

# DIRECCIÓN ARCHIVO HISTÓRICO

## REPORTE DE RESULTADOS MEDICIÓN DE SATISFACCIÓN

# SERVICIO DE CONSULTA DOCUMENTAL

PRIMER SEMESTRE 2019





## Índice

### Reporte de Resultados de la Medición de Satisfacción del Servicio de Consulta Documental

I.	Introducción.....	2
II.	Lineamientos de Uso, Consulta y Reproducción de los Documentos ....	3
III.	Infografía .....	4
IV.	Resumen Ejecutivo .....	5
V.	Procedencia de los Usuarios.....	6
VI.	Perfil Sociodemográfico .....	8
VII.	Características de la Consulta Documental .....	11
VIII.	Evaluación del Servicio de Consulta .....	14
IX.	Satisfacción del Servicio .....	16
X.	Nota Metodológica .....	17



## I. Introducción

El Archivo Histórico del Archivo General del Poder Ejecutivo de Guanajuato es la institución encargada de organizar, describir, preservar y difundir el acervo documental histórico.

El acervo documental o patrimonio documental, es el conjunto de documentos que dan cuenta de la evolución histórica del Estado o cuyo valor testimonial, evidencial o informativo, los reviste de interés público.

Con el propósito de difundir y promocionar los acervos documentales, el Archivo Histórico desarrolla programas para hacer extensivo a la sociedad el conocimiento y aprovechamiento de los acervos públicos.

Por ello, el Archivo Histórico fomenta la cultura archivística y el aprovechamiento del patrimonio documental mediante el **servicio de consulta**, brindando las facilidades necesarias para que los usuarios consulten los documentos.



Así mismo, las diversas áreas del Archivo Histórico implementan las medidas de seguridad que garanticen el absoluto control y recuperación de los documentos, conforme al reglamento.

## II. Lineamientos de Uso, Consulta y Reproducción de los Documentos

Con el objetivo de regular el servicio de orientación, reproducción, certificación y consulta interna de documentos históricos y de sus acervos de apoyo: hemerográfico, cartográfico, bibliográfico y fotográficos, el Archivo Histórico elaboró y emitió lineamientos de uso, consulta y reproducción, considerando los siguientes aspectos:

- Horarios,
- Usuarios,
- Ingreso a la sala de consulta,
- Orientación,
- Registro de consulta, aviso de privacidad, fin del registro de consulta,
- Medios de consulta,
- Disposiciones para la consulta,
- Criterios para la consulta,
- Documentos históricos que requieren acreditación,
- Servicio de reproducción,
- Faltas y sanciones.

Estableciendo que el personal de sala de consulta orientará a los usuarios sobre los fondos custodiados en el Archivo Histórico y sobre el uso de los instrumentos de descripción, para facilitar la búsqueda.

Los usuarios tienen la posibilidad de consultar los documentos de forma física o por medio electrónico según disponibilidad, cumpliendo debidamente con el llenado de forma íntegra del registro de consulta correspondiente.



### III. Infografía

- Del 7 de enero al 28 de junio de 2019, asistieron **673 personas** al Archivo Histórico, de las cuales solicitaron **515 servicios de consulta documental** y se **encuestaron a 187 usuarios**.
- **Utilidad**, definir estrategias que generen un impacto positivo en la percepción del usuario, e incrementar los indicadores de satisfacción.
- Estudio realizado por personal del Archivo Histórico, aplicación de encuestas, codificación y procesamiento información.
- Encuestas implementadas en recepción y en sala de consulta del Archivo Histórico.

#### A. Sexo:

\*8% No contestó



**51%** Mujeres



**41%** Hombres

#### B. Procedencia:

\*5% No contestó



*Estatal*

**86%** 160 usuarios



*Nacional*

**7%** 14 usuarios



*Internacional*

**2%** 4 usuarios

#### C. Edad promedio:



**30 años**

#### D. Nivel académico:

Licenciatura con **46%**



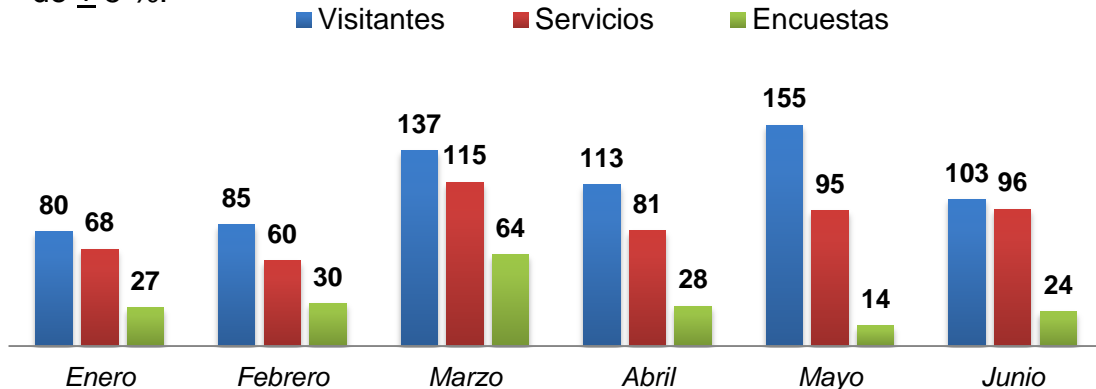
#### E. Ocupación:



**58.3%** son estudiantes

#### IV. Resumen Ejecutivo

- Del 7 de enero al 28 de junio de 2019 se atendieron **515 servicios de consulta documental** de las **673 personas que asistieron** al Archivo Histórico. Con la finalidad de medir el nivel de satisfacción, se **encuestaron a 187 usuarios** con un nivel de confianza de 90% y un error de  $\pm 5\%$ .



