

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS
ECONÓMICAS**

**ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON
ÉNFASIS EN GERENCIA**

*Tesina para optar por el grado académico de
Bachiller en la carrera de Administración de
Empresas, con énfasis en gerencia.*

**CREACIÓN DE UNA PROPUESTA DEL PLAN
ESTRATÉGICO PARA EL ARCHIVO DEL
REGISTRO CIVIL, UBICADO EN SAN
PEDRO DE MONTES DE OCA, SAN JOSÉ,
PARA EL PERIODO 2023 - 2024**

ANA GABRIELA SALAZAR OLMEDO

FEBRERO, 2023

INDICE GENERAL

AGRADECIMIENTO	13
DEDICATORIA	14
RESUMEN	15
ABSTRACT.....	18
CAPITULO I	21
INTRODUCCION	21
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	22
1.1.1 Antecedentes nacionales e internacionales	22
1.1.2 Delimitación del problema.....	28
1.1.3 Justificación	30
1.2 Pregunta de Investigación	31
1.3 Objetivos	32
1.3.1 Objetivo General.....	33
1.3.2 Objetivos Específicos.....	33
CAPITULO II	34
MARCO DE REFERENCIA	34
2.1 MARCO TEORICO.....	35
2.1.1 Teoría de la Planificación Estratégica.....	36

2.1.2	Innovación.....	38
2.1.3	Gestión Documental.....	44
2.1.4	Transformación digital.....	47
2.1.5	Enfoque al cliente (Valor público y Valor agregado).....	48
2.2	MARCO CONCEPTUAL.....	51
2.2.1	Administración estratégica.....	51
2.2.2	Análisis FODA.....	54
2.2.3	Enfoque de procesos	56
2.2.4	Productos y servicios	56
2.2.5	Productos y Servicios No Conforme.....	57
2.2.6	Estructura organizacional.....	57
2.2.7	Organigrama	58
2.2.8	Procedimientos.....	59
2.2.9	Flujograma	59
2.2.10	Plan Operativo Institucional	60
2.2.11	Modelo de Negocio.....	60
2.3	MARCO CONTEXTUAL	61
2.3.2	Características geográficas.....	61
2.3.3	Características demográficas	61
2.3.4	La Archivística en Costa Rica.....	62

2.3.5	Reseña histórica del Archivo del Registro Civil de Costa Rica.....	65
2.3.6	Marco Filosófico de Archivo del Registro Civil.....	67
2.3.7	Productos y servicios del Archivo del Registro Civil.....	70
2.3.8	Productos y Servicios No Conforme del Archivo del Registro Civil	71
2.3.9	Estructura organizacional del Archivo del Registro Civil	72
CAPITULO III.....		76
MARCO METODOLÓGICO.....		76
3.1	ENFOQUE DE LA INVESTIGACION	77
3.2	ALCANCE DE LA INVESTIGACION	79
3.3	DISEÑO DE LA INVESTIGACION	81
3.3.1	Diseños Cuantitativos	81
3.3.2	Diseños Cualitativos	83
3.4	UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO	85
3.4.1	Población.....	85
3.4.2	Tipo de muestra.....	86
3.4.3	Criterios de inclusión y exclusión.....	86
3.4.4	Consideraciones éticas	87
3.5	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	88
3.6	VARIABLES O CATEGORÍAS	89
3.7	ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS	95

CAPITULO IV.....	97
RESULTADOS.....	97
4.1 GENERALIDADES.....	98
4.1.1 Datos de la encuesta aplicada a las personas usuarias	98
4.1.2 Datos de la entrevista aplicada a las personas funcionarias.....	147
CAPITULO V.....	154
DISCUSIÓN	154
5.1 DISCUSIÓN Y PERCEPCIÓN DE LOS RESULTADOS	155
5.1.1. Discusión y percepción de los resultados relacionados con el objetivo número uno; “Elaborar un diagnóstico de la gestión actual del Archivo del Registro Civil, por medio del empleo de una metodología de investigación aplicada, a fin de conocer las condiciones internas y externas que la impactan.”	155
5.1.2. Discusión y percepción de los resultados relacionados con el objetivo número dos; “Determinar oportunidades de mejora para los productos y servicios actuales del Archivo del Registro Civil.”	156
5.1.3. Discusión y percepción de los resultados relacionados con el objetivo número tres; “Identificar nuevos productos y servicios orientadas a satisfacer las necesidades de las personas usuarias del Archivo del Registro Civil.”	158
CAPÍTULO VI.....	160
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	160
6.1 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	161

6.1.1	OBJETIVO ESPECÍFICO I.....	161
6.1.2	OBJETIVO ESPECÍFICO II	163
6.1.3	OBJETIVO ESPECÍFICO III.....	165
6.2	LIMITACIONES	166
CAPÍTULO VII		167
PROPUESTA.....		167
7.1	Propuesta de Plan Estratégico para el Archivo del Registro Civil.....	168
REFERENCIAS.....		177
ANEXOS		186

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Productos y servicios del Archivo del Registro Civil.....	70
Tabla 2 Total de personas usuarias del Archivo del Registro Civil	
Promedio mensual enero 2021-noviembre 2022	85
Tabla 3 Criterios de Inclusión y Exclusión.....	86
Tabla 4 Cuadro de operacionalización de las variables	89
Tabla N° 5 Género de las personas encuestadas.....	99
Tabla N° 6 Domicilio.....	101
Tabla N° 7 Rango de Edad.....	103
Tabla N° 8 ¿Cree que la transformación de productos y servicios físicos a digitales es beneficiosa para Costa Rica?	105
Tabla N° 9 ¿Le ha beneficiado a su estilo de vida la digitalización de algunos productos y servicios de consumo habitual?.....	107
Tabla N° 10 ¿Confía en que los productos y servicios digitales cuentan con la misma calidad y funcionalidad que los productos y servicios físicos?.....	109
Tabla N° 11 ¿Está de acuerdo en que la transformación digital de productos y servicios de una empresa o institución elimina la burocracia en los trámites?	111
Tabla N° 12 ¿Considera que la transformación digital de servicios y productos hace que la empresa o institución sea más eficiente?.....	113

Tabla N° 13 ¿Qué opina Usted? ¿La transformación digital de servicios y productos genera más gastos o genera menos gastos en una empresa o institución?.....	115
Tabla N° 14 ¿Está de acuerdo que los servicios y productos de cualquier oficina gubernamental sean digitales?.....	117
Tabla N° 15 ¿Tiene conocimiento de que en el Archivo del Registro Civil ofrecen los siguientes productos?.....	119
Tabla N° 16 ¿Cómo prefiere recibir los productos indicados anteriormente?.....	121
Tabla N° 17 ¿Cómo califica el servicio al cliente que actualmente brinda el Archivo del Registro Civil?.....	123
Tabla N° 18 ¿Cómo califica el tiempo de respuesta que brinda el Archivo del Registro Civil?	125
Tabla N° 19 ¿Creé que la digitalización de productos y servicios mejoraría el servicio al cliente que brinda el Archivo del Registro Civil?	127
Tabla N° 20 ¿Creé que la digitalización de productos y servicios mejoraría el tiempo de respuesta que brinda el Archivo del Registro Civil?	129
Tabla N° 21 ¿Está de acuerdo en que la totalidad de los productos y servicios que brinda el Archivo del Registro Civil sean digitales?.....	131
Tabla N° 22 ¿Considera seguro que la información que custodia el Archivo del Registro Civil (hechos vitales y civiles de todos los costarricenses) se resguarde digitalmente y no solo de manera física?	133
Tabla N° 23 ¿Considera beneficioso para su vida, que la información que custodia el Archivo del Registro Civil (hechos vitales y civiles de todos los costarricenses) sea digital?.....	135

Tabla N° 24 ¿Cómo podría el Archivo del Registro Civil mejorar la calidad del servicio al cliente?	137
Tabla N° 25 ¿Qué nuevos productos y servicios le gustaría tener a su disposición por parte del Archivo del Registro Civil?	139
Tabla N° 26 ¿Considera que hace falta más divulgación publicitaria por parte del Tribunal Supremo de Elecciones, acerca de los productos y servicios del Registro Civil?	141
Tabla N° 27 ¿Qué aspectos considera hacen que el servicio al cliente de una empresa o institución sea de mala calidad?.....	143
Tabla N° 28 ¿Estaría de acuerdo en pagar cierta suma monetaria a cambio de algún producto del Archivo del Registro Civil?	145
Tabla N° 29 Matriz FODA	169

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Perspectivas de la innovación	39
Figura 2 Organigrama del Archivo del Registro Civil	73
Figura 3 Diseños Cuantitativos	82
Figura 4 Diseños Cualitativos	84

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico N° 1.....	99
Gráfico N° 2.....	101
Gráfico N° 3.....	103
Gráfico N° 3.....	105
Gráfico N° 4.....	107
Gráfico N° 5.....	109
Gráfico N° 6.....	111
Gráfico N° 7.....	113
Gráfico N° 8.....	115
Gráfico N° 9.....	117
Gráfico N° 10.....	119
Gráfico N° 11.....	121
Gráfico N° 12.....	123
Gráfico N° 13.....	125
Gráfico N° 14.....	127
Gráfico N° 15.....	129
Gráfico N° 16.....	131
Gráfico N° 17.....	133

Gráfico N° 18.....	135
Gráfico N° 19.....	137
Gráfico N° 20.....	139
Gráfico N° 21.....	141
Gráfico N° 22.....	143
Gráfico N° 23.....	145

AGRADECIMIENTO

Agradezco a Dios en primer lugar, por darme la sabiduría y perseverancia de seguir con mis estudios. Asimismo, agradezco a mis padres Carlos Enrique Salazar Araya y Ana Luisa Olmedo Castro por apoyarme en todo momento, al igual que a mi hija Montserrat Chavarría Salazar, por ser la inspiradora en mi vida y la que me hace ser fuerte cada día.

También agradezco a mi compañero laboral y amigo MBA. Gustavo Morales Quesada, quién me ha apoyado bastante en la creación de este documento. Por último, pero no menos importante, agradezco a mi tutor el Profesor MBA. Hernán Alfonso Vargas Ramírez por la guía y orientación que ha dedicado en este proceso tan importante.

DEDICATORIA

Le dedico este trabajo de investigación a Dios por ser el pilar más importante en mi vida, a mis padres por estar siempre presente en cada momento y a mi hija Montserrat Chavarría Salazar, por ser mi mayor motivo de perseverancia y lucha para cumplir mis metas. Te amo hija mía.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación plantea como su resultado final la propuesta de un Plan Estratégico de uso interno de la Jefatura del Archivo del Registro Civil, que sirva como instrumento de gestión gerencial cuya aplicación, coadyuve con que las actividades a ejecutar en los años 2023 y 2024 en dicha unidad administrativa, se desarrollen en pleno alineamiento con la planificación estratégica del Tribunal Supremo de Elecciones y del Registro Civil planteada en el PEI 2019-2024, esto último representa la justificación de la investigación.

Para lograr que la propuesta antes descrita cumpla con la utilidad que se ha visualizado, fue necesario realizar un profundo análisis del objeto de la investigación con el fin de determinar con claridad y precisión sus objetivos dentro de los cuales destaca que la propuesta de plan estratégico producto de esta investigación, contribuya con la mejora continua de los productos y servicios del Archivo del Registro Civil durante el periodo 2023 - 2024. Lo mencionado anteriormente representa uno de los aspectos más relevantes desarrollados en el primer capítulo.

El segundo capítulo, es el resultado del estudio y análisis de una serie de conceptos, teorías, e ideas, entre otros elementos, cuya síntesis, representa una parte importante del fundamento de la propuesta de la investigación desde una base teórico, conceptual y contextual, principalmente enfocada en el desarrollo estratégico de las organizaciones avocadas a la gestión documental.

A lo largo del capítulo tercero, se describen las decisiones metodológicas que tuvieron lugar a lo largo de la investigación, a fin de poder tener un acceso adecuado a información oportuna y confiable, así como, para poder realizar un análisis objetivo y útil de la información.

Esta investigación ostenta el enfoque mixto, debido a que se combinaron los enfoques cualitativos y cuantitativos, así mismo, cuenta con un carácter descriptivo, ya que busca identificar y perfilar las características existentes en torno a la gestión estratégica del Archivo del Registro Civil, dentro del contexto institucional que representa el PEI 2019 - 2024 del Tribunal Supremo de Elecciones. Por otro parte, su diseño corresponde al tipo no experimental transversal, en virtud de que las variables no se pudieron manipular o controlar; y los datos se recolectaron una única vez.

En cuanto a la unidad de análisis de este trabajo de investigación, se debe indicar que, se conformó por las personas usuarias que mensualmente visitan el Archivo del Registro Civil. En lo que concierne a la población, la misma se definió como el promedio semanal de personas usuarias que recibieron los productos y servicios del Archivo del Registro Civil, entre enero 2021 y noviembre 2022. En total fueron encuestadas 45 personas usuarias y se entrevistaron 10 personas funcionarias. En la aplicación de las encuestas se emplearon criterios de inclusión y exclusión, relacionados con aspectos como la edad, la salvaguardia y la inscripción de hechos vitales y civiles.

Los resultados producto de la aplicación tanto de la encuesta como de las entrevistas, se exponen en el capítulo cuarto. Dichos resultados, están asociados a cada uno de los objetivos que se han definido para la investigación y se relacionan principalmente, con la percepción de las personas usuarias sobre la calidad de los servicios y productos del Archivo del Registro Civil, así como con las oportunidades de mejora que visualizan de ellos.

La interpretación y el análisis realizado de los resultados obtenidos tanto por medio de las encuestas como de las entrevistas, así como la valoración realizada de toda la información a la que se tuvo acceso durante la investigación, quedo plasmada en el capítulo quinto, identificándose una

serie de datos que han sido priorizados según el valor que agregan al cumplimiento de los objetivos propuestos y que contribuyeron de manera eficiente con la elaboración de la propuesta del presente estudio.

En el capítulo sexto, se presentan las conclusiones y recomendaciones producto de la investigación, las cuales están relacionadas con la optimización y digitalización de los procesos del Archivo del Registro Civil, así como de sus productos y servicios, capacitación de su capital humano, entre otros aspectos.

Para finalizar en el capítulo séptimo, se describe de manera detallada la propuesta del Plan Estratégico para el Archivo del Registro Civil 2023-2024, el cual incluye el análisis FODA, el cual representa el enfoque situacional de la propuesta, el marco filosófico propuesto para el Archivo del Registro Civil, así como los ejes estratégicos y líneas de acción que se proponen.

ABSTRACT

This current research paper considers the proposal for a Strategic Plan as its final result for the internal use of the Office of the Civil Registry Archive. The aim is to be used as a management instrument, which helps with the activities to be executed in the years 2023 and 2024 in said administrative unit; for them to develop in full compliance with the strategic planning of the Supreme Electoral Court and the Civil Registry as indicated in PEI 2019-2024, the latter being this research's justification.

In order for the proposal aforementioned to accomplish its envisioned utility, a deep analysis of the research object was necessary to clearly and accurately determine its objectives, among which the proposal of a strategic plan is highlighted as the product of this research, contributing to a continuous improvement of the products and services of the Civil Registry Archive during the 2023-2024 period. The aforementioned represents one of the most relevant aspects developed in the first chapter.

The second chapter is the result of the study and analysis of a series of concepts, theories, and ideas, among other elements; which synthesis represents an important part of the basis for this research's proposal from the theoretical, conceptual and contextual basis, mainly focused on the strategic development of the organizations advocating for document management.

Throughout the third chapter, methodological decisions are described as those taking place during this research in order to having the appropriate access to timely and reliable information, as well as to carry out an objective and useful analysis of it.

This research holds a mixed approach because not only qualitative but also quantitative approaches were combined. Additionally, it has a descriptive character, since it aims to identifying and profiling the existing characteristics regarding the strategic management of the Civil Registry Archive within the institutional context that PEI 2019-2024 from the Supreme Electoral Court represents. On the other hand, its design corresponds to the non-experimental transverse type, due to the variables that could not be handled or controlled; and the data was collected just once.

Regarding the analysis unit of this research paper, it must be indicated that it was constituted by the user people who visit the Civil Registry Archive monthly. In regards to the population, it was defined as the weekly average of user people who received the products and services from the Civil Registry Archive, between January 2021 and November 2022. In total, 45 users were surveyed and 10 employees were interviewed. Inclusion and exclusion criteria were used in the surveys, related to age, safeguarding and the intake of vital and civil facts.

The results from applying the surveys and the interviews are present in chapter four. Such results are associated to each one of the objectives drawn for this research, and are mainly related to the perception of user people on the quality of products and services from the Civil Registry Archive, as well as the opportunities for improvement they visualize from them.

The interpretation and analysis from the results gathered not only from the surveys and interviews, but also the assessment performed on all the information accessed during the research was included in the fifth chapter. A series of data was identified that have been prioritized

according to the value added to the compliance of the objectives proposed, and that efficiently contributed to the creation of the proposal of this current study.

In the sixth chapter, conclusions and recommendations resulting from the research are presented, which are related to the optimization and digitalization of processes of the Civil Registry Archive, as well as their products and services, training their human capital, among other aspects.

Finishing in the seventh chapter, the proposal of a Strategic Plan for the Civil Registry Archive 2023-2024 is described in detail, which includes a SWOT analysis, tool with a strategic character, representing the situational approach of the proposal, the philosophical framework proposed for the Civil Registry Archive, as well as the core strategies and action lines suggested.

CAPITULO I
INTRODUCCION

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1.1 Antecedentes nacionales e internacionales

Primero que todo, es importante analizar y entender que son los antecedentes en una investigación; por lo que (Alvarez Risco, 2020) define que “los antecedentes deben ser agrupados de acuerdo con las variables que tiene el tema de investigación. Por ejemplo, si se está desarrollando un estudio que busca establecer los determinantes de consumo de alimentos orgánicos importados, una parte de los antecedentes puede estar enfocada en estudios previos que evaluaron la preocupación ambiental como razón para la compra de alimentos orgánicos mientras que otros antecedentes pueden describir la preocupación por la salud como motivo de la compra de estos productos. En este caso, se recomienda que las investigaciones sean escritas considerando desde las más antiguas a las más recientes de modo narrativo. Todos los tipos de estudios son relevantes, sugiriéndose que sean principalmente obtenidos de revistas de alto impacto.” (p 01)

En este caso, es importante destacar que la modernización en las diferentes instituciones estatales es indispensable, debido al cambio que se vive día con día en el desarrollo tecnológico. Los procedimientos administrativos deben evolucionar y ser más eficientes, por tal motivo se consideran los siguientes antecedentes de la modernización y mejora del Registro Civil de algunos países y en otras instituciones:

1.1.1.1 (PCR, 2011) propusieron un plan de Modernización del Sistema Nacional del Registro Civil, Identificación y Cedulación de Ecuador, donde era necesario y urgente realizar mejoras debido a lo siguiente: “En el 2010 la prestación de los servicios de registro e identidad eran de baja calidad y los documentos que se emitían eran de baja confiabilidad. Esta situación

dificultaba el acceso a los servicios sociales de salud y educación por parte de la población, así como a diferentes servicios y derechos garantizados por el Estado como la protección social y la participación ciudadana y susceptibles a ser falsificados. La atención brindada por la entidad era considerada de mala calidad por los usuarios. Las cédulas que emitía la Dirección General de Registro Civil Identificación y Cedulación (DIGERCIC) no contaban con características de seguridad básicas y el manejo y recolección de la información se llevaba a cabo casi totalmente de forma manual. La DIGERCIC tampoco contaba con un personal capacitado y motivado a realizar su labor. Esta situación llevó a que en diciembre de 2007 el gobierno ecuatoriano declarara de estado de emergencia del sector mediante el decreto 818”.

Por otro lado, se lograron cumplir los siguientes objetivos: “Reducción de la tasa de subregistro y de las tasas registro. Aumento de la tasa de cedulación civil y de las tasas registro tardío de nacimientos. Aumento de la calidad y confiabilidad de los documentos de registro e identificación civiles.”

1.1.1.2 (Universidad de Chile, 2017) Llevó a cabo un estudio para la formulación de un proyecto de modernización del servicio de Registro Civil e Identificación (SRCel), donde se analizó las siguientes debilidades:

- “En una aproximación preliminar, se ha detectado una subutilización de contratos del ámbito “verificación e identificación” (tales como firma electrónica avanzada en cédula de identidad), servicio de verificación de identidad en línea / pago por funcionalidades no utilizadas.

- Cabe destacar que el Registro Civil cuenta con diversas bases de datos de acuerdo con los registros que mantiene. La base de datos a la que se hace referencia es la de registro civil propiamente tal, es decir, nacimientos, defunciones y matrimonios.
- En la misma línea, la institución cuenta con una plataforma tecnológica para el área de “Registros” construida por diversos proveedores que soportan 30 sistemas insuficientemente integrados a los que se les suman diversos procesos manuales.
- El Registro Civil no tiene el encargo explícito, no ha asumido ese rol, ni tiene proyectos orientados a incrementar el valor público entregable a la red de servicios del Estado, aun cuando las iniciativas desarrolladas a la fecha en el marco del proyecto de modernización del Servicio estaban sustentadas en la política pública nacional como agenda digital.
- No obstante, lo anterior, el país necesita una mirada más integral a nivel de sistemas, desde una red que se surta de servicios de información del Registro y que éste pueda actualizar sus bases de manera expedita, con información proveniente de otros servicios del Estado. Esto implica, entre otras cosas, una mayor interconexión de datos entre SRCeI y otras instituciones públicas.
- El actual modelo de financiamiento institucional puede contra intuitivamente aumentar la carga financiera para las arcas fiscales. El costo de transacción social de proveer un trámite en forma presencial es al menos 10 veces más caro que hacerlo de forma digital.
- Ello tanto por los recursos del Estado involucrados, como por los costos de las personas y empresas asociados a traslados, tiempos e insumos involucrados.

Un salto en la productividad nacional pasa por minimizar los costos de transacciones, actualmente altos debido a uso de tecnología atrasada y dificultades en la interoperabilidad de datos al interior de datos al interior del Estado y la ausencia de un sistema de identidades digitales. El proyecto podría ser el primer paso para avanzar decididamente en un sentido en el cual el Registro Civil se convierta en la base para esta transformación estratégica.”

