizó un total de 25 préstamos externos. En cuanto al género predomina el masculino con 18 solicitudes y en menor cantidad el femenino con 7. Cabe mencionar que de la información suministrada por las boletas no se desprende la profesión de los usuarios, lo que impide conocer con mayor detalle su perfil y, por ende, el uso que se le dé a esa información.

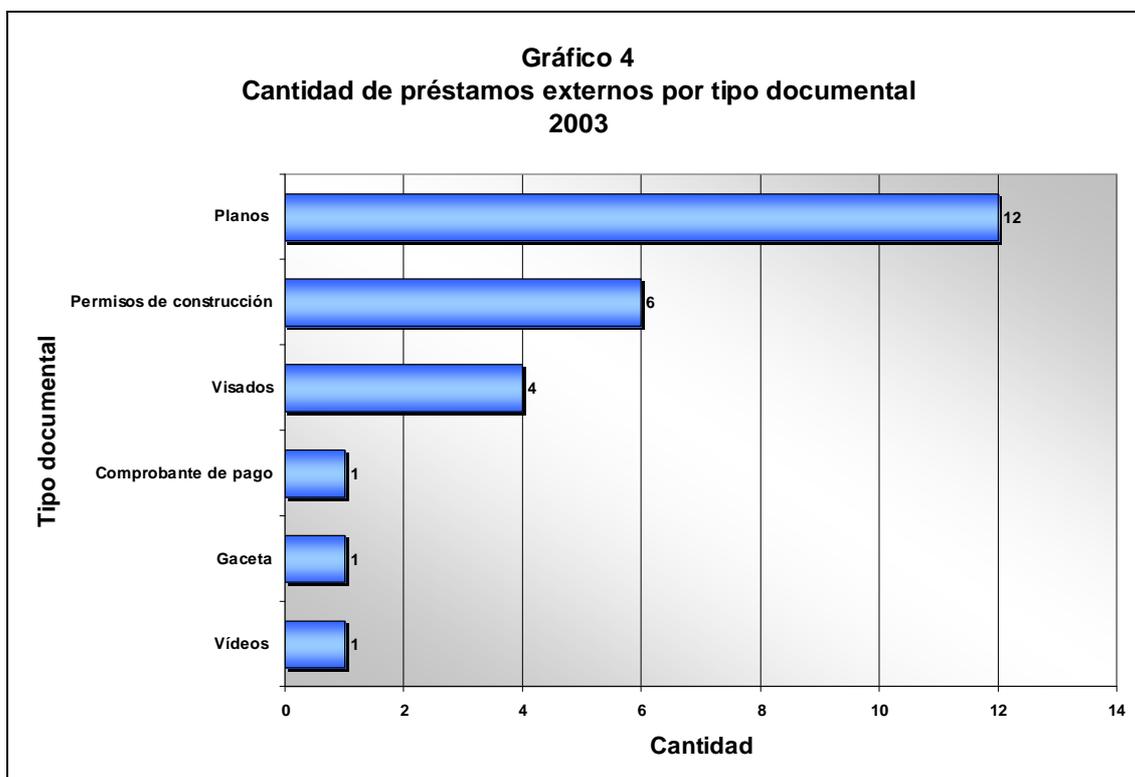
Con respecto a la nacionalidad de los clientes externos, se pudo determinar que la mayoría eran nacionales; solamente se facilitó documentación a un extranjero. La información anterior se conoce porque adjunto a la boleta de préstamo estaba la fotocopia de la cédula de identidad del usuario, en este caso el pasaporte. Vale la pena mencionar que el instrumento de préstamo, como tal, no brinda la información precisa para determinar la nacionalidad del cliente.

⁸⁰ No se pudo conocer el tipo de informe porque la boleta no suministra esa información.

⁸¹ No se pudo conocer el tipo de estudio porque la boleta no suministra esa información.

⁸² Estos tipos documentales corresponden a lo siguiente: correspondencia, visados, leyes, notificaciones, libro de remate de patentes, modificaciones presupuestarias, comprobantes de pago, constancias de retención de rentas, acuerdos, arreglos de pago, asientos mayorizados y no mayorizados, becas, códigos, manuales y planilla.

Los tipos documentales solicitados por los clientes externos, durante el año en cuestión, se representan en el gráfico 4. En éste se evidencia que los planos, los permisos de construcción y los visados son los de mayor demanda ciudadana para realizar trámites como compras de terrenos, construcciones de locales comerciales y viviendas.



Fuente: elaboración propia a partir de la información consultada.

En síntesis, la información recabada refleja que el Archivo de la Municipalidad de Escazú es consultado mayormente por los usuarios internos, ya que utilizan la documentación para realizar trámites administrativos en el cumplimiento de sus funciones. Por su parte, los externos lo consultan en menor medida, de lo que se puede deducir que los primeros son los clientes reales y los segundos los potenciales.

2.3.2 LA APLICACIÓN DEL MÉTODO INDIRECTO DURANTE EL AÑO 2004

Durante el año 2004 el Archivo de la Municipalidad de Escazú atendió un total de 553 préstamos de documentos, de los cuales 480 fueron para usuarios internos y 73 para externos.

- LOS PRÉSTAMOS INTERNOS

En relación con los usuarios internos no se pudo precisar el género, porque en las boletas de préstamo solo se consigna el nombre de los departamentos. Respecto de las dependencias que más solicitan documentos se destacan: Bienes Inmuebles, Desarrollo Urbano, Dirección Financiera Administrativa, Contabilidad y Departamento Legal. El cuadro 6 refleja lo señalado.

Cuadro 6
Préstamos internos por departamento
durante el año 2004

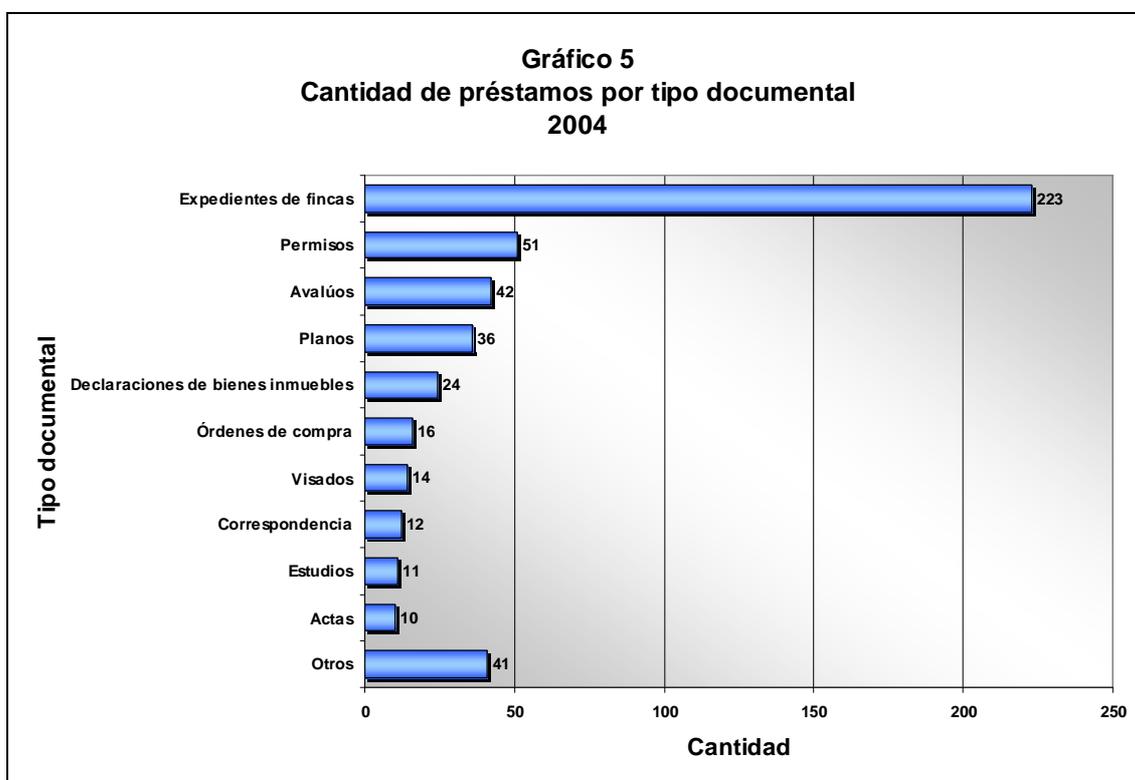
Departamento	Cantidad
Bienes Inmuebles	195
Desarrollo Urbano	155
Dirección Financiera Administrativa	14
Contabilidad	13
Departamento Legal	13
Secretaría Municipal	13
Cobro Administrativo	11
Contraloría Ambiental	11
Otros ⁸³	56
Total	480

Fuente: elaboración propia a partir de la información consultada.

Según el estudio realizado en el año 2004, los tipos documentales que más se facilitaron a los clientes internos fueron los expedientes de fincas, permisos, avalúos, planos y declaraciones de bienes inmuebles, ya que los usuarios de dicha municipalidad

⁸³ Corresponde a los departamentos de: Administración Tributaria, Obras Públicas, Proveeduría, Auditoría, Tesorería, Consejo Municipal, Contraloría de Servicios, Informática, Recursos Humanos, Catastro, Departamento de Patentes, Despacho del Alcalde, Dirección de Cultura, Licencias Municipales y Subdirección Financiera.

requieren este tipo de información para realizar los trámites de propiedades. El detalle se desglosa en el gráfico 5.



Fuente: elaboración propia a partir de la información consultada.

- LOS PRÉSTAMOS EXTERNOS

Con respecto a la entrega de la información a los usuarios externos, esta se materializó en un total de 73 préstamos, de los cuales 71 fueron para usuarios nacionales y 2 para usuarios extranjeros.⁸⁴

En cuanto al género, 19 préstamos se realizaron a mujeres y 42 a hombres. En 12 casos no se pudo identificar porque la boleta no disponía de esa información.

Los documentos más solicitados, de acuerdo con las necesidades de los usuarios, se reflejan en el gráfico 6.

⁸⁴ Información obtenida por la fotocopia de la cédula de identidad o pasaporte de los usuarios, que se adjunta a la boleta de préstamo.



Fuente: elaboración propia a partir de la información consultada.

2.3.3 ANÁLISIS COMPARATIVO DEL ESTUDIO DE USUARIOS EN EL ARCHIVO CENTRAL DE LA MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ DURANTE LOS AÑOS 2003-2004

De acuerdo con el Código Municipal, los departamentos de la Municipalidad de Escazú tienen a su cargo diferentes funciones y actividades, lo que le permite a dicho organismo llevar a cabo su misión, visión y el cumplimiento de sus objetivos.

Del estudio realizado se puede concluir que, en los dos años, los departamentos que consultaron en mayor medida la documentación del archivo central fueron Bienes Inmuebles y Desarrollo Urbano.

Lo anterior porque el Departamento de Bienes Inmuebles, como parte de su quehacer diario, realiza exoneraciones, analiza reclamos y declaraciones de bienes inmuebles y valoraciones de propiedades. De ahí que, para el cumplimiento de sus deberes, es

indispensable hacer uso de documentos tales como: planos, exoneraciones, avalúos y declaraciones de bienes inmuebles de años anteriores, entre otros.

Por su parte, el Departamento de Desarrollo Urbano se encarga de las solicitudes de uso de suelos, permisos de construcción, recibimientos de obras, inspecciones e instalación de rótulos, entre otros. Por ello los profesionales de esta área —ingenieros, arquitectos, inspectores y otros funcionarios— requieren información precisa para realizar las indagaciones respectivas, como por ejemplo los planos, los permisos de construcción, resoluciones y más.

Las restantes unidades administrativas de la municipalidad tuvieron una participación menos activa en cuanto a la demanda de documentos, ya que las funciones que llevan a cabo no dependen necesariamente de la información que hay en el archivo central.

Es importante destacar que en el año 2004 surge un nuevo tipo documental denominado expedientes de finca, que es el resultado de un proyecto de la encargada del archivo central, planteado ante la Municipalidad de Escazú y financiado por el Programa de Ayudas para el Desarrollo de los Archivos Iberoamericanos (ADAI). Este pretende además de conformar el expediente único y satisfacer las necesidades y requerimientos de los usuarios cumplir con lo que dispone la Ley 8220 de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos.

Lo anterior, porque en un primer momento, los documentos estaban separados y los usuarios necesitaban consultar información sobre una misma finca, por lo tanto la búsqueda debía realizarse en diferentes series documentales.

Actualmente dichos expedientes están identificados por el número de finca y reúnen las siguientes series documentales: declaraciones, exoneraciones, avalúos, reclamos y traspasos. No obstante, la razón por la cual en ambos años se dio el préstamo individual de dichas series documentales, es porque los clientes no siempre necesitan todo el expediente, sino un documento específico para algún trámite en particular.

Por su parte, el tipo documental actas sufrió un cambio sustancial en el número de préstamos, ya que en el año 2003 hubo 106 y en el año 2004 únicamente 10. Esta

diferencia se debe a que durante el 2003 se detectó una anomalía en cuanto a una copia de actas y patentes en la municipalidad, por lo que el Organismo de Investigación Judicial tuvo que revisar todas las aprobadas por el Concejo Municipal desde 1970 hasta el año 2003. Esto incrementó el préstamo de este tipo documental. A raíz de lo anterior, durante el transcurso de 2004 se digitalizaron las actas de los años 1819 a 1999.

En cuanto a los préstamos de otros tipos documentales, en ambos años se consultó en menor cantidad las licitaciones, los estados de cuenta, los manuales y las becas, entre otros. Coinciden en estos años únicamente una consulta en las licitaciones y los asientos mayorizados.

Como se mencionó anteriormente, en las boletas de préstamo de documentos del Archivo Central de la Municipalidad de Escazú no se consigna la información relacionada con el género, por esta razón no se pudo realizar una comparación al respecto durante los años analizados.

En cuanto a los préstamos externos, hay coincidencia en que el mayor número de estos fueron los planos y permisos de construcción, ya que generalmente los ciudadanos requieren de ambos documentos para un mismo trámite. Lo anterior se debe a que en el cantón de Escazú la compra y venta de tierras y propiedades es muy frecuente. Según afirma la encargada del archivo central, los interesados tienen la costumbre de solicitar dichos tipos documentales para conocer detalladamente la propiedad en venta (extensión, límites territoriales, distribución eléctrica y mecánica, entre otros).

Respecto de la proyección del archivo, se pudo determinar que esta se da en mayor medida hacia los usuarios internos, debido a que ellos requieren la documentación del archivo para realizar las distintas gestiones administrativas a corto, mediano y largo plazo.

Valga señalara aquí que los archivos deben preocuparse por conseguir la máxima satisfacción de las necesidades y demandas de los usuarios. Las boletas de préstamo de documentos reflejan que en las municipalidades quienes más hacen uso de los documentos son los usuarios internos. Existe muy poca solicitud de préstamo documental externo, tomando en cuenta que la población total de Escazú asciende a

52.372 habitantes, por lo que no se deben dejar de lado. Al contrario, lo anterior implica que los encargados de los archivos cambien su forma tradicional de trabajar, de manera que se proyecten a la comunidad para conseguir el interés de los usuarios potenciales y así logren mantener la atención de aquellos que están llegando a la institución.

Debe ser tarea obligatoria de los encargados de los archivos renovar constantemente sus estrategias para captar a todos los clientes que sea posible, a través de diferentes programas de difusión. Es decir, el archivo debe trabajar arduamente para conseguir que los servicios y productos que ofrezcan sean los que realmente requieren los clientes, no los que el archivista considera oportuno.

No se puede dejar de lado que los archivos están en función de los diferentes clientes y no a la inversa. Las instituciones deben asignar suficientes recursos a estos centros para que trabajen adecuadamente y puedan plantearse nuevas metas, de manera que tengan las posibilidades de hacer mejoras y planear proyectos en pro de los usuarios, con el fin de que se puedan atender sus diferentes demandas y necesidades.

2.4 ANÁLISIS CONJUNTO DE LOS ESTUDIOS DE USUARIOS APLICADOS EN LOS ARCHIVOS CENTRALES DE LAS MUNICIPALIDADES DE SAN JOSÉ Y ESCAZÚ

En el siguiente apartado se expone la información unificada de los estudios de usuarios, correspondiente a los años 2003 y 2004, en los archivos municipales de San José y Escazú. Lo anterior permitió realizar un análisis comparativo del comportamiento de las demandas y uso de la información.

Los préstamos internos en los archivos centrales de las Municipalidades de Escazú y San José se detallan en el cuadro 7.

Cuadro 7
Comparación de los préstamos por departamento
durante los años 2003-2004 en los archivos centrales en estudio.

<i>Municipalidad de Escazú</i>		<i>Municipalidad de San José</i>	
Departamento	Cantidad	Departamento	Cantidad
Desarrollo Urbano	295	Estudios Básicos	508
Bienes Inmuebles	304	Permisos de Construcción	501
Secretaría Municipal	104	Auditoría	409
Cobro Administrativo	37	Salarios	299
Departamento Legal	34	Inspección Urbana	205
Dirección Financiera	32	Patentes	199
Contabilidad	30	Documentación y Trámite	199
Proveeduría	28	Departamento Legal	169
Administración Tributaria	20	Egresos	137
Obras Públicas	19	Proveeduría	126
Departamento de Patentes	19	Hidrología	122
Contraloría Ambiental	17	Informática	119
Auditoría	11	Alcaldía	112
Recursos Humanos	9	Subdirección Administrativa	36
Dirección de Planificación	8	Capacitación	32
Tesorería	8	Servicios Públicos	26
Consejos de Distrito	6	Ingresos	17
Contraloría de Servicios	6	Dirección Administrativa	16
Informática	5	Maquinaria	16
Despacho del Alcalde	5	Secretaría Municipal	14
Dirección de Cultura	3	Guardia Municipal	14
Concejo Municipal	3	Comunicación	13
Otros ⁸⁵	6	Otros ⁸⁶	123
Total	1009	Total	4389

Fuente: elaboración propia a partir de la información consultada.

El cuadro anterior demuestra que durante los años 2003 y 2004 la Municipalidad de Escazú realizó un total de 1009 préstamos documentales. Por su parte, la de San José atendió 4389, a pesar de que existe un faltante de boletas en el año 2003 correspondiente a 8 meses. La marcada diferencia, a pesar del sesgo existente, se justifica porque San José es la capital del país y, por lo tanto, es el centro de diversas actividades económicas, comerciales, públicas y tiene un alto índice de contribuyentes, lo que incide en el mayor número de usuarios que requieren información. Además, la

⁸⁵ Esto corresponde a los departamentos de: Catastro, Control de Presupuesto, Despacho del Alcalde, Licencias Municipales y Subdirección Financiera.

⁸⁶ Corresponde a: Sanidad, Secretaría, Concejo, Plataforma de Servicios, Planillas, Ingeniería, Transportes, Concejo Municipal, Protocolo, Selección y Valoración, Sección de Artesanía, Almacén, Contratación Administrativa, Desarrollo Urbano, Radio, Censo, Mantenimiento y Construcción, Parques, Trámite y Registro, Financiero, Mercado Central, Cobro Externo, Comisiones, Información Urbana, Obras Menores, Planificación Urbana, Salud Ocupacional, Construcción de Obras, Información, Mercado Mayorero, Selección de Personal, Trabajo Social, Control de Presupuesto, Cultura, Mantenimiento de Vías, Mejoramiento de Barrios, Plan Cooperativo, Planificación, Seguridad Externa, Taller Mecánico, Unidad Telefónica y Urbanismo

estructura orgánica de la Municipalidad de San José (Anexo 6) es más compleja que la de Escazú (Anexo 7), y por ende tiene mayor cantidad de demandantes de información.

El cuadro 8 refleja el movimiento de los préstamos internos por tipo documental y cantidad en cada municipalidad. Se puede notar que coinciden en algunos de ellos, aunque por la complejidad de cada municipalidad las cantidades de préstamos realizados son muy diferentes entre una y otra. En dicho cuadro se presenta un panorama conjunto de la información más relevante en el quehacer municipal.

Cuadro 8
Comparación de los préstamos internos por tipo documental
durante los años 2003-2004 en los archivos centrales

<i>Municipalidad de Escazú</i>		<i>Municipalidad de San José</i>	
Tipo documental	Cantidad	Tipo documental	Cantidad
Expedientes de finca	223	Planos de construcción	905
Permisos de construcción	174	Cheques	583
Planos de construcción	152	Permisos de construcción	380
Actas	116	Expedientes de personal	271
Avalúos	52	Gacetas	228
Exoneraciones	37	Patentes	97
Órdenes de compra	32	Transferencias de dinero	92
Declaraciones de bienes inmuebles	24	Planilla	6
Estudios ⁸⁷	23	Acuerdos	40
Gacetas	22	Declaraciones	35
Correspondencia	21	Recibos	27
Visados	20	Actas	22
Informes ⁸⁸	18	Reintegros	14
Cheques	17	Asientos de diarios	14
Presupuesto	17	Estados de cuenta	11
Reglamentos	14	Lista de remisión	8
Otros ⁸⁹	47	Otros ⁹⁰	69
Total	1009	Total	4389

Fuente: elaboración propia a partir de la información consultada.

⁸⁷ No se pudo conocer el tipo de estudio porque la boleta no suministra esa información.

⁸⁸ No se pudo conocer el tipo de estudio porque la boleta no suministra esa información.

⁸⁹ Corresponde a: acuerdos, leyes, notificaciones, comprobantes de pago, traspasos de finca, liquidaciones presupuestarias, libro de remate de patentes, modificaciones presupuestarias, asientos mayorizados, constancias de retención de rentas, arreglos de pago, asientos no mayorizados, becas, códigos, manuales, planilla, video, requisitos municipales, licitación, estado de cuenta y asientos digitados.

⁹⁰ Corresponde a: estados bancarios, expedientes, disciplinarios, recursos de amparo, reporte de jornales, sin información, casete, circulares, convenio, depósitos, croquis, deducciones, facturas, fondo permanente, plan operativo anual y resoluciones.