- Se identificó que la mayor cantidad de usuarios **procedían** del estado de **Guanajuato con el 86%**, en segundo lugar los usuarios de procedencia **Nacional con el 7%** e **Internacional del 2%** (5% no contestó). También se pudo identificar que la edad promedio fue de **30 años**, una mayor asistencia de mujeres con respecto a los hombres con una diferencia de **10 puntos porcentuales**.
- El estudio reveló que **44%** de los usuarios que acudieron a sala de consulta cuenta con una **escolaridad de licenciatura**, seguido de **secundaria** con un **19%** y en tercer lugar **preparatoria con el 15%**. En el rubro de la ocupación el **58.3%** de los asistentes son **estudiantes**, la segunda ocupación con mayor mención fue la de **profesionista** con **15%** y el perfil de **funcionario público** con **7%**.
- El **88%** de usuarios se enteraron de la existencia del servicio por la **recomendación y visita**. **47%** de los usuarios requieren el servicio **por única vez**. El **medio** de consulta más utilizado fue de forma **física** con el **94%**, manifestando **que encontraron la información requerida 80% de los usuarios**.
- 96%** de los usuarios consideraron que es un **lugar óptimo para trabajar** y lo **recomiendan el 97% de las personas**.

## V. Procedencia de los Usuarios

Con la intención de conocer la procedencia de las **187 personas que hicieron uso del servicio de consulta del acervo documental** y con ello poder medir la zona de alcance, se preguntó sobre el lugar de procedencia.

En este sentido, los usuarios del estado de Guanajuato representan los porcentajes más altos con el **86%**, de otros **estados del País el 7%** e **Internacional el 2%**, considerando que el 5% no contestó esta pregunta.

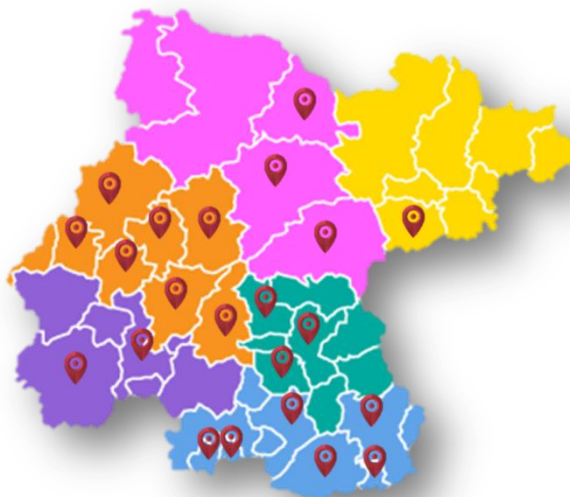


\*No contestó el 5%.

## A. Procedencia Estatal

Del estado de Guanajuato **160 personas** hicieron uso del servicio de consulta documental.

Procedentes de **22 Municipios**, lo que representa la **cobertura del 48% de los Municipios del Estado**. En su mayoría de Guanajuato capital con 67.5%, seguido de León con 8.1% y Salamanca con el 4.4%.



## B. Procedencia Nacional

De la República Mexicana asistieron **14 usuarios** procedentes de **12 diferentes municipios de 8 estados**.

La mayor participación fue del estado de Querétaro y Michoacán con 21% cada uno, seguido con un 14% del Estado de México y Ciudad de México.