El compromiso de este proyecto se define de esta manera: “disponer del flujo de información sobre la identidad y registros de las personas, para todas las demandas que legalmente sean exigibles, y aquellas que se requieran para fortalecer políticas públicas, en los tiempos necesarios para que las actividades para los cuales dicha información es requerida sean eficaces. Puesto en forma negativa, que el SRCeI no sea un obstáculo para que el resto del sector público lleve a cabo sus mandatos de forma eficiente”

1.1.1.3 (Gobierno de México, 2017) mostró que “el proyecto de modernización del Registro Civil del Estado de México permitió certificar todos los actos y hechos estatales con firma electrónica y sello digital, disminuyendo tiempos, costos y traslados. Tuvo como objetivo interconectar las oficialías en una Base Única e Interoperabilidad con instituciones estatales y federales.” Gracias a este plan estratégico de modernización, se aprovechan más eficientemente los recursos haciendo el servicio mucho más ágil y expedito.

1.1.1.4 (Gómez Román, 2019) ejecutó una propuesta de actualización del plan estratégico del TEC Digital del Instituto Tecnológico de Costa Rica para el periodo 2019-2022, como proyecto para optar por el grado de Maestría Profesional en Gerencia de Tecnologías de la Información. Este documento presenta la necesidad de realizar una actualización del Plan Estratégico, debido a que la última actualización se efectuó en el año 2017. Donde la autora expone lo siguiente como

parte de la descripción del problema: “Es oportuno realizar un análisis integral de lo definido, con el fin de actualizarlo y ajustarlo a las necesidades actuales de la unidad, en miras a la planificación de trabajo para los siguientes cuatro años”. Lo que se quiere innovar es la creación de un plan estratégico en el TEC Digital, el cual sería una “oportunidad para dirigir los esfuerzos de la unidad según sus metas y objetivos; contemplando el valor agregado que se busca dar a nivel de indicadores y su visibilidad tanto a lo interno como a lo externo de la unidad, se constituye en la primera vez que esta información se tendría de manera automatizada y disponible de manera abierta a cualquier usuario interesado en su conocimiento. Se busca maximizar el recurso tecnológico con que se cuenta actualmente en el TEC Digital, de manera que esté aún más acorde y alineado con la estrategia institucional y los objetivos y metas de la unidad. Asimismo, de ser un instrumento para la coordinación, que le permita tener una visión estratégica para la gestión de la unidad a mediano y corto plazo, a través de información actualizada y centralizada”.

1.1.1.5 (Alexander & Raquel, 2020) expusieron un plan nacional del Archivo Nacional de Costa Rica con una vigencia de 10 años que abarca del 2020 al 2030. Tiene como objetivo general “Aportar al Estado una ruta de desarrollo al 2030, que promueva y contribuya con el acceso a la información pública y a la transparencia en la gestión, por medio del fortalecimiento y mejora continua del entorno archivístico nacional, la superación de las brechas que existen en los productos y servicios existentes, y el aprovechamiento de las tecnologías para mejorar la gestión y preservación de los documentos; teniendo siempre como pilar fundamental al talento humano que labora en los archivos.”. Asimismo, uno de los objetivos específicos es la modernización del Archivo Nacional de Costa Rica. Dentro de este proyecto proponen lineamientos a seguir, los cuales contribuyen con la modernización de los servicios del Archivo en aras de digitalizar los mismos, entre otras mejoras que pretenden realizar. Es un plan estratégico muy completo y

ambicioso que definitivamente hará una transformación enorme en el Archivo Nacional de este país, especialmente en el área tecnológico – digital.

1.1.1.6 (Registro Nacional de Costa Rica, 2022) actualizó el Plan Estratégico de la Institución el cual tiene una vigencia de 5 años, abarca de los años 2022 hasta el 2026. Consideraron prescindible actualizarlo en aras de mejorar la prestación de servicios e impulsar una gestión de calidad en los mismos.

Con dicho plan se pretende alcanzar los siguientes objetivos: “Optimizar el proceso de registro con estándares de calidad mediante la implementación de tecnologías seguras y modernas, garantizando la seguridad jurídica registral. Potenciar la función rectora en materia geoespacial mediante la generación de normas y directrices para la estandarización de la información geográfica apoyando la soberanía del país. Incrementar la virtualidad de los servicios registrales y geoespaciales facilitando la disposición y uso de la información estandarizada, segura y accesible en beneficio de la persona usuaria, contribuyendo con el desarrollo sustentable del país”. Es importante destacar, que para cada objetivo propuesto existe un plan de acción.

1.1.1.7 Por último (U.S. DEPARTMENT OF EDUCATION, 2022) formula lo siguiente: “Este Plan Estratégico refleja las prioridades de la Administración y el Departamento para la dirección del Departamento y el futuro de la educación en la nación. Las prioridades, como mejorar la equidad educativa y satisfacer las necesidades de los estudiantes, se destacan y entretajan a lo largo de este Plan Estratégico y requieren colaboración entre organizaciones para lograr resultados exitosos. También refleja el compromiso y el apoyo a las prioridades de la Administración al poner énfasis en la equidad en las oportunidades educativas y los resultados para los estudiantes, especialmente al abordar las necesidades de aquellos que han sido desatendidos, así como al poner

énfasis en la respuesta a la pandemia de COVID-19 y recuperación. Las disparidades entre las comunidades se han visto exacerbadas por la pandemia de COVID-19, y el Departamento apoyará programas que tienen como objetivo brindar oportunidades equitativas para todos los estudiantes que puedan contribuir a mejores resultados y mejorar la vida de los estudiantes. Los objetivos estratégicos son: Promover la equidad en el acceso de los estudiantes a recursos educativos, oportunidades y entornos inclusivos. Apoyar una fuerza laboral de educadores diversa y talentosa y el crecimiento profesional para fortalecer el aprendizaje de los estudiantes. Satisfacer las necesidades sociales, emocionales y académicas de los estudiantes. Aumentar el valor postsecundario centrándose en estrategias conscientes de la equidad para abordar el acceso a instituciones de alta calidad, la asequibilidad, la finalización, el éxito posterior a la inscripción y el apoyo a instituciones inclusivas. Mejorar la capacidad interna del Departamento para optimizar el cumplimiento de su misión.”

1.1.2 Delimitación del problema

La delimitación del problema o del tema según (Baena Paz G. M., 2017) es “un primer acercamiento, reconocimiento más bien, de la realidad como paso previo para realizar nuestra investigación. Implica un proceso en el que están presentes los objetivos del investigador o de la institución donde trabaja, así como las características del objeto de estudio y la disponibilidad de recursos, personal y tiempo. Todo tema parte de un problema, de una preocupación detectada a lo largo de nuestra vida académica o de nuestra experiencia personal o profesional. Delimitar el tema es ver la viabilidad para su desarrollo.

Toda definición del problema tomará en cuenta los siguientes factores:

a) Revisión de las fuentes que existen sobre el tema, cuando menos durante los últimos seis meses.

b) La región en la cual interesan los resultados, mientras sean cuestiones macroscópicas no hay problema, en cuanto son microscópicas como las trayectorias de los electrones, las masas son pequeñas y las velocidades son cercanas a las de la luz es cuando la mecánica clásica de Galileo y Newton ya no funciona y se crearon nuevas leyes, las de la mecánica cuántica y la mecánica relativista de Einstein para resolver los nuevos problemas.

c) El equipo disponible para la investigación. Es muy diferente medir una barda que medir el ojo de una aguja, se requiere de equipo diferente.

d) El tiempo y el presupuesto disponibles. La investigación puede ser realizada por encargo de una institución mediante contratación de servicios profesionales para ello, entonces tendremos tiempo limitado, pero quizá mayor holgura en el presupuesto, a diferencia de la investigación que se realiza en universidades públicas, donde sí hay tiempo disponible, pero los recursos son más escasos”. (p 55)

1.1.2.1 Delimitación Temporal

“Lo delimito en función del tiempo: específicamente cuándo sucedió, en qué periodo, donde se gestó, cuáles son sus antecedentes, su origen. En qué periodo se desarrolló, con qué resultados”. (Baena Paz G. , 2017) (p 53)

1.1.2.2 Delimitación Espacial

“En función del espacio: concreto el espacio físico; casa, manzana, comunidad, región. El mundo, la región latinoamericana y el país es demasiado amplio, no me compete si mi tema es concreto”. (Baena Paz G. , 2017) (p 53)

En este caso, el trabajo de investigación se llevará a cabo en la Sección del Archivo del Registro Civil del Tribunal Supremo de Elecciones, ubicada en Los Yoses de San Pedro de Montes de Oca, cuya investigación se centrará en la gestión administrativa de dicha oficina. Asimismo, esta investigación se realizará a partir del IV cuatrimestre del 2022, debido a proporcionar un plan de negocios mejorado al Archivo del Registro Civil para el año 2023.

1.1.3 Justificación

(Baena Paz G. M., 2017) menciona que “unida a esta delimitación del tema es necesaria la justificación del mismo; es decir, indicar los motivos y necesidades que llevan al investigador a seleccionar el tema para desarrollarlo, las cuales deben ser de orden externo u objetivo, y de orden interno o subjetivo. Justificar es la “Acción de respaldar o fundamentar una propuesta de un modo convincente”. Analizar hasta qué grado la inversión de tiempos y recursos se justifican de acuerdo con los intereses de la persona o de la institución que patrocina la investigación, realizando una evaluación de su importancia y posible justificación”. (p 59)

La realización de este trabajo de investigación encuentra su justificación principalmente, en el cumplimiento del objetivo del segundo eje del Plan Estratégico Institucional (PEI 2019-2024) del Tribunal Supremo de Elecciones (TSE), referido al fortalecimiento de la prestación de los servicios de Registro Civil. El Archivo del Registro Civil, es el ente responsable de la Gestión Documental Civil (recepción, organización, conservación, acceso y custodia), la cual representa

una de las actividades de apoyo más importantes para el aseguramiento de la continuidad en la generación de productos y servicios del Tribunal Supremo de Elecciones (TSE), lo cual pone al Archivo del Registro Civil, en una posición altamente estratégica dentro del engranaje institucional del TSE.

Al crear una nueva propuesta del Plan Estratégico para el Archivo del Registro Civil, se mejoraría la gestión administrativa de la dependencia, actualizando en primera instancia la base de su razón de existir, el cual es el Marco Filosófico. Es actualizar sus funciones de acuerdo con lo acontecido en el presente y a las necesidades a satisfacer de las personas usuarias (principal objetivo de este Archivo); con el fin de proporcionar un servicio mucho más expedito y eficaz; como a la vez asegurar que la información que se custodia y se facilita a la persona usuaria es legítima y propia de la misma. Se pretende que este Plan Estratégico marque una nueva pauta a seguir en los próximos años, poniendo en marcha o practicando la mejora continua como un estilo de vida que adopten las personas funcionarias que conforman este Archivo.

1.2 Pregunta de Investigación

(Baena Paz G. M., 2017) explica lo siguiente: “Para tener claro un problema puede funcionar elaborar una serie de preguntas de investigación; éstas constituyen la articulación, de preferencia por escrito, de las ideas que al menos implican una relación entre variables. La mejor manera de empezar un trabajo de investigación social consiste en intentar exponer el proyecto con la guía de una pregunta inicial que funciona como el primer hilo conductor de la investigación.

Para cumplir correctamente con su función, dicha pregunta debe tener, en cierta medida, cualidades de claridad, factibilidad y pertinencia. Una buena pregunta inicial será entonces una

“pregunta verdadera” o aun una pregunta “abierta”, lo cual significa que varias respuestas diferentes deben ser posibles a priori y que no se tiene la certidumbre de alguna ya hecha.

Una buena pregunta inicial abordará el estudio de lo que existe o existió y no de lo que aún no existe; no estudiará el cambio sin apoyarse en el examen del funcionamiento.

Una pregunta de investigación no es una expresión declarativa como una hipótesis, sino una expresión de interés e intención claramente planteada”. (p 56)

En razón a lo expuesto por la autora, es claro interpretar que la pregunta de investigación tiene que ser clara y puntual, que vaya de la mano con el objetivo del trabajo y con el tema de este. Por tal razón se realiza la siguiente pregunta: ¿La creación de un plan estratégico agilizaría los procesos del Archivo del Registro Civil?

1.3 Objetivos

Los objetivos son los resultados deseados, lo que se desea cumplir o alcanzar. Si no se cumplen los objetivos es razonable mencionar que la investigación no tuvo éxito. Es necesario destacar que los objetivos se presentan con la primera palabra en infinitivo, como, por ejemplo: Ejecutar, analizar, verificar, explicar, entre otros. Para entender mejor este punto es necesario definirlo de la siguiente manera:

“Los objetivos plantean hasta dónde queremos llegar con la investigación, las metas reales conseguidas deberían coincidir con los objetivos propuestos; sin embargo, por diversas razones a veces no se pueden alcanzar. Entre las principales tenemos las limitaciones que impone la disciplina por la posible óptica reducida de ver los problemas, o por falta de recursos, o por imposibilidad de tiempo. El proceso de delimitación de los objetivos repercutirá a su vez en el

proceso de la determinación de los aspectos y relaciones entre fenómenos que requieren investigarse”. (Baena Paz G. M., 2017) (p 58)

1.3.1 Objetivo General

De acuerdo con (Cohen & Gómez Rojas, 2019) los objetivos generales son “entendidos como acciones generales que se propone realizar para cumplir con determinadas metas”. (p 241).

En razón a lo antes mencionado por los autores, el objetivo general de este trabajo de investigación es el siguiente: Elaborar una propuesta de plan estratégico que contribuya con la mejora continua de los productos y servicios del Archivo del Registro Civil durante el periodo 2023 - 2024.

1.3.2 Objetivos Específicos

Los objetivos secundarios o específicos “son en los que te vas a apoyar para cumplir el objetivo general”. (Baena Paz G. M., 2017) (p 58)

En este caso, los objetivos específicos son los siguientes:

- Elaborar un diagnóstico de la gestión actual del Archivo del Registro Civil, por medio del empleo de una metodología de investigación aplicada, a fin de conocer las condiciones internas y externas que la impactan.
- Determinar oportunidades de mejora para los productos y servicios actuales del Archivo del Registro Civil.
- Identificar nuevos productos y servicios orientadas a satisfacer las necesidades de las personas usuarias del Archivo del Registro Civil.

CAPITULO II
MARCO DE REFERENCIA

2.1 MARCO TEORICO

(Baena Paz G. M., 2017) menciona que el marco teórico “cumple dos funciones en general:

- Permite reformular o precisar la pregunta inicial.
- Sirve de fundamento a las hipótesis sobre las cuales el investigador construirá una respuesta coherente a dicha pregunta”. (p 90)

Asimismo, indica, que “para Tamayo, las funciones del marco teórico son en lo particular:

- Delimitar el área de la investigación: es decir, seleccionar hechos conectados entre sí, mediante una teoría que dé respuesta al problema formulado.
- Sugerir guías de investigación. En la elaboración del marco teórico pueden usarse nuevas alternativas de enfoque para tratar el problema; puede cuestionar el problema. El marco teórico como guía de investigación, tiene relación con la delimitación del problema.
- Compendiar conocimientos existentes en el área que se va a investigar. Sirve de corriente principal en la cual va a aparecer la confirmación de las investigaciones.
- Expresar proposiciones teóricas generales, postulados, marcos teóricos de referencia. Los que van a servir como base para formular hipótesis, operacionalizar variables y esbozar teoría de técnicas y procedimientos a seguir”. (Baena Paz G. M., 2017) (p 91)

De acuerdo con las definiciones anteriores, esta investigación se apoyó en los siguientes conceptos que se tratarán a continuación: Teoría de Planificación Estratégica, innovación, gestión documental, transformación digital y enfoque al cliente (valor público y valor agregado).

2.1.1 Teoría de la Planificación Estratégica

“La planeación estratégica es el proceso que sirve para formular y ejecutar las estrategias de la organización con la finalidad de insertarla, según su misión, en el contexto en el que se encuentra. Para Drucker “la planeación estratégica es el proceso continuo, basado en el conocimiento más amplio posible del futuro, que se emplea para tomar decisiones en el presente, las cuales implican riesgos futuros en razón de los resultados esperados; es organizar las actividades necesarias para poner en práctica las decisiones y para medir, con una reevaluación sistemática, los resultados obtenidos frente a las expectativas que se hayan generado”” (Chiavenato & Sapiro, 2017) (p 27).

Debido a la definición anterior, se puede afirmar que la planificación estratégica es imprescindible para todas las organizaciones pequeñas, medianas o grandes, así como, públicas o privadas. Es un proceso de evaluación sistémica de la naturaleza de un negocio, el cual identifica metas y define objetivos, al mismo tiempo que desarrolla estrategias para alcanzar dichos objetivos localizando a la vez, recursos para llevar a cabo dichas estrategias en el marco de una misión y visión empresarial. Otra forma de decirlo y a manera de resumen, la planificación es un proceso que mediante el cual se crea un puente entre la situación actual (diagnóstico) y el futuro deseado (Plan estratégico).

Un plan estratégico define quien es la organización y enumera acciones concretas para lograr sus objetivos. Cuando ocurre lo inesperado, un plan estratégico ayuda a la organización a sobrevivir y encontrar nuevas oportunidades mientras se mantiene fiel a sus valores y misión.

Con base a lo anterior, es importante que las empresas cuenten con un plan estratégico, porque coadyuva con una gestión más eficiente de sus procesos, dando un uso más eficiente de sus recursos, impactando con ello la calidad de los productos y servicios que se generan, así como mejorando las condiciones laborales de los colaboradores.

De acuerdo con (Chiavenato & Sapiro, 2017) (p 39) la planeación estratégica está constituida por los siguientes elementos:

1. Misión organizacional
2. Visión organizacional
3. Diagnóstico estratégico externo
4. Diagnóstico estratégico interno
5. Determinantes del éxito
6. Definición de objetivos
7. Formulación de estrategias
8. Formalización del plan estratégico
9. Auditoría del desempeño y resultados (revaluación estratégica)

2.1.2 Innovación

2.1.2.1 Concepto

En la obra, El libro de la Innovación, coescrito por más de 30 responsables de innovación de todo el mundo, se define innovación como:

“La innovación consiste en el conjunto de actividades dirigidas a identificar, desarrollar y explotar nuevos productos y líneas de negocio, así como nuevos enfoques que mejoren los negocios ya existentes, aportando valor tanto al usuario como al resto de stakeholders de la compañía.” (Phimister, 2021) (p 20)

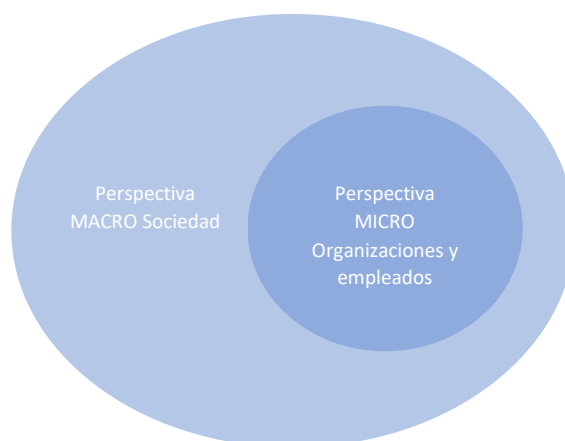
Por definición entonces se puede decir, que la innovación es la introducción de algo nuevo. Sin innovación no hay nada nuevo, y sin nada nuevo no hay progreso. Si una organización no progresa, simplemente no puede mantenerse relevante en el mercado competitivo.

Debido a que las organizaciones a menudo trabajan con otras organizaciones individuales, a veces puede ser un desafío comprender los impactos de la innovación en nuestra sociedad en general. Sin embargo, hay mucho más en la innovación que solo empresas que buscan lograr una ventaja competitiva.

La innovación es realmente la razón central de la existencia moderna. Aunque la innovación puede tener algunas consecuencias indeseables, el cambio es inevitable y, en la mayoría de los casos, la innovación crea un cambio positivo.

La innovación puede ser analizada a nivel macro y micro:

Figura 1 *Perspectivas de la innovación*



Fuente: Elaboración propia (2022)

2.1.2.2 Perspectiva macro: Innovación y sociedad

“La sociedad mundial gira en torno al crecimiento económico continuo, producto principalmente del crecimiento de la población”. (United Nations, 2022) (p 13). La innovación es importante para el avance de la sociedad, ya que resuelve este tipo de problemas sociales y mejora la capacidad de acción de la sociedad. Es un valioso instrumento para resolver problemas colectivos de manera sostenible y eficiente, generalmente con nuevas tecnologías, productos y servicios que satisfacen simultáneamente una necesidad social y conducen a capacidades mejoradas y a un mejor uso de los recursos disponibles.

En general, el resultado de la innovación siempre debe ser la mejora. Desde la perspectiva de la sociedad, los resultados fundamentales de la innovación son el crecimiento económico, el aumento del bienestar y la comunicación, la accesibilidad educativa y la sostenibilidad ambiental,

a partir de la generación de nuevas ideas y tecnologías que aumenten la productividad y generen mayor producción y valor con el mismo insumo.

2.1.2.2.1 Innovación y tecnología

“El avance tecnológico y el aumento de la productividad en la economía mundial podría más que duplicar su tamaño para el 2050 debido a las continuas mejoras de productos impulsadas por la tecnología”. (PwC, 2022) (sin número de página).

Según el informe del Foro Económico Mundial 2018, “se podrían crear casi 133 millones de nuevos puestos de trabajo durante el año 2022, mientras que 75 millones de puestos de trabajo serán desplazados por la inteligencia artificial, la automatización y la robótica”. (Forum, 2018) (p 8).

Los países en desarrollo dependen de la innovación, ya que las nuevas tecnologías digitales y las soluciones innovadoras crean enormes oportunidades para combatir la enfermedad, la pobreza y el hambre en las regiones más pobres del mundo de igual manera los países desarrollados también confían en la innovación para poder resolver sus propios problemas relacionados con estos temas.

La innovación tecnológica también puede ayudar a las áreas rurales a prosperar y ser más sostenibles. Aunque existen algunas barreras para la adopción de tecnología, como los bajos ingresos o la capacidad del usuario, más personas pueden acceder a la información y mejorar su conocimiento a pesar de su posición socioeconómica o área demográfica.

2.1.2.2.2 La innovación en la sostenibilidad del medio ambiente

La sostenibilidad y los problemas ambientales, como el cambio climático, son desafíos que requieren mucho trabajo y soluciones innovadoras ahora y en el futuro.

La Tierra sufre a medida que el consumismo se extiende y pone el consumo en el corazón de la economía moderna. Aunque el consumismo tiene un impacto positivo en la innovación como fuente de crecimiento económico, el creciente consumo de productos innovadores se considera a menudo como una de las razones del deterioro ambiental.