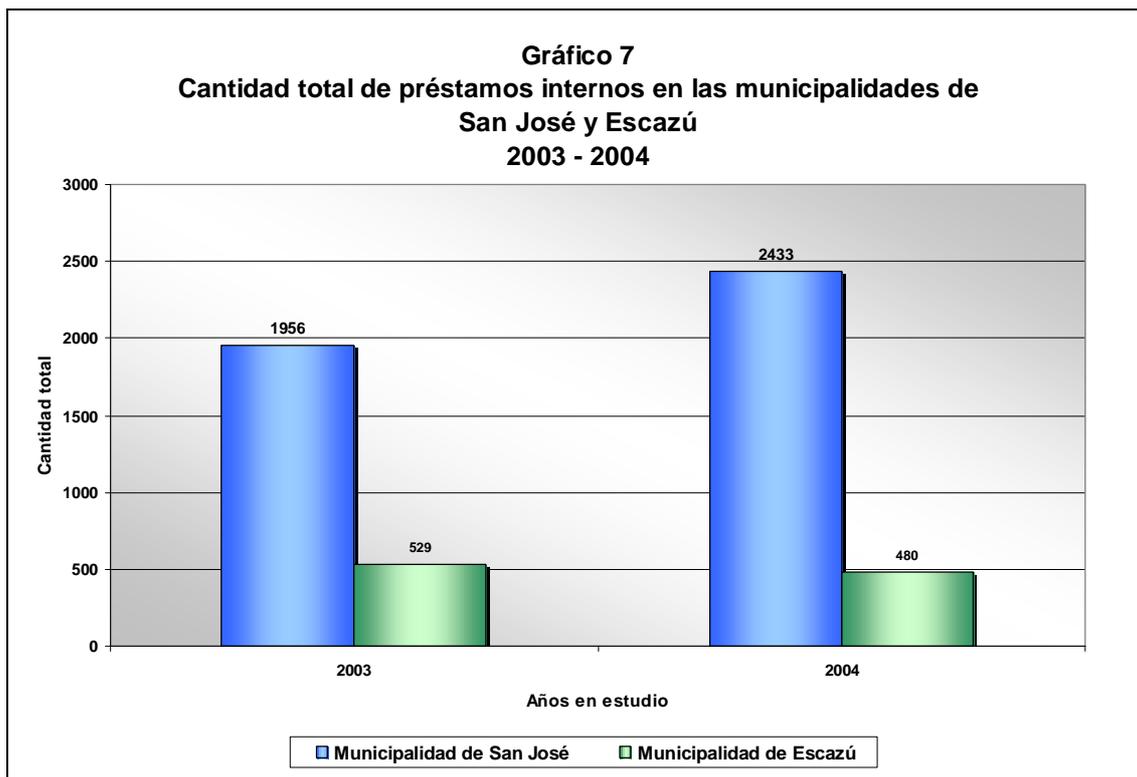
Anteriormente se analizaron los préstamos internos y los tipos documentales más solicitados, por lo que resulta importante presentar el siguiente extracto para una mayor comprensión de la información, Lo cual se refleja en el cuadro 9.

Cuadro 9
Comparación de los préstamos internos en los archivos centrales
durante los años 2003-2004

Préstamos internos		Municipalidad de Escazú	Municipalidad de San José
Cantidad	2003	529	1956
	2004	480	2433
	Total	1009	4389
Departamentos que más préstamos realizaron	2003	Bienes Inmuebles	Auditoría
		Desarrollo Urbano	Permisos de Construcción
		Secretaría Municipal	Estudios Básicos
	2004	Bienes Inmuebles	Permisos de Construcción
		Desarrollo Urbano	Estudios Básicos
		Dirección Financiera	Salarios
Tipos documentales más prestados	2003	Actas	Expedientes de correspondencia
		Permisos de construcción	Cheques
		Planos	Planos
	2004	Expedientes de fincas	Expedientes de correspondencia
		Permisos de construcción	Planos
		Avalúos	Permisos

Fuente: elaboración propia a partir de la información consultada.

Como se detalla en el cuadro 9 y gráfico 7, la cantidad de préstamos internos entre una municipalidad y otra tiene una diferencia de 3380 solicitudes. Este movimiento se justifica porque, como se mencionó antes, la Municipalidad de San José es un órgano mucho más complejo que el municipio de Escazú. Además, la de San José cuenta con aproximadamente 2100 empleados, mientras que la de Escazú está conformada por 205 funcionarios.



Fuente: elaboración propia a partir de la información consultada.

Por otra parte, cabe destacar que existen diferencias en las denominaciones de los departamentos de ambas corporaciones. Aunque el cuadro 9 refleja que no hay coincidencia entre los departamentos con más préstamos, se determinó que las funciones de dichas unidades son similares, tal es el caso de Desarrollo Urbano y Permisos de Construcción. Por tanto, se puede deducir que en ambas municipalidades coincidieron en mayor medida los préstamos que esos departamentos realizaron en el cumplimiento de sus funciones, tanto en el año 2003 como 2004.

Respecto de los tipos documentales, específicamente los planos, se concluye que durante el año 2003 fueron de los más prestados en ambas municipalidades. Por el contrario, en el 2004 coinciden con más préstamos los permisos de construcción.

Lo anterior deja constancia de que el número de préstamos de los tipos documentales se da en razón de los departamentos que más acuden al archivo en busca de información para el cumplimiento de la gestión administrativa.

Los préstamos externos, en ambas municipalidades, son pocos con respecto a los internos, sin embargo, la Municipalidad de San José mantiene una condición de mayor cantidad de solicitudes de documentos. Lo anterior se justifica porque dicha entidad brinda sus servicios a una población más extensa que la Municipalidad de Escazú. El detalle de los préstamos externos se muestra en el cuadro 10.

Cuadro 10
Comparación de los préstamos externos por tipo documental
durante los años 2003-2004 en los archivos centrales

<i>Municipalidad de Escazú</i>		<i>Municipalidad de San José</i>	
Tipo documental	Cantidad	Tipo documental	Cantidad
Planos	50	Planos de construcción	137
Permisos de construcción	28	Permisos de construcción	68
Visados	5	Constancias de trabajo	12
Expedientes de finca	5	Acta de Concejo Municipal	10
Avalúos	2	Expediente de correspondencia	9
Declaraciones	2	Expediente de personal	8
Contrato	1	Gacetas	3
Vídeos	1	Acuerdo de Concejo Municipal	3
Diagnóstico	1	Expediente ⁹¹	2
Solicitud	1	Certificación de pensionado	1
Gaceta	1	Patentes	1
Comprobantes de pago	1	Resolución ⁹²	1
Total	98	Total	255

Fuente: elaboración propia a partir de la información consultada.

El resumen del movimiento de los préstamos externos durante los años 2003 y 2004 en ambas municipalidades, se refleja en el cuadro 11.

⁹¹ Las boletas no especifican a qué tipo de expediente se refiere.

⁹² La boleta de préstamo no indica el tipo de resolución a la cual hace mención.

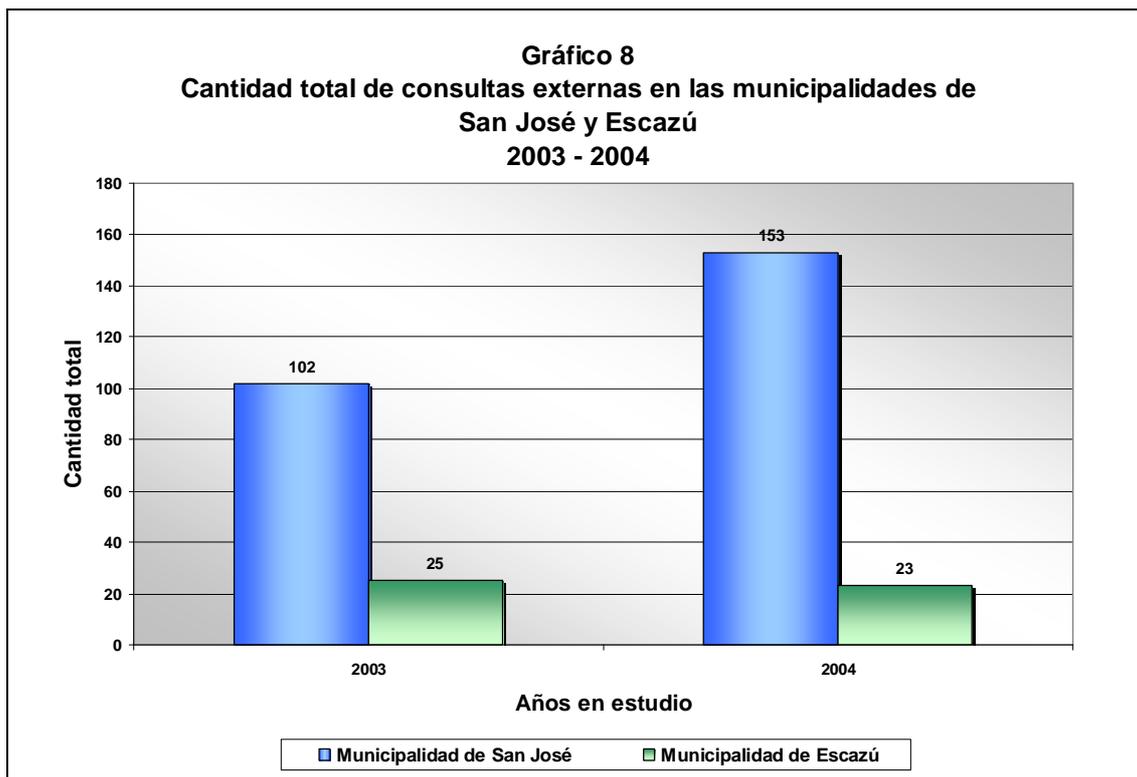
Cuadro 11
Análisis comparativo de préstamos externos en ambas municipalidades
durante los años 2003 y 2004

Préstamos externos		Municipalidad de Escazú	Municipalidad de San José
Cantidad	2003	25	102
	2004	23	153
	Total	48	255
Género del usuario 2003	hombres	18	31
	mujeres	7	10
	NI ⁹³	0	61
	Total	25	102
Género del usuario 2004	hombres	42	31
	mujeres	19	20
	NI	12	102
	Total	73	153
Tipos documentales más consultados	2003	Planos	Planos
		Permisos	Permisos
	2004	Planos	Planos
		Permisos de construcción	Permisos de construcción

Fuente: elaboración propia a partir de la información consultada.

Tal como se mencionó, el cuadro 11 refleja que el mayor número de préstamos externos se da en la Municipalidad de San José, lo cual se explica porque el cantón josefino es mucho más extenso que el de Escazú. Por consiguiente, el primero cuenta con más contribuyentes que el segundo. El gráfico 8 muestra la comparación de préstamos realizados a usuarios externos de ambas municipalidades.

⁹³ Corresponde a los usuarios cuyo género no se identifica en las boletas.



Fuente: elaboración propia a partir de la información consultada.

En cuanto al género de los usuarios durante los años 2003 y 2004, no se pudo determinar porque —como se ha mencionado en varias ocasiones— en las boletas correspondientes de ambas municipalidades existe un vacío al respecto. Sin embargo, con lo que se pudo recabar, se observa que para ambos casos los hombres coinciden en mayor número de solicitudes.

Sobre los tipos documentales más prestados, en ambas municipalidades coincidieron los planos y permisos de construcción, ya que las construcciones y remodelaciones en dichos cantones se presentan constantemente, y para poder realizarlas es necesario contar con los planos y los permisos respectivos.

3- LA APLICACIÓN DEL MÉTODO DIRECTO EN EL ESTUDIO DE USUARIOS DE LOS ARCHIVOS CENTRALES DE LAS MUNICIPALIDADES DE SAN JOSÉ Y ESCAZÚ DURANTE EL AÑO 2005

A continuación se presentan los resultados del estudio de usuarios a partir de la aplicación del método directo, de acuerdo con la muestra escogida. Las variables empleadas fueron las siguientes: los servicios de información, el desempeño del personal, la infraestructura y el equipamiento.

3.1 EL PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO PARA APLICAR EL MÉTODO DIRECTO EN EL ESTUDIO DE USUARIOS

Para aplicar el método directo en el estudio de usuarios, se utilizaron como técnicas de recolección de información el cuestionario y la observación.

Se utilizó el cuestionario estructurado con preguntas abiertas y cerradas (Anexo 8), el cual se aplicó durante el mes de diciembre de 2005 y parte de enero de 2006. Dicho cuestionario consta de cuatro partes:

- *Datos generales:* edad, profesión, nacionalidad, sexo y grado académico.
- *Servicios de información:* para conocer el grado de satisfacción que tienen los clientes con la atención recibida; la accesibilidad a la información, el horario y la organización de los documentos; entre otros.
- *Infraestructura y recursos:* para determinar la atención al usuario y la recuperación de la información. Así como la iluminación, señalización, limpieza y ventilación.
- *Comentarios, sugerencias o recomendaciones:* que deseen hacer los clientes para mejorar el servicio.

Este instrumento resultó útil para conocer el grado de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios recibidos. Al respecto, Francisca Abad define la satisfacción como:

“[...] la medida en la que los usuarios perciben que el sistema cumple con sus requisitos informativos.”⁹⁴

Para efectos de la aplicación del cuestionario, se consideraron únicamente los clientes internos de las municipalidades, que son los que más acuden a los archivos centrales. Debido a que los usuarios son recurrentes, se aplicaron dos tipos de muestreo. El primero consistió en el peso porcentual para considerar la opinión de los usuarios que realizan más de cien préstamos anuales, lo cual significa un 30% de las clases en estudio. El segundo correspondió a un muestreo de escogencia aleatoria de un 10% entre los departamentos que realizan menos préstamos. Esto permitió conocer la opinión de los grupos más representativos y la de los de menor representatividad.

Asimismo, se utilizó la observación para obtener datos sobre cómo se realizan las actividades orientadas al servicio y atención de los clientes. Además, para conocer el estado real de las instalaciones, el equipo y mobiliario, para hacer las recomendaciones del caso. De acuerdo con lo anterior, Sanz Casado menciona que:

“La observación es un procedimiento de recogida de datos que se basa en lo percibido por los sentidos del investigador [...]”⁹⁵

Para esto se diseñó una ficha de observación (Anexo 9) que sirvió de guía para analizar aspectos tales como el trato al público, la formación de usuarios, las instalaciones, la señalización, las condiciones ambientales, el acatamiento de la Ley 7600, los recursos disponibles y la eficacia de los servicios, entre otros.

En síntesis, por medio de la observación se pudo comprobar lo expresado por los usuarios en el cuestionario y, a la vez, se identificaron las debilidades que no observaron (por desconocimiento o desinterés), para sugerir acciones que permitan mejorar el servicio.

⁹⁴ M. F. Abad García *Op. Cit.*, pág., 174.

⁹⁵ E. Sáenz Casado. *Op. Cit.* pág., 71.

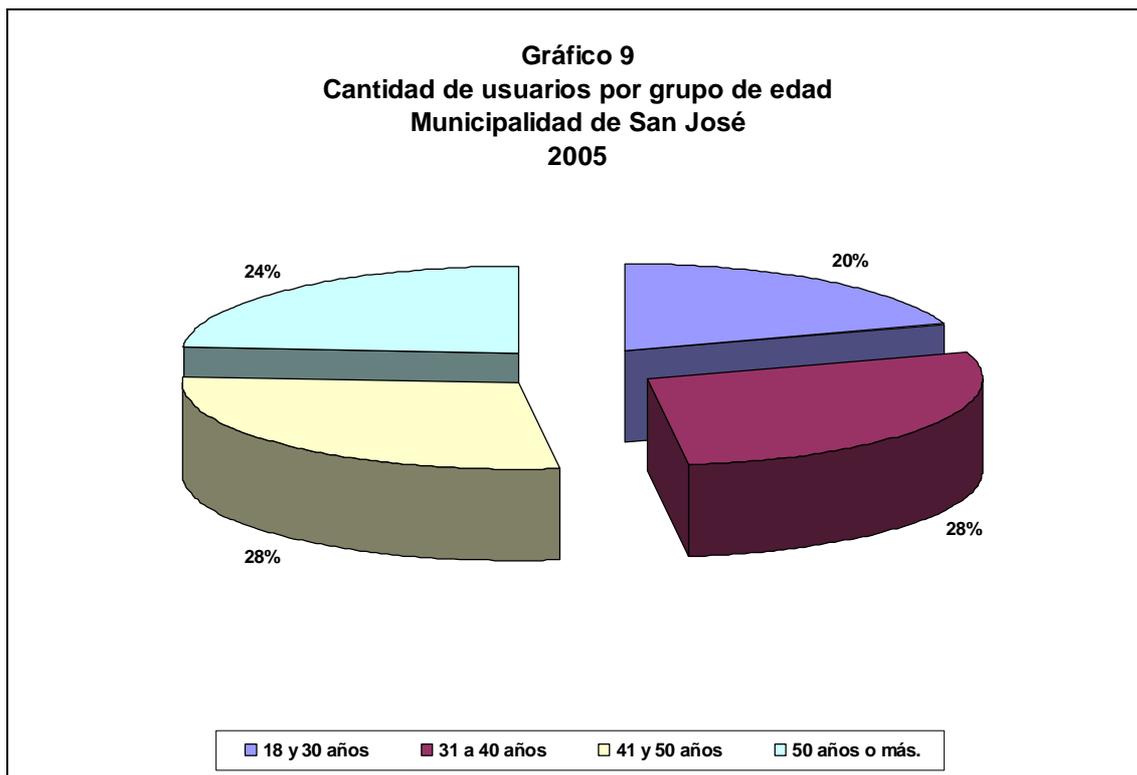
3.2 EL ESTUDIO DE USUARIOS A PARTIR DE LA APLICACIÓN DEL MÉTODO DIRECTO EN EL ARCHIVO CENTRAL DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN JOSÉ

3.2.1 LOS DATOS GENERALES

Con respecto a los datos generales de los clientes internos, es importante conocer la edad, el género, la nacionalidad, la profesión u oficio, el grado académico y los idiomas que dominan, con el fin de determinar el perfil de los usuarios para precisar sus necesidades, expectativas y demandas de información.

Los rangos de edad de los clientes del archivo varían de la siguiente manera: el 20% tiene entre 18 y 30 años; el 28% se ubica de 31 a 40 años; el 28% tiene entre 41 y 50 años; y un 24% son funcionarios de 50 años o más.

La edad entre los usuarios encuestados es muy variada. Hay clientes con varios años de trabajar en la institución, mientras que otros están empezando su etapa laboral, lo que permite conocer la opinión que tienen sobre el archivo tanto las personas jóvenes, como adultas. Este elemento es esencial para que el archivo oriente su plan de difusión, el programa de formación de usuarios y los servicios de acuerdo con las necesidades de sectores específicos de la población. El gráfico 9 muestra la información obtenida.



Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta realizada.

El 100% de los usuarios encuestados es de nacionalidad costarricense, de ellos un 20% lo constituyen hombres y un 80% mujeres, que en su mayoría se destacan como secretarías (44%). Ellas son las que tienen contacto directo con el Archivo Central de la Municipalidad para las diferentes gestiones y los trámites sobre permisos de construcción, planos y, en general, la documentación administrativa que sirve de apoyo para tomar decisiones. Por otra parte, el 12% de los usuarios puede leer documentos en inglés, francés o portugués, mientras que el 88% sólo en español.

3.2.2 LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN

Es importante evaluar los servicios de información y conocer los diferentes criterios que se tenga al respecto, ya que ello permite determinar el grado de satisfacción, las expectativas, la frecuencia de uso, la conformidad con el horario y, en general, las fortalezas y debilidades del servicio brindado. Lo anterior contribuye a mejorar dicho servicio y a anticiparse a las necesidades y deseos de información del usuario.

El Archivo Central de la Municipalidad de San José brinda los servicios de préstamo de documentos, consultas de información, reprografía, formación de usuarios y visitas guiadas. Cabe señalar que los dos primeros son los más utilizados, no obstante todos tienen una calificación de muy bueno o excelente.

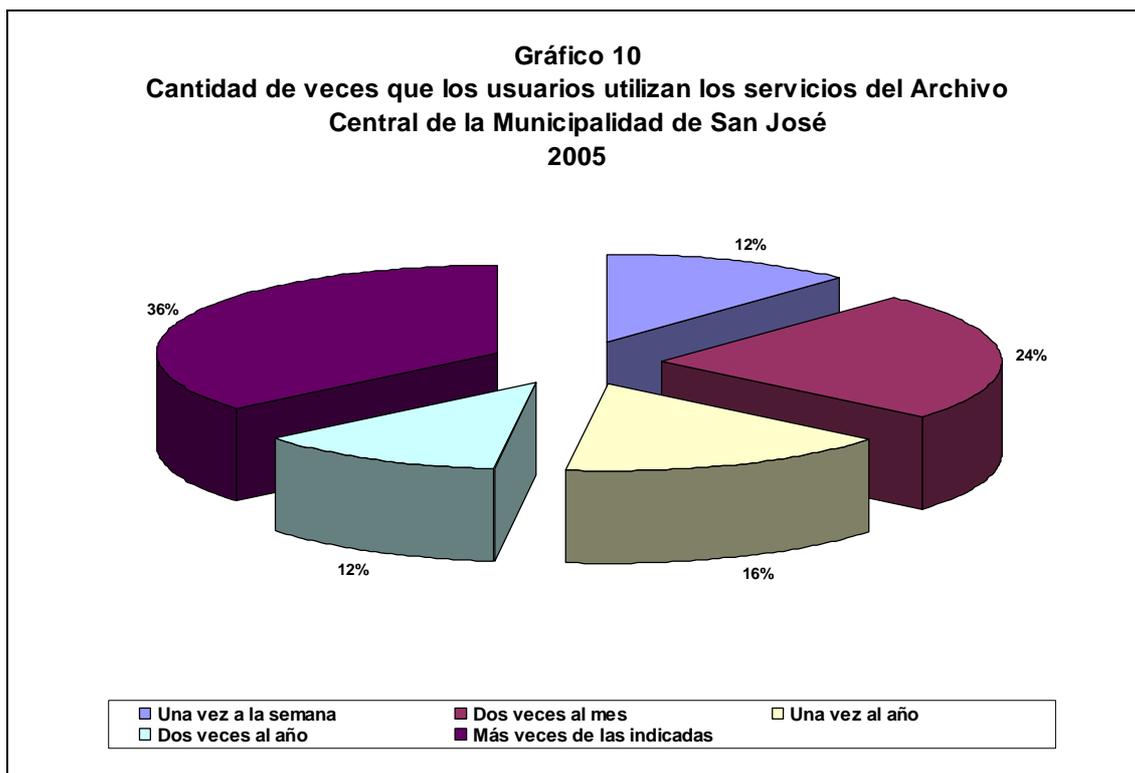
En cuanto al grado de satisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos, se puede afirmar que éste es positivo, ya que mencionan que son atendidos con eficiencia, eficacia, calidad profesional y humana y, en algunos casos, reciben atención personalizada. Pese a ello, solicitan dar énfasis a la formación de usuarios, es decir, realizar actividades para enterarse de cómo está organizado el archivo, cómo utilizar de forma correcta los instrumentos de acceso y control de la información y conocer a fondo los servicios y sus normas.

También solicitan realizar más visitas internas a las oficinas para dar asesoramiento a los encargados de los archivos de gestión sobre el tratamiento archivístico de la documentación. Igualmente, una mayor aplicación tecnológica a los documentos y planos a partir de su digitalización, así como la conexión a la red interna que existe en la institución para hacer las consultas en línea y agilizar el acceso a la información.

Por otra parte, es fundamental conocer la frecuencia de uso de los servicios del archivo, porque proporciona datos acerca del cumplimiento de su objetivo principal, que es el suministro de la información y la adecuada atención al público. Todo esto permite planificar actividades de difusión y justificar la necesidad de recursos materiales o humanos.