### C. Procedencia Internacional

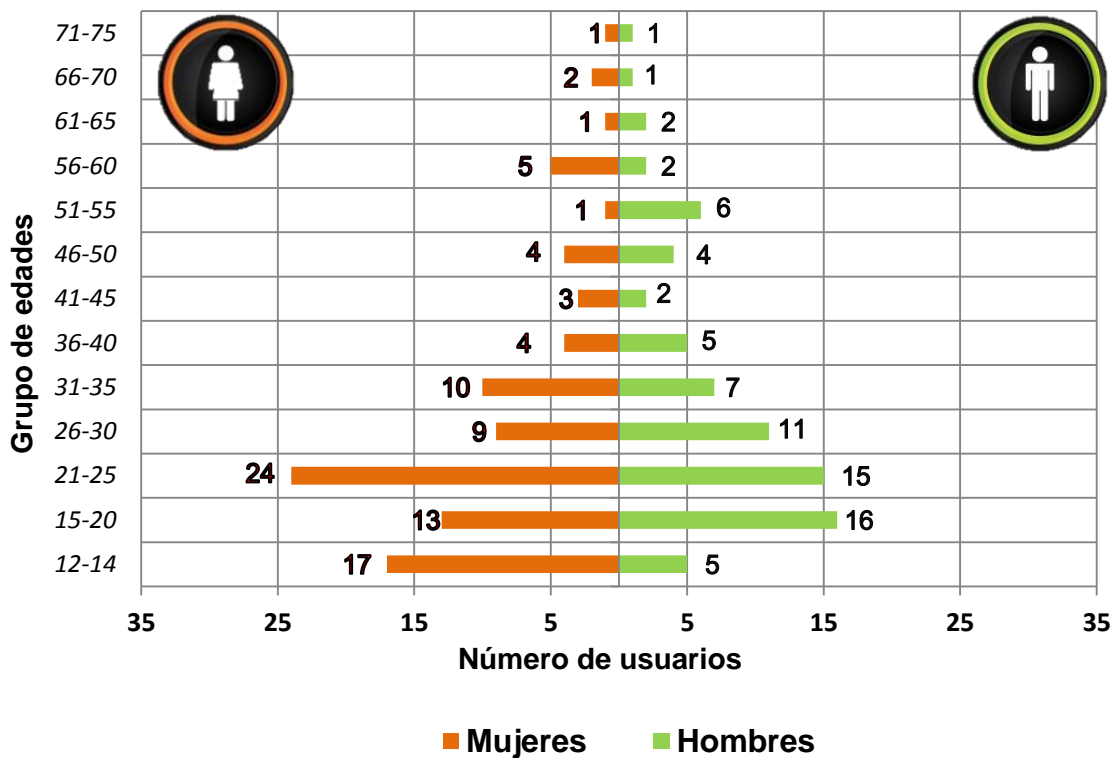
Se registró la asistencia de **2 usuarios** de **2 países** del continente americano (Estados Unidos y Colombia) y **2 usuarios** de **2 países** europeos (Rusia y España).



## VI. Perfil Sociodemográfico

### A. Sexo de los Usuarios a la Sala de Consulta

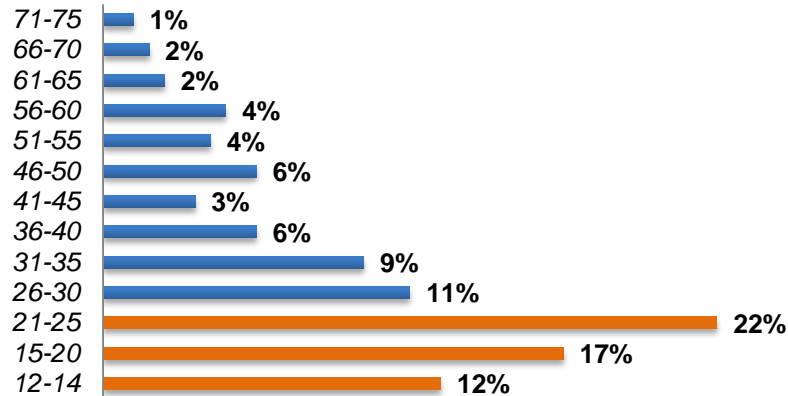
Conocer las proporciones de asistencia que hay entre hombres y mujeres, puede ayudar a entender la dinámica de los individuos con relación a las prácticas de investigación. La sala de consulta es un espacio que atrae a más mujeres que hombres con **10 puntos porcentuales de diferencia**, ya que la asistencia de **mujeres** representan el **51% (95)**, los **hombres** el **41% (77)** mientras que el **8% (15)** no contestó.



\*16 personas no contestaron sexo/edad.

## B. Edad de los Usuarios

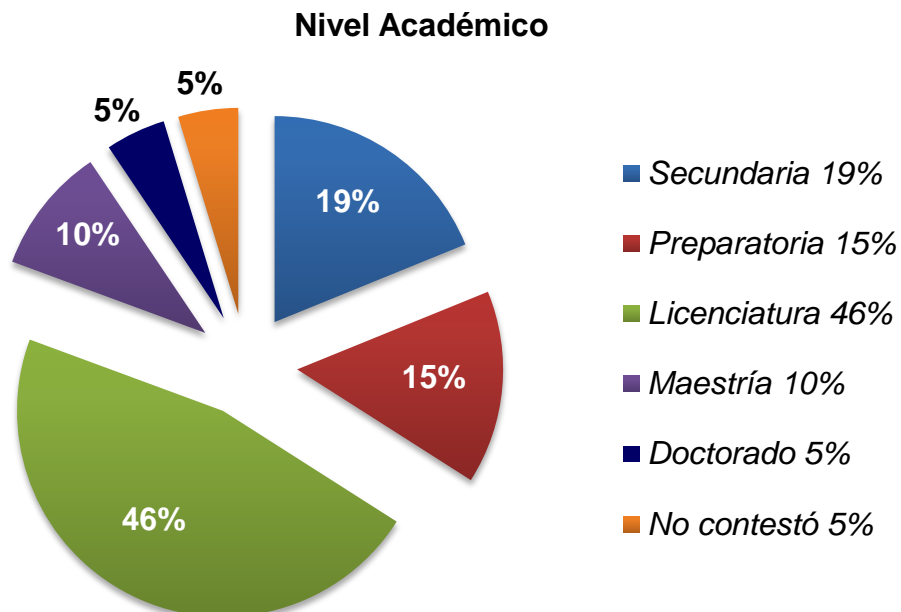
La edad promedio es de **30 años**, mostrando mayor asistencia los usuarios de 21 a 25 años con **40 personas**, siguiendo el grupo de 15 a 20 años con **30 usuarios** y de 12 a 14 años con **22 usuarios**.