A menudo, la política u otros métodos no son suficientes para lograr un cambio, al menos no lo suficientemente rápido. Los cambios de política tardan en surtir efecto, por lo que la supervivencia a largo plazo de nuestra sociedad y de la naturaleza depende de tecnologías innovadoras nuevas y responsables.

Aunque las nuevas soluciones tecnológicas amigables con el ambiente, como los vehículos eléctricos o híbridos, no son necesariamente alternativas más competitivas a los vehículos de gasolina por el momento, definitivamente ofrecerán muchas ventajas para el futuro.

2.1.2.3 Perspectiva micro: Innovación y las organizaciones

Una vez analizado el papel de la innovación desde la perspectiva de la sociedad, podemos observar más de cerca la importancia de la innovación para las organizaciones y las empresas.

En general, es difícil identificar industrias donde la innovación no sería importante. Aunque ciertas industrias dependen de la innovación más que otras, la innovación y la capacidad de mejora considera a todos.

Incluso las industrias altamente reguladas, como el transporte y la banca, no son inmunes al cambio, nótese lo que Uber (en el caso de Costa Rica), ha impactado en el servicio de transporte público (modalidad de taxi) o cómo la innovación afecta los servicios financieros.

En general, la innovación puede generar beneficios significativos y es una de las habilidades críticas para lograr el éxito en cualquier empresa u organización.

2.1.2.3.1 Productividad incrementada

El crecimiento económico está impulsado por la innovación y las mejoras tecnológicas, que reducen los costos de producción y permiten una mayor producción. Si miramos esto desde la perspectiva de una organización, las diferentes soluciones de automatización reducen el trabajo manual y repetitivo y liberan tiempo para tareas más importantes que crean valor.

La productividad y la eficiencia mejoradas hacen que el trabajo sea más significativo, ya que se necesita dedicar menos tiempo a tareas de bajo impacto. Cuanto más tiempo se pueda dedicar a tareas que tienen un impacto directo en las operaciones de las empresas y organizaciones, como mejorar procesos, resolver problemas o profundizar en las necesidades de los clientes o personas usuarias, es más probable que pueda reducir costos, aumentar los ingresos y proporcionar a los clientes o usuarios, soluciones que realmente los benefician y atiendan sus requerimientos.

2.1.2.3.2 Impacto positivo en la cultura de la empresa

La innovación también tiene un impacto positivo en la cultura de la empresa, ya que aumenta la capacidad de adquirir, crear y hacer el mejor uso de las competencias, habilidades y conocimientos.

Las prácticas de innovación pueden ayudar a construir una cultura de aprendizaje continuo, crecimiento y desarrollo personal. Este tipo de entorno innovador puede volver a motivar a las personas a mejorar constantemente la forma en que ellos y su equipo trabajan.

Cuando toda la organización brinda apoyo y brinda las herramientas adecuadas para que los empleados tengan éxito en sus trabajos, eventualmente tiene un efecto positivo en la forma en que las personas perciben sus trabajos.

2.1.2.3.3 La innovación y la gestión documental

La innovación tecnológica ha impactado sensiblemente el proceso de gestión documental, especialmente con el aumento masivo de la documentación digital, lo que al mismo tiempo ha generado la necesidad de desarrollar e implementar nuevas innovaciones y herramientas tecnológicas para apoyar la administración y gestión de esa nueva forma de documentación.

El servicio de custodia de documentos coadyuva en aumentar los niveles de seguridad y conservación de la información (documentos) de las organizaciones. Para la optimización de los archivos de una organización, es primordial la existencia de controles eficientes de información que contribuyan con la custodia de archivos, la eliminación técnica y el almacenamiento de estos.

Para el cumplimiento de la labor antes descrita se hace necesario que las organizaciones implementen estrategias orientadas a optimizar su proceso de gestión documental por medio de la transformación digital, representada especialmente por las últimas tendencias tecnológicas como lo son la Nube, Internet de las cosas y Big Data, entre otras, las cuales se caracterizan por ofrecer mayor espacio de almacenamiento, más capacidad de captura de información, así como un acceso más rápido y eficiente a ella. (Asociación Venezolana de gestión e investigación, 2015) (Sin número de página). La toma de decisiones basada en información es un aspecto clave para las

organizaciones actuales, es por eso por lo que disponer de información actualizada y veraz en el momento justo, marca la diferencia en la evolución del proceso de Gestión Documental.

2.1.3 Gestión Documental

“La gestión documental es el proceso que administra el ciclo vital de los documentos, es decir, desde su producción hasta su eliminación o conservación permanente. Regula la trazabilidad de los documentos mediante normas técnicas y buenas prácticas archivísticas. Abarca la producción, organización (clasificación, ordenación y descripción), conservación, automatización, uso, selección y eliminación documental”. (TSE, 2022) (p 1).

Un proceso eficiente de toma de decisiones en las organizaciones, demanda fundamentarse en una gestión documental consistente y robusta enfocada en la transparencia, probidad, control interno y respeto a los derechos de las personas, especialmente en el derecho a la protección de la información y su respectiva conservación.

La automatización de la gestión documental se ha convertido en una necesidad impostergable de atender con el fin de dar que la información sea gestionada de una manera accesible, segura y oportuna. En general los documentos (físicos y digitales), representan la forma o el medio por el cual las organizaciones evidencian los diferentes alcances de su gestión, desde el punto de vista de los resultados de su desempeño, así como de las interacciones que lleve a cabo con su entorno.

Las empresas y organizaciones de todo tipo, desde el mismo momento de su surgimiento, comienzan a desarrollar su propia gestión documental, es decir, responde a un proceso inherente a

la operación y desarrollo de las organizaciones, en el cual intervienen todos los recursos que se tienen a disposición.

Este proceso de gestión documental inicia con la creación o recibo de un documento por parte de la organización, continuando hasta su eliminación o conservación. Todos los documentos deben contar con un ciclo de vida, el cual va a depender del tipo de documento que sea, según la estructura documental de cada organización.

Para gestionar este ciclo de vida, las organizaciones generan un instrumento que se denomina tabla de plazos y la cual es el resultado de un estudio previo de las necesidades en las diferentes áreas de la organización, ya sean departamentos, secciones, unidades o procesos.

Los diferentes roles que intervienen en un proceso profesionalizado de gestión documental son ejecutados por los archivistas, siendo estos los expertos en la administración de documentación y que se rigen en el caso de Costa Rica, por los estándares la ley del Sistema Nacional de Archivos número 7202, así como por toda la normativa que plantee el Archivo Nacional de Costa Rica, ente regulador de la administración de toda la documentación de interés nacional.

“La ley 7202 establece una estructura organizacional que está basada en series documentales, tipos documentales, expedientes y tablas de plazos”. (Asamblea Legislativa, 1990)
(Sin número de página).

Series documentales: Una serie documental es un conjunto de unidades documentales, ya sea que se asemeja en estructura o en contenido y que son producidas por una unidad organizacional por el cumplimiento de sus funciones administrativas.

Tipos documentales: Un tipo documental es propiamente el nombre específico de la documentación que trabaja la serie documental, donde también por medio de un conjunto de documentos similares que le van a dar nombre a la estructura como tal, con esto se puede determinar la segunda base de la estructura archivística.

Expedientes: Los expedientes están basados en la unión de varios documentos que van a dar a un mismo tema en específico para darle vida a un expediente, entonces cada expediente está conformado por la unión de documentos que abarcan un solo tema y que se dio por el paso de un proceso.

Tablas de plazos: Es aquella estructura por la cual se va a brindar un determinado tiempo a la documentación y donde se va a regular las series documentales que ya no tendrán vigencia en un momento determinado en un cierto departamento.

Lo anterior es aplicado en el ámbito de las entidades públicas con mayor frecuencia, pero también debería de ser tomado en cuenta por aquellas empresas privadas para que rijan el orden y se pueda llegar a una mayor eficiencia en todas las instituciones tanto públicas como privadas. La organización de la gestión documental es tan importante como tener un orden en la empresa, ya que la documentación es el corazón de una empresa y donde se estructuran los procesos institucionales en concordancia con la gestión documental.

Cada uno de los procesos institucionales deben ir basados en un orden específico de estructuración y en cumplimiento con la gestión documental organizada, todos los colaboradores de una organización forman parte de la gestión documental institucional y cumplen un rol fundamental en la misma.

2.1.4 Transformación digital

AMETIC, una empresa referente en tecnologías de la información en España, define la transformación digital como:

“...un conjunto de actuaciones orientadas a la mejora y modernización de los procesos, los procedimientos, los hábitos y comportamientos de las organizaciones y personas que, haciendo uso de las tecnologías digitales, mejoran la competitividad global de las administraciones públicas, las empresas y los ciudadanos. La transformación digital requiere que las organizaciones revisen sus modelos de negocio, de operaciones y de estrategia tecnológica, implicando un cambio cultural que debe ser liderado por las cúpulas directivas...” (AMETIC, Sin año)

La transformación digital es “el fenómeno que más se ha acelerado en el marco de la pandemia. La urgencia del momento impulsó el teletrabajo, el comercio electrónico y la digitalización de la gestión y la producción. Se torna fundamental acompañar a las empresas en general, y a las PYMES en particular, para incorporar la tecnología a los negocios y aportar nuevas maneras de pensar y adaptarse a las demandas del nuevo cliente digital”. (Consejo de Empresarios Iberoamericanos, 2021) (p 12)

El proceso de transformación digital de las organizaciones tiene características particulares, ya que cada organización cuenta con necesidades diferentes que pueden ser atendidas con una gama importante de opciones disponibles en el mercado de tecnologías de la información. La forma en que las empresas asuman el reto de la transformación digital dependerá de su estructura organizacional, sus recursos disponibles, de sus procesos. pero sobre todo de las necesidades de sus clientes o usuarios.

Sin embargo, dentro de esa gran variedad de soluciones a las necesidades de transformación digital de las organizaciones, se destaca un concepto intrínseco a este proceso, la digitalización.

La digitalización no se limita al proceso de traducir información y datos analógicos a formato digital; por ejemplo, escanear una foto o un documento y almacenarlo en una computadora.

La digitalización es el uso de tecnologías digitales para cambiar los procesos y proyectos de las organizaciones, como capacitar a los colaboradores para que usen nuevas plataformas de software diseñadas para coadyuvar en la generación de productos y servicios de manera más eficiente, especialmente aplicando buenas prácticas como lo son las metodologías ágiles entre otros. La transformación digital es más que un proyecto, es una herramienta para construir y transformar la cultura organizacional.

La transformación digital para muchas organizaciones puede representar la salida de su zona de confort, en la cual se han desarrollado por años obteniendo los mismos resultados, incluso el éxito. Para continuar produciendo productos y servicios de calidad, se requiere adoptar un enfoque experimental más colaborativo y disruptivo, precisamente enfocado en el cliente. Esta nueva forma de abordar el trabajo revela nuevas soluciones que, a su vez, pueden mejorar la experiencia del cliente, impulsar la innovación de los empleados y estimular el crecimiento de la organización.

2.1.5 Enfoque al cliente (Valor público y Valor agregado)

La International Organization for Standardization (ISO), define el enfoque al cliente como:

“El enfoque consiste en satisfacer las necesidades de los clientes, incluyendo también las expectativas. Justificación: el éxito se consigue cuando una organización consigue atraer y retener la confianza de los clientes y de otras partes de las que depende. Cada vez que interactuamos con

un cliente existe la posibilidad de crear más valor para éste. Comprender las necesidades presentes y futuras, tanto de los clientes como de otras partes interesadas como por ejemplo proveedores, garantiza el continuo éxito de una organización.” (International Organization for Standardization, 2015) (Anexo B)

En conocer y satisfacer las necesidades de los clientes, se resume gestionar una organización enfocada en el cliente. Se dice fácil, pero esta visión gerencial, representa un reto ampliamente complejo, cuyo alcance depende de la claridad que tenga la organización de sus propios valores, los cual van a definir su misión, su visión y objetivos.

Conseguir y mantener la satisfacción del cliente, representa un desafío constante ya que el conjunto de circunstancias o factores sociales, culturales, morales, económicos, profesionales, tecnológicos, entre otros, que impactan a las personas y organizaciones, está en constante evolución, afectando sus necesidades, gustos y preferencias, así como en su estado o desarrollo. La existencia de los clientes es lo que hace posible la existencia de las empresas. Su crecimiento y robustecimiento, depende de la satisfacción de los clientes y para ello es indispensable conocer y enfocarse en sus necesidades, es decir, invirtiendo tiempo para conocerlos de la mejor manera posible.

Muchas organizaciones, privadas, públicas o no gubernamentales sin fines de lucro no lograron sostenerse en el tiempo porque dejaron de enfocarse en sus clientes o simplemente porque su visión de negocio nunca contempló ese elemento esencial para el éxito de las organizaciones. La empresa u organización cuyo modelo de negocio no tenga como eje y pilar esencial a sus clientes o usuarios, está destinada a vida corta, bajo una realidad llena de conflictos empresariales cuyas soluciones le devengarán muchos recursos.

Para integrar a la operación de las organizaciones el enfoque al cliente se hace necesario trabajar en cuatro aspectos relevantes en función al cliente:

1. Conocer a los clientes con exactitud: enfocarse en conocer todos los detalles posibles sobre sus gustos y preferencias.
2. Verificar que conocemos con claridad lo que el cliente necesita y desea: asegurarse de que la información con que se cuenta sobre las necesidades, gustos y preferencias es correcta y precisa.
3. Comprobar la satisfacción del cliente: Lo que no se mide no se puede mejorar. Por medio de la aplicación de diversos tipos de herramientas se deben construir indicadores que permiten medir la satisfacción del cliente. Esto permitirá analizar la posición de la empresa en lo que al cliente corresponde, mejorando con ello el acceso a la información que nutre el proceso de toma de decisiones organizacional, relacionadas con la satisfacción del cliente y orientadas a identificar posibles desviaciones del producto o servicio con respecto al alcance de la satisfacción del cliente, o bien oportunidades para aumentar su satisfacción.
4. Conseguir que toda la organización conozca las necesidades y requerimientos del cliente: Es conveniente que todos los colaboradores de la organización se encuentren adecuadamente informados acerca de las características, circunstancias y aspectos sensibles de los clientes o personas usuarias, con el fin de estimular la empatía como una forma de relacionarse con ellos y ellas. Desde el conocimiento preciso de las necesidades por parte de las personas colaborares de la organización, se generan las respuestas más eficientes a éstas.

Las organizaciones que logran mantener su clientela satisfecha son las que comprenden mejor, sus propios objetivos y cultura, y se reconocen como diferentes y exitosas por sus clientes.

2.2 MARCO CONCEPTUAL

El marco conceptual de un trabajo de investigación según (Baena Paz G. , 2017) “define al problema desde determinada escuela, corriente, teoría, autor o sistema de pensamiento, y es el que da respuesta tentativa al problema convertido en la o las hipótesis. Por razones obvias, la mayoría de las veces el marco teórico conceptual estará determinado por nuestra ideología. Una vez seleccionada la teoría o escuela de pensamiento debemos proceder al manejo de conceptos. De ahí que también se le llame conceptual”. (p 92).

En esta investigación se desarrollaron conceptos importantes acerca de la administración estratégica, con el objetivo de entender los procedimientos administrativos que conforman el Archivo del Registro Civil.

2.2.1 Administración estratégica

“El principal objetivo de la administración estratégica es producir ventaja competitiva sostenible para el negocio de la organización. Tal ventaja competitiva puede provenir de estrategias planeadas o de movimientos que ofrecen oportunidades que permiten la creación de estrategias emergentes. Ninguna ventaja competitiva es fácil de adquirir, y es más difícil aún de sustentar. Y el alto desempeño se construye y se sustenta a través de un continuo aprendizaje organizacional que resulta en un proceso constante de desarrollo de una nueva estrategia. Es una rueda que gira sin parar. Aquí se trata de componer los fundamentos estratégicos del negocio, teniendo en mente el conocimiento competitivo estratégico del ambiente externo, sus

oportunidades, amenazas, sus proyecciones futuras y perfil organizacional en cuanto a ventajas competitivas, fortalezas y debilidades”. (Chiavenato & Sapiro, 2017) (p 129)

La administración estratégica es lo mismo que la planificación estratégica. Las empresas deben planificar muy bien el uso de sus recursos en aras del cumplimiento de las metas u objetivos. Sin administrar o planificar sería un caos llegar a la meta propuesta, habría desorden en la empresa, la toma de decisiones sería ineficiente, los recursos serían mal utilizados, entre otros. Por consiguiente, es necesario e indispensable que en las empresas exista una excelente administración, de recursos, funciones y tiempo.

En la administración estratégica existe diferentes etapas, que a continuación se expondrán de acuerdo con lo que define (Chiavenato & Sapiro, 2017) (p 259):

2.2.1.1 Planeación

- Metas y objetivos
- Planes de trabajo:
 - ✓ Qué hacer
 - ✓ Cómo
 - ✓ Cuando
 - ✓ Dónde
 - ✓ Por quién

2.2.1.2 Organización

- Asignación de recursos
- Generación de competencias

- Sistemas de apoyo
- Sistemas de información
- Infraestructura de trabajo

2.2.1.3 Dirección

- Capacitación
- Desarrollo
- Liderazgo
- Comunicación
- Motivación y compromiso
- Orientación y apoyo
- Espíritu de equipo
- Espíritu emprendedor
- Reuniones
- Discusiones
- Sugerencias

2.2.1.4 Control

- Medición de resultados
- Comparación con las métricas
- Localización de lagunas
- Evaluación del desempeño
- Acciones preventivas

- Acciones correctivas
- Reevaluación de estatus
- Reciclaje del plan
- Reconocimiento y recompensas

Estas etapas de la administración que se definieron anteriormente son la columna vertebral de una excelente estrategia de una empresa. Se implementa un orden a seguir; donde en cada etapa pueden existir diferentes estrategias para alcanzar las metas propias de la etapa y por ende las metas u objetivos de la empresa. Una estrategia que es vital efectuar en toda organización es un análisis FODA. ¿Pero que es un análisis FODA?

2.2.2 Análisis FODA

De acuerdo con (www.analisisfoda.com, 2022) el análisis FODA es “una herramienta de planificación estratégica, diseñada para realizar un análisis interno (Fortalezas y Debilidades) y externo (Oportunidades y Amenazas) en la empresa. Desde este punto de vista la palabra FODA es una sigla creada a partir de cada letra inicial de los términos mencionados anteriormente”. (sin número de página)

Un análisis FODA es una estrategia de evaluación, una herramienta que utilizan las empresas para conocer su estado actual en el mercado. Con esta herramienta se puede planificar más asertiva y estratégicamente; así mismo, se crea un diagnóstico de la empresa donde se puede detectar con facilidad los problemas y beneficios que tiene. Es necesario para la toma de decisiones y elaboración de estrategias para llevar a cabo los objetivos de la empresa.

Según la Secretaría de Finanzas y Administración del Estado de Puebla, México, las

fortalezas, debilidades, oportunidades y amenazas, responden a las siguientes características (Secretaría de Finanzas y Administración Puebla, 2019):

2.2.2.1. Fortalezas

- Elementos o factores internos (dentro de la unidad) que la vuelven más productiva.
- Tareas y procesos en los que la unidad es eficaz y eficiente.
- Aspectos positivos que distinguen a la unidad y ayudan a cumplir sus objetivos y metas.

2.2.2.2 Debilidades

- Elementos o factores internos (dentro de la unidad) que la vuelven deficiente.
- Carencias en la unidad que la vuelven vulnerable.
- Obstáculos dentro de la unidad para alcanzar objetivos institucionales.
- Aspectos en los que puede mejorar la unidad sin necesidad de apoyo externo.

2.2.2.3 Oportunidades

- Factores o situaciones del ámbito externo que potencialmente favorecen a la unidad o se pudieran aprovechar para cumplir los objetivos institucionales.

2.2.2.4 Amenazas

- Factores o situaciones del ámbito externo que resultan en situaciones adversas para la unidad y que ponen en riesgo el cumplimiento de actividades u objetivos institucionales.
- Cambios en el entorno, fuera del alcance y control de la unidad, que generan incertidumbre o inestabilidad dentro de la misma.

2.2.3 Enfoque de procesos

Este enfoque es definido por el Área de Planificación Institucional de la Dirección Ejecutiva del Tribunal Supremo de Elecciones de Costa Rica (Área de Planificación Institucional, 2022), de la siguiente manera: “Este enfoque conlleva un cambio en la forma de gestionar la institución, a diferencia del enfoque funcional, la gestión por procesos se realiza de forma horizontal, es decir, en un mismo proceso pueden intervenir personas de diferentes unidades administrativas, además se gestiona a partir de indicadores, de tal modo que se está en sintonía con lo que necesita el cliente, ya sea éste interno (otros procesos o áreas de la institución) o externo.”(p 8)

De la cita anterior, se entiende que el enfoque de procesos o la gestión por procesos, consiste en visualizar las organizaciones o empresas a partir de sus procesos productivos y la interacción entre ellos, es decir, centrarse en aquellas actividades que se realizan de manera concatenada para generar un producto o servicio, cuyo fin es satisfacer las necesidades del cliente o persona usuaria (demanda básica) y entregando un valor agregado a partir del cumplimiento de sus expectativas, entendiendo estas últimas, como un mayor grado de satisfacción de la demanda básica.

2.2.4 Productos y servicios

“En el mundo de la economía y los negocios, un producto es el bien o servicio obtenido al final de la cadena productiva, o sea, a partir de la transformación de materias primas en bienes elaborados o en servicios que prestar”. (Concepto, Enciclopedia, 2022) (Sin número de página)

“Los servicios, desde el punto de vista del mercadeo y la economía, son las actividades que intentan satisfacer las necesidades de los clientes. Los servicios son lo mismo que un bien, pero de forma no material o intangible. Esto se debe a que el servicio solo es presentado sin que el consumidor lo posea”. (Concepto, Enciclopedia, 2022) (Sin número de página)

Toda entidad ya sea pública o privada ofrecen algo a la persona usuaria, “ese algo” pueden ser productos o servicios o ambos; y el Tribunal Supremo de Elecciones no es la excepción. Esta entidad gubernamental presenta una alta gama de productos y servicios, la más conocida de todos son los documentos de identidad o la cédula; otros ejemplos son las certificaciones, las copias certificadas, el servicio de cedulación ambulante, entre otros.

2.2.5 Productos y Servicios No Conforme

Así como existen producto y servicios, también existen productos y servicios No conformes. Para precisar, un producto o un servicio no conforme, es aquel que no cumple con las especificaciones y requisitos, que, tanto la Institución como de las personas usuarias demandan.