En este sentido, la frecuencia con que los usuarios utilizan los servicios del archivo se representa en el gráfico 10 y muestra que un 12% acude una vez a la semana; el 12% dos veces al año; un 24% dos veces al mes; un 16% una vez al año; y un 36% más veces de las indicadas, es decir, cada vez que surge una necesidad.

Lo anterior evidencia que el archivo tiene un uso constante, lo que quiere decir que cumple con su objetivo de servir como centro de información a los usuarios. Sin embargo, también se pone de manifiesto que se deben redoblar esfuerzos para que sea el enlace, guía y orientador de todos los clientes reales y potenciales de la institución.



Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta realizada.

En cuanto al horario de atención, el 100% de los usuarios manifiesta conformidad por ser igual al de la Municipalidad; es decir, pueden recurrir al archivo para sus consultas durante toda la jornada laboral.

3.2.3 EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL

El profesional de la información debe poseer ciertas características que le permitan asumir una función más dinámica y con diferentes matices. Lo anterior es vital para posibilitar el acceso a la información institucional a través de los medios e instrumentos necesarios para atender adecuadamente las exigencias de los clientes y ofrecerles servicios de calidad de acuerdo con sus necesidades.

La red de redes y las tecnologías de información y comunicación (TIC) han obligado a replantear la estructura de operación de los archivos, con el propósito de que la información sea accesible a la mayor cantidad de usuarios. Esta tarea tan importante significa, a su vez, que el responsable del centro de información adopte una actitud de

compromiso ante las responsabilidades que se le presentan en su diario quehacer frente a los clientes. Al respecto Rivas Fernández argumenta que:

“El especialista de información [...] tiene que conjugar tres roles: servidor, facilitador y agente de cambio.”⁹⁶

Por lo anterior, el desempeño del personal del archivo se evaluó tomando en cuenta características importantes de todo profesional de la información, tales como: tolerancia, discreción, disponibilidad, respeto y conocimiento del acervo documental. Los resultados reflejan que no existe una mala calificación. Por el contrario, los usuarios coinciden, en su mayoría, en que el archivista desarrolla de forma excelente sus funciones.

Asimismo, cuando el encargado no se encuentra en el archivo y lo sustituye otra persona, los procedimientos no varían. Esto es importante porque los usuarios reciben una atención adecuada, tal como la ofrece el titular, ya que el resto del personal está debidamente capacitado y tiene un amplio conocimiento del manejo del archivo central, del uso de los instrumentos de control y recuperación de la información y de los servicios en general. Además, mencionan que reciben un servicio amigable y expedito, porque el personal es atento, eficiente y muestra gran disponibilidad.

La encuesta realizada demostró que el 64% de los usuarios opinan que el personal se interesa por conseguir la información que necesitan y por lograr satisfacer, a cabalidad, sus requerimientos. No obstante, el 36% menciona que en algunas ocasiones el archivista se interesa en proporcionarle la información solicitada, pero a veces sus necesidades no son cubiertas.

Los usuarios no mencionan los motivos por los cuales, en algunas oportunidades, el encargado del archivo no satisface sus necesidades de información. Sin embargo, se puede deducir, por medio de la observación, que esto se debe a que solicitan fotocopias de documentos y la institución no cuenta con presupuesto para suplir la compra de materiales. Requieren copias de planos y el archivo no tiene fotocopidora para ese propósito, o porque piden documentos de carácter restringido.

⁹⁶J. B. Rivas Fernández. *La gerencia de la información: el caso de los archivos*, 2003, pág., 3.

Como es sabido, el personal de todo archivo cumple un papel de intermediario entre la información que custodia y las necesidades de los clientes. Por ello es importante que el archivista conozca el fondo documental a su cargo, así como las expectativas, deseos y demandas de los clientes, con el fin de satisfacerlas.

En este sentido, el Archivo Central de la Municipalidad de San José no es la excepción, ya que la encuesta realizada demostró que el 84% de los usuarios confía en el personal del archivo y le solicitan la documentación directamente. Por otro lado, el 16% prefiere recurrir al uso de instrumentos de búsqueda y recuperación de información, tales como bases de datos y listas de remisión, para agilizar el préstamo y consulta de documentos.

3.2.4 LA INFRAESTRUCTURA Y EL EQUIPAMIENTO

Respecto de la infraestructura, el 12% de los usuarios no sabe cuál es el estado de las instalaciones del archivo, ya que las consultas las realizan vía telefónica y el préstamo de documentos lo tramitan por medio del mensajero. Según la observación realizada, los usuarios tienen acceso a los servicios del archivo una vez que llegan al mostrador e inmediatamente hacen las solicitudes de información. Para la consulta de los documentos cuentan con una mesa ubicada en un espacio aparte.



Mostrador para la atención de los usuarios.



Mesa para la consulta de los documentos.



Oficina de la encargada del Archivo Central.

El 24% de los clientes mencionó que el espacio destinado para las diversas áreas del archivo es de muy bueno a excelente; un 24% considera que es bueno, pero el 40% lo califica como regular o malo.

La Ley n° 7600 de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, establece la obligatoriedad que las instituciones cuenten con los medios necesarios para atender las necesidades de esta población, en procura de garantizarles una mejor calidad de vida. El archivo, como centro de información, debe velar porque los documentos estén accesibles a todas las personas, sin ninguna distinción. En ese sentido, el artículo 50 de dicha ley señala lo siguiente:

“[...] Información accesible: Las instituciones públicas y privadas deberán garantizar que la información dirigida al público sea accesible a todas las personas, según sus necesidades particulares.”⁹⁷

Sin embargo, según los resultados de la encuesta y la observación realizada, el Archivo Central de la Municipalidad de San José carece de rampas de acceso, motivo por el que la afluencia de usuarios con discapacidad a dichas instalaciones puede verse afectada. Es fundamental señalar que se debe ofrecer un servicio pertinente a las personas discapacitadas y de esta manera evitar la discriminación. Este problema se pretende solucionar con la ampliación del archivo.

⁹⁷ Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica. *Ley 7600 de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad*, 1996, pág., 3.

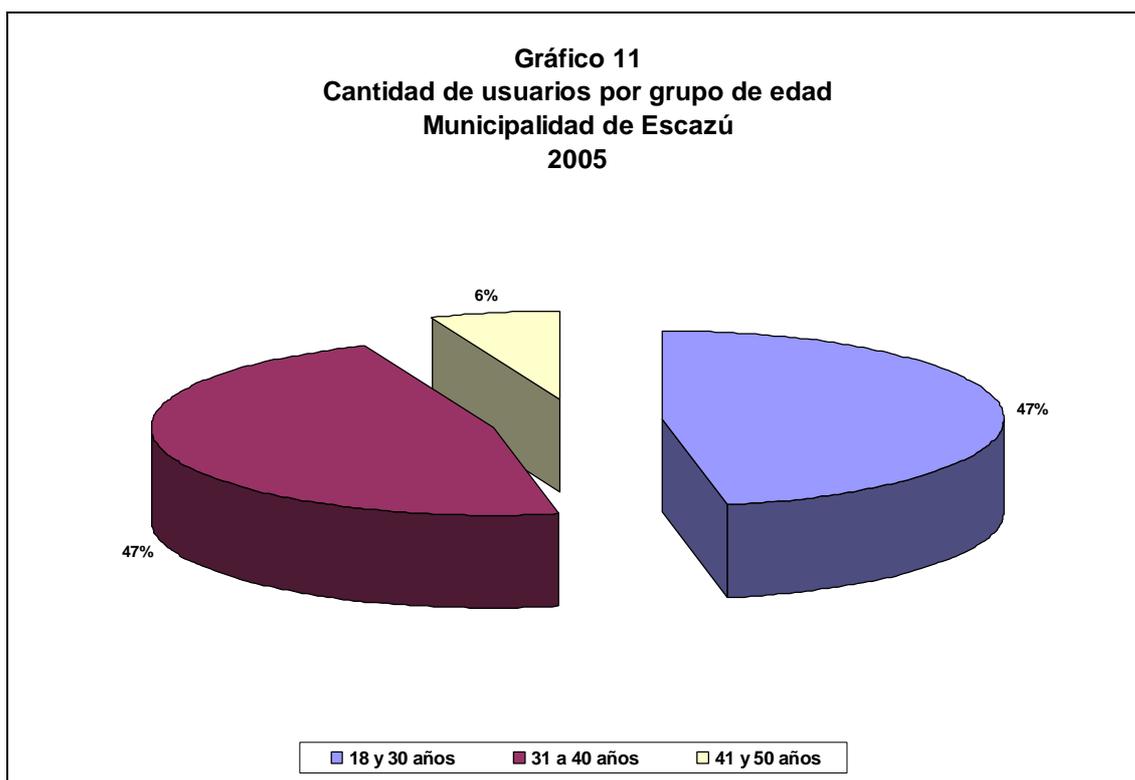


Entrada principal del Archivo Central de la
Municipalidad de San José.

3.3 EL ESTUDIO DE USUARIOS A PARTIR DE LA APLICACIÓN DEL MÉTODO DIRECTO EN EL ARCHIVO CENTRAL DE LA MUNICIPALIDAD DE ESCAZÚ

3.3.1 LOS DATOS GENERALES

Según los resultados de la encuesta, la edad de los usuarios del archivo corresponde a los siguientes rangos: el 47% tiene entre 18 y 30 años; el 47% se ubican de 31 a 40 años; y el restante 6% tiene entre 41 y 50 años. El gráfico 11 representa dichos resultados.



Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta realizada.

El 100% de los usuarios encuestados es de nacionalidad costarricense. Un 53% corresponde a hombres y un 47% a mujeres. Cabe resaltar que el 87% del total son profesionales y pueden recibir información en idiomas tales como: inglés, francés e italiano. Tomando en cuenta lo anterior, a estos usuarios se les puede facilitar información con valor agregado en otras lenguas.

3.3.2 LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN

Los archivos municipales deben estar al servicio de todas las personas que requieran la documentación que está custodia. Los usuarios, apelando a su derecho de acceso a la información, necesitan que se les ofrezcan servicios de calidad, tales como: consulta y asesoramiento (por teléfono, fax, correo ordinario, correo electrónico o in situ), préstamo, reproducciones, visitas guiadas y carta de servicios, entre otros.

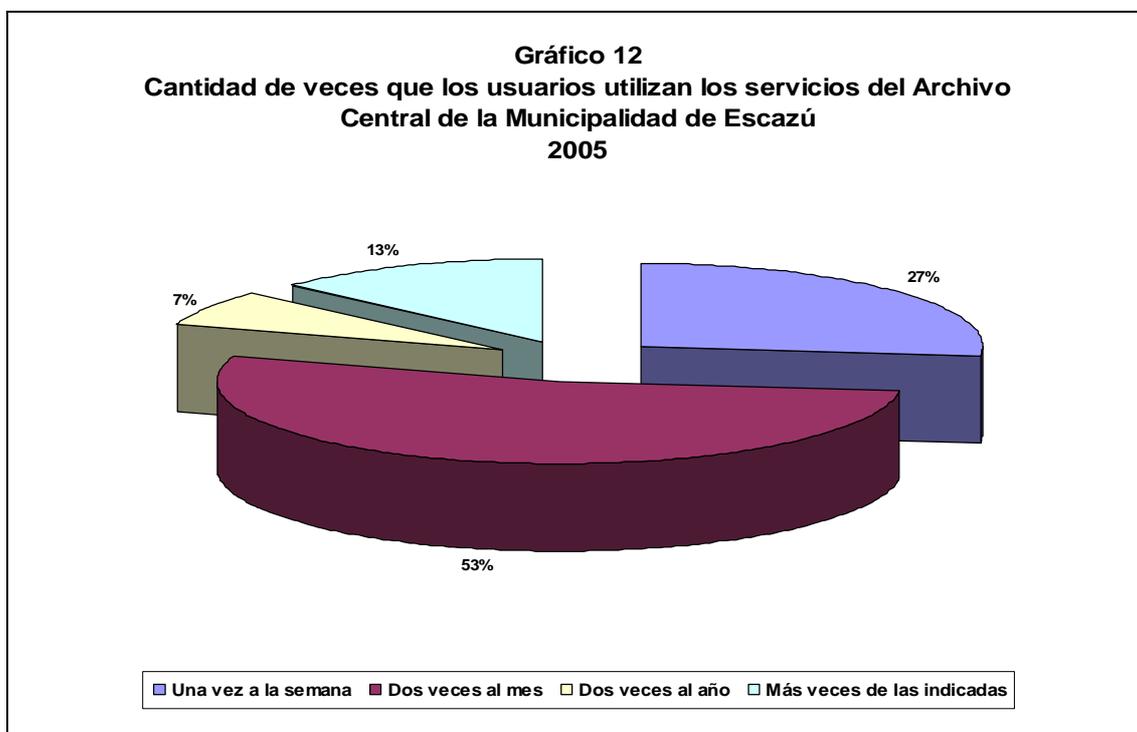
El Archivo Central de la Municipalidad de Escazú ofrece los servicios de préstamo de documentos, consulta de información, reprografía (fuera de la institución), formación de

usuarios y visitas guiadas. Los clientes califican dichos servicios de muy buenos a excelentes, porque están satisfechos con lo ofrecido por ese centro.

Estos datos permiten establecer un firme compromiso para evaluar periódicamente las características de los servicios y atender las sugerencias de los usuarios, con el fin de mantener o mejorar la calidad de la atención que estos reciben.

En cuanto a la frecuencia con que los usuarios utilizan los servicios del archivo, la encuesta reflejó que el 53% acude a este dos veces al mes; un 27% una vez a la semana; un 7% dos veces al año; y 13% cada vez que lo consideran necesario.

Los datos anteriores permiten concienciar a la encargada del archivo para que evalúe su quehacer, capte la atención de los usuarios y brinde un servicio eficiente y oportuno para garantizar sus demandas. No obstante, la frecuencia con que los clientes utilizan los servicios no significa que haya insatisfacción con la calidad de información que reciben, sino que esta depende de la necesidad que se presente durante el año. El gráfico 12 representa los datos obtenidos de la encuesta en cuanto a la utilización de los servicios.



Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta realizada.

Por otro lado, el 73% de los usuarios está satisfecho con el horario; pese a ello, el 27% manifiesta la necesidad de que haya otro funcionario que asista a la titular. Lo anterior sucede principalmente, porque al tener la municipalidad un servicio de jornada continua, los funcionarios tienen horarios distintos para almorzar. Sin embargo, la encargada del archivo posee un horario específico para esto y durante ese período se suspende el servicio. Lo mismo ocurre cuando ella debe trasladarse al depósito que se ubica fuera de las instalaciones municipales, o cuando tiene que atender la recepción.

3.3.3 EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL

Los encargados de los archivos deben caracterizarse por su profesionalismo y buen desempeño en las labores cotidianas, lo cual implica que se utilicen los recursos técnicos y humanos necesarios para que los clientes hagan uso de la información.

La atención recibida por los clientes en el archivo municipal es pronta y oportuna, ya que la funcionaria que brinda el servicio, es respetuosa, amable, atenta, paciente y está dispuesta a solventar todas las inquietudes que surjan. Por lo tanto, el desempeño de la encargada del archivo es característico de un buen profesional de la información.

Asimismo, la encuesta realizada demostró que la archivista de la municipalidad brinda información con valor agregado, ya que se interesa por conseguir la documentación que requieren los usuarios y todo lo que tenga que ver con su petición, aunque no esté disponible en el archivo. Se preocupa por satisfacer las necesidades que surjan. A su vez, cuando la encargada es sustituida por otra persona, los usuarios reciben una adecuada atención, de manera que no hay cambios sustanciales en el servicio brindado.

Por su parte, el 80% de los usuarios confía en el personal del archivo y le solicitan la documentación directamente, mientras que el 20% recurre al uso de instrumentos de búsqueda y recuperación de información, como bases de datos y listas de remisión, para agilizar el préstamo y consulta de documentos. Lo anterior porque los mismos usuarios se encargan de realizar las búsquedas y posteriormente piden los documentos que requieren al archivo central.

3.3.4 LA INFRAESTRUCTURA Y EL EQUIPAMIENTO

El espacio físico destinado al Archivo Central de la Municipalidad de Escazú ha ido ampliándose con el transcurso del tiempo; es decir, se han mejorado las condiciones de infraestructura. Actualmente cuenta con un espacio dentro del edificio municipal y otro en el quiosco del parque de Escazú, los cuales reúnen las condiciones necesarias para la conservación de los documentos y la comodidad de las personas que laboran en el lugar.



Área de depósito.

Con respecto al tema en cuestión, los usuarios están satisfechos con el estado de las instalaciones, la distribución interna del espacio físico (destinado para las diversas áreas del archivo), la señalización, el silencio, la iluminación, la ventilación y la temperatura, ya que lo califican de muy bueno a excelente.

Pese a lo anterior, manifestaron su preocupación por la inexistencia de rampas de acceso para discapacitados. Este es un punto importante por considerar para cumplir con lo estipulado por la Ley n° 7600 de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad.



Mesa para consulta de documentos ubicada en el depósito del edificio central de la municipalidad.



Mesa para consulta ubicada en el depósito del quiosco del parque central de Escazú.



Oficina de la encargada del Archivo Central.



Entrada principal del edificio de la
Municipalidad de Escazú

3.4 ANÁLISIS COMPARATIVO DE LA APLICACIÓN DEL MÉTODO DIRECTO EN EL ESTUDIO DE USUARIOS EN LOS ARCHIVOS CENTRALES DE LAS MUNICIPALIDADES DE SAN JOSÉ Y ESCAZÚ

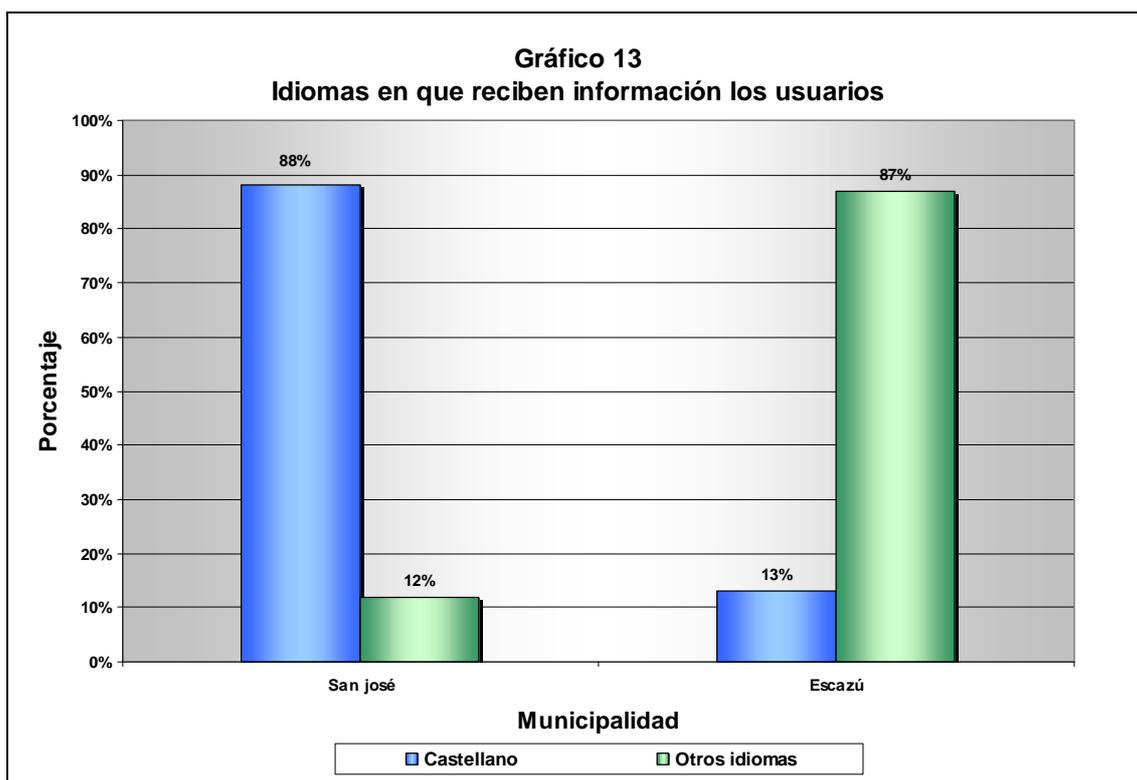
3.4.1 LOS DATOS GENERALES

Los datos obtenidos reflejaron que en el caso de la Municipalidad de San José, los usuarios tienen edades comprendidas entre los 18 y 50 años o más. En el caso de la Municipalidad de Escazú se presenta una variante, ya que la mayoría de los encuestados tienen un rango de edad que va de 18 a 40 años, y la minoría son usuarios con edades de 41 a más años.

Todos los clientes que visitan ambos archivos son costarricenses, y la mayor parte la constituye el género femenino. Esto último responde a que, en estas instituciones, las secretarías son las que tienen mayor contacto con el archivo, ya que muchas veces los jefes delegan esa función a sus subalternas.

Los usuarios pueden recibir información en otros idiomas diferentes del español, lo que permite que el profesional de los archivos le brinde información con valor agregado, como complemento de lo que necesitan, en otras lenguas.

Sin embargo, existe una marcada diferencia entre los usuarios de ambos municipios, ya que en el caso de Escazú el 87% domina otra lengua diferente del español, mientras que solo un 12% de los de San José podrían recibir información en idiomas diferentes del castellano. Esto llama la atención por cuanto en Escazú el número de funcionarios es menor que en la Municipalidad de San José, lo que refleja diferentes niveles de formación en los funcionarios municipales. El gráfico 13 muestra esos resultados.



Fuente: elaboración propia a partir de la encuesta realizada.

3.4.2 LOS SERVICIOS DE INFORMACIÓN

Los archivos ofrecen a sus usuarios los servicios que estos requieren para satisfacer sus necesidades informativas. En este sentido, el valor de los archivos reside en el uso que se le dé a la información en custodia. Es decir, no importa la cantidad de recursos (financieros, humanos y materiales) con los que cuente un centro de información si estos fondos no son aprovechados por sus clientes.

Los servicios de los archivos deben estar dirigidos a los usuarios. Es fundamental contar con los medios oportunos para atender las demandas de información que se presenten y adecuarlos a las necesidades particulares.

En el Archivo Central de la Municipalidad de Escazú y en el de San José se brindan servicios orientados a lograr el máximo aprovechamiento de la información, así como el acceso a los fondos documentales, todo ello con una respuesta rápida y efectiva a las inquietudes planteadas por los clientes.

Los resultados obtenidos con la encuesta demostraron que los servicios que se ofrecen, tanto en el Archivo Central de la Municipalidad de San José, como en la de Escazú, son calificados por los usuarios de muy buenos a excelentes. Sin embargo, los clientes josefinos solicitan que se dé énfasis en la formación de usuarios. En el caso de Escazú, requieren que se brinde un servicio con mayor uso de tecnología, para optimizar la recuperación de información, como bases de datos e inventarios en línea.