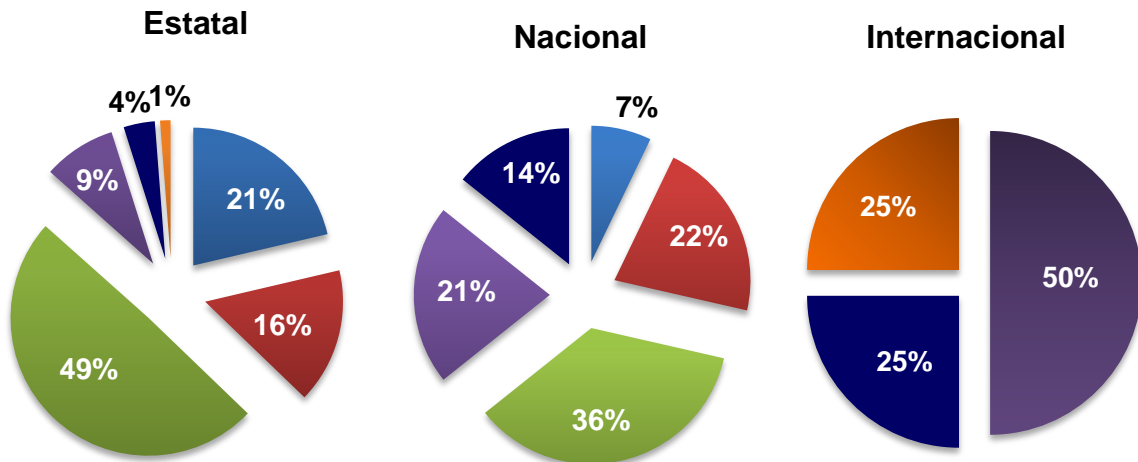
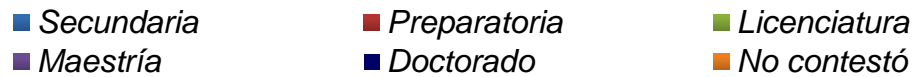


\*8 personas no contestaron la edad.

## C. Nivel Académico de los Usuarios

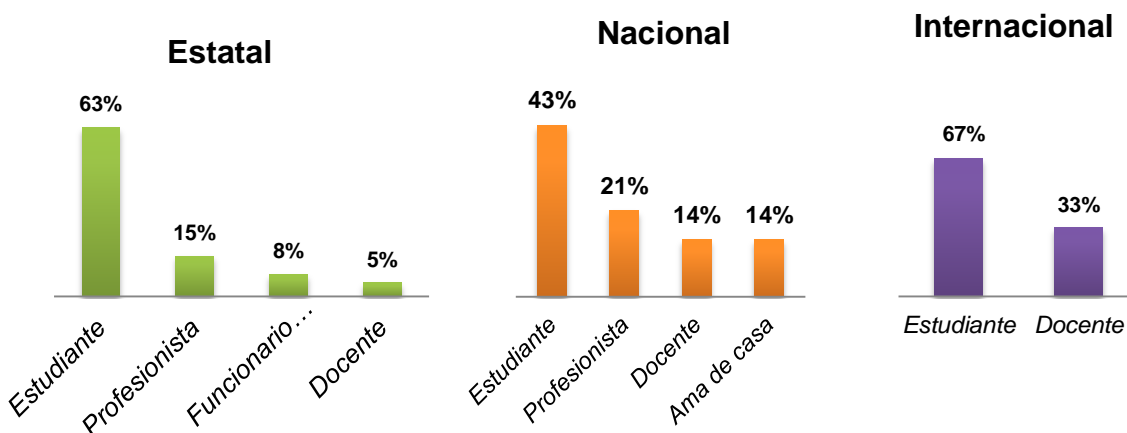
Los datos muestran que el 46% de los usuarios que acudieron a sala de consulta cuentan con una **escolaridad de licenciatura** representados por **87 usuarios**. El nivel de escolaridad que le sigue es **secundaria** con **19%** y **35 usuarios**. De acuerdo a estos resultados se identifica que 7 de cada 10 usuarios que consultaron los acervos cuentan con estudios de bachillerato.