En el caso del Tribunal Supremo de Elecciones, cada oficina productora regula la calidad de los productos o servicios que ofrecen, bajo estándares de calidad debidamente controlados por las Direcciones donde pertenecen.

2.2.6 Estructura organizacional

Antes de desarrollar la estructura organizacional del Archivo del Registro Civil, primero se presentan los conceptos de organización y estructura organizacional.

Organización contempla en acuerdo con (Larrarte, 2018) “planear, programar, controlar, almacenar y distribuir los recursos, por lo que su administración implica la forma en la que se

dispone la materia prima para convertirla en productos, bienes y en procesos terminados Requiere acciones como la compra de materia prima en cantidades y tiempos, la elección de los proveedores y su almacenamiento, entre otros. Su objetivo es abastecer, en cantidad y calidad, los recursos que el sistema productivo demanda en el menor tiempo y costo. Su función es planear, coordinar, controlar y evaluar las actividades relacionadas con la administración de los recursos materiales, así como la prestación de los servicios generales de la empresa conforme a las normas y a los lineamientos establecidos”. (p 37 y 38)

Se entiende como estructura organizacional “un sistema utilizado para definir una jerarquía dentro de una organización. Identifica cada puesto, su función y dónde se reporta dentro de la organización. Esta estructura se desarrolla para establecer cómo opera una organización y ayudar a lograr las metas para permitir un crecimiento futuro. La estructura se ilustra utilizando una tabla organizacional”. (Brume González, Estructura Organizacional, 2019) (p 8)

Dando importancia a los conceptos antes citados, la estructura organizacional brinda orden a la empresa, define el cómo se organiza la misma, siguiendo una jerarquía. Una empresa sin tal estructura se vería en dificultades perennemente sin un alto mando a quien seguir y medios mandos que coordinen las actividades. Todas las empresas deben tener una organización que conviene ser respetada; y bajo esa organización, se encuentran los roles y funciones que ejecutan las personas que laboran en las mismas, que vienen siendo el recurso más importante de una empresa.

2.2.7 Organigrama

Un organigrama según (Brume González, Estructura organizacional, 2019) es “una guía o plano que representa gráficamente la estructura orgánica interna y formal de una unidad administrativa de manera objetiva y global.” (p 42)

2.2.8 Procedimientos

Según (Chiavenato & Sapiro, 2017) los procedimientos “sirven para detallar las actividades que van a ser ejecutadas para completar los programas y asegurar que las operaciones cotidianas reflejen los cambios definidos en la estrategia. Constituyen la secuencia de pasos o etapas que deben seguirse rigurosamente para la ejecución de los programas. Son series de pasos detallados que indican cómo realizar una actividad o tarea, o alcanzar un objetivo preestablecido. Así, los procedimientos son subplanes derivados de planes mayores. En general, los procedimientos se transforman en rutinas y se expresan en forma de flujogramas o listas de verificación, para facilitar su comprensión”. (p 260)

2.2.9 Flujograma

“Un flujograma, también denominado diagrama de flujo, es una muestra visual de una línea de pasos de acciones que implican un proceso determinado. Es decir, el flujograma consiste en representar gráficamente, situaciones, hechos, movimientos y relaciones de todo tipo a partir de símbolos.

Básicamente, el flujograma hace que sea mucho más sencillo el análisis de un determinado proceso para la identificación de, por ejemplo, las entradas de los proveedores, las salidas de los clientes y de aquellos puntos críticos del proceso.

Normalmente, el flujograma es empleado para comprender un proceso e identificar las oportunidades de mejorar la situación actual; diseñar un nuevo proceso en el cual aparezcan incorporadas aquellas mejoras; facilitar la comunicación entre las personas intervinientes; y para difundir de manera clara y concreta informaciones sobre los procesos.

Una de las características de los flujogramas es la utilización de símbolos para representar las diversas etapas del proceso, las personas o sectores implicados, la secuencia de las operaciones y la circulación de documentos y de datos”. (Ucha, 2022) (Sin número de página)

2.2.10 Plan Operativo Institucional

“El Plan Operativo Institucional (POI) es una herramienta de carácter administrativo que evidencia la planificación de corto plazo, en el que se sintetizan las acciones más relevantes que atenderá el Tribunal Supremo de Elecciones por el período de un año, de acuerdo con los recursos (presupuestarios, humanos, técnicos, entre otros) con los que cuenta, en estrecha vinculación al Plan Estratégico Institucional (PEI), lo que está en consonancia con lo establecido en el artículo 4 de la Ley de la Administración Financiera de la República y Presupuestos Públicos que indica todo presupuesto público deberá responder a los planes operativos institucionales anuales, de mediano y largo plazo, adoptados por los jefes respectivos, así como a los principios presupuestarios generalmente aceptados”. (Dirección Ejecutiva, 2022) (p 3)

Cada dependencia del Tribunal Supremo de Elecciones debe llevar a cabo el Plan Operativo el cual es anual. Con base a este plan, se toman las decisiones presupuestarias de cada oficina, así como asignación de recursos para cada una de ellas.

2.2.11 Modelo de Negocio

El modelo de negocio es una herramienta mediante la cual las empresas y organizaciones, buscan identificar los segmentos de usuarios, sus necesidades, así como, las propuestas de valor que puedan satisfacerlas a partir de la inclusión de nuevos productos y servicios, así como de la mejora continua de los ya existentes. (Morales Quesada, 2022)

2.3 MARCO CONTEXTUAL

2.3.1 Características geográficas

El Archivo del Registro Civil de Costa Rica, se ubica en la provincia de San José, Cantón de Montes de Oca, distrito San Pedro en barrio Los Yoses, entre avenidas 2 y 8, calle 49.

Este archivo, ocupa un edificio que arrienda el Tribunal Supremo de Elecciones de Costa Rica (TSE), perteneciente a una empresa privada. El edificio tiene un área de construcción aproximada a los 5.000m², distribuidos en dos niveles. La atención de las personas usuarias se concentra en el primer nivel, cuyo ingreso se hace por la avenida 8.

Si bien es cierto que físicamente el Archivo del Registro Civil, se ubica en San Pedro de Montes de Oca, sus servicios son accesibles a todos los ciudadanos de Costa Rica por medio de las 32 oficinas regionales distribuidas por todo el territorio nacional (ver anexo 1) y la oficina central con que cuenta el Tribunal Supremo de Elecciones. La oficina central del Tribunal Supremo de Elecciones se ubica en la provincia de San José. cantón Central, distrito El Carmen, entre las avenidas 1 y 3, calle 15.

2.3.2 Características demográficas

La labor del Archivo del Registro Civil de Costa Rica es una responsabilidad crítica dentro del marco estratégico del Registro Civil, sino también del Tribunal Supremo de Elecciones, la gestión del acervo documental, producto del registro de las personas es un tema de interés público de tal dimensión que atraviesa transversalmente a toda la estructura estatal costarricense.

La seguridad social y civil de las personas depende de la eficiente gestión documental de la información civil y por medio de la cual se asegura su derecho a la identidad, así como, da continuidad al quehacer democrático de una nación.

La gestión documental de la información civil representa un instrumento esencial para la mitigación de las desigualdades sociales, ya que es utilizada en la gestación de política pública y programas sociales, siendo entonces una materia de interés general para toda la sociedad costarricense, más allá de su condición de edad, nacionalidad, económica, educativa, religiosa, cultural y característica demográfica. La gestión del Archivo Civil de Costa Rica es transversal a toda la sociedad costarricense sin excepción.

La responsabilidad del Archivo del Registro Civil de Costa Rica, en torno a la gestión documental de la información civil, descansa en la conciencia de un pueblo profundamente convencido y comprometido con el respeto a la dignidad humana en todas sus formas y manifestaciones.

2.3.3 La Archivística en Costa Rica

Para hablar de la archivística en Costa Rica, es necesario conocer el concepto de archivística, el cual según (Cruz Mundet, 1996) la define “como una ciencia emergente. Es ciencia por cuanto posee un objeto, los archivos en su doble consideración: los fondos documentales y su entorno; posee, además, un método, compuesto por un conjunto de principios teóricos y procedimientos prácticos, cuya evolución constante la perfilan con mayor nitidez día a día. Y un fin: hacer recuperable la información documental para su uso”. (p 64).

Otro concepto más contemporáneo es el siguiente: (Fuster Ruiz, 2001) “Archivística es la ciencia que se ocupa de los archivos: Es decir, ciencia que se ocupa de los conjuntos orgánicos de

documentos. Otras ciencias (Diplomática, Paleografía, Sigilografía, Historia...) también se ocupan de los documentos de archivos, pero de forma diversa que la Archivística. La Archivística es una ciencia activa y no pasiva, al mismo tiempo que práctica: debe acudir a solucionar los problemas de los documentos de archivo desde el inicio en las oficinas. Su objetivo es establecer la doctrina científica de formación, organización, conservación y utilización de los archivos. A lo largo de toda la cadena documental, del ciclo vital de los documentos de un archivo, el archivero debe estar presente e intervenir activamente desde el inicio del documento en la oficina hasta el depósito definitivo en un archivo permanente, pasando por la decisiva etapa de valoración y selección documental. Para conseguir este objetivo, las actividades archivísticas deben apoyarse en una eficaz y completa política archivística, que posibilite la acción del archivero por medio de una legislación o reglamentación, una planificación y programación adecuada, y la creación de sistemas archivísticos dotados de una estructura con los recursos humanos y científicos adecuados y suficientes”. (p 18).

En Costa Rica, la Universidad de Costa Rica imparte la carrera de Archivística, la cual tiene como objetivo “formar profesionales comprometidos con la preservación del patrimonio histórico cultural del país al formar técnicos y bachilleres que se inserten en las instituciones públicas y privadas del país. Asimismo, ha velado por la organización y conservación de los documentos producto de las funciones institucionales o empresariales, facilitando la toma de decisiones, el estudio retrospectivo y el respeto a los derechos de los ciudadanos” (Universidad, 2022) (Sin número de página)

Ahora bien, conociendo el concepto de archivística y sabiendo que en Costa Rica encontramos una carrera profesional en este campo, se deduce que las instituciones o empresas tanto privadas como públicas pueden contar con un departamento que regule la preservación de

los documentos de manera física y de manera digital. En Costa Rica existe la Ley del Sistema Nacional de Archivos n° 7202 y su reglamento ejecutivo, los cuales regulan las funciones de los archivos. El encargado de dirigir y coordinar la función archivística a nivel nacional es la Junta, quien es el director general del Archivo Nacional, el cual ejerce la función ejecutiva de la Junta. (Archivo Nacional, 2017) (p 15)

Conforme a lo que menciona (Valverde Guevara, 2020) “La Ley del Sistema Nacional de Archivos, n°7202, creó el Sistema Nacional de Archivos (SNA), el cual está compuesto por el conjunto de archivos públicos de Costa Rica y por los archivos privados y particulares que se integren a él. Específicamente, el artículo 2 de esta ley indica:

“Artículo 2.- La presente ley y su reglamento regularán el funcionamiento de los órganos del Sistema Nacional de Archivos y de los archivos de los Poderes Legislativo, Judicial y Ejecutivo, y de los demás entes públicos, cada uno con personalidad jurídica y capacidad de derecho público y privado, así como de los archivos privados y particulares que deseen someterse a estas regulaciones.”

A través de los veintiocho años en que la Ley 7202 ha estado vigente, el Archivo Nacional de Costa Rica (ANCR) ha desarrollado una serie de estrategias con la finalidad de impulsar el desarrollo archivístico costarricense, a través de diferentes servicios como lo son: las asesorías y fiscalizaciones específicas presenciales, asesorías modelo, actividades de capacitación, resolución de consultas técnicas presenciales y escritas, emisión de normas técnicas; entre otros. Congruente con lo establecido en el marco jurídico vigente, el ANCR en aras de salvaguardar el patrimonio, mejorar la gestión y la conservación de los documentos, efectuó una serie significativa de inspecciones o fiscalizaciones (también se pueden llamar auditorías archivísticas) en archivos centrales o institucionales y de gestión, desde la creación del SNA en 1990”. (p 12).

“Desde 1990, Costa Rica promulgó la Ley del Sistema Nacional de Archivos n°7202. Esta ley regula la gestión y organización de los archivos de las instituciones que conforman el sector público costarricense (SPC) compuesto por aproximadamente 318 instituciones públicas.

Esa ley no solo establece las funciones archivísticas que se deben ejecutar y que el ente rector del SNA es la Junta Administrativa del Archivo Nacional (JAAN); sino que establece la obligatoriedad de remitir a la Dirección General del Archivo Nacional (DGAN), un informe anual por medio del cual se detalle el desarrollo archivístico de cada institución que conforma ese sistema nacional”. (p 13).

2.3.4 Reseña histórica del Archivo del Registro Civil de Costa Rica

El Archivo del Registro Civil (ARC) custodia la documentación de corte civil y electoral de todos los costarricenses por naturalización o nacimiento-desde hace ya más de 130 años.

La Ley N° 3504 Ley Orgánica del Tribunal Supremo de Elecciones y el Registro Civil del 26 de mayo de 1965, dedica el Capítulo 11 a la Sección del Archivo del Registro Civil y a la importante labor que realiza dentro de las funciones de la institución, es aquí donde se plasma la razón de ser del Archivo y del motivo de su creación según lo establecido en el artículo 38 el cual reza lo siguiente:

ARTÍCULO 38.- En la Sección de Archivo se depositarán para su conservación y custodia, todos los documentos y expedientes que den fundamento a las inscripciones practicadas en el Departamento Civil o en el Electoral, así como cualquier libro o documento que, por disposición de la ley, del Tribunal Supremo de Elecciones o del director del Registro Civil, deba ser custodiado en esta Sección. (Legislativa, Asamblea, 1965) (Sin número de página)

Anteriormente el Archivo se subdividía en cuatro grandes áreas que respondían básicamente a la conformación de su fondo documental: Electoral, Civil, TIM, Naturalizaciones y Opciones, con dos áreas complementarias de Microfilm y Digitalización.

De igual forma por mucho tiempo también se encontró físicamente dividido por problemas de espacio físico, infraestructura, y acondicionamiento de un lugar adecuado para la recepción, custodia y administración de los documentos que conserva.

Desde su creación en 1888, esta Sección ha sufrido cambios importantes, mejorando cada vez la metodología de las funciones que la conforman, así como el planteamiento de sus funciones en virtud de las nuevas necesidades de información que plantea la sociedad actual.

Actualmente el Archivo se encuentra concatenado bajo la visión de procesos, es así como su nueva estructura pasa de unidades a procesos, y de ser identificadas por la particularidad de las series documentales que lo conforman, a las funciones que por ley le corresponden (Art. 42 de la Ley 7202 del Sistema Nacional de Archivos y su Reglamento).

Es así como a partir del año 2016 se inicia una sustancial transformación en la estructura administrativa de este Archivo, en la cual se plantean nuevos procesos como lo son: Gestión de la Información, Recepción y Organización, Custodia y Conservación, Reproducción; todos con una base de apoyo administrativo que emana desde el Staff de la Jefatura.

Desde el equipamiento físico también se dan grandes cambios, en el año 2017 el Archivo es trasladado a un edificio exclusivo para albergar las instalaciones del Archivo, con el fin de unificar todo el fondo documental y brindar un mejor acondicionamiento para la conservación de los documentos, un servicio más eficiente a los usuarios y condiciones ocupacionales óptimas para los empleados.

De igual forma asume las funciones de certificación en el área Civil y con esto la Unidad de Tomos que pertenecía anteriormente al Departamento Civil, se le dota de un sistema más eficiente para la gestión de las solicitudes de información (FileNet), así como se le interrelaciona de una forma directa tanto con todas las dependencias del Registro Civil y sus 32 Sedes Regionales en todo el territorio nacional, ejerciendo un papel más activo dentro de los trámites que realiza a diario todo el Registro Civil.

Todos estos cambios se vienen a reflejar de forma concreta con la incorporación del Archivo dentro del Manual Integrado de Procedimientos del Registro Civil (MIP), en el año 2018 cuando se aprueba la nueva versión del Manual de Procedimientos, y se le asignan los procesos de Gestión Documental (Administración de la Información Civil) y el de Solicitud de Registro Fotográfico (Entrega de negativos y fotografías).

2.3.5 Marco Filosófico de Archivo del Registro Civil

En virtud de que el Registro Civil, enmarca toda su gestión bajo un enfoque por procesos, su marco filosófico en lo referente a la misión y visión alcanza a todas sus dependencias sin excepción, es por ello, que en este apartado se invoca el marco filosófico del Registro, al cual se alinea toda la gestión del Archivo del Registro Civil.

2.3.5.1 Misión del Registro Civil

Registrar y publicar hechos vitales y civiles, identificar a los costarricenses, así como generar el Padrón Nacional Electoral.

2.3.5.2 Visión del Registro Civil

Ser un órgano íntegro e innovador en la gestión de sus procesos, mediante el uso eficiente de los recursos y en armonía con el medio ambiente.

2.3.5.3 Valores del Tribunal Supremo de Elecciones y del Registro Civil

El marco filosófico del Registro Civil se encuentra alineado a la estrategia institucional del Tribunal Supremo de Elecciones, por lo cual se atienden los mismos valores como fundamento esencial de la cultura organizacional.

Integridad: Es la cualidad de quien tiene entereza moral, rectitud y honradez en la conducta y en el comportamiento. En general, una persona íntegra es alguien en quien se puede confiar.

Compromiso: La capacidad que se tiene para tomar conciencia de la importancia que existe en cumplir con algo acordado anteriormente, es una obligación.

Imparcialidad: Establece que las decisiones deberían tomarse siguiendo criterios objetivos, sin dejarse llevar por influencias de otras opiniones, prejuicios o bien por razones que de alguna manera se caractericen por no ser apropiadas.

Transparencia: Un proceso abierto y transparente que ponga a consideración pública las decisiones, procedimientos y resultados del TSE, promoverá la comprensión del proceso electoral e incrementará su credibilidad.

Trabajo en equipo: La acción individual dirigida, que, al tratar de conseguir objetivos compartidos, no pone en peligro la cooperación y con ello robustece la cohesión del equipo de trabajo. La cooperación se refiere al hecho de que cada miembro del equipo aporte a éste todos sus recursos personales para ayudar al logro del objetivo común.

Tolerancia: Es entendida como respeto y consideración hacia la diferencia, como una disposición a admitir en los demás una manera de ser y de obrar distinta a la propia, o como una actitud de aceptación de legítimo pluralismo.

Respeto: Significa valorar a los demás, acatar su autoridad y considerar su dignidad. El respeto se acoge siempre a la verdad; no tolera en ninguna circunstancia la mentira, y repugna la calumnia y el engaño.

Comunicación: Es esencial para la integración de las funciones administrativas. Los objetivos establecidos en la planeación se deben comunicar para lograr desarrollar la estructura organizacional apropiada.

2.3.5.4 Objetivos del Archivo del Registro Civil

Al igual que los demás elementos del marco filosófico de Archivo del Registro Civil, sus objetivos se encuentran alineados a la estrategia institucional del Registro Civil y del Tribunal Supremo de Elecciones, los cuales son medibles y se encuentran bajo constante monitoreo.

2.3.5.4.1 Objetivo general del Archivo del Registro Civil

Recibir, organizar, conservar, facilitar y custodiar toda la documentación que dé fundamento a las inscripciones practicadas en los Departamentos Civil y Electoral.

2.3.5.4.2 Objetivos específicos del Archivo del Registro Civil

- Facilitar a los usuarios internos y externos, la información que soliciten de los documentos que se conservan en la Sección, de manera. ágil y oportuna para efectos administrativos que les corresponda.

- Digitalizar los tipos documentales que se resguardan en la Sección, con el fin de alimentar la base de datos existente en la institución; así como, crear otras bases de datos que sirvan de instrumento en las consultas realizadas por los usuarios.

2.3.6 Productos y servicios del Archivo del Registro Civil

Dentro de la estructura administrativa del Registro Civil de Costa Rica, es necesario conocer cuales con los productos y servicios que lo contemplan; necesario, para dar a conocer a las personas usuarias que es lo que ofrece y como se pueden ir mejorando esos productos y servicios debido a las necesidades de las personas usuarias que vistan el Registro Civil. Para tales efectos, la Dirección General del Registro Civil creó un documento llamado Catálogo de Productos y Servicios del Registro Civil (Físicos y Digitales). En este documento, se puede encontrar una lista de productos y servicios relacionados al proceso a que pertenecen, se encuentran debidamente codificados y clasificados de acuerdo con su modalidad: físicos o digitales. Es indispensable mencionar, que este catálogo está enfocado únicamente a la persona usuaria externa.

Así las cosas, se muestran los productos y servicios del Archivo del Registro Civil

Tabla 1 *Productos y servicios del Archivo del Registro Civil*

Número	Código	Nombre del Producto/Servicio	Modalidad	Proceso
29	PRD-01-PR04	Copia simple de expedientes civiles	Físico	Gestión Documental

30	PRD-02-PR04	Copia certificada de expedientes civiles	Físico
31	PRD-03-PR04	Negativos fotográficos	Físico
32	PRD-04-PR04	Fotografías digitales	Digital
33	SER-01-PR04	Servicio de secuestro de expedientes	Físico
34	SER-02-PR04	Servicio de préstamo de expedientes físicos	Físico
35	SER-03-PR04	Recibo y entrega de documentos correspondientes a procesos institucionales diferentes a los del Registro Civil	Físico / Digital
36	SER-04-PR04	Servicio de digitalización de expedientes	Digital

Fuente: Catálogo de Productos y Servicios del Registro Civil. Dirección General del Registro Civil. (2021).

2.3.7 Productos y Servicios No Conforme del Archivo del Registro Civil

Actualmente el Archivo del Registro Civil no presentan productos y servicios No conformes; sin embargo, en cualquier momento la situación puede cambiar cuando suceda por ejemplo lo siguiente:

- No se encuentra un expediente: Sería un servicio no conforme, debido a que la persona usuaria estaría inconforme por no completar el servicio.
- Se entrega un negativo fotográfico roto o en mal estado: Sería un producto no conforme, debido a que el producto no es de calidad y la persona usuaria estaría insatisfecha.
- Se entrega una copia certificada con información de otra persona usuaria: Igualmente, sería un producto no conforme, debido a que el documento presenta datos erróneos y la persona usuaria sentiría insatisfacción.