Respecto de la frecuencia con que los usuarios visitan el Archivo Central de la Municipalidad de Escazú, la mayoría de ellos acuden dos veces al año y una minoría dos veces al mes o cuando sea necesario. Mientras que en la de San José la mayoría acude cada vez que lo requiere y la una minoría lo hace una vez a la semana o dos veces al año para hacer remisiones de documentos. Pero en ambos hay un porcentaje que menciona que acude al archivo siempre que surja la necesidad.

Por otro lado, los usuarios de la Municipalidad de San José están ciento por ciento satisfechos con el horario que brinda el archivo, ya que el acceso está disponible durante toda la jornada laboral. En el caso de la Municipalidad de Escazú ocurre lo contrario, ya que un 27% está disconforme y solicita disponibilidad durante la hora del almuerzo, para lo cual recomiendan que se asigne al archivo más recurso humano para suplir las necesidades que se presentan en ese momento.

3.4.3 EL DESEMPEÑO DEL PERSONAL

El personal de los archivos centrales de ambas municipalidades reciben el calificativo de excelentes profesionales. Los encargados reúnen las cualidades necesarias para el desarrollo de las labores archivísticas y, a su vez, centran esfuerzos en el adecuado manejo de la documentación para satisfacer las demandas de los clientes en el momento que se presenten.

El estudio de usuarios permite identificar deficiencias para que el responsable de los archivos pueda buscar soluciones, según las valoraciones hechas por los clientes. A pesar de que en ambos centros el desempeño de los profesionales fue calificado como excelente, es necesario tomar en cuenta que estos tienen que evaluarse periódicamente. De esta manera, los servicios que se proporcionen deben ser acordes con lo que

requieren los clientes, tomando en cuenta que sus exigencias cambian y que el archivo debe mejorar continuamente.

3.4.4 LA INFRAESTRUCTURA Y EL EQUIPAMIENTO

En cuanto a la infraestructura de los archivos, se pudo constatar que ambos carecen de rampas de acceso para personas con discapacidad. Este es un aspecto importante por considerar, para cumplir con el objetivo de captar la mayor cantidad de usuarios reales y potenciales.

Al respecto, las encargadas de los archivos están conscientes de que se incumple la Ley 7600. En el caso del Archivo Central de la Municipalidad de Escazú, existe una rampa de acceso para el depósito, el cual se ubica en las instalaciones del edificio central. Sin embargo, el limitado presupuesto impide que haya rampas de acceso en el depósito ubicado en el quiosco del parque. En cuanto al Archivo Central de la Municipalidad de San José, no hay rampa para que los discapacitados ingresen por sus propios medios. No obstante, para el presente año existe un proyecto que pretende ampliar las instalaciones del archivo y, según lo indicado por la encargada, se contempla una solución para este problema.

Por otra parte, ambos archivos están equipados con computadoras, impresora, mobiliario y mesas. Estas se podrían considerar como condiciones mínimas para que se puedan desarrollar las actividades propias del archivo y para las consultas por parte de los usuarios. Valga señalar que es posible contar con estas condiciones gracias al apoyo de la administración, la cual está consciente de la importante labor que cumplen los archivos en la toma de decisiones, y los han apoyado con los recursos necesarios para que brinden el servicio con la calidad que requieren y demandan los clientes.

CAPÍTULO VI

LA EVALUACIÓN DE LOS SERVICIOS A PARTIR DEL ESTUDIO DE USUARIOS EN LOS ARCHIVOS CENTRALES DE LAS MUNICIPALIDADES DE SAN JOSÉ Y ESCAZÚ

1- CONSIDERACIONES GENERALES SOBRE LA EVALUACIÓN

La evaluación es un proceso ineludible que deben realizar los archivos, con el fin de valorar las tareas y actividades que desarrollan. Es importante recalcar que se evalúa con la finalidad de determinar debilidades, problemas y situaciones anómalas, entre otras, así como para precisar las fortalezas que permitan la satisfacción del usuario y la optimización de los servicios y productos de información. Además, al evaluar se consigue enriquecer y adaptar los sistemas de información a las necesidades y demandas de los usuarios, con el propósito de que los archivos ofrezcan los servicios que realmente se requieren.

Del mismo modo, resulta indispensable hacer un análisis de la situación real en la que se encuentran los archivos, para —a partir de esa evaluación— reorganizar los servicios, conducentes a satisfacer las futuras necesidades y demandas que exigirán los usuarios. Al respecto tenemos que:

“La evaluación medirá con qué suficiencia se han cumplido o no los objetivos previstos, y servirá para corregir estos y establecer nuevas prioridades.

La evaluación es un análisis crítico de los servicios ofrecidos[...] Medirá aspectos tales como los costes de la producción, beneficios y cuota de crecimiento y productividad. Así será de gran utilidad para detectar funcionamientos deficientes.”⁹⁸

La evaluación es importante porque a través de ella se puede medir si los objetivos planteados por el archivo se cumplen o no. A su vez, permite corregir las deficiencias que impiden su ejecución y establecer prioridades para ofrecer un mejor servicio a los clientes externos e internos y, por consiguiente, satisfacer sus necesidades. Al respecto Lina Escalona Ríos indica lo siguiente:

“la evaluación consiste en comparar la ejecución de las acciones planteadas y organizadas con los objetivos y metas institucionales con el fin de conocer:

1. Si ha habido algún cambio en la ejecución por un período de tiempo determinado.

⁹⁸ Universidad de Salamanca. *Planificación, gestión y evaluación de los servicios bibliotecarios*, 2000, pág., 6.

2. Si se ha dado un cambio, se debe determinar si ha sido en la dirección deseada.
3. Siendo así, hasta qué punto.”⁹⁹

También posibilitan valorar el grado de satisfacción de los usuarios con respecto a los servicios ofertados, las instalaciones, el equipamiento, el trato recibido y, en general, todo lo relacionado con la calidad. Es decir, permite medir la satisfacción de los clientes respecto de sus necesidades de información.

Del mismo modo se puede determinar cuales áreas del archivo están funcionando bien y cuáles no, con el propósito de mejorar los servicios brindados a los usuarios, para que estos realicen las gestiones adecuadas y correctas en el menor tiempo posible. Al respecto Abad indica que:

“[...] la evaluación de los resultados es un intento de medir las consecuencias beneficiosas que el uso de ésta tiene para sus usuarios en términos de, por ejemplo, toma de mejores decisiones, cambio de conducta de los usuarios, ahorro de tiempo y dinero, etc [...].”¹⁰⁰

Asimismo, la evaluación es importante para tomar decisiones dentro de un archivo, ya que permite implementar nuevos programas, metas y actividades que conlleven a mejorar lo que existe o a eliminar lo que no funciona. Por ello Escalona Ríos indica que:

“La evaluación...permite conocer la calidad del servicio y realizar una toma de decisiones objetiva para optimizar los recursos en beneficio de los usuarios; [...].”¹⁰¹

El fin último de la evaluación es proponer medidas para mejorar y fortalecer las deficiencias o debilidades detectadas. Por esta razón no se evalúa por evaluar, sino que se hace para buscar soluciones a lo que no está funcionando bien. De no llegarse a este punto se puede afirmar que la evaluación ha significado un esfuerzo cuyos resultados no conducen a nada. Al respecto se señala:

“Una evaluación sin propuestas de resolución se puede convertir fácilmente en un ejercicio burocrático y estéril. El esfuerzo y la dedicación

⁹⁹ L. Escalona Ríos. *La evaluación del servicio de consulta ¿calidad o cantidad?*, 2004, pág., 15.

¹⁰⁰ M. F. Abad García. *Op. Cit.*, pág., 192.

¹⁰¹ L. Escalona Ríos. *Op. Cit.*, pág., 21.

*que un proceso de este tipo supone, solo se puede justificar en la medida que tenga un impacto directo sobre la realidad de los servicios [...]*¹⁰²

La propuesta es el resultado final del proceso de evaluación y, por lo tanto, debe estar basada en el conocimiento de las debilidades y fortalezas detectadas, para implementar mejoras acordes con las necesidades de los usuarios.

La evaluación de los servicios de los archivos se puede realizar a partir de los resultados de la aplicación ya sea del método indirecto o directo de los estudios de usuarios. El indirecto se efectúa partiendo del análisis de los datos que se encuentran en cada uno de los instrumentos de control de que disponen los archivos, por lo que permite conocer como están siendo utilizados los documentos. El directo o cuantitativo pretende conocer cuáles son las necesidades de los clientes y la calidad de los servicios, por medio de la aplicación del cuestionario, la entrevista y la observación.

2- LOS ESTUDIOS DE USUARIOS COMO MÉTODO DE EVALUACIÓN

Los estudios de usuarios permiten conocer y analizar aspectos cualitativos y cuantitativos de los archivos, tales como el perfil del cliente, los hábitos, las necesidades, los deseos, las demandas y el uso de la información, entre otros. Por lo tanto, se consideran una herramienta efectiva para evaluar los archivos y la calidad de los servicios que estos ofrecen a los clientes.

La evaluación de los servicios debe ser una tarea que propicien los profesionales de los archivos por ello es necesario el método más efectivo para poder recabar toda la información que sea de provecho. Esto se puede ejecutar a partir de los estudios de usuarios, pues se consigue que el cliente exprese sus necesidades informativas.

A su vez, son vitales para evaluar el funcionamiento de los archivos, ya que, permitan medir si las actividades están orientadas a los clientes, que son la razón de su existencia. Además, se tiene que revisar si los servicios están produciendo el máximo de satisfacción y con la calidad esperada.

¹⁰² Consejo de Universidades. *II Plan de Calidad de las Universidades: Guía de evaluación de bibliotecas*, 2002, pág. 16.

Los servicios de los archivos deben evaluarse constantemente, a través de diferentes mecanismos, para asegurar que se proporcione lo que realmente necesitan los clientes. Los estudios de usuarios permiten planificar el diseño adecuado de un servicio de referencia y crear productos y servicios objetivos, con base en necesidades reales, y no en lo que el archivista quiere, desea o considere pertinente.

Evaluar el archivo, a través de los estudios de usuarios, permite que el profesional pueda justificar los requerimientos de presupuesto para invertir en los servicios de mayor demanda. Además permite determinar la falta de personal, mobiliario, la necesidad de infraestructura y la pertinencia del equipo.

Igualmente a partir de un estudio de usuarios, se puede medir la eficacia y eficiencia de los archivos para determinar si los servicios ofrecidos se utilizan adecuadamente, si son de calidad y si cumplen con los objetivos del centro. En ese sentido, los clientes son el indicador propicio para sugerir y plantear mejoras en los productos que se requieren, las condiciones de espacio y programar la formación de usuarios, entre otros.

Los estudios de usuarios determinan el funcionamiento de los centros archivísticos y la adecuada transferencia de información. Al respecto Izquierdo, Ruiz y Piñera exponen que estos:

“[...] van a ofrecer un análisis de la situación real en la que se encuentra nuestra organización –análisis del presente–, a partir de ellos podremos realizar las reorientaciones necesarias para el buen funcionamiento de los servicios y, con el conocimiento y la proyección debida, pueden utilizarse para predecir el mañana.”¹⁰³

Lo anterior deja en evidencia que los estudios de usuarios son una herramienta útil para evaluar los archivos a través del tiempo. Marcan la pauta necesaria para que los encargados puedan tomar decisiones de mejoramiento continuo respecto de los servicios y productos que estos brindan. Así como planificar aquellos que podrían requerir los clientes en el futuro, de acuerdo con el comportamiento en el uso de la información.

¹⁰³ A. M. Izquierdo Alonso, J. Ruíz Abellán y J. T. Piñera Lucas. *Los estudios de usuarios en los programas de gestión de calidad. Propuesta de un marco teórico integrador para el estudio del usuario de información*, 1998, pág., 3.

Además, la evaluación de los archivos permite desarrollar las tareas y actividades dentro de un marco de calidad e identifica las debilidades para que los responsables de esas unidades se capaciten, adopten nuevas formas de trabajo y, en general, participen activamente en mejorar la forma como se atienden los deseos, demandas y necesidades de información de los clientes reales y potenciales. Al respecto se indica:

“Los estudios de usuarios constituyen la piedra angular de los programas de gestión de calidad, ya que suministran las bases sobre las que se proyecta y/o transforma un producto o un servicio de información e, incluso, un sistema entero. Con la aplicación de este tipo de estudios, la institución documental posee una valiosa información de primera mano sobre cómo están reaccionando los usuarios a las diferentes características de la calidad de los servicios y qué acciones concretas han de llevarse a cabo para mejorar y mantener la calidad.”¹⁰⁴

Los encargados de los archivos han de estar conscientes de que las necesidades de los usuarios varían. En consecuencia, tienen que plantear mecanismos para detectar esas transformaciones, de manera que les permita percibir cuándo existe satisfacción y cuándo es preciso implementar nuevos servicios. Asimismo, hay que tomar en cuenta que las necesidades no son las mismas para todos los clientes, pues ellos se desenvuelven en entornos diferentes. Por lo tanto, tienen intereses, requerimientos y demandas específicas que se deben satisfacer.

3- LA EVALUACIÓN A PARTIR DEL MÉTODO INDIRECTO

A partir de los resultados obtenidos mediante la aplicación del método indirecto en el estudio de usuarios, se puede deducir que los instrumentos de control que actualmente se emplean en los archivos centrales de la Municipalidad de San José y Escazú, no son lo suficientemente explícitos para determinar el perfil de los usuarios.

Por lo anterior, en algunos casos no se pudo determinar el género, la profesión y la nacionalidad, ya que las boletas no contemplaban dicha información. Además, en el caso particular de la Municipalidad de San José, existe un vacío de información de ocho meses durante el año 2003, a raíz de la eliminación dichas boletas. Lo anterior no debió suceder, si se toma en cuenta que éstas son fundamentales para realizar estudios de usuarios. Además, constituyen parte de la información que maneja el archivo y para

¹⁰⁴ *Ibidem*, 1998, pág. 3.

eliminarlas se debe tener el visto bueno de la Comisión Nacional de Selección y Eliminación de Documentos.

Para efectos de este estudio se utilizaron únicamente las boletas de préstamo de documentos, ya que estos archivos carecen de registros de consultas, lo que imposibilita conocer el comportamiento de este tipo de servicio según su utilización: in situ, por teléfono, fax, correo electrónico o carta.

Asimismo, no se dispone de registros de usuarios, los cuales permiten recolectar los datos personales y profesionales de cada uno de ellos, impidiendo establecer un perfil más completo y dar seguimiento a las necesidades de información.

De igual forma no existen boletas de reprografía, por lo que no se pudo obtener información sobre la cantidad de reproducciones, los medios más utilizados (fotocopia, cámara digital, impresos y otros), ni los fondos o series más reproducidos. La información que se hubiera obtenido de dicho instrumento es importante para establecer políticas de conservación preventiva y digitalización, priorizando de acuerdo con las necesidades de los usuarios.

Todo lo expuesto anteriormente permite tomar las medidas necesarias para mejorar la calidad de los servicios que ofrecen los archivos municipales. Por tanto, los instrumentos de control deben servir para recopilar datos específicos que evidencien la situación real de los clientes que acuden al archivo.

4- LA EVALUACIÓN A PARTIR DEL MÉTODO DIRECTO

El método directo permite, entre otras cosas, conocer la percepción que los clientes tienen de los servicios; evaluar su aprovechamiento; valorar la atención que reciben los usuarios por parte del personal que proporciona los servicios; y detectar debilidades con el objetivo de fortalecerlas y mejorarlas continuamente.

El fin último de todo archivo es brindar un servicio de información eficiente, eficaz, de calidad, con celeridad y en el momento oportuno, tanto para los usuarios internos, como externos. Por eso los requerimientos archivísticos, la implementación de las TIC, los

recursos humanos y la infraestructura deben ser valorados por los usuarios de manera constante.

Los resultados obtenidos con la aplicación del método directo demostraron que los servicios que brindan los archivos municipales tienen una percepción positiva. Estos corresponden al préstamo, consulta y reprografía de documentos y, en menor medida, a la formación de usuarios, los servicios de referencia y la difusión. Sin embargo, es necesario destacar que la sociedad de la información obliga, sin duda alguna, a fortalecerlos para mejorar la calidad de los servicios del archivo.

Como se ha mencionado, la evaluación permite valorar el cumplimiento de los objetivos propuestos por los archivos, los cuales pretenden brindar un servicio archivístico eficiente y oportuno para garantizar el derecho de los ciudadanos de acceder a la información y lograr su máximo aprovechamiento, con una respuesta rápida y efectiva a las inquietudes planteadas por los clientes. Obviamente esta labor no sería posible si no se contara con el personal idóneo, capacitado y con disposición para hacerlo.

En este sentido, la evaluación demostró que el servicio que brinda el personal de los archivos tiene la más alta calificación, ya que los usuarios manifestaron estar satisfechos con la atención que reciben. La catalogan como eficiente, eficaz, atenta, con sentido de responsabilidad, amigable, paciente, tolerante, discreta y con gran disposición de servicio.

Lo anterior es una fortaleza importante, porque el archivista es el canal de comunicación entre los clientes y la información que custodia, por lo que debe responder a sus requerimientos. Se convierte en un profesional proactivo, que se apoya en el empleo de herramientas tecnológicas y busca desarrollar una visión que le permita predecir las demandas futuras de información. Su compromiso es con la excelencia y la calidad de los servicios.

4.1 EL SERVICIO DE CONSULTA DE DOCUMENTOS

El servicio de consulta se brinda en ambas municipalidades, ya sea vía telefónica o in situ. Dicho servicio es caracterizado por Pedro López de la siguiente manera:

“La consulta es comunicación sin desplazamiento de los documentos, a los que se accede en la sala habilitada al efecto dentro del centro.”¹⁰⁵

Según la observación realizada, cada archivo tiene a disposición de los usuarios un área para realizar consultas in situ, sin embargo ambas son pequeñas y solamente poseen una mesa con dos o cuatro sillas. Esta situación genera incomodidad al cliente, sobretodo si se consultan varios documentos a la vez, o si hay dos o más usuarios haciendo lo mismo.

4.2 EL SERVICIO DE PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS

Los documentos que custodian los archivos centrales de las municipalidades en estudio conforman un fondo documental importante para las propias instituciones y para la ciudadanía en general, ya que reflejan las funciones administrativas y la transparencia en la gestión de gobierno de esas entidades. Además, estos permiten agilizar la toma de decisiones y salvaguardar los derechos de los habitantes a la hora de realizar sus trámites.

Por lo anterior, es imprescindible que el préstamo documental se ofrezca a los usuarios, internos y externos, en el momento oportuno. Los resultados de la evaluación demostraron que este servicio es valorado por los clientes en el rango de muy bueno a excelente. Asimismo, en términos generales, están satisfechos con la rapidez con que se les brinda la información solicitada.

4.3 EL SERVICIO DE REPROGRAFÍA DE DOCUMENTOS

El servicio de reprografía tiene como finalidad facilitar al usuario la información mediante fotocopias, lo cual beneficia la conservación del documento original, pues no

¹⁰⁵ P. López Gómez. *Las nuevas tecnologías de servicios del usuario en los archivos*, 1999, pág., 45.

será manipulado frecuentemente. Además le permite al usuario llevarse las copias a su casa u oficina y revisarlas en el tiempo que disponga.

Este servicio fue calificado por los usuarios como bueno. Pese a ello, mediante la observación se pudo confirmar que el proceso de reprografía es lento y se realiza en condiciones incómodas. En el caso del Archivo Central de la Municipalidad de San José existe una fotocopidora, pero frecuentemente los usuarios deben recurrir al servicio externo porque esta no tiene la capacidad para copiar documentos de grandes dimensiones, como los planos de construcción. En el caso del Archivo Central de la Municipalidad de Escazú la archivista acompaña a los usuarios a un centro de fotocopiado cercano. No obstante, deben adoptar las acciones necesarias para habilitar este servicio dentro de la institución y reducir los plazos de espera en la obtención de copias.

4.4 EL SERVICIO DE FORMACIÓN DE USUARIOS

La formación de usuarios pretende instruir acerca de las características del archivo; normativas; organización de la documentación; mejor forma de utilizar la información; y cómo obtener el máximo provecho de los recursos y servicios existentes.

El estudio reveló que no existe un programa formal de formación de usuarios, lo que impide que se realice un diagnóstico para determinar todos los aspectos que inciden en su realización, por ejemplo su planificación, objetivos, recursos humanos, económicos o materiales, elección del modelo de formación, desarrollo del programa, evaluación y aspectos generales como horario, sitio y cronograma. Al respecto López Gómez señala:

“La formación de usuarios no debe ser una actividad esporádica e improvisada. Precisa de una dirección, coordinación y supervisión; y establecimiento de una planificación y/o programa.”¹⁰⁶

¹⁰⁶ *Ibidem*, pág., 73.

4.5 EL SERVICIO DE REFERENCIA ARCHIVÍSTICO

El servicio de referencia archivístico permite canalizar el acceso a la información y que todas las consultas y préstamos requeridos se satisfagan. Además, posibilita el uso de los recursos técnicos para brindarles información de forma oportuna a los clientes.

A partir de la evaluación realizada se detectó que el servicio de referencia en ambas municipalidades no se encuentra establecido formalmente, ya que se carece de procesos debidamente conformados que contemplen las etapas de referencia, a saber: detección de la necesidad de información; formación de usuarios; entrevista de referencia; estrategias de búsqueda y suministro de información con valor agregado; entre otros.

Tampoco existe un perfil profesional del archivista referencista, debido a la falta de concienciación sobre la importancia de designar a una persona específica para cumplir esa labor, que tiene –entre otras tareas– la responsabilidad de potenciar todos aquellos procedimientos de orientación y apoyo al usuario, así como la implementación de las políticas que faciliten al cliente el acceso a la información.

4.6 EL SERVICIO DE DIFUSIÓN

Ya se sabe que los usuarios visitan los archivos cada vez que tienen una necesidad de información. Sin embargo, es importante impulsar programas de difusión para proyectar a la comunidad los servicios que estos proporcionan, con la finalidad de captar nuevos clientes.

En ambos archivos se realizan, de manera ocasional, visitas guiadas, dirigidas a escolares o al personal interesado. Es importante ofrecer otras actividades como exposiciones documentales, servicios pedagógicos, publicaciones, folletos, afiches y boletines, entre otros, con el fin de lograr la proyección, posicionamiento y reconocimiento del centro archivístico en el ámbito interno y externo.

5- LAS SUGERENCIAS DE LOS USUARIOS

Las sugerencias más frecuentes exteriorizadas por los usuarios para mejorar el servicio en las municipalidades se resumen en tres aspectos fundamentales: las instalaciones, dotación de personal y aplicación de las TIC.

Respecto del punto sobre mejoras en las instalaciones, anteriormente se mencionó que en las municipalidades no existe un servicio de referencia y que el área reservada para ello es pequeña y cuenta solamente con una mesa y con dos o cuatro sillas, lo que resulta incómodo para que los usuarios realicen sus actividades.