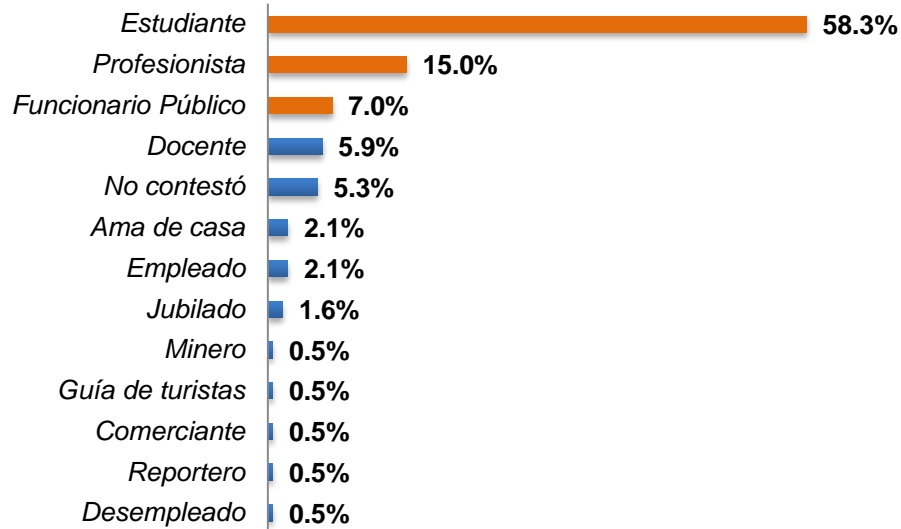


#### D. Ocupación de los Usuarios

Conocer la ocupación de los usuarios permite dimensionar la relación que tiene la consulta del patrimonio, con el rol social de los individuos y con ello identificar cuáles son los perfiles que hacen uso del servicio de consulta. Por lo que se pudo observar que la mayoría de los asistentes son **estudiantes con el 58.3% 109 usuarios**, la segunda ocupación con mayor proporción de mención fueron **profesionistas con 15% y 28 usuarios**, mientras que el tercer lugar lo ocuparon los **funcionarios públicos con 13 usuarios representando el 7.0%**.



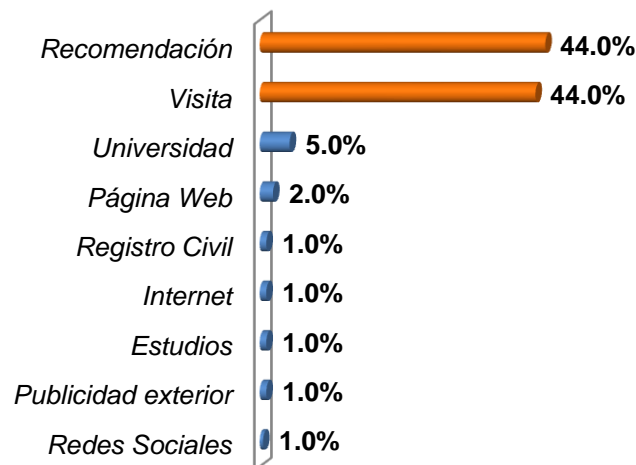
### Ocupación



## VII. Características de la Consulta Documental

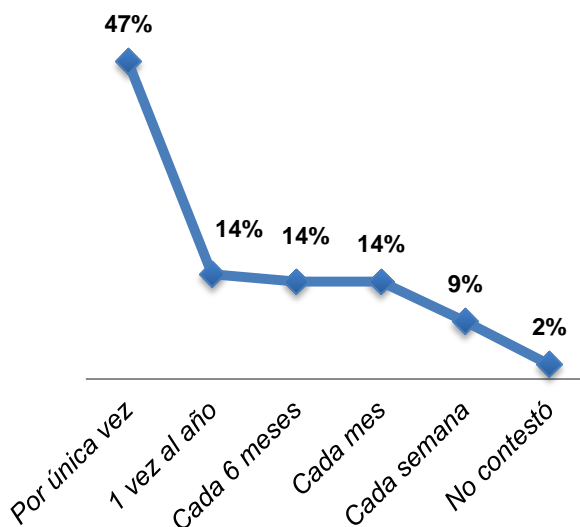
### A. Medio por el cual se enteró del servicio de Consulta

**83 personas** tuvieron conocimiento del servicio de consulta por **recomendación**, seguido de **82 personas** que asistieron directo por medio de **visita**, mientras que **9 personas** por la **Universidad** y **4 personas** por la **página web**.



## B. Frecuencia de Visitas al Archivo Histórico

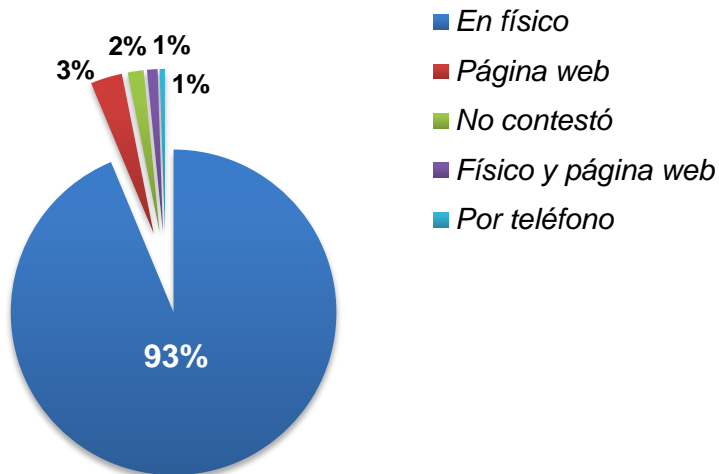
De acuerdo al resultado de las encuestas podemos apreciar que **87 usuarios tanto estatal, nacional e internacional** hacen uso del servicio de consulta **por única vez**, seguido de **una vez al año con 27 usuarios**.