2.3.8 Estructura organizacional del Archivo del Registro Civil

La estructura organizacional del Archivo del Registro Civil se compone de cinco áreas, las cuales son las siguientes:

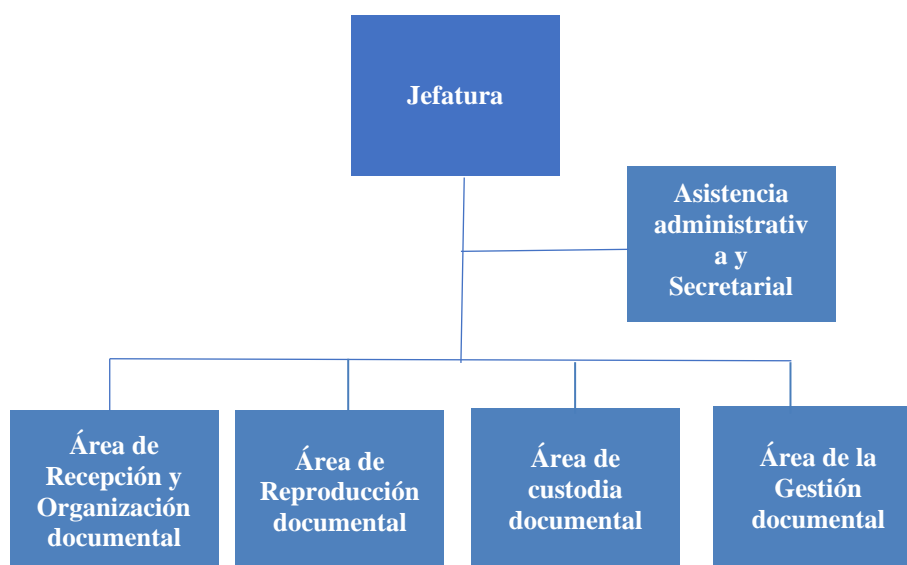
- Área Administrativa: Vela por el cumplimiento de los objetivos de la oficina, maximizando los recursos disponibles, con el fin de satisfacer las necesidades de las personas usuarias. Está compuesto por la Jefatura y los asistentes administrativos y en archivística.
- Área de Recepción y Organización Documental: Se recibe y se organiza todos los tipos documentales producto de otras oficinas de la Institución.
- Área de Reproducción Documental: Se digitalizan los tipos documentales para agilizar las consultas realizadas por los usuarios.
- Área de Custodia Documental: Se archivan y conservan todos los tipos documentales producto de la registración civil e identificación de los costarricenses.

- Área de Gestión de la Información: Se facilita la información proveniente de los documentos custodiados, de manera tanto física como digital, de acuerdo con las solicitudes realizadas por los usuarios internos y externos.

2.3.8.1 Organigrama

Se muestra a continuación el organigrama del Archivo del Registro Civil

Figura 2 Organigrama del Archivo del Registro Civil



Fuente: Ficha de la unidad administrativa del Archivo del Registro Civil v01 (2019)

Según (Brume González, Estructura Organizacional, 2019) este organigrama es de tipo funcional, menciona lo siguiente "...tienen por objeto indicar en el cuerpo de cada unidad o proceso, el nombre y las principales funciones vitales que deberán desempeñar cada una de ellas..." (p 46)

2.3.8.2 Procedimientos

El Tribunal Supremo de Elecciones enmarca sus funciones bajo el enfoque basado en procesos, el cual permite la representación gráfica de todos los procesos institucionales y sus interrelaciones, permitiendo identificar los insumos necesarios para generar productos y servicios que satisfagan las necesidades de las personas usuarias, a la cual se le llama Mapa de Procesos. Ver anexo 2.

En este Mapa de Proceso, se incluyen cuatro procesos en los cuales el Registro Civil participa con 34 procedimientos y de los cuales el Archivo del Registro es el responsable de dos ellos, y que pertenecen al proceso de Gestión Documental, a saber:

- MIP-DGRC-P16-v.04 Administración de la Información Civil
- MIP-DGRC-P27-v.05 Registro Fotográfico

2.3.8.2.1 MIP-DGRC-P16-v.04 Administración de la Información Civil

La Administración de la Información Civil, se encarga de recibir, organizar, conservar, facilitar y custodiar toda la documentación que dé fundamento a las inscripciones practicadas en los Departamentos Civil y Electoral.

Dicha documentación recibe el tratamiento archivístico correspondiente para ser custodiado de la manera adecuada en los fondos documentales del Archivo del Registro Civil, con el fin de preservarla y conservarla de manera permanente, con el objetivo de brindar el acceso a la información para consulta de usuarios tanto internos como externos a la Institución.

2.3.8.2.2 MIP-DGRC-P27-v.05 Registro Fotográfico

Facilita a las personas ciudadanas la obtención de los registros fotográficos (negativos fotográficos y fotografías digitales) de sus gestiones de cédula de identidad, así como de familiares en primer grado de consanguinidad (padres, hermanos (as), cónyuge, hijos (as), y en segundo grado (nietos (as), abuelos (as)).

2.3.8.3 Flujogramas

La Dirección Ejecutiva del Tribunal Supremo de Elecciones, mediante el Área de Planificación Institucional (API), ha dispuesto que todas las unidades administrativas diagramen los flujogramas de sus procedimientos por medio de la herramienta Bizagi, para lo cual pone a disposición la Guía para la Diagramación Institucional, elaborada según lo dispuesto en Manual de Referencia Simbología BMP utilizado por el Modelo de Arquitectura de la Información (MAI), la cual muestra los diferentes elementos y sus respectivas aplicaciones, de manera que, al ejecutar una propuesta de actualización de los diagramas de flujo de los procedimientos, se utilicen los estándares definidos para la adecuada diagramación. Con el fin de presentar los flujogramas de los procedimientos MIP-DGRC-P16-v04 y MIP-DGRC-P27-v05 en un formato legible, los mismos se presentan a manera de anexos. Ver anexos 3 y 4.

CAPITULO III
MARCO METODOLÓGICO

3.1 ENFOQUE DE LA INVESTIGACION

Esta investigación tiene como objetivo crear una propuesta de plan estratégico de uso interno para la Jefatura del Archivo del Registro Civil, con el fin de mejorar sus servicios y productos, que le permita a la persona usuaria satisfacer sus necesidades de una manera más eficiente.

Para (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA, 2018) la investigación es “conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema con el resultado (o el objetivo) de ampliar su conocimiento. Esta concepción se aplica por igual a los enfoques cuantitativo, cualitativo y mixto” (p 4).

La investigación presenta tres tipos de enfoques: enfoque cualitativo, enfoque cuantitativo y enfoque mixto. A continuación, se muestra un esquema de las características de estos enfoques:

Enfoque Cuantitativo: La ruta cuantitativa es apropiada cuando queremos estimar las magnitudes u ocurrencia de los fenómenos y probar hipótesis. Por ejemplo, determinar la prevalencia de una enfermedad (número de individuos que la padecen en un periodo y zona geográfica) y sus causas; predecir quién de los candidatos va a triunfar en la próxima elección para presidente del país; comprobar cuál de dos métodos de enseñanza incrementa en mayor medida el aprendizaje de algo (por ejemplo, robótica elemental) en cierta población, etcétera. (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA, 2018) (p 6)

Enfoque Cualitativo: La ruta cualitativa resulta conveniente para comprender fenómenos desde la perspectiva de quienes los viven y cuando buscamos patrones y diferencias en estas experiencias y su significado. Por ejemplo, entender cómo familiares de jóvenes suicidas afrontan el duelo y proporcionarles herramientas para apoyarlos en su lamentable pérdida; comprender las razones profundas por las cuales un cierto grupo de votantes sufragó por determinado candidato en una elección presidencial; conocer a fondo las vivencias de algunos individuos respecto a un acto terrorista. (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA, 2018) (p 9)

Enfoque Mixto: Esta tercera vía para realizar investigación entrelaza a las dos anteriores (cuantitativa y cualitativa) y las mezcla, pero es más que la suma de las dos anteriores e implica su interacción y potenciación. Los métodos mixtos o híbridos representan un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos tanto cuantitativos como cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (denominadas metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2008). En la ruta mixta se utiliza evidencia de datos numéricos, verbales, textuales, visuales, simbólicos y de otras clases para entender problemas en las ciencias (DeCuir-Gunby y Schutz, 2017; Creswell, 2013a y Lieber y Weisner, 2010). (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA, 2018) (p 10)

En razón a lo antes mencionado, esta investigación ostenta el enfoque mixto, debido a que se combinaron los enfoques cualitativos y cuantitativos. Se requirió recolectar y analizar datos tanto cuantitativos y cualitativos de las personas usuarias.

3.2 ALCANCE DE LA INVESTIGACION

Según (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA, 2018) “los alcances son cuatro: exploratorio, descriptivo, correlacional y explicativo. No representan clases o tipos de investigación, ni son mutuamente excluyentes, sino que constituyen puntos entrelazados de un continuo de causalidad”. (p 105 y 106)

Exploratorio

Los estudios que se inician con este alcance:

- Investigan fenómenos o problemas poco estudiados, de los cuales se tienen dudas o no se han abordado en el contexto.
- Identifican conceptos o variables e hipótesis promisorias para indagar.
- Preparan el terreno para estudios más amplios, elaborados y profundos.
- Indagan desde una perspectiva innovadora.

Descriptivo

Cuyos estudios:

- Tienen como finalidad especificar propiedades y características de conceptos, fenómenos, variables o hechos en un contexto determinado.
- Definen y miden variables y las caracterizan, así como al fenómeno o planteamiento referido.
- Cuantifican y muestran con precisión los ángulos o dimensiones de un fenómeno, problema, suceso, comunidad, contexto o situación.

Correlacional

Estudios con este alcance:

- Tienen como propósito conocer la relación o grado de asociación que existe entre dos o más conceptos, variables, categorías o fenómenos en un contexto en particular.
- Permiten cierto grado de predicción.

Explicativo

Estudios altamente estructurados que:

- Pretenden determinar las causas de los eventos y fenómenos de cualquier índole.
- Establecen relaciones de causalidad entre conceptos, variables, hechos o fenómenos en un contexto concreto.
- Generan un sentido de entendimiento de los fenómenos y problemas que examinan.

En virtud de lo antes expuesto, se determina que esta investigación es de carácter descriptivo, ya que busca identificar y perfilar las características existentes en torno a la gestión estratégica del Archivo del Registro Civil dentro del contexto institucional que representa el PEI 2019 - 2024 del Tribunal Supremo de Elecciones. Lo anterior, a partir del análisis de la situación actual de esta Unidad Administrativa y de los productos y servicios que ofrece en la actualidad a las personas usuarias y que se plasman en la propuesta producto de esta investigación detallada en el Capítulo VII.

A partir del precitado análisis, se identificaron oportunidades de mejora que el Archivo del Registro Civil que podría aplicar para ampliar y mejorar los productos y servicios que pone a disposición de las personas usuarias. Para llegar a este punto, es necesario incurrir en la innovación y llevar al Archivo del Registro Civil a un nivel tecnológico que automatice los servicios y productos, para que el acceso a la información sea más eficiente.

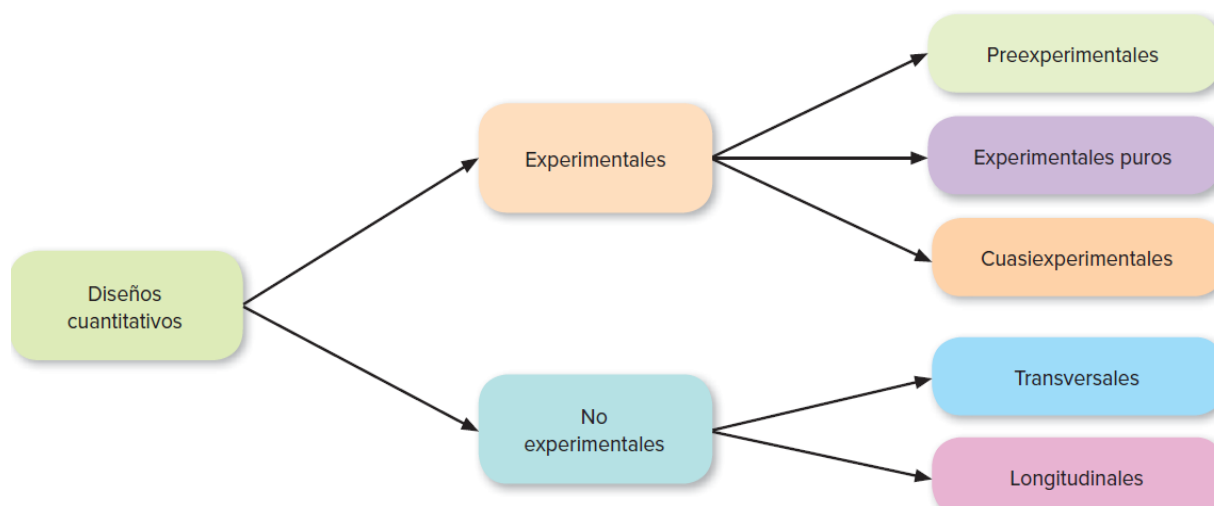
3.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACION

“El termino diseño se refiere al plan o estrategia concebida para obtener la información que deseas con el propósito de responder al planteamiento del problema (Leavy, 2017; Hernandez Sampieri et al., 2017; Wentz, 2014; McLaren, 2014; Creswell, 2013a y Kalaian, 2008)”. (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA, 2018) (p 150)

3.3.1 Diseños Cuantitativos

“En términos generales, no consideramos que un tipo de investigación —y los consecuentes diseños— sea mejor que otro (experimental frente a no experimental). Como mencionan Kerlinger y Lee (2002), ambos son relevantes y necesarios, ya que tienen un valor propio. Cada uno posee sus características, y la decisión sobre qué clase de investigación y diseño específico habrás de seleccionar o desarrollar depende de tu planteamiento del problema, el alcance del estudio y las hipótesis formuladas”. (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA, 2018) (p 151)

Figura 3 Diseños Cuantitativos



Fuente: (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA, 2018) (p 151)

Diseño no experimental: Investigación transeccional o diseños transversales

Los diseños transeccionales o transversales recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito normalmente es:

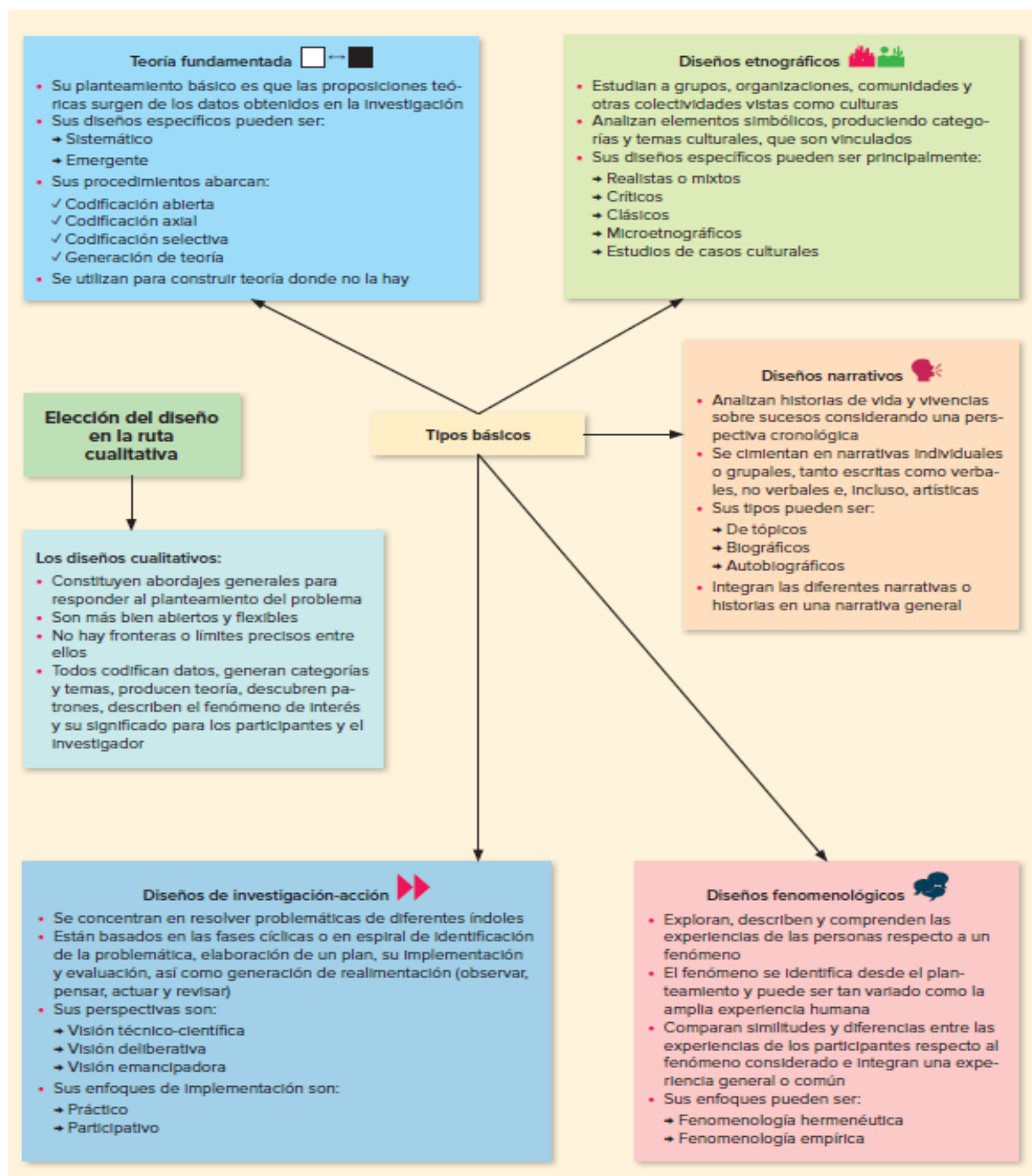
1. Describir variables en un grupo de casos (muestra o población), o bien, determinar cuál es el nivel o modalidad de las variables en un momento dado.
2. Evaluar una situación, comunidad, evento, fenómeno o contexto en un punto del tiempo.
3. Analizar la incidencia de determinadas variables, así como su interrelación en un momento, lapso o periodo. (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA, 2018) (p 176)

Esta investigación presenta un diseño cuantitativo no experimental transversal, en virtud de que las variables no se pudieron manipular o controlar; y los datos se recolectaron una única vez.

3.3.2 Diseños Cualitativos

Según (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA, 2018) el diseño cualitativo “se refiere al abordaje general que habrás de utilizar en el proceso de investigación. Miller y Crabtree (1992) lo denominan enfoque, Álvarez-Gayou (2003) marco interpretativo y Denzin y Lincoln (2005) estrategia de indagación”. (p 524)

Figura 4 Diseños Cualitativos



Fuente: (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA, 2018) (p 523)

Esta investigación presenta el diseño cualitativo de investigación - acción, en virtud de que se elaboró una propuesta de plan estratégico para el Archivo del Registro Civil, con el cual se pretende mejorar el acceso a sus productos y servicios por parte de las personas usuarias.

3.4 UNIDAD DE ANÁLISIS U OBJETO DE ESTUDIO

La unidad de análisis de este trabajo de investigación está conformada por las personas usuarias que mensualmente visitan el Archivo del Registro Civil.

3.4.1 Población

“Población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones” (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA, 2018) (p 195).

En este caso, la población de la presente investigación la constituye el promedio semanal de personas usuarias que consumen los productos y servicios del Archivo del Registro Civil, el cual se detalla a continuación en la tabla número 3:

Tabla 2

*Total de personas usuarias del Archivo del Registro Civil
Promedio mensual enero 2021-noviembre 2022*

Año	Cantidad
2021	2294
2022	1434 *
Promedio mensual	162

Fuente: Archivo del Registro Civil
(*) Dato al 30/11/2022

3.4.2 Tipo de muestra

Según (Hernández Sampieri & Mendoza Torres, METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA, 2018) una muestra es un subgrupo de la población o universo que te interesa, sobre la cual se recolectarán los datos pertinentes, y deberá ser representativa de dicha población (de manera *probabilística*, para que puedas generalizar los resultados encontrados en la muestra a la población).” (p 196).

Sin embargo, en razón, de que la población (promedio mensual de personas usuarias que utilizan los productos y servicios del Archivo del Registro Civil) de la presente investigación es de 162 personas, no se utilizó muestra.

3.4.2.1 Cálculo de muestra

En razón a lo expuesto en el apartado anterior, para esta investigación no se calculó muestra, debido a que, estadísticamente no es viable calcular una muestra cuando la población es muy reducida. Sin embargo, se encuestó a 45 personas usuarias y se entrevistó a 8 personas funcionarias.

3.4.3 Criterios de inclusión y exclusión

Tabla 3 *Criterios de Inclusión y Exclusión*

Criterios de Inclusión	Criterios de Exclusión
Personas ciudadanas que tengan inscritos hechos vitales o civiles en el Registro Civil; ya sea propios o de parientes de primer grado de consanguinidad	Personas ciudadanas que no tengan inscritos hechos vitales o civiles en el Registro Civil; ya sea propios o de parientes de primer grado de consanguinidad
Personas mayores de edad	

Personas mayores de edad sin designación de salvaguardía	Personas menores de 18 años sin una persona a cargo.
Personas funcionarias que laboran en el Archivo del Registro Civil	Personas mayores de edad con designación de salvaguardía
	Personas funcionarias que laboran en otras dependencias del Tribunal Supremo de Elecciones y del Registro Civil

Fuente: Elaboración propia (noviembre, 2022)

3.4.4 Consideraciones éticas

“La ética en la investigación exige que la práctica de la ciencia se realice conforme a principios éticos que aseguren el avance del conocimiento, la comprensión y mejora de la condición humana y el progreso de la sociedad. Se focaliza el interés en la consideración de los aspectos éticos de la investigación, en su naturaleza y fines (respeto a la dignidad del ser humano, a la autonomía de su voluntad, protección de sus datos - privacidad, confidencialidad)”. (Consejo Superior de Investigaciones Científicas, s.f.) (Sin número de página)

A raíz de la definición anterior, se manifiesta, que esta investigación tuvo como prioridad seguir los principios éticos de confidencialidad, respeto y honestidad en cada momento de la elaboración de la investigación, especialmente cuando se aplicó la encuesta a las personas usuarias y la entrevista a las personas funcionarias, debido a que, para obtener los datos más significativos se mantuvo contacto con seres humanos. Es trascendental aclarar, que se explicó detalladamente a cada persona, la manera en cómo se aplicó los instrumentos de la investigación, cuál era el objetivo principal del trabajo y muy importante se solicitó el permiso de acceso a la información. La transparencia se reflejó en todos los puntos de elaboración de la investigación, indispensable para la credibilidad de este.