Otra debilidad detectada es el incumplimiento de la Ley no. 7600 de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad, ya que esta población (con limitaciones tales como ceguera total, disminución visual, sordera o discapacidad ortopédica) requiere diferentes adaptaciones en la infraestructura y los servicios que brinda el archivo. Un ejemplo es la inexistencia de rampas de acceso al archivo, lo cual dificulta el ingreso.

La segunda sugerencia de los usuarios es la dotación de personal. Esto se da en mayor medida en el Archivo Central de la Municipalidad de Escazú, debido a la incomodidad generada por el cierre del archivo cada vez que la encargada tiene que desplazarse al depósito ubicado fuera de la institución. Esto provoca que dentro de las instalaciones no quede personal para atender solicitudes de información.

Por último, la aplicación de las TIC es el elemento más solicitado mediante las sugerencias. Se requiere la digitalización de documentos y su disposición en la Intranet municipal para facilitar la recuperación de la información y su acceso remoto.

Igualmente las TIC deben ser aprovechadas como instrumentos que permiten extender los servicios que brinda el archivo, tales como: la difusión, la formación de usuarios y el servicio de referencia. Al respecto Alfonso Sánchez menciona:

“[...] las aplicaciones informáticas, especialmente las bases de datos y las conexiones de red tienen un espléndido desarrollo con un gran abanico de soluciones para todas las tareas archivísticas: gestión administrativa,

*gestión de usuarios, [...] y especialmente la reprografía digital como alternativa para evitar la manipulación directa de los originales, evitando su deterioro.*¹⁰⁷

En resumen, la evaluación, a partir del estudio de usuarios, demuestra la necesidad de implementar diversos instrumentos de control de información para la verificación de todos los procesos en los servicios de los archivos.

Por otra parte, existe una óptima percepción sobre dichos servicios, pues satisfacen las necesidades y demandas de los clientes. A pesar de ello quedó evidenciado que algunos se pueden mejorar, con el fin de buscar la máxima calidad.

¹⁰⁷ A. Sánchez Mairena. *Las referencias virtuales en los archivos estatales españoles, experiencia desde el proyecto AER*, 2005. pág., 2.

CAPÍTULO VII

PROPUESTA PARA MEJORAR LOS SERVICIOS DE LOS ARCHIVOS MUNICIPALES

1- PROPUESTA PARA EL MEJORAMIENTO DE LOS SERVICIOS EN LOS ARCHIVOS MUNICIPALES DE SAN JOSÉ Y ESCAZÚ

Con base en el estudio de usuarios realizado en los archivos centrales de las municipalidades de San José y Escazú, se propone una serie de mejoras a los servicios que se brindan en esos centros y, a la vez, se pretende que puedan ser aplicadas por otros municipios. Estas tiene que ver con: servicios de referencia, consulta, préstamo, reprografía, formación de usuarios, difusión, servicio a discapacitados y biblioteca auxiliar.

1.1 EL SERVICIO DE REFERENCIA ARCHIVÍSTICO

Los archivos son unidades indispensables e intermediarias entre los usuarios y la documentación que producen las instituciones. Su razón de ser se fundamenta en los clientes internos y externos, pues su importancia depende del uso que estos le den a la información que se custodia.

De nada vale contar con un fondo documental importante, bien organizado, con recursos humanos, financieros y materiales idóneos, si no es utilizado por los clientes. Por tal razón su finalidad es satisfacer las necesidades y las demandas de toda la población real o potencial e interna o externa a las municipalidades.

Los archivos municipales deben diseñar un servicio de referencia que facilite una mayor interacción entre clientes, archivos, archivista e información. El Diccionario Brasileiro de Terminología Archivística lo define como:

“Conjunto de actividades destinadas a orientar o usuario quanto aos documentos relativos ao tema de seu interesse aos instrumentos de pesquisa disponíveis e às condições de acesso ed reprodução.”¹⁰⁸

A su vez, los archivos tienen la responsabilidad de ofrecer los servicios que requieren los clientes. Al respecto, cabe mencionar que en los archivos de las municipalidades de San José y Escazú no existe un servicio de referencia establecido como tal (aunque sí se

¹⁰⁸ Arquivo Nacional. *Diccionario Brasileiro de Terminología Arquivística*, 2005, pág., 153.

ofrece algo parecido de forma aislada), por tanto, a las encargadas de esos centros les resulta difícil conocer las necesidades y demandas reales de sus clientes.

Valga señalar que el servicio de referencia no es una función aislada, sino que es un proceso vital para el buen funcionamiento de los archivos. Por lo que se recomienda a las municipalidades tomar en cuenta que éste debe ayudar, entre otras cosas, a:

- Proporcionar la información que los clientes necesitan en el tiempo oportuno.
- Formar a los usuarios para que realicen las búsquedas de información que precisan y hagan uso de los recursos disponibles en el archivo.
- Localizar la información en el propio archivo o en otras fuentes documentales complementarias dispuestas en diversos centros.
- Orientar a los clientes en el uso de otras fuentes de información, como complemento a sus búsquedas y necesidades informativas.
- Contribuir a que los usuarios reconozcan la importancia de los archivos y de la información.
- Proyectar interna y externamente al archivo, por medio de programas de difusión.

Asimismo, los archivos deben diseñar las estrategias para que la información esté al alcance de los clientes. Para ello es preciso que haya con un profesional capacitado y dedicado a dirigir el servicio de referencia, con un perfil especializado en la atención y resolución de las demandas, deseos y necesidades de información, que sirva de comunicador y enlace con los usuarios; es decir, un archivista referencista.

Se sugiere que este profesional cumpla con algunos requisitos (profesionales, técnicos y personales) para brindar un servicio eficaz y eficiente, tales como:

- Profesionales: formación en archivística; capacidad de análisis y síntesis para proporcionar respuestas precisas a las preguntas formuladas; manejo adecuado de las TIC para hacer búsquedas de información complementaria en Internet y guiar a los usuarios en el uso de bases de datos; amplio nivel cultural para dirigirse a los diferentes usuarios que acuden al archivo; y dominio de idiomas para atender consultas o para buscar información en otras lenguas.

- Técnicos: dominio del fondo, clases y series documentales para localizar la información requerida; conocimiento de recursos y fuentes de información complementaria (Internet, monografías, leyes, artículos de revistas y listas de distribución, entre otros); capacidad para detectar las necesidades de los clientes y brindar información con valor agregado; experiencia en sistemas de búsqueda de información para ofrecer respuestas en el menor tiempo posible; preparación pedagógica para impartir la formación de usuarios, así como el desarrollo de un pensamiento analítico para valorar las preguntas formuladas y poder comprender lo que realmente solicitan los clientes.

- Personales: el profesional debe, como mínimo, vestir con decoro, ser ordenado, creativo, paciente, capaz de comunicarse con respeto, tener vocación para lo que hace y una conducta ética profesional intachable.

Asimismo, para que el servicio de referencia sea efectivo no basta con el aporte y disposición de un profesional capacitado, sino que se debe contar con un espacio físico independiente para brindar dicho servicio, con las condiciones básicas de equipamiento e infraestructura.

Por tanto, se propone que el área destinada para este fin se diseñe con base en principios ergonómicos, que contemplen condiciones básicas de limpieza, ventilación, silencio, señalización y facilidades para discapacitados, entre otras. Además, tiene que disponer de un mostrador para que el archivista referencista atienda las peticiones; una o varias mesas para los clientes, tomacorrientes para conexión de computadoras personales; computadora con base de datos para las búsquedas de información y equipo de telecomunicaciones (fax, teléfono, correo electrónico e Internet). Al respecto, José Antonio Merlo considera lo siguiente:

“Los servicios de información [...] deben contar con un espacio específico para la sección de referencia. Este espacio debe estar bien señalado y fácilmente localizable, por lo que se aconseja su ubicación cerca de la entrada principal [...] debe tener un lugar para atender al usuario. Este punto se denomina mostrador de referencia y deberá estar diseñado para que albergue de manera cómoda todo el equipamiento necesario para el funcionamiento de esta sección: mesas, sillas, ordenadores, etc.”¹⁰⁹

Por otra parte, las peticiones de los clientes son variadas, porque diversos son los intereses y necesidades de información de cada uno de ellos. Por consiguiente, el archivista referencista debe adelantarse a ellas y elaborar productos y servicios informativos útiles para los solicitantes. Entre ellos podemos citar los siguientes:

- Productos: instrumentos de acceso y control de la información (ficheros, bases de datos, inventarios); boletines informativos; pizarras murales que informen sobre aspectos de la institución, la comunidad y culturales; sitios web de interés para los usuarios y listas de distribución; entre otros.
- Servicios: buscan potenciar el acceso y el uso de la información. Para ello se ofrece la consulta y el préstamo de documentos; la reprografía; la formación de usuarios; la biblioteca auxiliar y la difusión, entre otros.

En suma, los administrados y ciudadanos en general, requieren suplir sus necesidades informativas de una u otra forma, por lo tanto es tarea del archivo brindar los mecanismos necesarios y oportunos para no entorpecer las acciones que tomen los clientes, ni obstaculizar sus proyectos. Por ello, los centros archivísticos tienen la enorme responsabilidad de actuar conforme a lo que establecen las leyes, atendiendo adecuadamente a todos sus usuarios, sin hacer ningún tipo de distinción o excepción.

1.2 EL SERVICIO DE CONSULTA

Los archivos tienen una función importante respecto de sus clientes internos y externos, que consiste en brindar la información en el momento que sea requerida. Para lograr lo

¹⁰⁹ J. A. Merlo Vega. *El servicio bibliotecario de referencia*, 2000, pág., 6.

anterior es preciso que se brinde un servicio de consulta que se adecúe a sus necesidades.

La consulta en los archivos municipales analizados se hace in situ y por teléfono. Sin embargo, se propone que este servicio se amplíe por medio de otras vías como fax, correo electrónico y carta, tanto con el fin de ofrecer a los usuarios externos un servicio más expedito, como posibilitar que hagan sus consultas sin necesidad de trasladarse al archivo.

Según la carta de servicios del Archivo de la Real Chancillería de Valladolid, el servicio de consulta debe ofrecer:

- *“Información inmediata y personalizada sobre fondos documentales y bibliográficos del archivo y fuentes documentales complementarias [...]*
- *Orientación sobre el manejo de los instrumentos de descripción y de las bases de datos disponibles en la sala de consulta.*
- *Consulta de documentos originales [...].”¹¹⁰*

Ese servicio puede variar según las características de los archivos y de los usuarios. No obstante, es preciso incluir también alertas informativas sobre remisión de documentos o nuevos servicios.

Por otra parte, los archivos deben hacer mayor uso de las TIC para agilizar sus tareas, proporcionar a los clientes bases de datos y otros instrumentos descriptivos que permitan acceder a la información de los fondos documentales. Al respecto, Escalona Ríos menciona lo siguiente:

“[...]un departamento de suma importancia es el de Consulta, porque a través de él se contesta a las necesidades específicas de información de los usuarios y para ello se vale de [...] bases de datos, entre otros materiales apropiados para la localización de información precisa.”¹¹¹

¹¹⁰ Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Archivo de la Real Chancillería de Valladolid. *Carta de Servicios*, 2006, pág., 1.

¹¹¹ L. Escalona Ríos. *Op. Cit.*, pág., 14.

Además, para que el servicio de consulta responda a los vacíos existentes, se plantea que los encargados de los archivos realicen entrevistas y elaboren registros de usuarios para determinar su perfil y demandas de información. Para ello se proponen los siguientes modelos:

- Registro de usuarios (Anexo 10): recolecta los datos personales y profesionales de cada usuario de manera manual o automatizada. Dicho instrumento debe contener elementos tales como: nombre y apellidos, nacionalidad, identificación, dirección postal, teléfono, fax, correo electrónico, tipología de cliente y tema de investigación, entre otros.
- Registro de consulta (Anexo 11): controla el tipo, medio y usuarios a los que se les proporciona el servicio de consulta. La boleta debe contener los siguientes elementos: fecha, nombre y apellidos del cliente, medio de consulta, tipo de cliente, departamento o institución de procedencia, tema y cantidad de consultas.

El servicio de consulta debe ser ágil y ha de ser atendido por un profesional capacitado. Además, los archivos pueden ofrecer folletos informativos para que los clientes conozcan sus aspectos básicos y todos los servicios que ofrece.

1.3 EL SERVICIO DE PRÉSTAMO DE DOCUMENTOS

El préstamo de documentos consiste en facilitar información a los clientes internos y externos. En el caso de los primeros, puede ser en sala o para llevar a sus oficinas. En cuanto a los segundos, solo se hace in situ, es decir, en el archivo.

Por lo anterior, la documentación debe estar accesible a los usuarios, siempre y cuando no existan restricciones legales al respecto, en atención a lo cual, es preciso instaurar normas y procesos para el préstamo de la información.

En consecuencia, es recomendable que en los archivos municipales existan instrumentos de control como las boletas de préstamo, que deben contener información respecto del documento prestado y de la persona a quien se le brindó el servicio.

En consecuencia, dicha boleta contemplará los siguientes elementos: fecha de solicitud, fecha de devolución, apellido y nombre del cliente, teléfono, departamento o institución a la que pertenece, número de cédula, estado de conservación del documento y la firma (Anexo 12). Esto permite conocer quién tiene la documentación, cuáles documentos están prestados y cuándo serán devueltos. A la vez, se delega responsabilidad en el usuario, en caso de que el documento se extravíe o deteriore.

Además, se sugiere que se establezcan controles automatizados del préstamo por medio de una base de datos, donde se contemple la información de las boletas. Esto permitirá elaborar estadísticas acerca del movimiento de los préstamos, los tipos de usuarios, la documentación más solicitada y departamentos solicitantes, entre otros. También facilitará la realización de estudios de usuarios.

1.4 EL SERVICIO DE REPROGRAFÍA

Este servicio consiste en reproducir la documentación por diversos medios, tales como fotocopiadora, microfilme y cámara digital, entre otros.

En las municipalidades analizadas este servicio es deficiente, siendo indispensable que exista algún medio de reproducción como fotocopiadora o cámara digital. En el caso de la fotocopiadora, ésta debe hacer reducciones y ampliaciones, ya que de acuerdo con el estudio de usuarios, mucha de la documentación que se reproduce en los archivos municipales son planos, los cuales tienen amplias dimensiones.

Igualmente, precisa que los archivos dispongan de boletas para solicitud de reprografías, las cuales deben contener elementos tales como: fecha de la solicitud, apellidos y nombre del solicitante, fondo o serie documental, folios, número de reproducciones y la firma (Anexo 13).

El contenido de estas boletas permitirá conocer la cantidad diaria de fotocopias, los usuarios que reproducen la documentación y las series de mayor demanda. También, correlativamente, permitirá justificar la necesidad de equipamiento para proporcionar un mejor servicio.

1.5 LA FORMACIÓN DE USUARIOS

En el marco archivístico costarricense existe un vacío teórico-práctico en cuanto a la formación de usuarios, ya que este servicio no se ha considerado como una actividad importante y necesaria, dado el énfasis predominante en la aplicación de los procesos técnicos archivísticos.

En este sentido, prevalece la idea de que el archivo es solo para custodiar documentos, subestimándose la importancia que tienen los clientes, al considerar que cuando estos llegan al archivo ya han de tener conocimiento de sus servicios y funcionamiento.

Pese a lo anterior, en los últimos años esta situación ha cambiado. Los archivos han adquirido una nueva dimensión en cuanto al trato con los demandantes de información. La ruptura de los paradigmas tradicionales proporciona una mayor interacción con los usuarios, en cuanto al acceso y uso de la documentación, a partir de la formación de usuarios, que Elena Pérez define como:

“Conjunto de actividades de tipo pedagógico que le permitirán al usuario aprovechar al máximo los recursos y la información del archivo, y a su vez, le permitirá al archivista un acercamiento mayor, tanto con los usuarios reales como con los potenciales.”¹¹²

La formación de usuarios es un servicio que el archivo debe proporcionar a sus clientes, con el fin de que obtengan un mayor provecho de los recursos que se ponen a su disposición. Con dicha actividad conocerán el archivo en todas sus dimensiones, podrán utilizarlo eficazmente y aprovechar los servicios que se ofrecen. Además, los clientes podrán trabajar de manera autónoma y autosuficiente, permitiendo una relación interactiva y cercana a sus necesidades.

La formación de usuarios engloba cuatro elementos importantes, a saber: la orientación, la instrucción, la educación y la formación, los cuales permiten asesorar al usuario en sus búsquedas de información y enseñarlo a utilizar el archivo para que se desenvuelva con agilidad. Según Naranjo Vélez y Rendón Giraldo la formación de usuarios presenta los siguientes niveles:

¹¹² E. Pérez Moreno. *Formación de usuarios en archivos: una asignatura pendiente*, 1998, pág., 25.

*“Orientación: es el proceso de dirigir y guiar a las personas en el camino que les conviene seguir para obtener información específica.
 Instrucción: habilitación básica en el uso de alguna herramienta específica para que el usuario continúe y avance en su búsqueda [...] Educación: se considera como una transmisión de saberes y conocimientos: [...] abarca las diferentes actividades programadas para enseñar a los usuarios los servicios, las instalaciones, la organización y los recursos de la unidad de información, así como las estrategias de búsqueda.
 Formación: [...] proceso continuo y evolutivo, basado en los intereses de la persona, en el que hay un intercambio de experiencias significativas sobre el uso de la información con el fin de que la persona a partir de su propio proceso cognoscitivo, pueda cambiar de actitud de manera positiva.”¹¹³*

Los tres niveles anteriormente descritos permitirán al usuario conocer el archivo, sus instalaciones, los servicios, las estrategias de búsqueda de información, aspectos básicos de la teoría archivística y la organización del fondo documental, entre otros.

La principal justificación para implementar un programa de formación de usuarios es tener la certeza de que el fondo documental que custodia el archivo posee un gran valor. Si este no es consultado por los usuarios no alcanzará su objetivo de servicio.

Mediante la formación de usuarios el archivista podrá tener una mejor relación con el cliente, así como resaltar el valor de archivo, al exponer la importancia de sus documentos y ofrecer opciones que permitan cubrir las necesidades informativas, de forma que el usuario quede satisfecho con los servicios y productos ofrecidos.

La metodología para desarrollar un programa de formación de usuarios incluye el estudio previo, la preparación del programa y su implementación.

El estudio previo o diagnóstico se realiza para determinar todos los elementos que tienen incidencia directa o indirecta en la ejecución del programa. En este proceso es necesario identificar todas las características personales, materiales y necesidades de los clientes. Esto se puede obtener por medio del estudio de usuarios, en aspectos tales como: profesión, idioma, asuntos de interés, formato de los documentos que consultan, frecuencia de uso de los servicios del archivo y asistencia al mismo, entre otros.

¹¹³ E. Naranjo y N. E. Rendón. *Op. Cit.*, pág., 28.

La segunda etapa permite planificar los recursos técnicos, humanos, materiales, así como el tiempo y espacio necesario para la realización del programa como tal.

La tercera fase corresponde a la aplicación del programa. Aquí es necesario tomar en cuenta el tipo de instrucción que se va a dar y promover su difusión, procurando que sea accesible en cuanto al horario para que el cliente pueda elegir el que mejor le convenga.

En el servicio de formación de usuarios se pueden dar diferentes tipos de instrucciones, tales como: la directa, la indirecta y la semidirecta.

- Instrucción directa: se da directamente al cliente. La información es controlada y transmitida en una sola dirección. El interesado se limita a asimilar y obtener información; aquí la interacción puede ser muy vaga. Presenta la desventaja de que no todos aprenden al mismo ritmo y puede haber poca participación. Sin embargo, tiene la ventaja de que se ahorra tiempo y recursos en general, además que el archivista referencista controla la actividad. Este tipo de instrucción se puede dar a través de diferentes modalidades, como visitas guiadas, conferencias, charlas o demostraciones audiovisuales.

- Instrucción indirecta: el cliente controla el ritmo de aprendizaje, ya que obtiene por sí mismo la información. La desventaja radica en que no hay nadie presente con quien pueda aclarar sus dudas. Este tipo de instrucción se puede dar a través de vídeos, folletos, la web y otros.

- Instrucción semidirecta: es una combinación de las dos anteriores. Se utiliza para enseñar una técnica o desarrollar alguna habilidad. El archivista organiza, presenta, demuestra y guía al cliente en el proceso, mientras este lo analiza, aplica y practica lo que ha aprendido. La desventaja que presenta es que consume más tiempo y el interesado debe tener conocimientos previos para su aprovechamiento.

Cualquiera de los tres métodos se aplica de manera colectiva –grupos de usuarios– y permite la optimización de insumos y personal; a la vez que aumenta la eficacia cuantitativa. También se pueden realizar de manera individualizada, siendo necesario considerar el costo de inversión. Sin embargo, tiene la ventaja cualitativa de adecuarse

mejor a las necesidades específicas de los usuarios. Al respecto, Myriam Mejía menciona que la formación de usuarios contempla un:

“Conjunto de programas y actividades de carácter temporal o permanente, formales y no formales [...], dirigidos a los usuarios reales o potenciales con el propósito de inducir, actualizar, perfeccionar y especializarse en el adecuado manejo y aprovechamiento de los archivos.”¹¹⁴

Para el caso de los archivos centrales municipales, se propone la aplicación del método de instrucción semidirecta, porque permite que el archivista controle el proceso de formación de los usuarios y, a su vez, ellos descubren la información por sí solo. Este método favorece una mayor retroalimentación, con lo cual se garantiza la satisfacción de las necesidades y expectativas de los clientes. En suma, la formación de usuarios debe estar orientada a enseñar la forma óptima de aprovechar los recursos de información que posee el archivo.

Independientemente de la metodología que se utilice en la formación de usuarios, los archivos centrales municipales deben planificar correctamente las actividades, considerando, entre otros, tiempo, recursos y personal que las realizará. Para ello, se ha de tener en cuenta que el objetivo principal es que los clientes se desenvuelvan con facilidad en el centro archivístico, desde el primer momento en que requieran información.

1.6 LA DIFUSIÓN

Los archivos centrales municipales carecen de una adecuada proyección interna y externa, lo que obedece a la inexistencia de programas de difusión, a pesar de que tienen la capacidad para ofrecer ese servicio. Esto ha llevado a la desinformación de los usuarios en cuanto a los servicios que proporcionan esas dependencias. Además, desconocen su importancia y tienen una concepción equivocada del papel que desempeñan, como unidades logísticas, para la gestión administrativa en las instituciones y para la sociedad en general.

¹¹⁴ M. Mejía. *Op. Cit.*, 2000, pág.,53.

Algunas de las razones que han propiciado el poco desarrollo de la difusión de los archivos radica en la falta de formación y creatividad por parte de los archivistas. También, que los profesionales en esta área han concentrado su atención en las labores operativas como la clasificación, ordenación, descripción y conservación, entre otras. Así la difusión, para algunos, podría representar una amenaza a la adecuada conservación de los documentos.