## C. Medio por el cual Realizó la Consulta

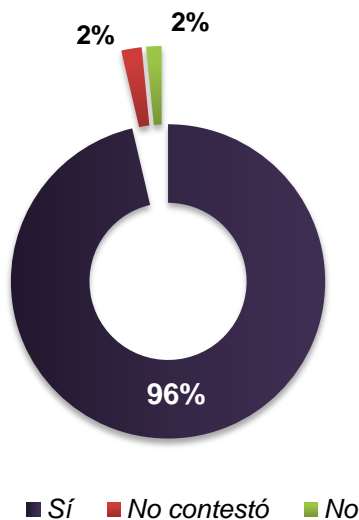
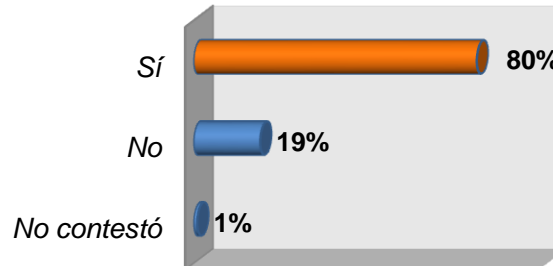
Derivado a que los usuarios tienen la posibilidad de consultar los documentos de **forma física, digital o ambas según disponibilidad**, durante el primer semestre se utilizaron las siguientes modalidades de búsqueda:

- En físico: 175
- Página web: 6
- No contestó: 3
- Físico y página web: 2
- Por teléfono: 1

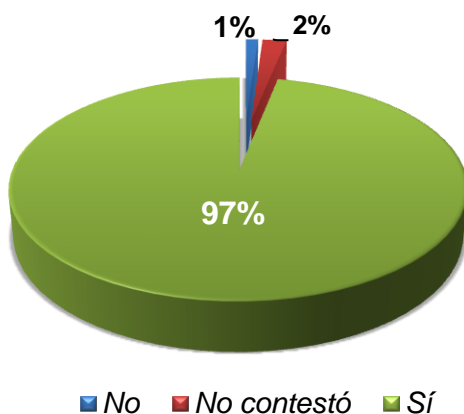


## D. Información Identificada y de Interés

- 150 usuarios encontraron la información que buscaban,
- 35 usuarios no encontraron información,
- 2 usuarios no respondieron.



- 181 usuarios consideraron interesante la información encontrada,
- 3 usuarios no consideraron interesante la información,
- 3 usuarios no respondieron.



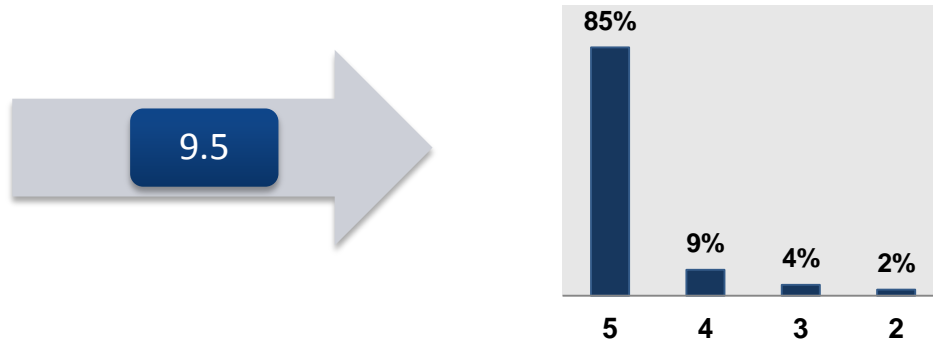
## E. Tiempo de Entrega Razonable

- 182 usuarios consideraron razonable el tiempo de entrega de la información proporcionada,
- 2 usuarios no consideraron razonable el tiempo de entrega,
- 3 usuarios no respondieron.

## VIII. Evaluación del Servicio de Sala de Consulta

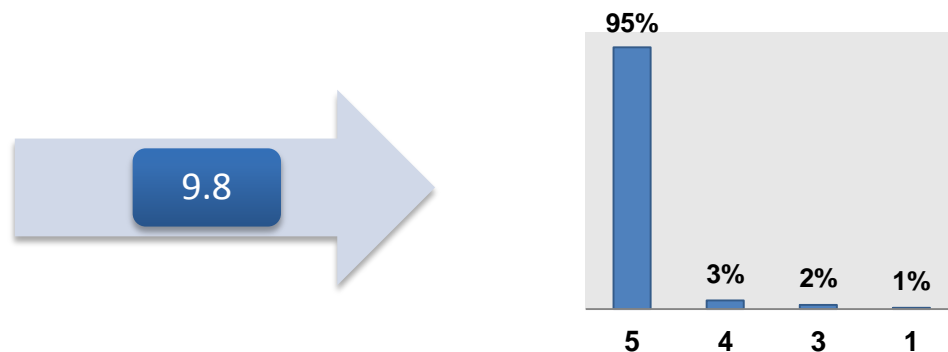
Cabe señalar que medir la **calidad en el servicio de consulta**, es preponderante para dar cumplimiento de manera satisfactoria a las necesidades de los usuarios. Motivo por el cual se captan las experiencias de los usuarios mediante estrategias de enfoques cualitativos y cuantitativos, considerando el trato del personal, condiciones en sala y limpieza de las áreas.