3.5 INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

En razón a que el enfoque del trabajo es mixto, el instrumento de recolección de información también es mixto. En este caso se utilizaron dos herramientas la encuesta y la entrevista.

La encuesta se creó por medio de la herramienta de ofimática Word y se aplicó de manera presencial del 14 al 18 de noviembre de 2022 a las personas usuarias que demandaron los productos y servicios del Archivo del Registro Civil entre las 7:00 am y 3:00 pm (ver anexo 5). Asimismo, se entrevistó de manera presencial a siete personas funcionarias del Archivo del Registro Civil y a una funcionaria del Archivo Central; los cuales se entrevistaron el 21 de noviembre 2022 entre las 7:00 am y 3:00 pm (ver anexo 6 y 7).

3.6 VARIABLES O CATEGORÍAS

A continuación, se detalla y resume la claridad teórica y la definición operacional para las variables definidas, según cada objetivo establecido en esta investigación:

Tabla 4 Cuadro de operacionalización de las variables

Objetivo específico	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Instrumentos
Elaborar un diagnóstico de la gestión actual del Archivo del Registro Civil, por medio del empleo de una metodología de investigación aplicada, a fin de conocer las condiciones internas y externas que la impactan.	Factores internos y externos que impactan la operación del Archivo del Registro Civil	Los factores internos y externos de una empresa son aquellos agentes que se encuentran dentro y fuera de una organización, que pueden generar un impacto positivo o negativo en la misma. (Corvo, 2022) (Sin página)	Para la obtención de la información se aplicaron una encuesta para las personas usuarias y dos entrevistas, una a la Jefatura del Archivo del Registro Civil y otra a la Jefatura del Archivo Central. En el caso de la encuesta las preguntas de la 1 a la 9 brindan información para	Fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas	Nivel de impacto (alto, medio y bajo) de las fortalezas, oportunidades, debilidades y amenazas	Se aplicó una encuesta de manera presencial a 45 personas usuarias

Objetivo específico	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Instrumentos
			<p>el objetivo específico 1.</p> <p>De la entrevista a la Jefatura del Archivo del Registro Civil, las preguntas de la 1 a la 3 brindan información para el objetivo específico 1.</p> <p>De la entrevista a la Jefatura del Archivo Central, las preguntas 1 y 2 brindan información para el objetivo específico 1.</p>			
Determinar oportunidades de mejora para los productos y servicios actuales	Oportunidades de mejora	“Las acciones de mejora se encontrarán encaminadas a reducir los riesgos	Para la obtención de la información se aplicaron una encuesta para las	Mejora de productos y servicios	De eficiencia en la ejecución de los procesos del Archivo del Registro Civil	La entrevista aplicada a las personas funcionarias del

Objetivo específico	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Instrumentos
del Archivo del Registro Civil		de no conformidades o a aprovechar oportunidades para mejorar los resultados de la organización.” (International Organization for Standardization, 2015)(Sin número de página)	<p>personas usuarias y tres entrevistas, una a la Jefatura del Archivo del Registro Civil, otra a la Jefatura del Archivo Central y una a personas funcionarias del Archivo del Registro Civil.</p> <p>En el caso de la encuesta las preguntas de la 10 a la 20 brindan información para el objetivo específico 2.</p> <p>De la entrevista a la Jefatura del Archivo del Registro Civil, las preguntas de la 4 a la 8 brindan información para</p>			Archivo del Registro Civil

Objetivo específico	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Instrumentos
			<p>el objetivo específico 2.</p> <p>De la entrevista a la Jefatura del Archivo Central, la pregunta 3 brinda información para el objetivo específico 2.</p> <p>De la entrevista a las personas funcionarias, las preguntas 1, 4, 5 y 6 brindan información para el objetivo específico 2.</p>			

Objetivo específico	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Instrumentos
Identificar nuevos productos y servicios orientadas a satisfacer las necesidades de las personas usuarias del Archivo del Registro Civil.	Nuevos productos y servicios	“En el mundo de la economía y los negocios, un producto es el bien o servicio obtenido al final de la cadena productiva, o sea, a partir de la transformación de materias primas en bienes elaborados o en servicios que prestar”. (Concepto, Enciclopedia, 2022) (Sin número de página)	Para la obtención de la información se aplicaron una encuesta para las personas usuarias y tres entrevistas, una a la Jefatura del Archivo del Registro Civil, otra a la Jefatura del Archivo Central y una a personas funcionarias del Archivo del Registro Civil. En el caso de la encuesta las preguntas de la 21 a la 24 brindan información para el objetivo específico 3. De la entrevista a la Jefatura del Archivo del	Productos y servicios	Percepción de la calidad de los productos y servicios por parte de la persona usuaria	Se aplicó una encuesta de manera presencial a 45 personas usuarias

Objetivo específico	Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores	Instrumentos
			<p>Registro Civil, las preguntas de la 9 a la 12 brindan información para el objetivo específico 3.</p> <p>De la entrevista a la Jefatura del Archivo Central, la pregunta 4 brinda información para el objetivo específico 3.</p> <p>De la entrevista a las personas funcionarias, las preguntas 2 y 3 brindan información para el objetivo específico 3.</p>			

Fuente: Elaboración propia (noviembre, 2022)

3.7 ESTRATEGIA DE ANÁLISIS DE LOS DATOS

Según Joe Silk, los estudios de los datos pueden ser de dos tipos, el análisis de datos cualitativos y el análisis de los datos cuantitativos. El primero responde al estudio de los datos obtenidos a lo largo de una investigación que no pueden medirse fácilmente por medio de números. Mientras que el análisis cuantitativo, obedece al estudio de datos numéricos que permiten realizar observaciones estadísticas sobre el comportamiento de un objeto o tema de investigación. (Silk, 2021) (Sin número de página).

En virtud de la información anterior, se puede indicar que tanto el análisis de datos cuantitativos como de datos cualitativos, fue aplicado para el procesamiento de la información que se obtuvo por medio de la aplicación de encuesta.

En el caso del análisis de datos cuantitativos, se siguieron los siguientes pasos:

- Diseño de la encuesta. Se crea una encuesta que consta de 24 preguntas, de las cuales 21 fueron cerradas y 3 abiertas. La encuesta se diseñó por medio de la herramienta de ofimática Word.
- Aplicación de la encuesta piloto. Se aplicó la encuesta piloto de manera presencial a 5 personas, con el fin de evaluar o probar la herramienta.
- Validación de la encuesta. Se revisaron los resultados de la aplicación de la encuesta piloto y se realizaron ajustes de forma.
- Aplicación de la encuesta. Se aplicó la encuesta a un total de 45 personas de manera presencial del 14 al 18 de noviembre de 2022 en el Archivo del Registro Civil entre las 7:00 am y 3:00 pm.
- Análisis de datos cuantitativos. Se analizaron los datos cuantitativos obtenidos con el fin de realizar las observaciones estadísticas correspondientes en torno a la

percepción de las personas entrevistadas sobre los productos y servicios del Archivo del Registro Civil.

- Elaboración de conclusiones. A partir de las observaciones estadísticas se realizaron las conclusiones correspondientes.

En lo que respecta al análisis de los datos cualitativos, se procedió de la siguiente forma:

- Definición de los temas puntuales de consulta. De forma previa a la entrevista, se definieron los temas específicos que se consultaron por medio de las entrevistas.
- Definición de las personas funcionarias del TSE a entrevistar. Se definieron las personas funcionaras a entrevistar, así como los temas puntuales a desarrollar con cada una de ellas.
- Ejecución de las entrevistas. En total se entrevistaron de manera presencial a siete personas funcionarias del Archivo del Registro Civil y a una persona funcionaria del Archivo Central del Tribunal Supremo de Elecciones.
- Análisis de los datos cualitativos. Se estudió la información recolectada a través de las ocho entrevistas realizadas, con el fin de organizarlas y estructurarlas.
- Elaboración de conclusiones. Se elaboraron las conclusiones producto de la valoración e interpretación de los datos cualitativos que fueron analizados

CAPITULO IV
RESULTADOS

4.1 GENERALIDADES

Se determinó como población 162 personas, que equivale la cantidad promedio de personas usuarias que visitan el Archivo del Registro Civil por semana. El estudio se llevó a cabo de manera presencial del 14 al 18 de noviembre de 2022 entre las 7:00 am y 3:00 pm; donde se logró aplicar una encuesta a 45 personas usuarias, provenientes de diferentes zonas de Costa Rica.

Asimismo, se entrevistó a 9 personas funcionarias que laboran en el Archivo del Registro Civil y a una del Archivo Central, con el fin de obtener la percepción y conocimiento de las oportunidades de mejora que se pueden desarrollar en el Archivo del Registro Civil. Se llevó a cabo el 21 de noviembre de 2022 entre las 7:00 am y 3:00 pm.

4.1.1 Datos de la encuesta aplicada a las personas usuarias

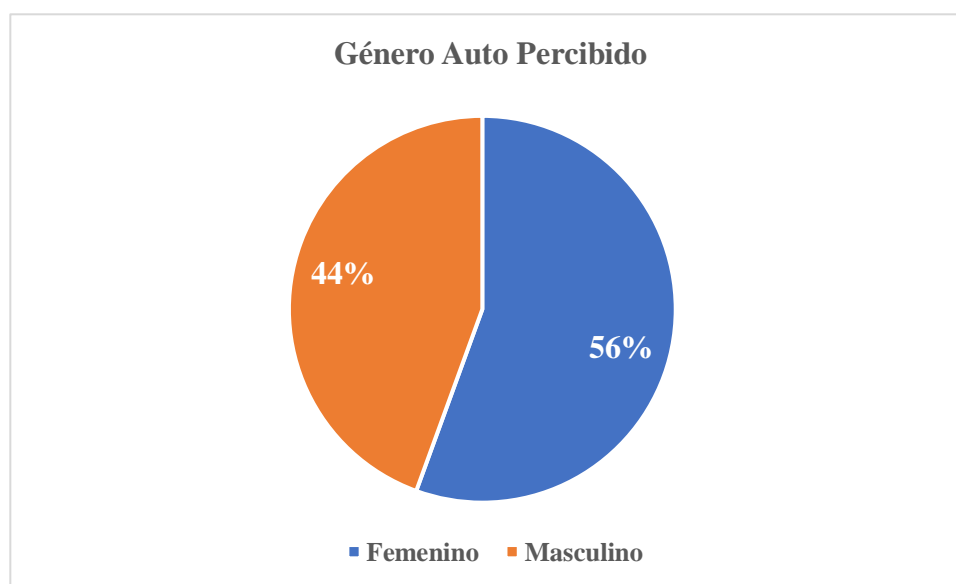
A continuación, se presentan los resultados obtenidos por medio de la aplicación de la encuesta a las personas usuarias, asociados a cada uno de los objetivos específicos.

4.1.1.1. Resultados asociados al objetivo específico número uno; “Elaborar un diagnóstico de la gestión actual del Archivo del Registro Civil, por medio del empleo de una metodología de investigación aplicada, a fin de conocer las condiciones internas y externas que la impactan.”

Tabla N° 5 Género de las personas encuestadas

GÉNERO AUTO PERCIBIDO	VALORES ABSOLUTOS
Femenino	25
Masculino	20
Total general	45

Fuente: Elaboración propia (diciembre, 2022)

Gráfico N° 1

Fuente: Elaboración propia (diciembre, 2022)

El gráfico N° 1 muestra que del 100% de los encuestados (45 personas usuarias), el 56% fueron mujeres y el 44% fueron hombres, evidenciando una diferencia del 12%. Es importante mencionar, que los productos y servicios que brinda el Archivo del Registro Civil no discriminan el género de

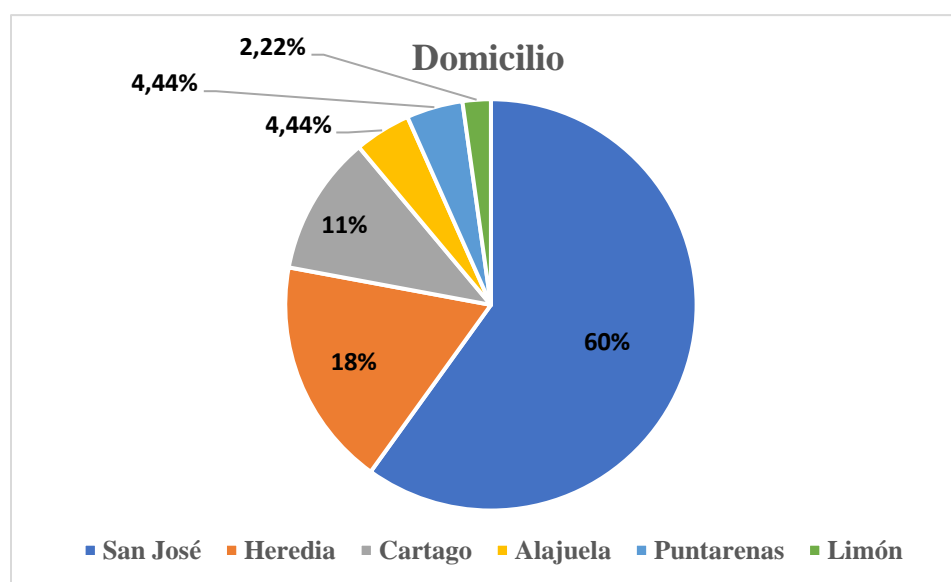
las personas usuarias. En otras palabras, tanto hombres como mujeres pueden optar por lo que ofrece esta oficina.

Tabla N° 6 Domicilio

PROVINCIA	VALORES ABSOLUTOS
San José	27
Heredia	8
Cartago	5
Alajuela	2
Puntarenas	2
Limón	1
Total general	45

Fuente: Elaboración propia (diciembre, 2022)

Gráfico N° 2



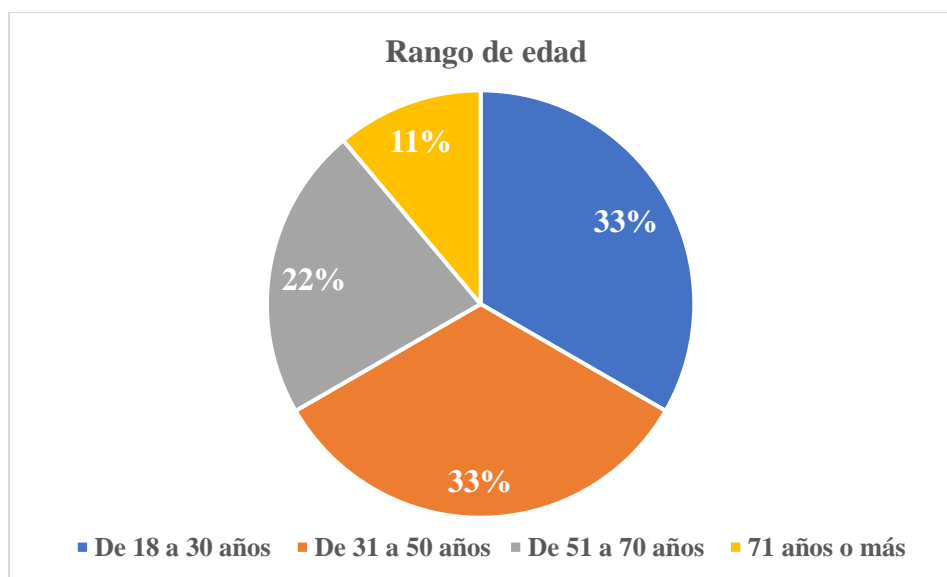
Fuente: Elaboración propia (diciembre, 2022)

El gráfico N° 2 indica que del total de los encuestados, la mayor parte vive en la provincia de San José el 60%, seguido por Heredia el 18%, Cartago el 11%, Alajuela un 4,44%, Puntarenas un 4,44% y por último Limón con un 2,22%. Lo anterior significa, que por la ubicación del Archivo del Registro Civil -el cual se encuentra ubicado en Los Yoses, San Pedro de Montes de Oca, San José- la mayor cantidad de visitantes son de San José. Es destacable mencionar, que en todas las provincias de Costa Rica existen Oficinas Regionales del Tribunal Supremo de Elecciones, que facilitan el acceso a la información en zonas alejadas a la Sede Central.

Tabla N° 7 Rango de Edad

Edad	Valores Absolutos
De 18 a 30 años	15
De 31 a 50 años	15
De 51 a 70 años	10
71 años o más	5
Total general	45

Fuente: Elaboración propia (diciembre, 2022)

Gráfico N° 3

Fuente: Elaboración propia (diciembre, 2022)

Según el gráfico N° 3, la edad de las personas encuestadas se da dentro de los siguientes rangos: De los 18 a 30 años de edad equivale al 33%, de los 31 a 50 años también un 33%, de los

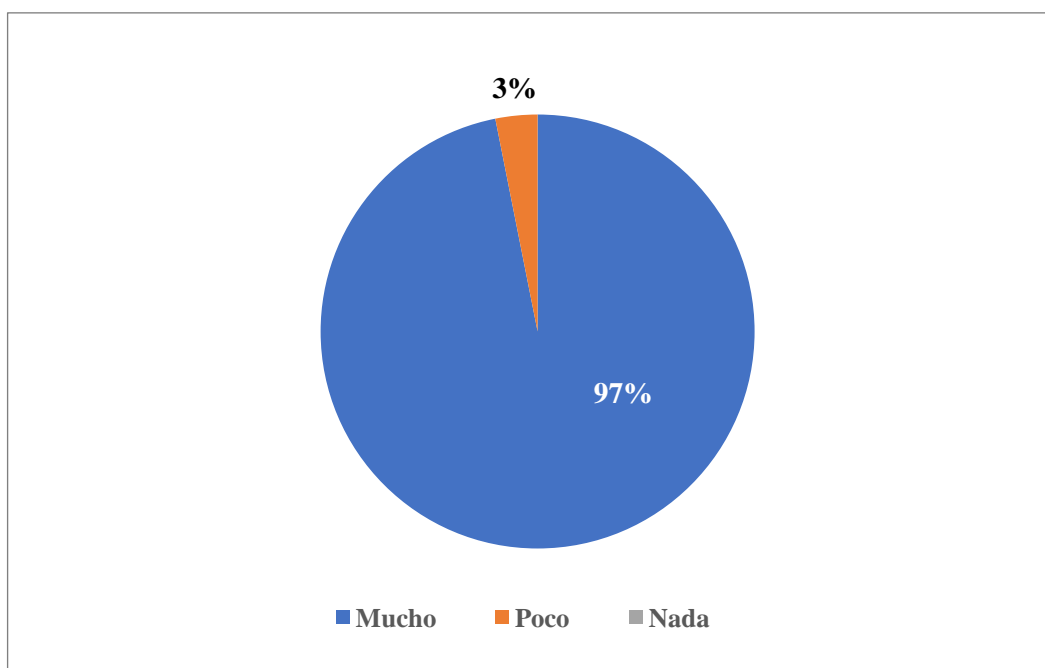
51 a 70 años el 22% y de 71 años o más el 11%. Para tales efectos, las personas con edades entre los 18 a 50 años fueron las que más participaron en completar la encuesta.

Tabla N° 8 ¿Cree que la transformación de productos y servicios físicos a digitales es beneficiosa para Costa Rica?

Opinión	Valores Absolutos
Mucho	44
Poco	1
Nada	0
Total general	45

Fuente: Elaboración propia (diciembre, 2022)

Gráfico N° 3



Fuente: Elaboración propia (diciembre, 2022)

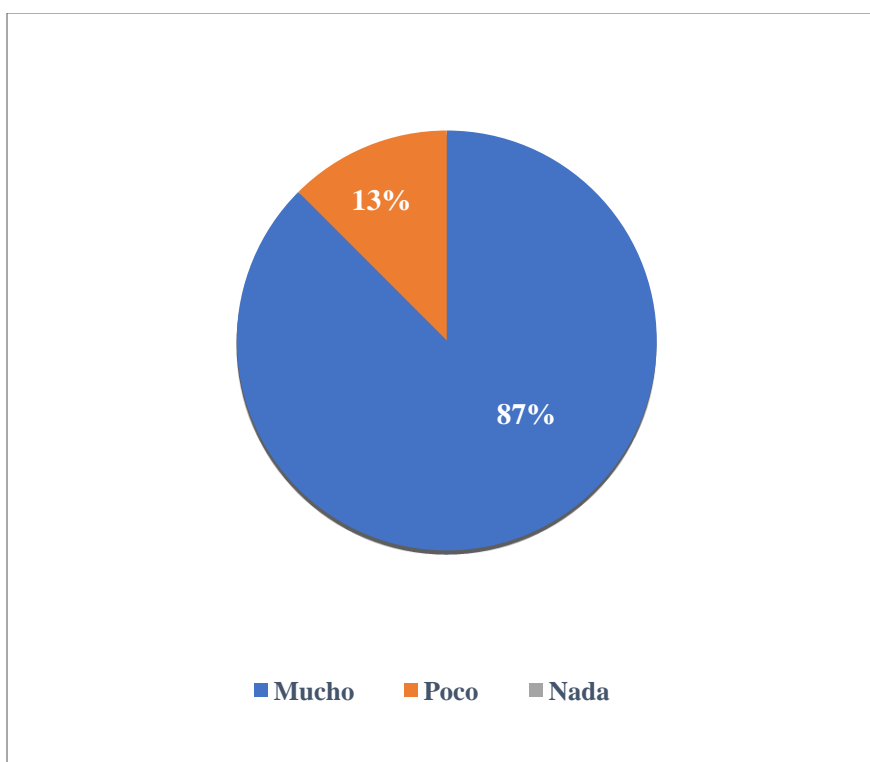
El gráfico N° 3 indica que el 97% de los encuestados creen que la transformación de productos y servicios físicos a digitales es beneficiosa para Costa Rica, equivale a 44 personas usuarias; mientras que el 3% no cree que sea así, el cual equivale a una persona usuaria.