Por otro lado, es evidente la escasez de recursos presupuestarios con que trabajan estos archivos, de ahí que en múltiples ocasiones se limita la creatividad. Pese a ello, es importante recordar que el archivista no debe quedarse esperando a que la administración le pida innovaciones en el archivo, sino que debe tener iniciativa para aprovechar los recursos disponibles y desarrollar estrategias de difusión cultural y social para atraer usuarios que deseen formarse e informarse.

Este tipo de situaciones, unidas a la falta de “reciclaje profesional” y a la resistencia al cambio, han provocado un lento desarrollo de la proyección del quehacer archivístico en las instituciones y en la sociedad en general. Esto ha provocado que se cierren las puertas a los usuarios con propuestas atractivas y, sobre todo, no dar a conocer lo que realizan los archivos como entes inmersos en una institución, olvidando que fueron creados por una necesidad administrativa, social y cultural. Ante esta situación, el archivista debe luchar por dar reconocimiento, mayor valía y hacer visible la labor del archivo.

Al respecto, es importante dar a conocer el centro archivístico en todas sus dimensiones (series documentales, instalaciones, recursos y servicios, entre otros) para que adquiera un valor real. En la medida que esto suceda se notará una situación ventajosa, ya que el usuario tomará conciencia del valor del archivo y, por ende, difundirá y propiciará elementos de cambio para el mejoramiento de los servicios.

Los archivos, aparte de su función administrativa, son el tesoro que resguarda el patrimonio documental de una institución, comunidad o nación; son la memoria cultural de un pueblo. En consecuencia, deben implementarse programas de difusión que mejoren y actualicen su imagen y labor ante la sociedad. Cruz Mundet define la difusión como:

“[...] la utilización amplia y generosa de los recursos del archivo, para contribuir al esfuerzo común de elevar el nivel cultural de la sociedad en todos sus estadios.”¹¹⁵

Se puede deducir de lo anterior que los archivos deben difundir el patrimonio documental que custodian para acercarse a los ciudadanos y a la sociedad.

En la implementación de todo programa de difusión el archivista debe tener una participación activa, ya que es el –a partir de los estudios de usuarios– que conoce al público y sus necesidades de información, expectativas y demandas. Según Merlos Romero, todo proyecto de gestión cultural debe considerar los siguientes puntos:

“[...] el primero es definir el perfil de destinatario. Y esa definición arranca de un deseo deliberado por romper los estereotipos y ampliar la diversidad de los usuarios [...] en segundo lugar se ha de definir el tipo de actividad adecuado[...] en tercer lugar se contempla la especificación de los recursos materiales y humanos que requiere toda actividad [...].”¹¹⁶

De lo citado se destacan tres aspectos muy importantes: 1- conocer a los usuarios y atraer a los clientes potenciales; 2- difundir los servicios y productos del archivo a través de una planificación adecuada; 3- considerar los requerimientos generales para la ejecución de la actividad.

Por tal motivo, se exhorta a los archivos municipales a que planifiquen un programa de difusión, cuyos objetivos respondan a las siguientes preguntas: ¿qué se hace?, ¿cómo?, ¿por qué?, ¿para quién? y ¿con quién se hace? Aquí hay que considerar las necesidades de los ciudadanos, la metodología por emplear, su importancia para el archivo y los clientes, el público meta y las personas involucradas en el proceso. Evidentemente, en todas estas interrogantes debe imperar el carácter de servicio público de los archivos y su referente principal ha de ser el usuario.

Los archivos municipales pueden implementar diversos programas de difusión para lograr proyectarse, de acuerdo con los objetivos propuestos. Según Pereira Oliveira se pueden utilizar los siguientes:

¹¹⁵ J. R. Cruz Mundet. *Manual de Archivística*, 1994, pág., 130.

¹¹⁶ M.. Merlos Romero. *El archivo en el entorno cultural*, 1998, pág., 217.

“3.1 Exposiciones

[...] se llevan a cabo con diversas intenciones, entre las que destacan, la divulgación del centro, el conocimiento del valor del patrimonio documental y de la necesidad de salvaguardarlo.

Habrá que tener en cuenta la existencia de una programación de las exposiciones del archivo[...] La continuidad en la programación permitirá que el archivo se convierta en una sala más de las que integran el circuito cultural de la ciudad creando un hábito de visita[...]

3.2 Publicaciones

[...] es innegable el interés de publicar una guía del archivo, que da a conocer de forma global datos acerca del edificio, el personal, los fondos, los servicios que se ofrecen, el horario, etc [...] tampoco debemos olvidar las publicaciones puramente divulgativas, dirigidas al público en general, que recojan aquellos aspectos o documentos más destacables de un centro, con el fin de acercarlo a su entorno[...]

3.3 Cursos, coloquios, congresos, debates [...]

Otra manera directa de difundir el centro es la que se sitúa en la línea de formación y debate profesional. Es el caso de la convocatoria de cursos para personal de la administración o para otros colectivos, de congresos, jornadas o debates sobre asuntos de relevancia para la profesión [...].”¹¹⁷

De acuerdo con lo anterior, la difusión es una actividad que se realiza de diferentes formas. Busca transmitir todos los aspectos relacionados con el archivo, su valor, su fondo documental, sus servicios, instalaciones y horarios, entre otros. Todo esto en aras de proyectarse y dejar evidencia de su papel como entes depositarios de información para la gestión administrativa y la cultura del país.

En este sentido, los archivos municipales pueden implementar programas de difusión como exposiciones, que según Cruz Mundet existen las siguientes:

“Permanentes: [...] son aquellas que utiliza el archivo como carta de presentación y su carácter permanente no significa de imperecederas [...]

Temporales: están dedicadas a temas monográficos que revistan interés para la sociedad [...]

Itinerantes: son una modalidad de las anteriores, caracterizadas por el desplazamiento a otros puntos geográficos para acercarse a un público que de una u otra forma se habría trasladado al archivo [...].”¹¹⁸

¹¹⁷ M. D. Pereira Oliveira. *La difusión: cuarta dimensión del servicio*, 1998, pág., 40.

¹¹⁸ J. R. Cruz Mundet. *Op. Cit.*, pág., 130.

Dichas actividades pueden acoplarse a las necesidades de cada archivo para interactuar con los usuarios de forma directa, práctica y creativa, ante un mundo rico en información que debe divulgarse para su conocimiento y uso.

En cuanto a las publicaciones, se deben tomar en cuenta los instrumentos descriptivos que facilitan el acceso a la información, tales como inventarios, guías, catálogos y análisis de contenido de documentos, para que el cliente pueda aprovechar los recursos y la información disponible.

Otras actividades de difusión que se recomiendan, y que están al alcance de los centros municipales, son las de tipo pedagógico, como cursos, charlas, conferencias y visitas guiadas. Con ello se propicia el acercamiento de los usuarios a las fuentes de información que custodia el archivo.

Además, los centros archivísticos deben aprovechar las ventajas que proporcionan las TIC para su proyección, ya que estas no representan mayor costo, permiten el acceso rápido a los archivos, de forma eficaz y descentralizada, con lo cual se consigue satisfacer las necesidades de información de los clientes. Al respecto, Ramón Alberch y otros mencionan que:

“No debemos llevar a cabo solamente técnicas de difusión y marketing en sentido puro. Utilizar la informática (la inteligencia artificial) en el archivo nos ayuda a llegar a un público mayoritario. Es evidente, pues, la importancia de la utilización de los recursos tecnológicos –el correo electrónico; recursos y aplicaciones multimedia; elaboraciones de páginas web; [...] creación de comunidades virtuales utilizando las posibilidades interactivas de la TIC, como son listas de distribución, los chats, grupos de debate, tableros de anuncios, [...] intranet, base de datos en línea [...] entre otros – en la difusión del archivo.”¹¹⁹

Las TIC abren un campo de acción mucho más amplio y los archivos municipales pueden aprovechar ese recurso para realizar diferentes actividades, como sitios web, exposiciones, visitas guiadas y servicios educativos virtuales. Esto reduce la inversión de tiempo, tanto en el proyecto de difusión, como en la obtención de la información por parte de los usuarios.

¹¹⁹ R. Alberch i Fugueras, L. Boix, N. Navarro y S. Vela. *Archivos y Cultura: manual de dinamización*, 2001, pág., 138.

Asimismo, debe utilizarse Internet para proyectar el archivo interna y externamente, con el objetivo de difundir las actividades y ofrecer información en línea, que coadyuve en la toma de decisiones, la realización de trámites y el desarrollo cultural del contexto en el que se está inmerso, entre otros.

Un ejemplo de esto se evidencia en el sitio web del Archivo Nacional de Costa Rica, cuya dirección es: www.archivonacional.go.cr, que contiene información referente a la institución, los servicios que proporciona, exposiciones virtuales, servicios pedagógicos, visitas guiadas virtuales y más.

Para finalizar, se hace hincapié en que si se desea obtener el reconocimiento de los clientes, es necesario brindar un servicio que satisfaga sus expectativas. Para esto se necesita captar su interés y comunicarles, a través de la difusión, el valor y la importancia del archivo.

1.7 EL SERVICIO A LOS DISCAPACITADOS

Las personas discapacitadas forman parte de un conglomerado de clientes con limitaciones, los cuales deben ser atendidos de la mejor manera posible. Ellos tienen derecho a acceder a la información que se custodia en los archivos, ya sea para realizar sus trámites, investigaciones o actividades diversas.

Respecto de la discapacidad, Pérez Pérez, señala:

“[...] un gran número de diferentes limitaciones funcionales que se registran en las poblaciones de todos los países del mundo. La discapacidad puede revestir la forma de una deficiencia física, sensorial, una dolencia que requiera atención médica o una enfermedad mental. Tales deficiencias, dolencia o enfermedades pueden ser de carácter permanente o transitorio.”¹²⁰

Para reforzar lo anterior, Richard Bopp y Linda Smith señalan que las personas discapacitadas son:

¹²⁰ J. R. Pérez Pérez. *Una biblioteca para discapacitados*, 1998, pág., 135.

“[...] los individuos con discapacidades físicas y los que tienen discapacidades mentales.”¹²¹

Las personas con discapacidad física presentan limitaciones ortopédicas, ceguera o sordera. La mental, según señalan los autores citados, se divide en dos grupos:

“[...] el discapacitado en su desarrollo y el discapacitado en su aprendizaje. La discapacidad de desarrollo se refiere a un funcionamiento intelectual, significativamente muy por debajo del promedio [...] las personas con discapacidades de aprendizaje tienen una discrepancia entre lo que se espera de ellos y su desempeño actual en el lenguaje hablado, leído o escrito.”¹²²

En ambos casos, lo que interesa es que el archivista tenga en cuenta que a pesar de las limitaciones físicas que presenten estos clientes, tienen derecho a la información. Asimismo, los servicios deben adaptarse para satisfacer sus necesidades. Por lo tanto, es importante conocer los tipos de discapacidad que presentan los usuarios con el objetivo de buscar alternativas que permitan ofrecerles un servicio oportuno y adecuado a sus requerimientos.

Por lo general, los discapacitados enfrentan obstáculos arquitectónicos, de comunicación y visuales, que le impiden el acceso a los servicios que prestan los archivos. En cuanto a los arquitectónicos, los obstáculos físicos imposibilitan el libre desplazamiento o movilidad de la persona discapacitada. Dentro de este grupo de usuarios, según Pérez Pérez, están:

“[...] las personas que padecen de algún tipo de impedimento en su cuerpo que les impide realizar ciertas acciones de la vida cotidiana, como caminar, desplazarse, etc [...] las causas pueden ser varias, por accidentes, enfermedad y causas congénitas.”¹²³

Dentro de estos colectivos se encuentran los que utilizan sillas de ruedas y bastón, así como los que presentan problemas en sus destrezas motoras o cerebrales y los afectados del tono muscular. En Costa Rica, la Ley 7600 de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad y su Reglamento, establece medidas que deben acatarse para que los individuos que pertenecen a este sector de la población tengan las mismas oportunidades en todos los campos.

¹²¹ R. Boop y L. Smith. *Introducción general al servicio de consulta*, 2000, pág., 186.

¹²² *Ibidem.*, pág., 59.

¹²³ J. R. Pérez Pérez. *Op. Cit.*, pág., 26.

Lo indicado en el párrafo anterior conlleva el establecer una serie de cambios en las instituciones para implementar lo que dispone la citada ley. Sin embargo, a la fecha, esas medidas se han ejecutado muy lentamente. En el caso que nos atañe, tal y como fue expuesto en la evaluación, los archivos centrales de la Municipalidad de Escazú y San José presentan varias deficiencias al respecto.

En consecuencia, se propone, para ambos, realizar una adecuada señalización y construir rampas de acceso con inclinación adecuada, cuya anchura mínima sea de 1.20 metros.

También deben existir pasillos amplios equipados con barras fijas y piso antideslizante, que permitan la movilidad de los usuarios de forma independiente. Hay que procurar que el archivo central sea un local confortable para los usuarios internos y externos.

Por otro lado, existe la barrera de la comunicación, que afecta principalmente a las personas con deficiencia auditiva. Según Pérez Pérez, esta limitación se da en las personas que presentan:

“[...] pérdida de la audición, que impide a una persona recibir estímulo del sonido en todas sus formas [...] los tipos de sordos:

- Profundos: son las personas cuya sordera es desde el nacimiento y presentan una ausencia total de la audición (sordomudez).

- Severos: son las personas que les quedan restos de audición.

- Hipoacusios: son las personas con pérdidas auditivas más leves.

- Sordos-ciegos: son multisensoriales, que no pueden valerse de la vista, ni del oído para captar información sin distorsionar.”¹²⁴

Las personas que presentan discapacidad de tipo auditivo tienen constantes problemas para comunicarse, pero esto no las exime de tener necesidades de información.

Por ello se recomienda en los archivos centrales –a fin de eliminar las barreras de comunicación– emplear folletos, carteles o afiches para dar a conocer los servicios y mantener una señalización lo suficientemente clara y precisa. Además, el archivista referencista debe conocer el Lenguaje de Señas Costarricense (LESCO) para facilitar la

¹²⁴ *Ibidem*, pág., 26.

comunicación y así cumplir con lo que estipula el Capítulo VI de la Ley 7600, respecto del acceso a la información y comunicación.

Según Pérez Pérez, la comunicación entre archivistas y usuarios sordos debe contemplar:

“- Uso de un lenguaje claro y fácil de entender, de articular claramente y a una velocidad moderada. No exagerar vuestra forma de pronunciación habitual. El usuario sordo debe acostumbrarse a vivir con el que habla normalmente.

- no situarse de espaldas a la luz o las ventanas. Esta situación dificulta la percepción del rostro y por ende la lectura labial.

- no bloquear el acceso visual de la boca. No interferir la lectura labial, con manos, papeles [...]

- [...] debe animar al sordo para que pregunte siempre lo que no ha entendido sin sentirse avergonzado.”¹²⁵

Por otro lado, también existe la barrera visual en el caso de los clientes ciegos, los cuales se clasifican –de acuerdo con el déficit que presentan– de la siguiente manera:

“- Ciegos totales: presentan ausencia total de visión o simple percepción luminosa.

- Ciegos parciales: tienen restos visuales que permiten la orientación de la luz y la percepción de masas, facilitando el desplazamiento y aprehensión del mundo exterior. Los sujetos de este grupo tienen normalmente una visión de cerca insuficiente.

- Amblíopes profundos: reaccionan ante el estímulo visual y dan alguna indicación de que reciben información visual [...]

- Amblíopes propiamente dichos: tienen una visión de cerca que les permite una visión en negro con métodos particulares. Necesitan una iluminación especial, debiéndose utilizar en algunos casos lupas especiales para emplear la visión que se conserva.”¹²⁶

En las bibliotecas, estas deficiencias visuales han sido atendidas desde hace muchos años. Por ejemplo, existen manuscritos e impresiones en relieve, en Sistema Braille (método universal de lectura y escritura para invidentes) y libros hablados, entre otros. Lamentablemente el panorama no ha sido el mismo en el caso de los archivos, cuyos avances son escasos.

¹²⁵ *Ibidem*, pág., 102.

¹²⁶ *Ibidem*, pág., 25.

Se recomienda que los archivos busquen alternativas que faciliten el acceso de la información a las personas ciegas o con problemas visuales. El archivista referencista debe estar capacitado en la atención de este tipo de usuarios, en el manejo y en la utilización de los diversos medios que se pongan a su disposición. Se debe brindar una atención especial; hacerles saber que el profesional está en la mejor disposición de ayudar en todo lo que se requiera.

1.8 LA BIBLIOTECA AUXILIAR

Los archivos son importantes centros de información que tienen que adoptar nuevas funciones con el fin de satisfacer las demandas informativas de los clientes. Por eso, con el objetivo de proporcionarles información complementaria, se recomienda que estos dispongan de una biblioteca auxiliar, con material bibliográfico que sirva de apoyo para sus requerimientos informativos.

La biblioteca auxiliar de un archivo debe cumplir una doble misión:

- Servicio al archivo y sus profesionales: para aclarar dudas, conceptos, procedimientos y aplicaciones de trabajo archivístico, entre otros.

- Herramienta de apoyo a los clientes: para brindar información complementaria para las gestiones, trámites, investigaciones y otros, que realizan los usuarios internos y externos.

Las obras que puede tener a disposición la biblioteca auxiliar son: diccionarios (de la lengua, otros idiomas y especializados en archivística), manuales, boletines, gacetas, repertorios legislativos, monografías, bases de datos y publicaciones periódicas, entre otros.

Asimismo, cabe mencionar que el fondo bibliográfico será acorde con la naturaleza de las municipalidades y del archivo, como complemento de todas las tareas y actividades que se desarrollen en la institución. Para ello es importante tomar en cuenta su tamaño y el presupuesto disponible para su creación, mantenimiento y crecimiento.

1.9 EL ESTUDIO DE USUARIOS

Como quedó reflejado, en el análisis realizado en páginas anteriores, los estudios de usuarios presentan una serie de ventajas para los archivos. Por lo tanto, se sugiere que los centros archivísticos municipales incluyan dentro del Plan Anual Operativo la realización de dichos estudios. Pues estos son fundamentales en la toma de decisiones, para mejorar los servicios que se brindan a los clientes, así como, para el desempeño general de las funciones archivísticas.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

1. CONCLUSIONES

- 1 Existe un vacío bibliográfico con respecto al tema de estudios de usuarios en archivos. En consecuencia, gran parte de las fuentes bibliográficas utilizadas en esta investigación provienen de la bibliotecología, las cuales –sin duda alguna– constituyeron un valioso insumo que fue necesario extrapolar a la realidad archivística.
- 2 A nivel nacional no existen modelos teóricos-metodológicos sobre estudios de usuarios, que analicen con exactitud los servicios de los archivos y las demandas de información.
- 3 Los estudios de usuarios son un instrumento importante que ayuda a evaluar los servicios y productos archivísticos para satisfacer, de forma oportuna, las necesidades de los clientes.
- 4 Existe un vacío en cuanto a la aplicación de dichos estudios en los archivos municipales, lo cual impide conocer con precisión la calidad de los servicios que se están ofreciendo en esos centros a los diferentes clientes de la información.
- 5 La investigación presenta datos relevantes del quehacer archivístico municipal y del papel que desempeñan los archivos centrales para el buen funcionamiento de esos entes, específicamente lo relacionado con las demandas y necesidades de información de los usuarios y la calidad de los servicios.
- 6 El ámbito interno y externo de los archivos en análisis muestra que estos pertenecen a una misma tipología, pero son disímiles en cuanto a infraestructura, organización y ambiente, lo cual forma una gran brecha en relación con la cantidad de usuarios que los visitan. Esto se debe a la complejidad de las dos municipalidades y la extensión territorial y demográfica que tienen como competencia.
- 7 Según el estudio de usuarios, existe concordancia en las series documentales más consultadas, que corresponden a los planos y permisos de construcción. Esto por cuanto las municipalidades tienen entre sus funciones el otorgamiento de estos

permisos y, por lo tanto, tienen que conservar los planos para la debida fiscalización de las obras.

- 8 Los archivos municipales en estudio no disponen de todos los servicios archivísticos que señala la teoría, sin embargo los que brindan actualmente son considerados de calidad por parte de los usuarios.
- 9 Se evidencia la falta de proyección de ambos archivos municipales en relación con los clientes externos, ya que los datos demuestran que existe una menor demanda por parte de estos.
- 10 Esta investigación es pionera en el campo y representa un eslabón para futuras pesquisas en la materia.

2. RECOMENDACIONES

- 1 Es necesario fomentar la investigación en el campo de los estudios de usuarios, de manera que permita transmitir una mayor concienciación sobre las ventajas que estos presentan, ya que –como se mencionó– existe escasez bibliográfica al respecto.
- 2 En razón de la importancia que tiene la realización de estudios de usuarios en los archivos, es perentorio que esta sea una actividad de ejecución permanente. Por tal razón se debe incluir en el Plan Anual Operativo de los archivos municipales.
- 3 Es necesario tener en cuenta las observaciones presentadas en la evaluación, con el objetivo de implementar las medidas necesarias para brindar un servicio de calidad a los usuarios. A saber:
 - Aplicar los instrumentos de control de forma sistematizada, ya que son fundamentales para la realización del estudio de usuarios, evaluaciones y la planificación de archivos.

- Implementar un programa continuo de formación de usuarios.
 - Dotar a los archivos de infraestructura apropiada para que los usuarios con alguna limitación puedan acceder a la información.
 - Fortalecer los servicios de difusión para ampliar la proyección interna y externa de los archivos municipales.
 - Suministrar a los archivos los recursos humanos, tecnológicos y materiales indispensables para su buen funcionamiento.
- 4 Los servicios que ambos archivos brindan son considerados de calidad, sin embargo deben estandarizarse y mejorarse continuamente.

BIBLIOGRAFÍA

Abad García, M. F. (2005). *Evaluación de la calidad de los sistemas de información*. España: Síntesis.

Abarca Zamora, L. M. y Rocha Palma, C. (1997). *Gestión de la calidad total en los servicios de información de la Biblioteca del INCAE*. Proyecto de graduación para optar por el grado de licenciados en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Universidad de Costa Rica. Facultad de Educación. Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información.

Aguilar, D.; Fallas, M. y Rodríguez, G. (1983). Estudio de usuarios: Biblioteca del Colegio La Salle. *Boletín Biblioteca* [en línea], n° 4. Disponible en: <http://www.una.ac.cr/bibl/v4n1/art5.html> [Consultado el 11 de febrero, 2005].

Alberch i Fugueras, R., Boix, L., Navarro, N. y Vela, S. (2001). *Archivos y cultura: manual de dinamización*. España: TREA

Alpízar Moya, S. et ál, (1993). *El usuario y los servicios de información: Un reto de hoy*. San José: ILANUD.