### A. Personal de Recepción



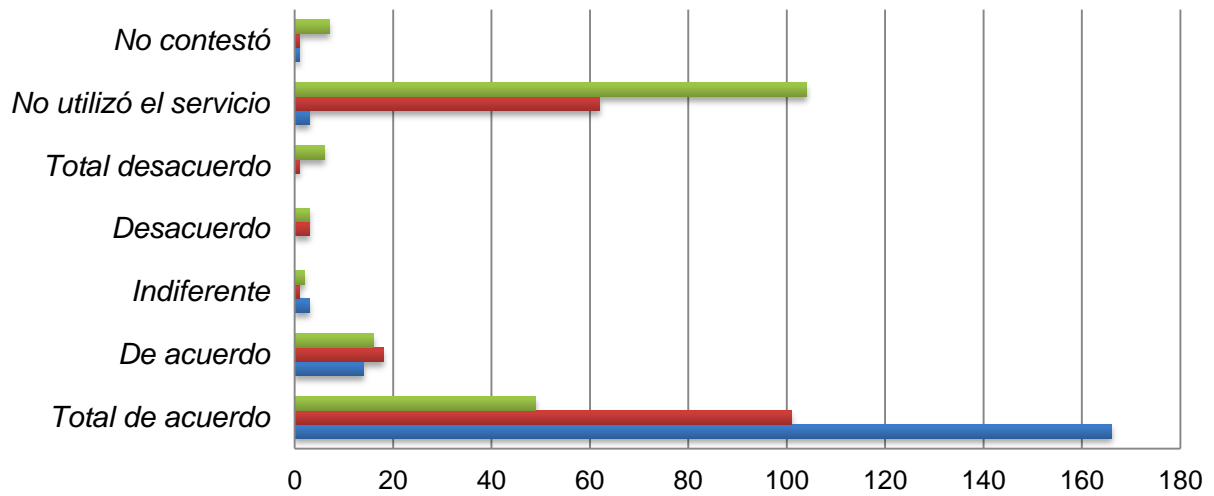
- Nota: índice calculado conforme a la siguiente escala.
  - Equivalencia de calificación 5 ( 10 ), 4 ( 8 ), 3 ( 6 ), 2 ( 4 ), 1 ( 2 ).

### B. Personal de Sala de Consulta



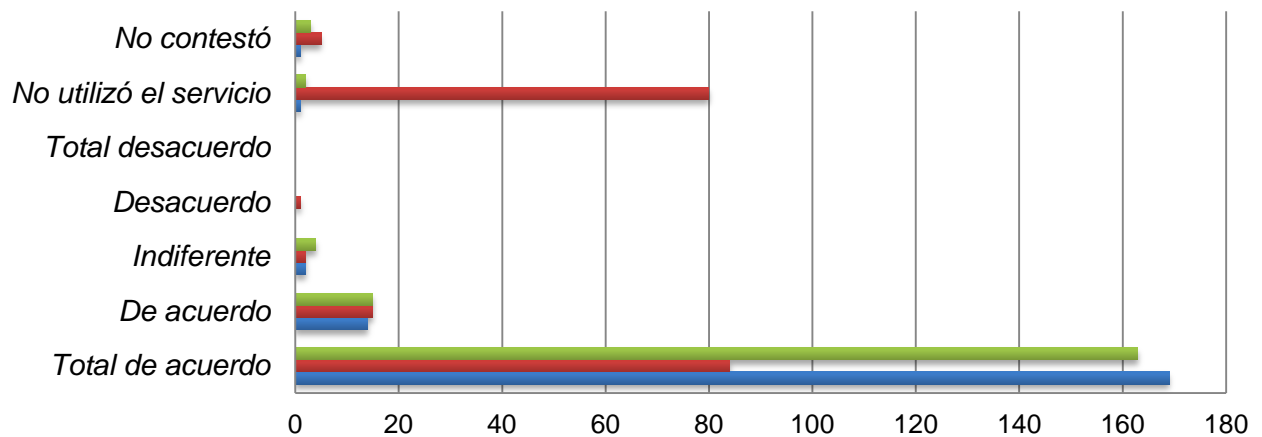
- Nota: índice calculado conforme a la siguiente escala.
  - Equivalencia de calificación 5 ( 10 ), 4 ( 8 ), 3 ( 6 ), 2 ( 4 ), 1 ( 2 ).

### C. Condiciones de Sala de Consulta



	Total de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Desacuerdo	Total desacuerdo	No utilizó el servicio	No contestó
Internet	49	16	2	3	6	104	7
Conexiones	101	18	1	3	1	62	1
Iluminación	166	14	3			3	1