Tabla N° 9 *¿Le ha beneficiado a su estilo de vida la digitalización de algunos productos y servicios de consumo habitual?*

Opinión	Valores Absolutos
Mucho	40
Poco	5
Nada	0
Total general	45

Fuente: Elaboración propia (diciembre, 2022)

Gráfico N° 4



Fuente: Elaboración propia (diciembre, 2022)

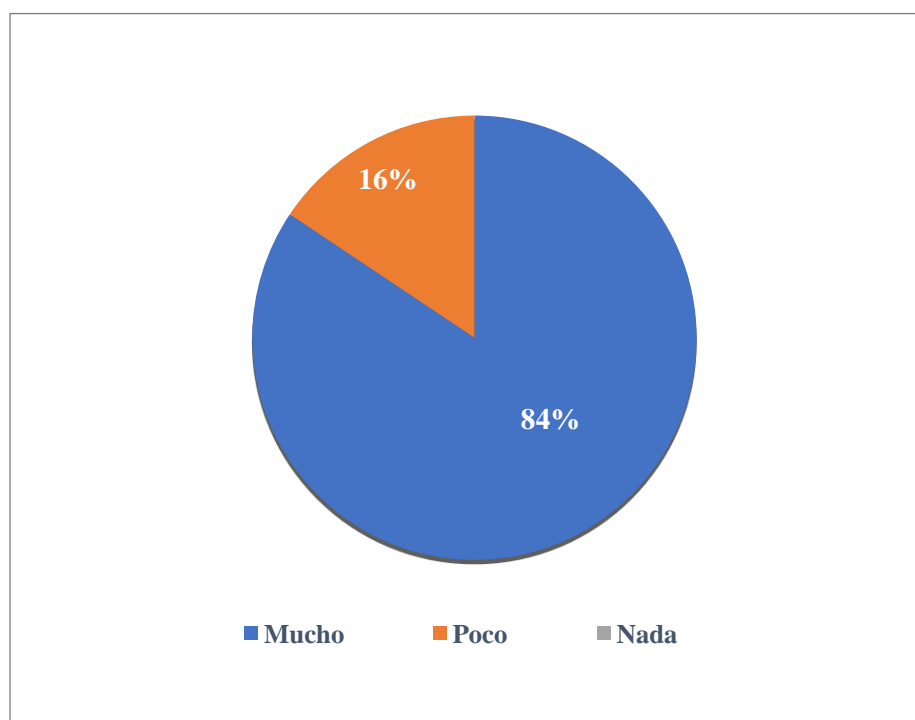
El gráfico N° 4 indica que al 87% de los encuestados si le ha beneficiado bastante a su estilo de vida la digitalización de algunos productos y servicios de consumo habitual equivale a 40 personas usuarias; mientras que el 13% expresa que poco le ha beneficiado, equivale 5 personas usuarias.

Tabla N° 10 *¿Confía en que los productos y servicios digitales cuentan con la misma calidad y funcionalidad que los productos y servicios físicos?*

Opinión	Valores Absolutos
Mucho	38
Poco	7
Nada	0
Total general	45

Fuente: Elaboración propia (diciembre, 2022)

Gráfico N° 5



Fuente: Elaboración propia (diciembre, 2022)

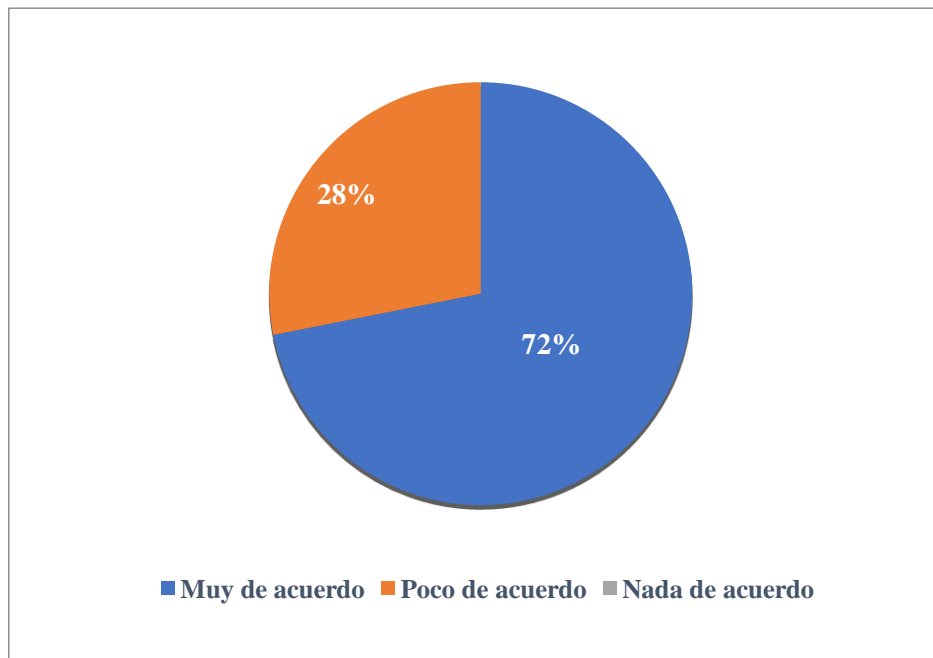
El gráfico N° 5 enseña que el 84% de los encuestados si confían en que los productos y servicios digitales cuentan con la misma calidad y funcionalidad que los productos y servicios físicos, equivale a 38 personas usuarias; mientras que el 16% expresa que confía poco, equivale 7 personas usuarias.

Tabla N° 11 *¿Está de acuerdo en que la transformación digital de productos y servicios de una empresa o institución elimina la burocracia en los trámites?*

Opinión	Valores Absolutos
Muy de acuerdo	32
Poco de acuerdo	13
Nada de acuerdo	0
Total general	45

Fuente: Elaboración propia (diciembre, 2022)

Gráfico N° 6



Fuente: Elaboración propia (diciembre, 2022)

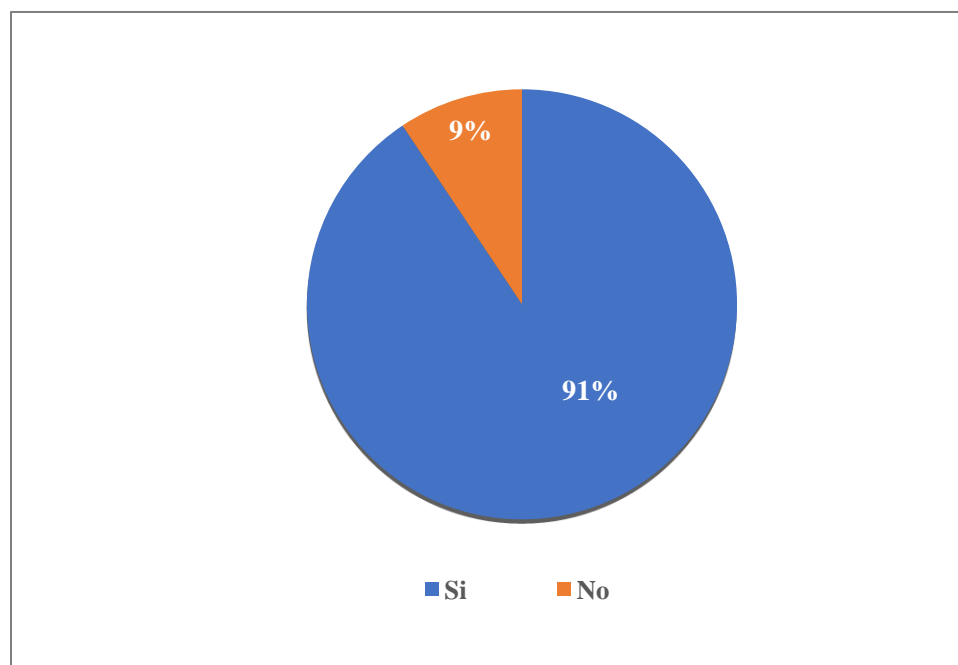
El gráfico N° 6 determina que el 72% de población encuestada si está muy de acuerdo en que la transformación digital de productos y servicios de una empresa o institución elimina la burocracia en los trámites, equivale a 32 personas; mientras que el 28% dice que está poco de acuerdo, equivale a 13 personas.

Tabla N° 12 *¿Considera que la transformación digital de servicios y productos hace que la empresa o institución sea más eficiente?*

Opinión	Valores Absolutos
Si	41
No	4
Total general	45

Fuente: Elaboración propia (diciembre, 2022)

Gráfico N° 7



Fuente: Elaboración propia (diciembre, 2022)

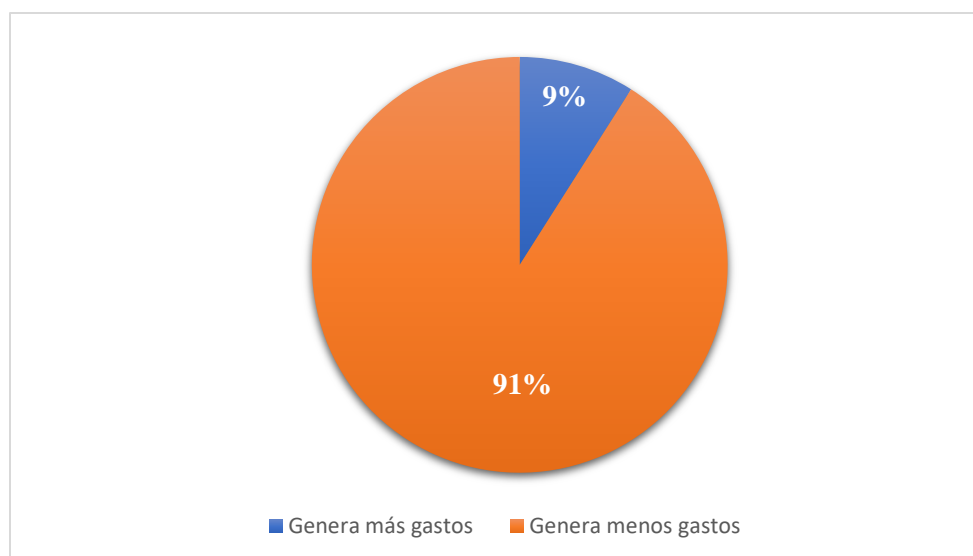
El gráfico N° 7 establece que el 91% de población encuestada considera que la transformación digital de servicios y productos hace que la empresa o institución sea más eficiente, equivale a 41 personas; mientras que el 9% manifiesta lo contrario, equivale a 4 personas.

Tabla N° 13 *¿Qué opina Usted? ¿La transformación digital de servicios y productos genera más gastos o genera menos gastos en una empresa o institución?*

Opinión	Valores Absolutos
Genera más gasto	41
Genera menos gasto	4
Total general	45

Fuente: Elaboración propia (diciembre, 2022)

Gráfico N° 8



Fuente: Elaboración propia (diciembre, 2022)

El gráfico N° 8 señala que el 91% de las personas usuarias encuestadas opinan que la transformación digital de servicios y productos genera menos gastos en una empresa o institución, equivale a 41 personas; mientras que el 9% considera que genera más gastos, equivale a 4 personas.

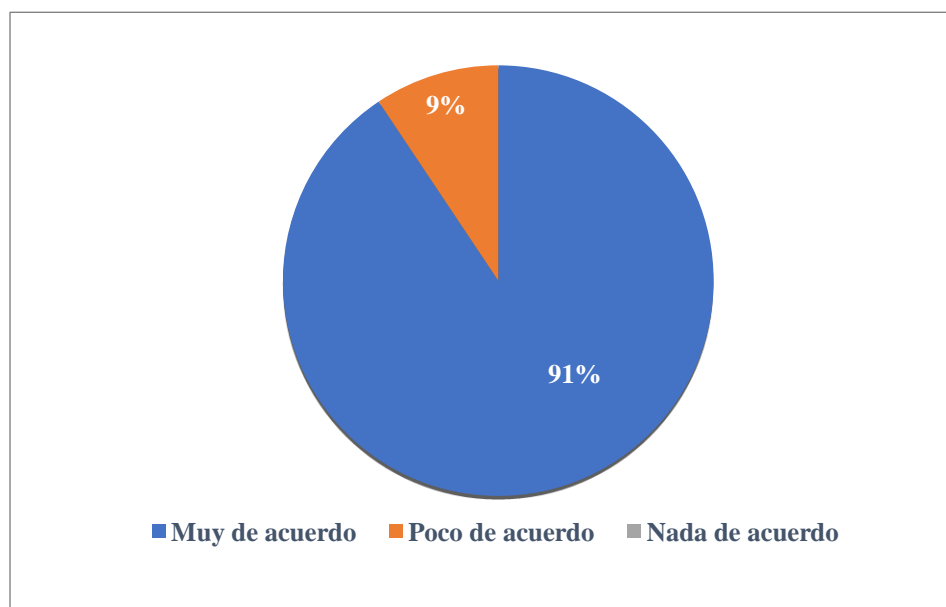
4.1.1.2. Resultados asociados al objetivo específico número dos; “Determinar oportunidades de mejora para los productos y servicios actuales del Archivo del Registro Civil.”

Tabla N° 14 *¿Está de acuerdo que los servicios y productos de cualquier oficina gubernamental sean digitales?*

Opinión	Valores Absolutos
Muy de acuerdo	41
Poco de acuerdo	4
Nada de acuerdo	0
Total general	45

Fuente: Elaboración propia (diciembre, 2022)

Gráfico N° 9



Fuente: Elaboración propia (diciembre, 2022)

El gráfico N° 9 indica que el 91% de las personas usuarias encuestadas está muy de acuerdo en que los servicios y productos de cualquier oficina gubernamental sean digitales, equivale a 41 personas; mientras que el 9% está poco de acuerdo, equivale a 4 personas.

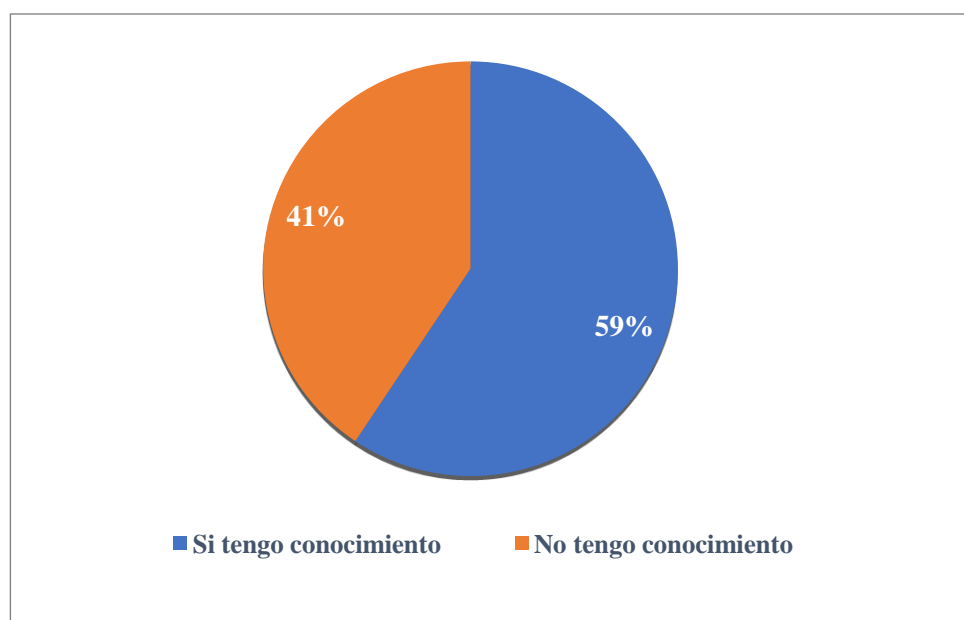
Tabla N° 15 ¿Tiene conocimiento de que en el Archivo del Registro Civil ofrecen los siguientes productos?

- *Copia simple de documentos de hechos civiles o vitales*
- *Copia certificada de documentos de hechos civiles o vitales*
- *Entrega de negativos fotográficos de las cédulas*
- *Entrega del registro fotográfico cedular u otros*

Opinión	Valores Absolutos
Si tengo conocimiento	27
No tengo conocimiento	18
Total general	45

Fuente: Elaboración propia (diciembre, 2022)

Gráfico N° 10



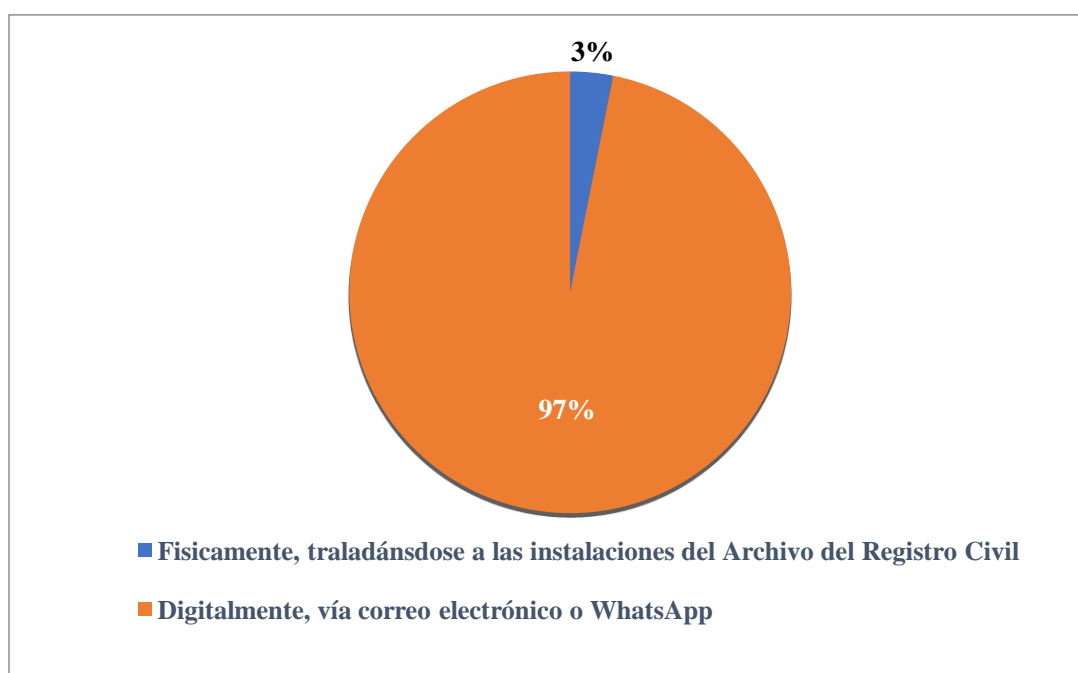
Fuente: Elaboración propia (diciembre, 2022)

El gráfico N° 10 manifiesta que el 59% de las personas usuarias encuestadas tiene conocimiento de cuáles son los productos que ofrece el Archivo del Registro Civil, equivale a 27 personas; mientras que el 41% no tiene conocimiento de cuáles son los productos del Archivo del Registro Civil, equivale a 18 personas.

Tabla N° 16 ¿Cómo prefiere recibir los productos indicados anteriormente?

Opinión	Valores Absolutos
Físicamente, trasladándose a las instalaciones del Archivo del Registro Civil	1
Digitalmente, vía correo electrónico o WhatsApp	44
Total general	45

Fuente: Elaboración propia (diciembre, 2022)

Gráfico N° 11

Fuente: Elaboración propia (diciembre, 2022)

El gráfico N° 11 despliega que el 97% de las personas encuestadas prefiere recibir los productos del Archivo del Registro Civil de manera digital, equivale a 44 personas; mientras que

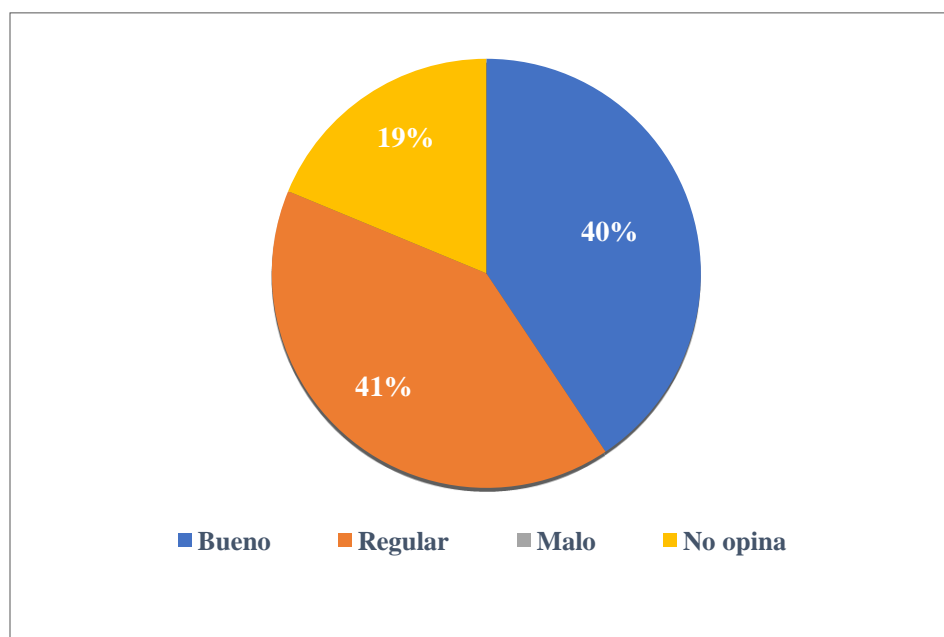
el 3% prefiere recibir los productos del Archivo del Registro Civil de manera presencial o física, equivale a una persona.

Tabla N° 17 ¿Cómo califica el servicio al cliente que actualmente brinda el Archivo del Registro Civil?