Alvarado Salas, R. y Pérez Peláez, M. (2004). *El Gobierno Local en Costa Rica: organización política y funciones*, [en línea]. Costa Rica: Instituto de Fomento y Asesoría Municipal. Disponible en: http://www.ifam.go.cr/PaginaIFAM/docs/goblocales_1.pdf [Consultado el 5 de mayo, 2005].

Archivo Nacional de Costa Rica. Actas Municipalidad de Escazú 1819, signatura 1.

Archivo Nacional de Costa Rica. Actas Municipalidad de San José 1863-1864, signatura 11 296.

Arquivo Nacional de Brasil (2005). *Diccionario Brasileiro de Terminología Arquivística*. Río de Janeiro: Arquivo Nacional.

Asamblea Legislativa de Costa Rica (1996). *Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad n° 7600*, [en línea]. Disponible en: <http://www.asamblea.go.cr/ley/leyes/7000/7600>. [Consultado el 20 de mayo, 2005].

Asamblea Legislativa de Costa Rica (2002). *Ley de Protección al Ciudadano del Exceso de Requisitos y Trámites Administrativos n° 8 220*, [en línea]. Disponible en: <http://www.asamblea.go.cr/ley/leyes/8000/8220>. [Consultado el 20 de mayo, 2005].

Asamblea Legislativa de Costa Rica (2002). *Ley General de Control Interno n° 8292*, [en línea]. Disponible en: <http://www.asamblea.go.cr/ley/leyes/8000/8292>. [Consultado el 20 de mayo, 2005].

Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica (2000). *Decreto Municipal 7 794. Código Municipal* [en línea]. Disponible en: <http://www.munidesamp.go.cr/codigomunicipal.pdf> [Consultado el 11 de marzo, 2005].

ASEHISTORIAS Asesorías Históricas (2005). *Historia de Costa Rica*, [en línea]. Disponible en: <http://www.guiascostarica.com/h02.htm> [Consultado el 10 de marzo, 2005].

Avilez, J. A. (1997). *Recolección de datos*, [en línea]. Disponible en: <http://www.monografias.com/trabajos12/recoldat/recoltad.shtml> [Consultado el 15 de mayo, 2006].

Barata, P. (1997). *Investigação em Arquivo: tendências dos anos 90. Páginas a & b, 1, 9-42*.

Bazán, V., Camacho, P. y Calero, F. (2002). *Evaluación de servicios de la Biblioteca General de Humanidades*, [en línea]. España: Consejo Superior de Investigaciones Científicas. Disponible en: <http://www.csic.es/cbic/BGH/capitulo11.pdf> [Consultado el 15 de mayo, 2006].

Bermúdez Muñoz, M. T. (2002). La estrategia archivística en Costa Rica. *ALA*, 25, 13-17.

Boop, R. E. y Smith, L. C. (2000). *Introducción general al servicio de consulta*. México: UNAM.

Calderón Marín, N. (2004). *Informe Final de Investigación: Propuesta de Creación de un Sistema Institucional de Gestión de Información y Documentación en la Municipalidad de San José*. Proyecto de graduación para optar por el grado de máster en Bibliotecología y Estudios de la Información con énfasis en Gerencia de la Información. Universidad de Costa Rica. Sistema de Estudios de Posgrado.

Campos González, L. M. (1980). *La Municipalidad de San José en la formación del Estado de Costa Rica: 1814-1841*. Tesis de graduación para optar por el grado de licenciada en Historia. Universidad de Costa Rica. Facultad de Ciencias Sociales. Escuela de Historia y Geografía.

Carrionero Salinero, F. (1995). Informar: formación de usuarios independientes de información. *Educación y Biblioteca*, 61, 22-25.

Casas de Barrán, A. (1992). *Estudios de usuarios en la carrera de archivología de la Universidad de la República*, [en línea]. Montevideo, Uruguay. Disponible en: <http://www.arquivonacional.gov.br/download/alicia%20barram.rft> [Consultado el 15 de marzo, 2005].

Castro Cruz, K. (2002). Sistemas de información y su aplicación archivística. En: *Memoria Sistemas de Información y Automatización de Archivos. XIV Jornada para el desarrollo archivístico*. San José, Costa Rica: Dirección General del Archivo Nacional de Costa Rica.

Cerdá Díaz, J. y Rodríguez Barredo, J. M. (1999). En busca de la calidad. Las cartas de servicio como fórmula de compromiso con los ciudadanos. *Actas del VII Congreso Nacional de ANABAD*, 49, 3-4, 223-236. Toledo.

Chacón Alvarado, L. (1989). *El Archivo Nacional: Información sobre los servicios que ofrece a los usuarios*. Costa Rica: Imprenta Nacional.

Chacón Alvarado, L. (1991). Estudios de Usuarios: revisión de literatura. *Boletín Biblioteca* [en línea], n° 1. Disponible en: <http://www.una.ac.cr/bibliotecologia/boletinbiblioteca/1991/no1/Estudios.doc> [Consultado 2 de junio, 2004].

Cobacho Gómez, L. y Pérez Ballester, P. (2004). El proceso de evaluación de la Biblioteca de la UMU como factor de orientación de los servicios al usuario. *ANABAD* [en línea], n° 1-2. Disponible en: <http://www.anabad.org/archivo/docdow.php?id=129> [Consultado el 11 de febrero, 2005].

Cohen, E. y Franco, R. (2000). El lenguaje de los proyectos. En: *Evaluación de proyectos sociales*. México: Siglo XXI.

Consejería de Educación y Cultura. (1998). *El archivo en el entorno cultural: XII Jornadas de archivos municipales*. Madrid: Ayuntamiento de Coslada.

Consejo de Universidades (2002). *II Plan de Calidad de las Universidades: Guía de evaluación de bibliotecas*, [en línea]. Catalunya. Disponible en: http://www.ua.es/en/bibliotecas/SIBID/document/pdf/guia_evaluacion_bibliotecas.pdf [Consultado el 18 de abril, 2006].

Córdoba González, S. (1998). La formación de usuarios con métodos participativos para estudiantes universitarios. *Ciência da Informação* [en línea], n° 27 (1). Disponible en: http://dici.ibict.br/archive/00000639/01/La_formaci%C3%B3n_de_usuarios.pdf [Consultado el 26 de agosto, 2006].

Cordón García, J. A. (1996). Servicio de información y referencia. En: *Manual de Biblioteconomía*. Madrid: Síntesis.

Cruz Mundet, J. R. (1994). *Manual de Archivística*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

Da Alòs, A. y Cornellá, A. (1994). Calidad total en los centros de documentación, servicios de información y bibliotecas. En: *Actas de las IV Jornadas Españolas de Documentación Automatizada*. España.

De Bona, G., Di Doménico, A. y Fernández, O. (2002). Indicadores para la gestión de bibliotecas universitarias: ISO 11620. *Revista Marplatense de Bibliografía* [en línea], n° 2. Disponible en: <http://www.mdp.edu.ar/humanidades/investigacion/REBIMA/debona-didom-fernand.htm> [Consultado el 15 de febrero, 2005].

De Felipe Alcalde, E.; Morillo Navas, M. y Tostón Olalla, M. (1995). Gestión de la calidad total. ISO 9000: el gestor de archivos como elemento clave. *Bilduma*, 9, 99-128.

Delgado Torres, N. A. y Sosa Saura, H. A. (1998). Evaluación de la eficiencia en bibliotecas. *Revista Investigación Bibliotecológica* [en línea], n° 2. Disponible en: <http://www.ejournal.unam.mx/iibiblio/vol12-24/IBI02406.pdf> [Consultado el 20 de noviembre, 2004].

Delgado, W. (1997). Aplicación de una norma de calidad ISO al funcionamiento de un archivo central. En: *Memoria. XI Jornada para el Desarrollo Archivístico*. (Colección cuadernillos del Archivo Nacional n° 6). Costa Rica: Archivo Nacional.

DEMOTEC (2006). *El portal de la comunidad: Escazú*, [en línea]. Costa Rica. Disponible en: www.escazu.or.cr [Consultado el 28 de junio, 2005].

Díez de Los Ríos San Juan, M. T. (1996). El departamento de referencias del Archivo Histórico Nacional. Organización y funcionamiento. *ANABAD*, 46 (1), 235-259.

Domínguez Sanjurjo, M. R. (1997). Formación de usuarios en la biblioteca pública de Salamanca. *Educación y Biblioteca*, 84, 60-64.

Duplá Del Moral, A. (1999). Los profesionales ante el nuevo milenio: la calidad como factor fundamental en el planteamiento de la concepción, organización, funcionamiento y servicios en materia de archivos. *Revista General de Información y Documentación*, 9 (2), 85-117.

Escalona Ríos, L. (2004). La evaluación del servicio de consulta ¿calidad o cantidad? *Nueva época* [en línea], n° 7 (1), 12-22. Disponible en: http://eprints.rclis.org/archive/00006408/01/Vol7No1_ene.jun2004_p_12-22.pdf [Consultado el 20 de abril, 2006].

Esteban Lorente, F. (1999). La formación de usuarios, ¿Primera o última función del archivero? En: *Archivos: ciudadanos y cultura* (pp. 55-60). Toledo: ANABAD Castilla-La Mancha.

Feliu, T. y Permanyer, J. (2002). Avaluació de la satisfacció dels usuaris de les biblioteques públiques. *Biblioteconomia i Documentació* [en línea], n° 9. Disponible en: <http://www.ub.es/biblio/bid/09feliu.htm> [Consultado el 21 de setiembre, 2004].

Fernández y Fernández Cuesta, P. (2005). Usuarios de biblioteca y nuevas tecnologías. *Bibliotecas y personas: Hacia un nuevo enfoque en bibliotecología*, 42-116.

Foncillas Sierra, J. M. y Martín Royo, T. (2005). *La formación profesional en los archivos de oficina: la experiencia del archivo municipal de Zaragoza*, [en línea]. Disponible en: http://www.congresoarchivosmunicipales.com/comunicacion_foncillas.htm [Consultado el 9 de febrero, 2006].

Friera Álvarez, M. y Fernández Sarasola, I. (2004). *Contexto histórico de la Constitución española de 1812*, [en línea]. España: Universidad de Oviedo, Biblioteca Virtual Miguel de Cervantes. Disponible en: http://www.cervantesvirtual.com/porta1/1812/contexto2.shtml#6_3. [Consultado el 12 de junio, 2005].

Fuentes Romero, J. J. (1999). *Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información*. España: Trea.

García Suárez, V. M. (1995). El servicio de referencia y el referencista contemporáneo. Retos y oportunidades. *Revista de ciencias de la información*, 26 (2), 52-60.

García-Morales Huidobro, E. (1995). Aportaciones de la gestión de calidad a bibliotecas y servicios de documentación. *Revista Española de Documentación Científica*, 18 (1), 9-19.

Gómez Hernández, J. A. (1996). Los usuarios. En: *Manual de Bibliotecas*. Madrid: Síntesis.

Gómez Hernández, J. A. (2002). *Gestión de bibliotecas. Calidad y evaluación*, [en línea]. Murcia: D. M. Disponible en: <http://gti1.edu.um.es:8080/jgomez/bibgen/intranet/04gestion-b.PDF>. [Consultado el 25 de setiembre, 2004].

González Teruel, A. (2005). *Los estudios de necesidades y usos de la información: fundamentos y perspectivas actuales*. España: Trea.

GRUPO DE ARCHIVEROS MUNICIPALES DE MADRID (2005). El archivo en el entorno cultural. En: *XII Jornadas de Archivos Municipales*. Madrid: El grupo.

Guinchat, C. y Menou, M. (1992). *Introducción general a las ciencias y técnicas de la información y la documentación*. Madrid: CINDOC-UNESCO.

Guixé Valls, R., Martí Arau, S. y Farjas Bonnet, A. (2006). *La Municipalidad de Escazú*, [en línea]. Proyecto URB-AL 12. Disponible en: <http://www.urbal12mujerinmigrada.org/Default.aspx?tabid=76> [Consultado el 29 de agosto, 2006].

Hernández Salazar, P. (1997). *Seminario Latinoamericano sobre Formación de Usuarios de la Información y los Estudios de Usuarios*. México, D. F.: Universidad Nacional Autónoma de México (UNAM).

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C. y Baptista Lucio, P. (2003). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.

Herrera Morillas, J. L. (2000). Exposiciones: cómo mostrar los contenidos. Fondos bibliográficos y artísticos. En: *I Congreso Universitario de Ciencias de la Documentación*. Madrid: Universidad Complutense.

Instituto de Fomento y Asesoría Municipal (2003). *Escazú*, [en línea]. Costa Rica. Disponible en: http://www.sanjosemetropolitano.org/ModMunicipalidades/Escazu/Canton_Escazu2.htm [Consultado el 20 de agosto, 2006].

Instituto de Investigaciones Jurídicas e Instituto Nacional de Administración Pública (1999). En: *Guía Técnica 11. La administración de los archivos municipales*, [en línea]. México: UNAM. Disponible en: <http://www.bibliojuridica.org/libros/libro.htm?l=1707> [Consultado el 10 de marzo, 2005].

Instituto Nacional de Estadística y Censos. *Censo 2000: Estadísticas Económicas y Sociales*, [en línea]. Costa Rica. Disponible en: <http://www.inec.go.cr/> [Consultado el 23 de agosto, 2006].

Izquierdo Alonso, A. M.; Ruiz Abellán, J. y Piñera Lucas, J. T. (1998). Los estudios de usuarios en los programas de gestión de calidad. Propuesta de un marco teórico integrador para el estudio del usuario de información. *FESABID 98. VI Jornadas Españolas de Documentación* [en línea]. España. Disponible en: http://fesabid98.florida-uni.es/Comunicaciones/m_izquierdo/m_izquierdo.htm [Consultado el 20 de mayo, 2004].

Jaén García, L. F. (2004). La investigación en el campo de la archivística en Costa Rica: análisis cuantitativo de su productividad en el período 1975-2003. *Revista del Archivo Nacional*, 1-2, 61-94. San José, Costa Rica.

Jardim, J. M. y Kahl Fonseca, M. O. (2001). Estudios de usuarios en archivos. En busca de un estado de la cuestión. *Comma, International Journal on Archives*, 1-2, 145-158.

Jiménez Q., F. (1998). Los servicios de información. En: *Memoria: El papel de los archivos en la era de la información. XI Jornadas para el Desarrollo Archivístico*. (Colección cuadernillos del Archivo Nacional n° 6). Costa Rica: Archivo Nacional.

Junta de Castilla y León, A.C. (1997). *Gestión de usuarios. Aplicación informática para la gestión de usuarios en archivos*. España: La Junta de Castilla y León.

La Enciclopedia libre Wikipedia (2005). *Cortes de Cádiz*, [en línea]. Disponible en: http://es.wikipedia.org/wiki/Cortes_de_C%C3%A1diz [Consultado el 12 de junio, 2005].

Lancaster, F. W. (1996). *Evaluación de la biblioteca*. Madrid: ANABAD.

Langhorn, K. (1998). La formación de usuarios en las bibliotecas públicas. En *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*, 25, 41-46.

Li Chen, F. y Rodríguez Méndez, L. (1983). *Modelo de un servicio de referencia para las bibliotecas escolares de los colegios académicos oficiales y diurnos de Costa Rica*. Proyecto de graduación para optar por el grado de licenciadas en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Universidad de Costa Rica. Facultad de Educación. Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información.

Litton, G. (1974). *La biblioteca universitaria*. Buenos Aires: Bowker.

López Gómez, P. (1991). *El Archivo General de Centro América (Ciudad de Guatemala): Informe*. Madrid: ANABAD.

López Gómez, P. (1999). Las nuevas tecnologías al servicio del usuario en los archivos. En *III Jornadas de Archivos, Bibliotecas, Centros de Documentación e Museos de Galicia*. España: Santiago de Compostela.

Magán Wals, J. A. (2004). *Tratado básico de biblioteconomía*. Madrid: Complutense.

Martín Moreno, C. y Sanz Casado, E. (2001). *Aplicación de dos técnicas de recogida de datos para la realización de estudios de usuarios*, [en línea]. Madrid, España. Disponible en: <http://www.ejournal.unam.mx/iibiblio/vol15-30/IBI03010.pdf> [Consultado el 20 de abril, 2006].

Martino, L. (2005). *Estudios de usuarios en la Facultad de Agronomía de la UBA*, [en línea]. Disponible en: http://abgra.org.ar/documentos/doc/3_Martino_estudio%20de%20usuarios.pdf. [Consultado el 5 de setiembre, 2005].

Masís Guerrero, A. (1992). *Escazú: Antecedentes y su historia*. Costa Rica: Imprenta Nacional.

Mejía, M. (2000). Formación de usuarios de archivos. En: *Memoria del Seminario Internacional de Archivos Iberoamericanos* (pp. 53-60). San José, Costa Rica.

Melo, A. (2005). Programas de gestión documental en el marco de las nuevas tecnologías. En: *Los archivos y las nuevas tecnologías* [en línea], Disponible en: <http://www.archivogeneral.gov.co/version2/htm/tablas/sem/gesdocu.htm> [Consultado el 31 de octubre, 2005] (pp. 49-59).

Merlo Vega, J. A. (2000). El servicio bibliotecario de referencia. Universidad de Salamanca. *Anales de Documentación* [en línea], n° 3. Disponible en: <http://www.um.es/fccd/anales/ad03/AD07-2000.PDF#search=%22E1%20Servicio%20Bibliotecario%20de%20Referencia%22> [Consultado el 16 de junio, 2005].

Ministerio de Cultura, Juventud y Deportes. Archivo Nacional de Costa Rica. *Ley del Sistema Nacional de Archivos y su Reglamento n° 7202*. Costa Rica. Imprenta Nacional.

Ministerio de Educación, Cultura y Deporte. Archivo de la Real Chancillería de Valladolid. (2006). *Carta de Servicios*. España.

Miranda Meruvia, I. (2002). Los servicios de información para las personas con discapacidad del Perú: problemas y necesidades. *Disability World* [en línea], n° 15. Disponible en: http://www.disabilityworld.org/09-10_02/spanish/vida/peru.shtml. [Consultado el 9 de febrero, 2006].

Montero Solano, E. R. (1993). *Estudio de usuarios de la biblioteca pública de Hatillo*. Proyecto de graduación para optar por el grado de licenciada en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Universidad de Costa Rica. Facultad de Educación. Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información.

Moro, M. (1997). El concepto de servicio en los archivos de las administraciones públicas: análisis teórico desde la perspectiva de la calidad total. En *Jornadas Andaluzas de Documentación*, (pp. 296-303). Sevilla: Asociación Andaluza de Documentalistas.

Municipalidad de Escazú (2001). *Plan Operativo Anual*.

Municipalidad de Escazú (2005). *Folleto del Archivo Central*.

Municipalidad de San José. Dirección de Planificación. Departamento de Desarrollo Institucional (2000). *Manual de Estructura y Funciones de la Municipalidad de San José*. San José, Costa Rica

Municipalidad de San José. *Sitio Oficial de la Municipalidad de San José*, [en línea]. Disponible en: www.msj.co.cr [Consultado el 1° de marzo, 2005].

Naranjo Vélez, E. y Rendón Giraldo, N. E. (2003). Explorando el panorama de la formación de usuarios de la información. *Revista Interamericana de Bibliotecología*, 26 (2), 13-37.

Navarro Bonilla, D. (2000). Informar en el archivo: características y recursos del servicio de referencia archivístico. En *Actas: VII Jornadas Españolas de Documentación*. Bilbao.

Navarro Bonilla, D. (2001). El servicio de referencia archivístico: retos y oportunidades. *Revista Española de Documentación Científica*, 24 (2), 178-197.

Núñez Fina, L.; Valdés Sanabria, X. y Machado Paredes, B. (1994). Préstamo interbibliotecario y suministro de documentos en Cuba. *60th IFLA General Conference* [en línea]. Disponible en: <http://www.ifla.org/IV/ifla60/60-nunf.htm> [Consultado el 9 de mayo, 2006].

Pereira Oliveira, M. D. (1998). *La difusión: cuarta dimensión del servicio*. Jornadas de archivos municipales consejería de cultura de la comunidad de Madrid ayuntamiento de Coslada.

Pérez Moreno, E. (1998). Formación de usuarios en archivos: una asignatura pendiente. *Boletín ACAL*, 30, 25-27.

Pérez Pérez, J. R. (1998). *Una biblioteca para discapacitados*. Salamanca: Universidad Pontificia.

Pérez, M. (2003). *Los planes reguladores en Costa Rica: entrevistas a expertos*. Dirección de Gestión Municipal. Sección de Investigación y Desarrollo. Serie: Ordenamiento Territorial, n°. 1, [en línea]. Disponible en: www.Ifam.go.cr/Publica/Article_303.Html [Consultado el 5 de mayo, 2005].

Pérez, M. (2005). Usuarios y comunidad. *Teoría y nuevos escenarios de la biblioteconomía*, 91-130.

Petersen, R. A. (2005). *Decreto Municipal 7794: Código Municipal*, [en línea]. The Legal Guide to Costa Rica. Disponible en: <http://www.costaricalaw.com/legalnet/codigomunicipal.htm> [Consultado el 11 de marzo, 2005].

Pinto Molina, M. (1999). Los usuarios / clientes de los servicios de información desde la perspectiva de la calidad: consideraciones metodológicas. *Revista Ciencias de la Información*, 30, 23-28.

Prada Madrid, E. (1999). *El profesional de la información y su papel en la sociedad del conocimiento*, [en línea]. Bogotá, Colombia. En: <http://www.monografias.com/trabajos15/profesional-de-informacion/profesional-de-informacion.shtml> [Consultado el 6 de febrero, 2006].

Red Nacional de Bibliotecas Públicas (1996). *El servicio de consulta*. México: Biblioteca Nacional de México.

Rendón Giraldo, N. E. (2000). La formación de usuarios de la información: una propuesta curricular. *Revista Interamericana de Bibliotecas*, 23 (1-2), 91-105.

Rey Martín, C. (1999). *La aplicación de los estudios de satisfacción de usuarios en la biblioteca universitaria: el caso de las universidades catalanas*, [en línea]. España: Universidad de Barcelona. Disponible en: <http://www.ub.es/biblio/bid/03rey2.htm> [Consultado el 20 de setiembre, 2004].

Rhoads, J. B. (1983). *La función de la gestión de documentos y archivos en los Sistemas Nacionales de Información: un estudio de RAMP*. París: UNESCO.

Rivas Fernández, J. B. (2003). *La gerencia de la información el caso de los archivos*. Revista electrónica de ciencias de la información [en línea], n°16. Disponible en: <http://quelcas.rcp.net.pe/biblios> [Consultado el 8 de febrero, 2006].

Roberge, M. (1994). La gestión de calidad de los archivos. *TABULA*, 3, 105-124.

Rodríguez Rojas, G. y Segura Aguilar, T. (1996). *Estudio de usuarios de la Biblioteca Central de la Universidad Estatal a Distancia, UNED*. Proyecto de graduación para optar por el grado de licenciados en Bibliotecología y Ciencias de la Información. Universidad de Costa Rica. Facultad de Educación. Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información.