### D. Limpieza de Instalaciones

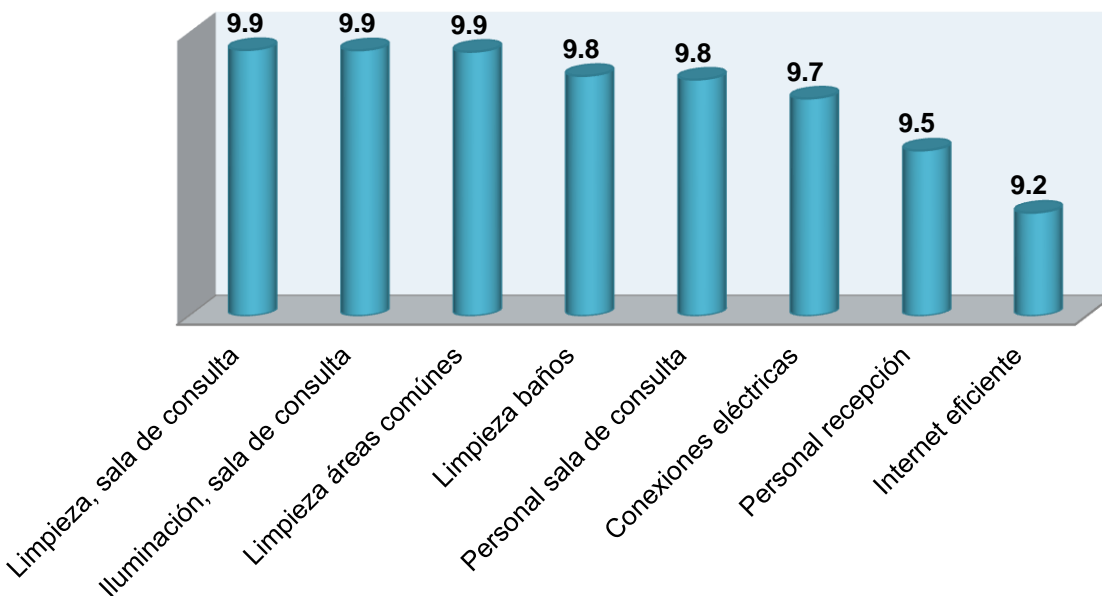


	Total de acuerdo	De acuerdo	Indiferente	Desacuerdo	Total desacuerdo	No utilizó el servicio	No contestó
Áreas Comunes	163	15	4			2	3
Baños	84	15	2	1		80	5
Sala de Consulta	169	14	2			1	1



## E. Resultados de Evaluación del Servicio

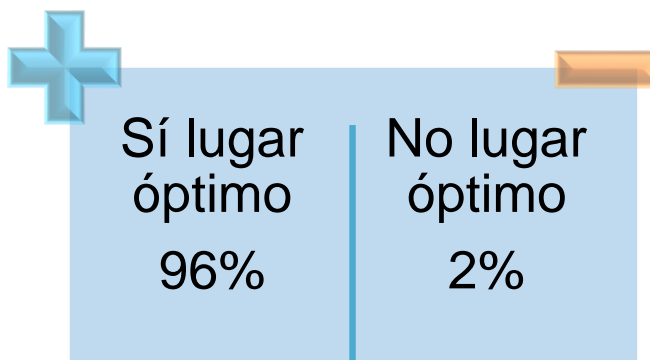
Derivado de lo anterior, en el diseño de la encuesta se asignó una **escala homologada** estableciendo que total de acuerdo vale 10, de acuerdo 9, indiferente no aplica, en desacuerdo 6 y total desacuerdo 5, dando los siguientes resultados promediados de las 187 encuestas:



## IX. Satisfacción de Usuarios del Servicio de Consulta

### A. Espacio Óptimo

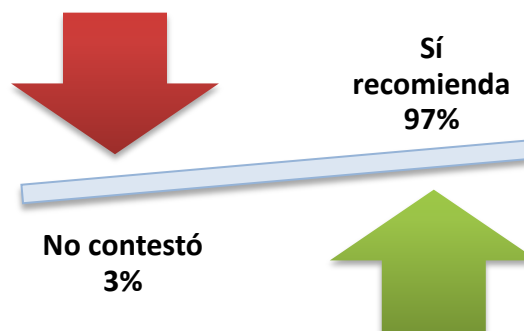
**179 de los usuarios del servicio de consulta** indicaron que consideran que el Archivo Histórico es un lugar óptimo para trabajar, mientras que 3 personas 2% compartieron que no y 5 personas no contestaron.



\*2% no contestó.

## B. Recomendación del Servicio de Consulta

- **97%** lo que representa a **182 usuarios** respondieron que sí recomiendan visitar el Archivo Histórico para hacer uso del servicio de consulta.
- Mientras que **3%** que son **5 usuarios**, no contestaron.



## X. Nota Metodológica

1. Estudio cuantitativo descriptivo que suministra información:
  - a. Perfil Sociodemográfico,
  - b. Medios de difusión,
  - c. Atención del personal,
  - d. Información consultada,
  - e. Instalaciones y mobiliario,
  - f. Servicios brindados.
2. **187 encuestas** aplicadas a personas que asisten el Archivo Histórico, con la finalidad de consultar información específica, del mes de enero a junio.
3. **Utilidad**, definir estrategias que generen un impacto positivo en la percepción del usuario e incrementar los indicadores de satisfacción.
4. Estudio realizado por personal del Archivo Histórico, aplicación de encuestas, codificación y procesamiento información.
5. Encuestas implementadas en recepción y en sala de consulta del Archivo Histórico.
6. Encuestas aplicadas en formato cara a cara a personas que consultaron el acervo del Archivo Histórico, del **7 de enero al 28 de junio de 2019**.