Rodríguez Rojas, H. M. (1993). *Biblioteca Sede del Atlántico: evaluación de sus servicios*. Proyecto de graduación para optar por el grado de licenciada en

Bibliotecología y Ciencias de la Información. Universidad de Costa Rica. Facultad de Educación. Escuela de Bibliotecología y Ciencias de la Información.

Rodríguez, J. (2005). Calidad y grado de percepción que tienen los usuarios sobre el archivo. *IV seminario internacional de archivos de tradicao ibérica* (pp. 1-31). Lisboa.

Rojas Gutiérrez, E. (1998). *El usuario de la información*. San José: EUNED.

Rollán Malmierca, A. (1998). El servicio de referencia y el bibliotecario referencista. *Boletín de la Asociación Andaluza de Bibliotecarios*. España: Asociación Andaluza de Bibliotecarios.

Romanos de Tiratel, S. (2003). *Estudios de usuarios: investigación y competencia profesional*. Buenos Aires: Asociación de Bibliotecarios Graduados de la República Argentina

Rossini Corzo, D. (2001). La aplicación del marketing en la archivística: por qué, cómo y para qué. Seminario virtual de información para archivos, bibliotecas y museos. *BIBLIOS* [en línea], n° 10. Disponible en: <http://documentalistas.com/web/biblios/articulos/10/A10-01.pdf>. [Consultado el 3 de junio, 2005].

Rothstein, S. (2000). El servicio de referencia: la nueva dimensión en la profesión bibliotecaria. *Collage & Research Libraries*, 22, 1-12.

Ruiz Abellán, J.; Izquierdo Alonso, M. y Piñera Lucas, T. (1998a). Aportaciones en torno a los usuarios en documentación. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 21, 11-75.

Ruiz Abellán, J., Izquierdo Alonso, M. y Piñera Lucas, T. (1998b). El cuestionario estructurado como herramienta básica para la evaluación en las instituciones documentales. *FESABID 98. VI Jornadas Españolas de Documentación* [en línea]. España. Disponible en: http://fesabid98.florida-uni.es/Comunicaciones/j_ruiz1/j_ruiz1.htm [Consultado el 9 de febrero, 2005].

Sabor, J. E. (1984). *Manual de bibliotecología* (2^a. ed.). México: Kapelusz.

Saborío Valverde, R. y Coto León, Diana. (2005). *La organización administrativa costarricense, inventario provincia de San José*, [en línea]. Costa Rica. Disponible en: www.cesdepu.com/irg/sanjose.htm#cantones [Consultado el 29 de agosto, 2006].

Sánchez Mairena, A. (2005). *Las referencias virtuales en los archivos estatales españoles, experiencia desde el proyecto AER (Archivos Españoles en Red)*. España: Ministerio de Cultura.

Sánchez-Paus, L. (1997). Concepto de formación de usuarios. Claves para un servicio de calidad. *Revista Educación y Biblioteca*, 44-47

Santaella Ruiz, R. D. (2005). Metodología de estudios de usuarios de información. Estudio de casos en la administración pública. Textos de la CiberSociedad [en línea], n° 5. Disponible en: <http://www.cibersociedad.net/textos/articulo.php?art=61> [Consultado el 9 de setiembre, 2005].

Santos Jiménez, M. et ál. (2002). *Análisis de los actuales servicios de información para los centros de investigación*, [en línea]. Disponible en: <http://www.bcit.br/cienciadainformacao/viewarticle.php?id=190&layout=abstract> [Consultado el 20 de setiembre, 2004].

Sánz Casado, E. (1993). La realización de los estudios de usuarios: una necesidad urgente. *Revista General de Información y Documentación*, 3 (1), 154-166.

Sánz Casado, E. (1994). *Manual de estudios de usuarios*. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

Taladriz Mas, M. (1994). Control de calidad y costes de los servicios de información. *Revista del Centro de Información y Documentación Científica CINDOC*, 17 (4), 450-459.

Taladriz Mas, M. (2005). Calidad: una experiencia en la biblioteca universitaria. En: *VII Jornadas de bibliotecas públicas*. (pp. 132-138). Madrid.

Tamayo y Tamayo, M. (1997). *El proceso de la investigación científica*. México, D. F.: LIMUSA.

Tarraubella Mirabet, X. (1997). Los archivos y sus usuarios. Barcelona. En: *Ponencia V Conferencia Europea de Archivos* (pp. 1-17).

Tornel, C. (1992). El archivo como centro de difusión cultural. *Irargi Revista de Archivística*, 5, 127-135.

Torreblanca López, A. (1994). Análisis de los nuevos usuarios. *TABULA*, 3, 32-38.

Torres, J. (2005). Realidad y retos de la función social del profesional de la información en México en el siglo XXI; el caso del Estado de Nuevo León. México.

Unión Nacional de Gobiernos Locales de Costa Rica. *Identificación de Municipalidades con experiencias y buenas prácticas en el quehacer municipal*, [en línea]. Proyecto regional para la gestión del conocimiento y desarrollo local en América Latina. Disponible en: [www.femica.org/archivos/xivasamblea/ Pablo_Alvarez-Experiencias_CR.ppt](http://www.femica.org/archivos/xivasamblea/Pablo_Alvarez-Experiencias_CR.ppt) [Consultado el 5 de mayo, 2005].

Universidad de Costa Rica. *Sitio oficial del Archivo Universitario Rafael Obregón Loría*. Disponible en: <http://archivo.ucr.ac.cr/b-servi.html> [Consultado el 14 de febrero, 2006].

Universidad de León (2003). *Servicios a los usuarios*, [en línea]. Disponible en: <http://www3.unileon.es/ser/bu/servicios.htm>. [Consultado el 9 de mayo, 2006].

Universidad de Salamanca. (2000). *Planificación, gestión y evaluación de los servicios bibliotecarios*, [en línea]. Disponible en: <http://web.usal.es/~alar/Bibweb/Temario/Gestion.PDF> [Consultado el 25 de abril, 2006].

Universidad Veracruzana. *Reglamento General de Servicios*, [en línea]. Disponible en: http://64.233.187.104/search?q=cache:nK0uS4hIXdIJ:www.uv.mx/usbi_xal/assets/pdf/reg_gral_bib.pdf+como+evaluar+los+servicios+que+se+prestan+en+las+bibliotecas&hl=es [Consultado el 11 de febrero, 2005].

Vásquez, M. (2001). Documentos electrónicos al servicio de una política archivística. *Seminario sobre sistema de OA y gestión de archivos electrónicos* (pp. 13-26). Argentina: Archivo General de la Nación.

Vázquez Solórzano, I. (1982). *Evolución y funciones de las municipalidades en Costa Rica, análisis de un caso: Municipalidad de San Ramón*. Tesis de graduación para optar por el grado de Licenciada en Historia. Universidad de Costa Rica. Facultad de Ciencias Sociales. Escuela de Historia y Geografía.

ANEXOS

ANEXO 1

Boleta de préstamo de documentos del Archivo Central de la
Municipalidad de San José

MUNICIPALIDAD DE SAN JOSE	
SECCION DE ARCHIVO	
<u>PRESTAMO DE DOCUMENTOS</u>	
SIGNATURA _____	
Nº _____ AÑO _____	
Sección que solicita _____	Fecha _____
Persona responsable _____	
Teléfono _____	
Asunto: _____	

Autorización del Archivo Central _____	

ANEXO 2

Boleta de préstamo interno de documentos del Archivo Central de la
Municipalidad de Escazú

MUNICIPALIDAD DE ESCAZU			
ARCHIVO CENTRAL			
PRESTAMO DE DOCUMENTOS			
Dependencia que solicita: _____		Fecha: _____	
Signatura Remitente	Tipo Documental	Fechas Extremas	Signatura Archivo
Responsible Documentación: _____		Fecha de devolución: _____	

ORIGINAL: Archivo • COPIA VERDE: Intermedio

ANEXO 3

Boleta de préstamo externo de documentos del Archivo Central de la
Municipalidad de Escazú

ARCHIVO CENTRAL Préstamo de Documentos Externo	
Fecha	_____
Para los efectos correspondientes solicito el préstamo de :	
<input type="checkbox"/> Gaceta <input type="checkbox"/> Plano Construcción <input type="checkbox"/> Planos de Construcción <input type="checkbox"/> Viado <input type="checkbox"/> Desfogues Pluvial <input type="checkbox"/> Línea de construcción <input type="checkbox"/> Expediente de finca <input type="checkbox"/> Avalúo <input type="checkbox"/> Otros	
Especifique	_____
<p>No omito manifestar que los documentos serán devueltos, respetando su integridad física y legal. Adjunto fotocopia de mi identificación.</p>	
Acreditamiento	

Cédula: _____	
Teléfono _____	
<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; width: fit-content; margin: 0 auto;">Para uso de la Oficina</div>	
Fecha devolución:	_____
Signatura Oficina	_____
Signatura archivo	_____
Autorizado:	_____

ANEXO 5

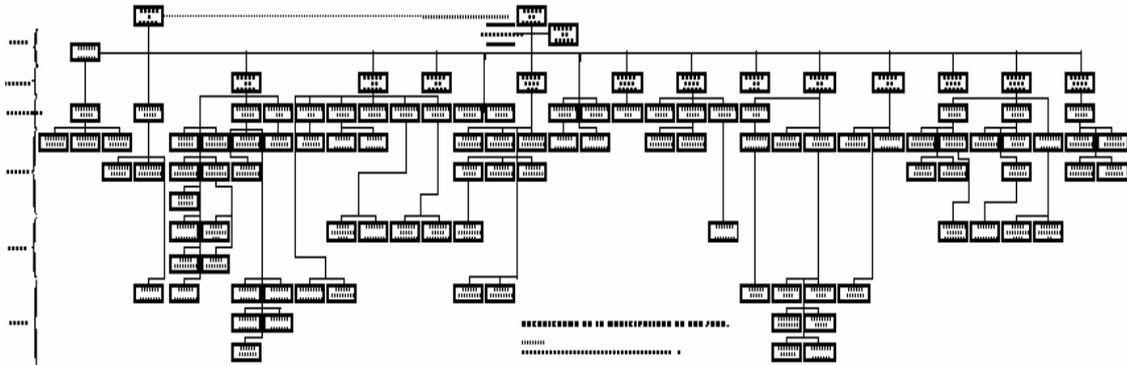
Boleta de solicitud de planos para fotocopiar, del Archivo Central de la
Municipalidad de San José

SOLICITUD DE PLANOS PARA FOTOCOPIAR	
PLANO N° _____	TRAMITE A NOMBRE DE _____
EN EL AÑO _____	
UBICACION DE LA PROPIEDAD _____	
EL MISMO SE UTILIZARA _____	
NOMBRE DEL SOLICITANTE _____	
N° DE CEDULA _____	TELEFONO _____
DIRECCION DONDE SE LE PUEDE LOCALIZAR _____	
OTROS DATOS _____	
FIRMA _____	



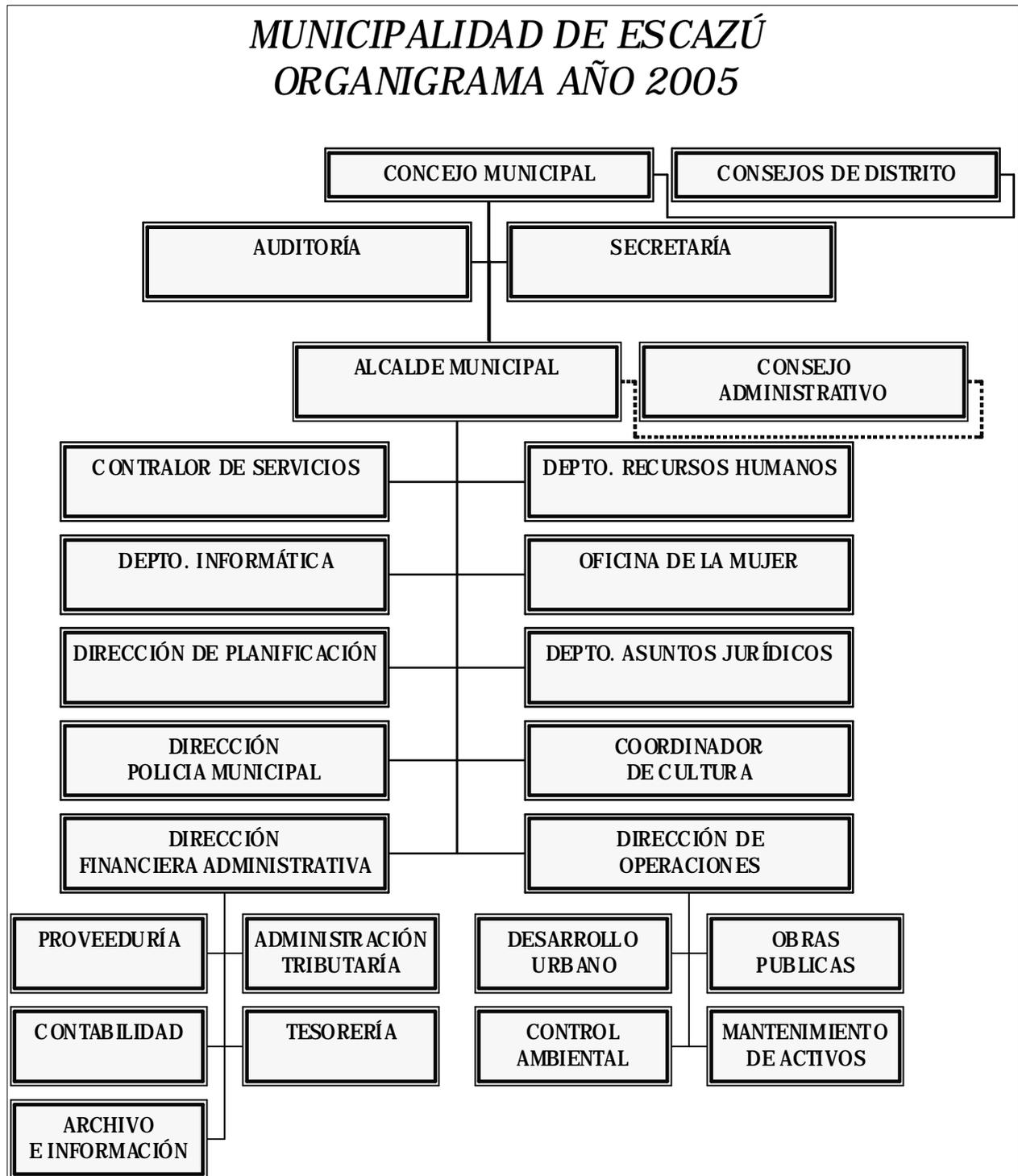
ANEXO 6

Estructura Orgánica de la Municipalidad de San José



ANEXO 7

Estructura Orgánica de la Municipalidad de Escazú



ANEXO 8

Cuestionario para evaluar los servicios del archivo

El presente cuestionario tiene como objetivo evaluar los servicios que brinda el archivo municipal a los usuarios, para así establecer alternativas de ampliación y mejoramiento de dichos servicios. Cabe mencionar que su colaboración en este proceso es de suma importancia, ya que usted es uno de los clientes reales y, por lo tanto, conoce los servicios que se le brindan.

Por esa razón, solicitamos su colaboración respondiendo sinceramente a las siguientes preguntas:

I. Datos generales

¿Unidad administrativa en la que usted trabaja? _____	Edad 1. De 18 a 30 2. De 31 a 40 3. De 41 a 50 4. De 50 ó más
Profesión u oficio _____	
Sexo 1. Femenino 2. Masculino	Nacionalidad 1. Costarricense 2. Otra _____
Grado académico	
¿En cuál(es) idioma(s) podría usted recibir información? 1. Inglés 2. Francés 3. Otro _____	

II. Servicios de información

1. ¿Con qué frecuencia utiliza los servicios del archivo?

1. Una vez a la semana
2. Dos veces al mes
3. Dos veces al año
4. Una vez al año
5. Otra _____

2. ¿Qué servicio(s) del archivo ha utilizado usted? Indique el grado de satisfacción de los servicios que ha recibido, en una escala de 1 a 5 (donde 1= malo, 2= regular, 3= bueno, 4= muy bueno, 5= excelente).

SERVICIOS	CALIFICACIÓN				
	1	2	3	4	5
Préstamo de documentos					
Consulta de información					
Fotocopia de documentos					
Formación de usuarios					

Visitas guiadas					
Otro:					

3. En términos generales, ¿Cómo califica usted la atención que recibe del personal a cargo del archivo?

1. Mala 2. Regular 3. Buena 4. Muy buena 5. Excelente

3.1. ¿Por qué opina así?

4. ¿Cómo califica el desempeño del encargado del archivo? Por favor responda en una escala de 1 a 5 (donde 1= malo, 2= regular, 3= bueno, 4= muy bueno, 5= excelente).

Características	Calificación				
	1	2	3	4	5
Tolerancia					
Discreción					
Disponibilidad					
Desempeño de sus funciones					
Respeto					
Conocimiento del acervo documental					
Otro:					

5. Cuando el encargado del archivo no se encuentra y lo sustituye otra persona, los procedimientos

- Se mantienen
 Cambian

Explique _____

6. En cuanto al horario, ¿cómo considera usted la disponibilidad del archivo para atender sus trámites?

1. Mala 2. Regular 3. Buena 4. Muy buena 5. Excelente

6.1. ¿Por qué opina así?

7. ¿Considera usted que la información que hay en el archivo es de libre acceso a todo público?

1. Sí 2. No

7.1. ¿Por qué opina así?

8. ¿A través de cuál medio accede usted a la información?

1. Solicita la información directamente al personal del archivo.
2. Utiliza instrumentos de búsqueda y recuperación (Base de datos, Inventarios, Guías, Ficheros) y luego solicita la información al personal del archivo.

9. En cuanto a la información que solicita, ¿cómo califica la agilidad en el tiempo de entrega de los documentos?

1. Mala 2. Regular 3. Buena 4. Muy buena 5. Excelente

9.1. ¿Por qué opina así?

10. Si la información que requiere no se encuentra disponible en el archivo, ¿cuál es la actitud del archivista ante esta situación?

1. No muestra interés y le indica que no puede ayudarlo.
2. Se interesa por ayudarlo a conseguir lo que usted requiere, pero no logra satisfacer su necesidad.
3. Se interesa por conseguir la información que usted necesita y logra satisfacer sus requerimientos.

11. En una escala de 1 a 5 (donde 1= malo, 2= regular, 3= bueno, 4= muy bueno, 5= excelente y NS/NR= no sé/no respondo), ¿cómo califica los siguientes aspectos relacionados con la organización general de los documentos, la infraestructura y el equipo del archivo?

Organización de los documentos

ALTERNATIVAS	CALIFICACIÓN					
	1	2	3	4	5	NS/ NR
Documentos localizables						
Instrumentos disponibles para						

búsquedas						
Orientación que le brinda el archivista para localizar la información						
Conservación de los documentos						

Infraestructura y equipamiento

ALTERNATIVAS	CALIFICACIÓN					
	1	2	3	4	5	NS/NR
Distribución interna del espacio físico (delimitación del área de trabajo, depósitos y área de consulta)						
Espacio físico para la atención del usuario (área de consulta)						
Señalización						
Silencio						
Iluminación						
Ventilación						
Temperatura						
Limpieza						
Rampas para accesibilidad de personas discapacitadas						

Recursos

ALTERNATIVAS	CALIFICACIÓN					
	1	2	3	4	5	NS/NR
Equipo (computadoras, etc.)						
Mobiliario (estanterías, mesas, sillas, etc.)						

Pensando en sus necesidades actuales y futuras:

12. ¿Cuál(es) servicio(s) podría ofrecer el archivo adicional a los actuales?

1.

2.

3.

4.

5.

13. ¿Qué recomienda usted para mejorar los servicios de información que proporciona el archivo?

1.

2.

3.

4.

5.

14 ¿Cuáles son las principales ventajas que presenta el archivo?

15 Cualquier comentario, sugerencia, observación o inquietud que desee realizar anótelos a continuación

Gracias por su colaboración.

ANEXO 9**Ficha de observación para evaluar los servicios del archivo**

Esta ficha de observación pretende orientar al investigador para que obtenga información complementaria a la suministrada por los usuarios, de manera que se pueda corroborar y ampliar la información recopilada con la aplicación del cuestionario.

1. Servicios disponibles para los usuarios
2. Trato al público
3. Formación de usuarios
4. Instalaciones
5. Señalización de áreas
6. Delimitación de áreas
7. Condiciones ambientales
8. Cumplimiento de la Ley 7600 (Ley de Igualdad de Oportunidades para las Personas con Discapacidad)
9. Recursos disponibles (mobiliario, equipo, Internet)
10. Otros

ANEXO 10
Boleta de registro de usuarios

Municipalidad de ...	
Archivo Central	
<i>Boleta de registro de usuarios</i>	
Nombre y apellidos: _____	
Género:	<input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Masculino
Nacionalidad: _____	
Cédula /pasaporte: _____	
Correo electrónico: _____	Teléfono: _____
Dirección: _____	_____
Provincia	Cantón
_____	_____
País	Distrito
Profesión: _____	
<input type="checkbox"/> Usuario interno	<input type="checkbox"/> Usuario externo
Institución: _____	
Departamento: _____	

Fecha: _____ / _____ / _____	

ANEXO 12
Boleta de préstamo de documentos

Municipalidad de ...		
Archivo Central		
<i>Boleta de préstamo de documentos</i>		
Nombre y apellidos: _____		
Género: <input type="checkbox"/> Femenino <input type="checkbox"/> Masculino		
Nacionalidad: _____		
Cédula /pasaporte: _____		
Teléfono: _____		
<input type="checkbox"/> Usuario interno <input type="checkbox"/> Usuario externo		
Institución/ departamento: _____		
Firma del solicitante: _____		
Documento solicitado: _____		
Serie y signatura del documento: _____		
Ubicación: _____ _____ _____		
Estante Anaquel Caja		
Estado de conservación: <input type="checkbox"/> Bueno <input type="checkbox"/> Regular <input type="checkbox"/> Malo		
Fecha del préstamo: _____ / _____ / _____		
Fecha de devolución: _____ / _____ / _____		
Encargado del archivo: _____		
Observaciones: _____		

ANEXO 13
Boleta de solicitud de reprografía

Municipalidad de ...	
Archivo Central	
<i>Boleta de solicitud de reprografía</i>	
Nombre y apellidos: _____	
Nacionalidad: _____	
Cédula /pasaporte: _____	
<input type="checkbox"/> Usuario interno	<input type="checkbox"/> Usuario externo
Institución/ departamento: _____	
Serie y signatura del documento: _____	
Medio de reproducción:	
<input type="checkbox"/> Escáner	<input type="checkbox"/> Cámara digital
<input type="checkbox"/> Fotocopiadora	<input type="checkbox"/> Microfilm
Cantidad de folios: _____	
Cantidad de copias: _____	
Fecha de solicitud: _____	
Observaciones: _____	