Opinión	Valores Absolutos
Bueno	18
Regular	19
Malo	0
No opina	8
Total general	45

Fuente: Elaboración propia (diciembre, 2022)

Gráfico N° 12



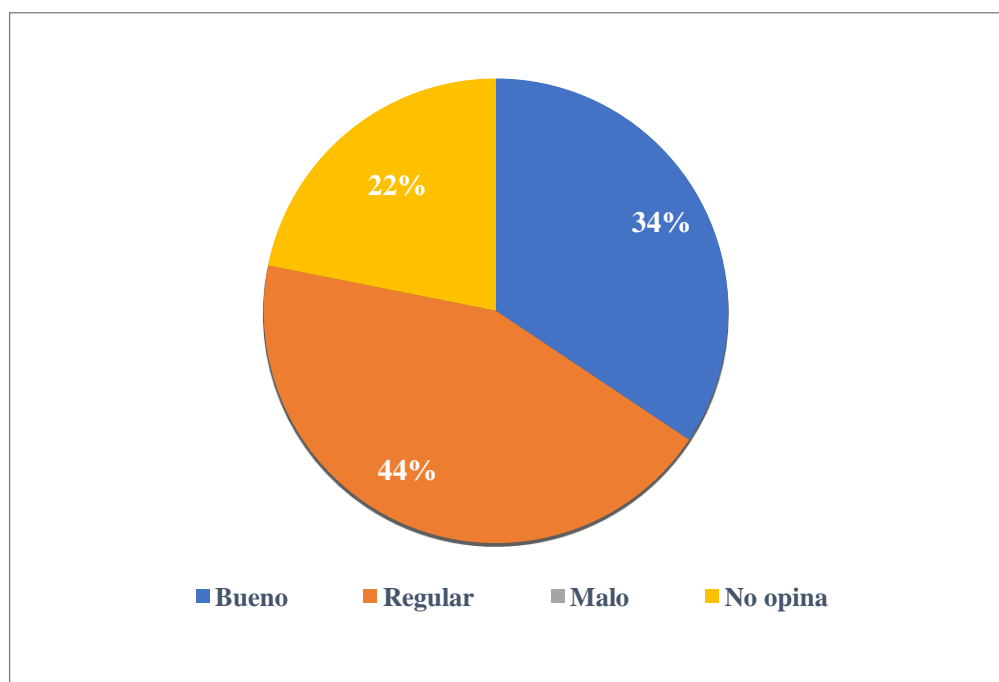
Fuente: Elaboración propia (diciembre, 2022)

El gráfico N° 12 menciona que el 41% de las personas encuestadas califica como regular el servicio al cliente del Archivo del Registro Civil, equivale a 19 personas; el 40% considera que el servicio al cliente es bueno, equivale a 18 personas y el 19% no dieron opinión, equivale a 8 personas.

Tabla N° 18 ¿Cómo califica el tiempo de respuesta que brinda el Archivo del Registro Civil?

Opinión	Valores Absolutos
Bueno	15
Regular	20
Malo	0
No opina	10
Total general	45

Fuente: Elaboración propia (diciembre, 2022)

Gráfico N° 13

Fuente: Elaboración propia (diciembre, 2022)

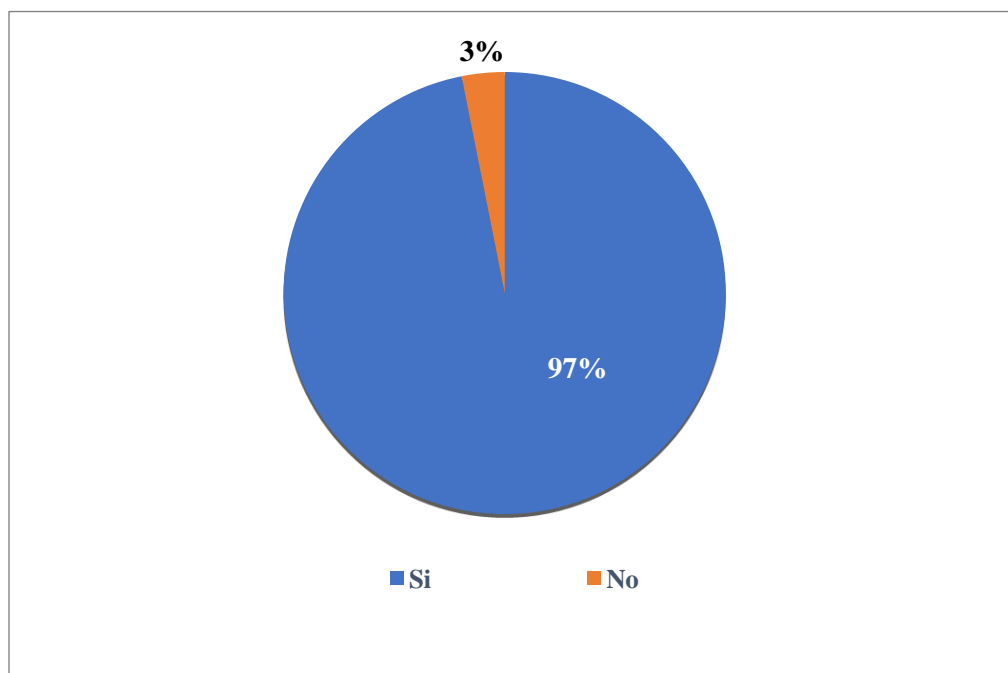
El gráfico N° 13 define que el 44% de las personas encuestadas califica como regular el tiempo de respuesta que brinda el Archivo del Registro Civil, equivale a 20 personas; el 34% considera que el tiempo de respuesta que brinda el Archivo del Registro Civil es bueno, equivale a 15 personas y el 22% no dieron opinión, equivale a 10 personas.

Tabla N° 19 ¿Creé que la digitalización de productos y servicios mejoraría el servicio al cliente que brinda el Archivo del Registro Civil?

Opinión	Valores Absolutos
Si	44
No	1
Total general	45

Fuente: Elaboración propia (diciembre, 2022)

Gráfico N° 14



Fuente: Elaboración propia (diciembre, 2022)

El gráfico N° 14 define que el 97% de las personas encuestadas si cree que la digitalización de productos y servicios mejoraría el servicio al cliente que brinda el Archivo del Registro Civil,

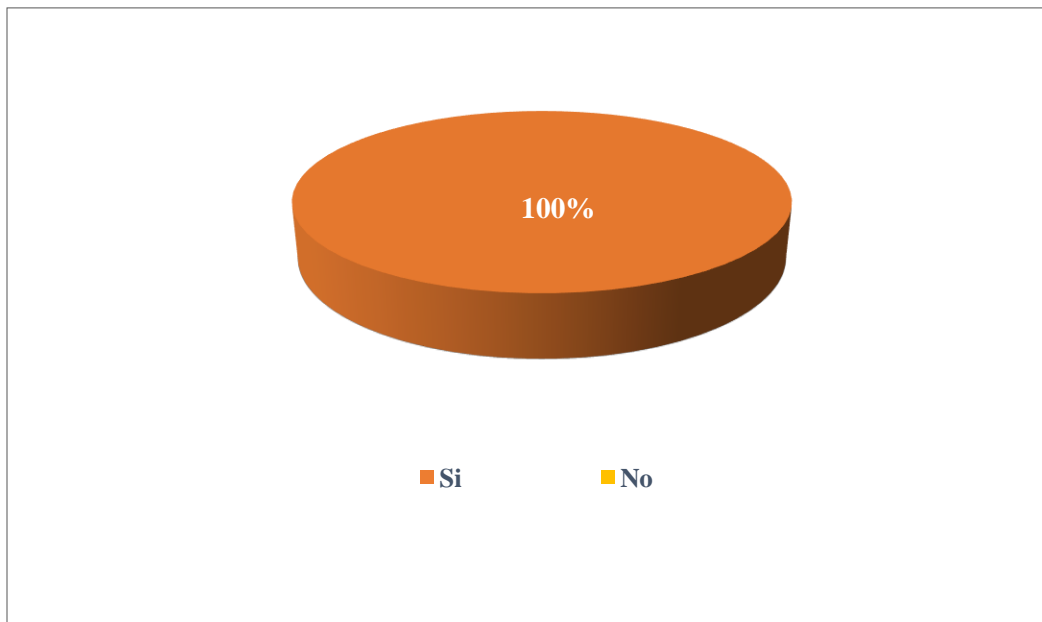
equivale a 44 personas; el 3% no cree que la digitalización de productos y servicios mejoraría el servicio al cliente que brinda el Archivo del Registro Civil, equivale a una persona.

Tabla N° 20 ¿Creé que la digitalización de productos y servicios mejoraría el tiempo de respuesta que brinda el Archivo del Registro Civil?

Opinión	Valores Absolutos
Si	45
No	0
Total general	45

Fuente: Elaboración propia (diciembre, 2022)

Gráfico N° 15



Fuente: Elaboración propia (diciembre, 2022)

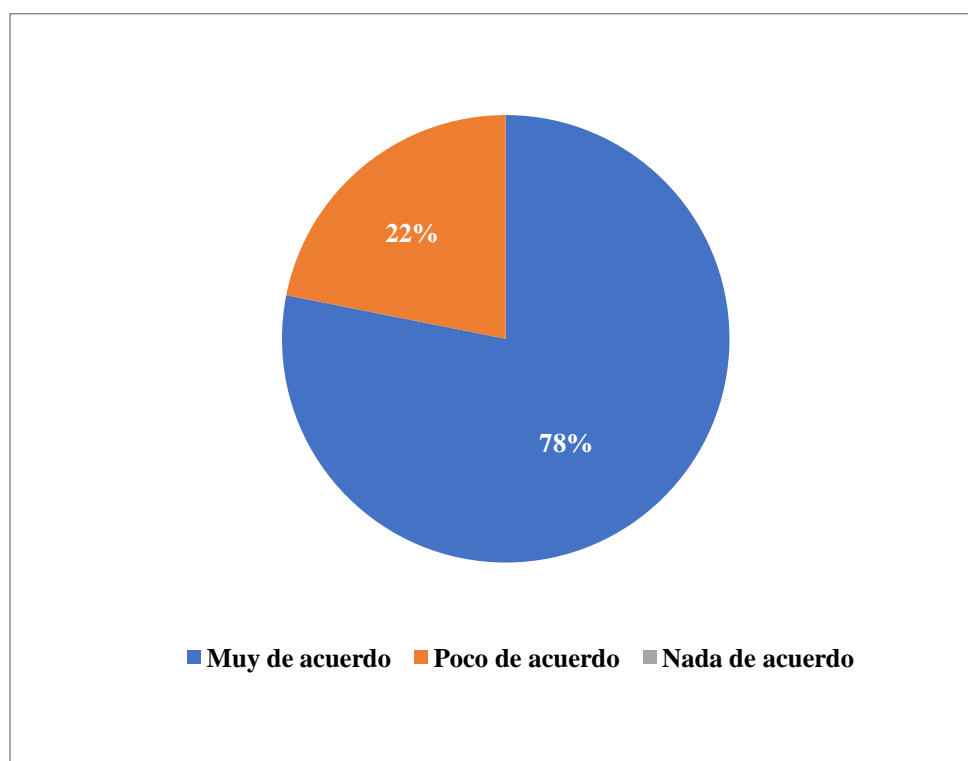
El gráfico N° 15 muestra que el 100% de las personas encuestadas si cree que la digitalización de productos y servicios mejoraría el tiempo de respuesta que brinda el Archivo del Registro Civil, equivale al total de las personas usuarias encuestadas, las cuales son 45 personas.

Tabla N° 21 *¿Está de acuerdo en que la totalidad de los productos y servicios que brinda el Archivo del Registro Civil sean digitales?*

Opinión	Valores Absolutos
Muy de acuerdo	35
Poco de acuerdo	10
Nada de acuerdo	0
Total general	45

Fuente: Elaboración propia (diciembre, 2022)

Gráfico N° 16



Fuente: Elaboración propia (diciembre, 2022)

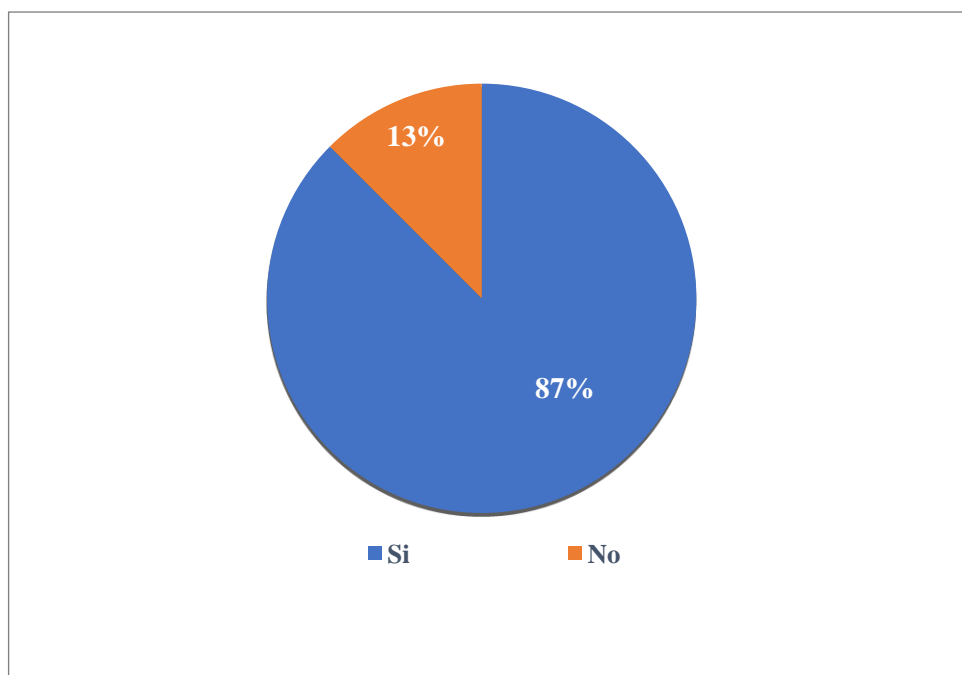
El gráfico N° 16 señala que el 78% de las personas encuestadas están muy de acuerdo en que la totalidad de los productos y servicios que brinda el Archivo del Registro Civil sean digitales, equivale a 35 personas; el 22% están poco de acuerdo en que la totalidad de los productos y servicios que brinda el Archivo del Registro Civil sean digitales, equivale a 10 personas.

Tabla N° 22 *¿Considera seguro que la información que custodia el Archivo del Registro Civil (hechos vitales y civiles de todos los costarricenses) se resguarde digitalmente y no solo de manera física?*

Opinión	Valores Absolutos
Si	39
No	6
Total general	45

Fuente: Elaboración propia (diciembre, 2022)

Gráfico N° 17



Fuente: Elaboración propia (diciembre, 2022)

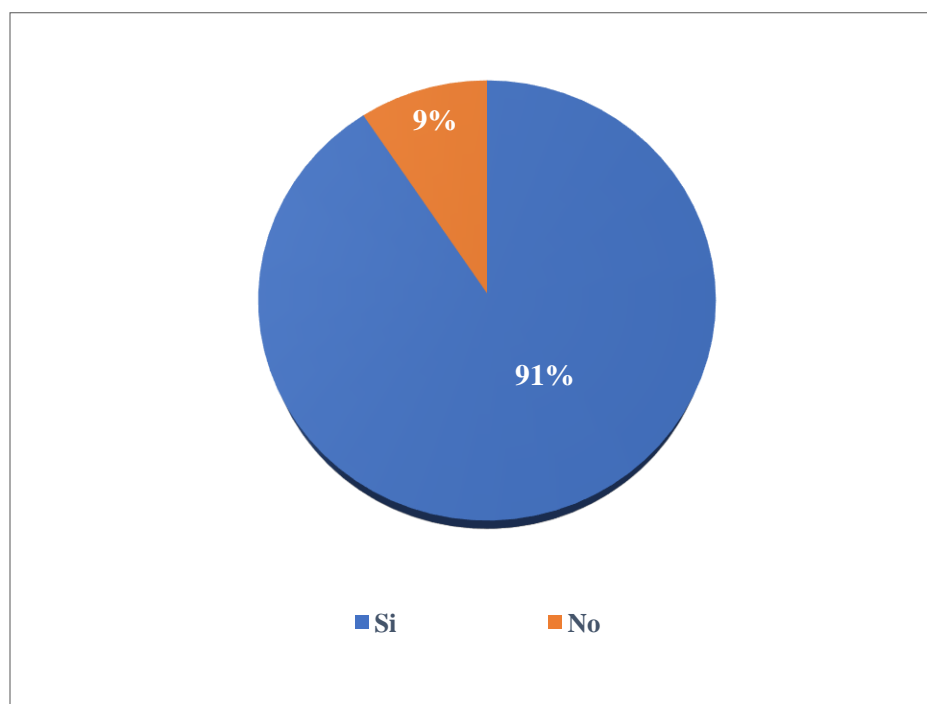
El gráfico N° 17 demuestra que el 87% de las personas encuestadas si considera seguro que la información que custodia el Archivo del Registro Civil (hechos vitales y civiles de todos los costarricenses) se resguarde digitalmente y no solo de manera física, equivale a 39 personas; mientras que el 13% no considera seguro que la información que custodia el Archivo del Registro Civil (hechos vitales y civiles de todos los costarricenses) se resguarde digitalmente y no solo de manera física, equivale a 6 personas.

Tabla N° 23 *¿Considera beneficioso para su vida, que la información que custodia el Archivo del Registro Civil (hechos vitales y civiles de todos los costarricenses) sea digital?*

Opinión	Valores Absolutos
Si	41
No	4
Total general	45

Fuente: Elaboración propia (diciembre, 2022)

Gráfico N° 18



Fuente: Elaboración propia (diciembre, 2022)

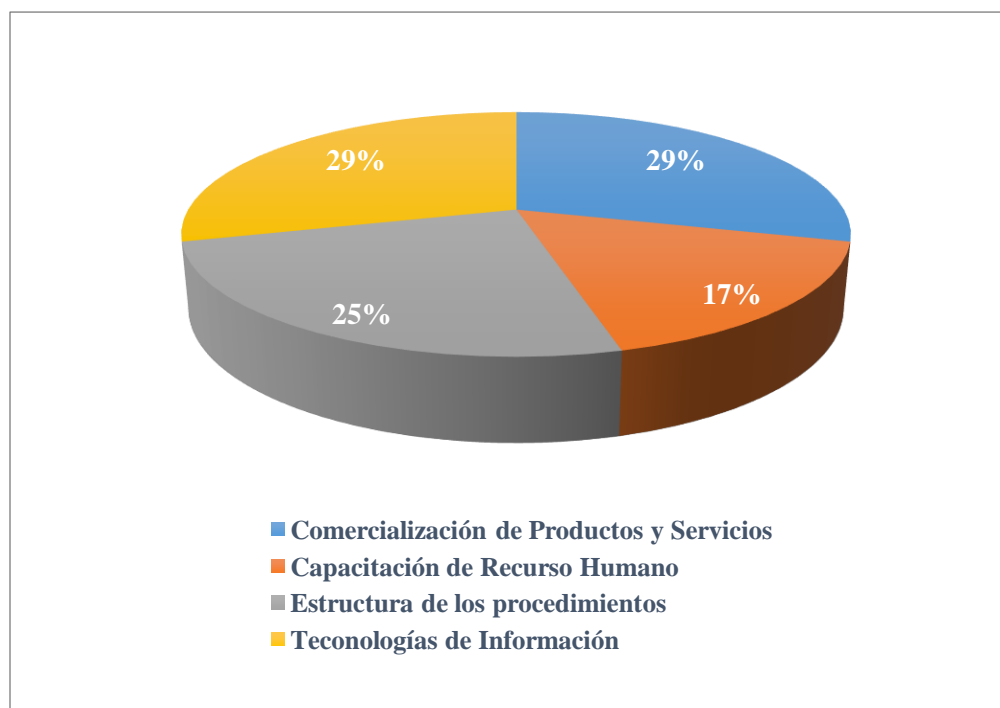
El gráfico N° 18 expone que el 91% de las personas encuestadas si considera beneficioso para la vida, que la información que custodia el Archivo del Registro Civil (hechos vitales y civiles de todos los costarricenses) sea digital equivale a 41 personas; mientras que el 9% no considera beneficioso para la vida, que la información que custodia el Archivo del Registro Civil (hechos vitales y civiles de todos los costarricenses) sea digital, equivale a 4 personas.

Tabla N° 24 ¿Cómo podría el Archivo del Registro Civil mejorar la calidad del servicio al cliente?

Opinión	Valores Absolutos
Comercialización de productos y servicios	13
Capacitación de recurso humano	8
Estructura de los procedimientos	11
Tecnologías de la información	13
Total general	45

Fuente: Elaboración propia (diciembre, 2022)

Gráfico N° 19



Fuente: Elaboración propia (diciembre, 2022)

El gráfico N° 19 manifiesta que el 29% de las personas encuestadas considera que con la comercialización de productos y servicios el Archivo del Registro Civil puede mejorar la calidad del servicio al cliente, equivale a 13 personas. Otro 29% considera que con tener más tecnologías de información el Archivo del Registro Civil puede mejorar la calidad del servicio al cliente, equivale a 13 personas. Un 25% considera que con dar una estructura a los procedimientos el Archivo del Registro Civil puede mejorar la calidad del servicio al cliente, equivale a 11 personas; y el 17% considera que con dar más capacitaciones de recursos humanos el Archivo del Registro Civil puede mejorar la calidad del servicio al cliente, equivale a 8 personas.

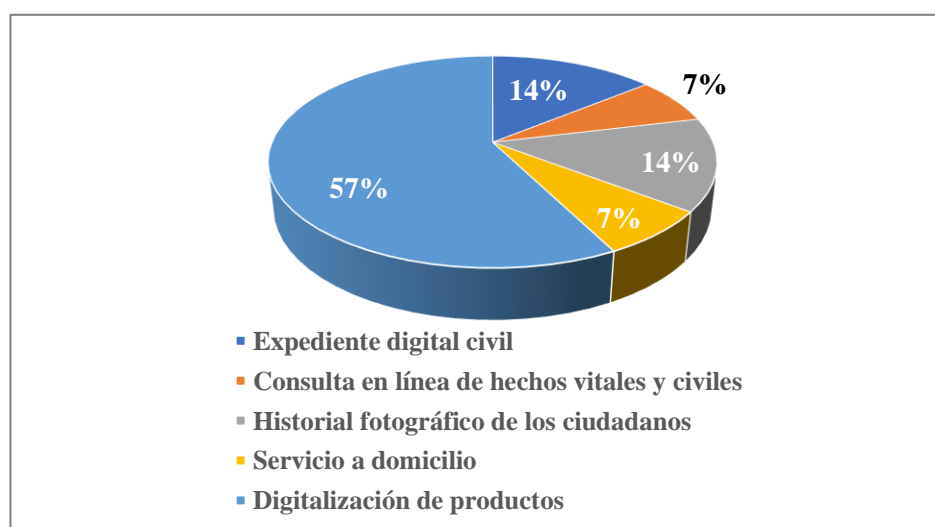
4.1.1.3. Resultados asociados al objetivo específico número tres; “Identificar nuevos productos y servicios orientadas a satisfacer las necesidades de las personas usuarias del Archivo del Registro Civil.”

Tabla N° 25 ¿Qué nuevos productos y servicios le gustaría tener a su disposición por parte del Archivo del Registro Civil?

Opinión	Valores Absolutos
Digitalización de productos	27
Expediente digital civil	6
Historial fotográfico de los ciudadanos	6
Consulta en línea de hechos vitales y civiles	3
Servicio a domicilio	3
Total general	45

Fuente: Elaboración propia (diciembre, 2022)

Gráfico N° 20



Fuente: Elaboración propia (diciembre, 2022)

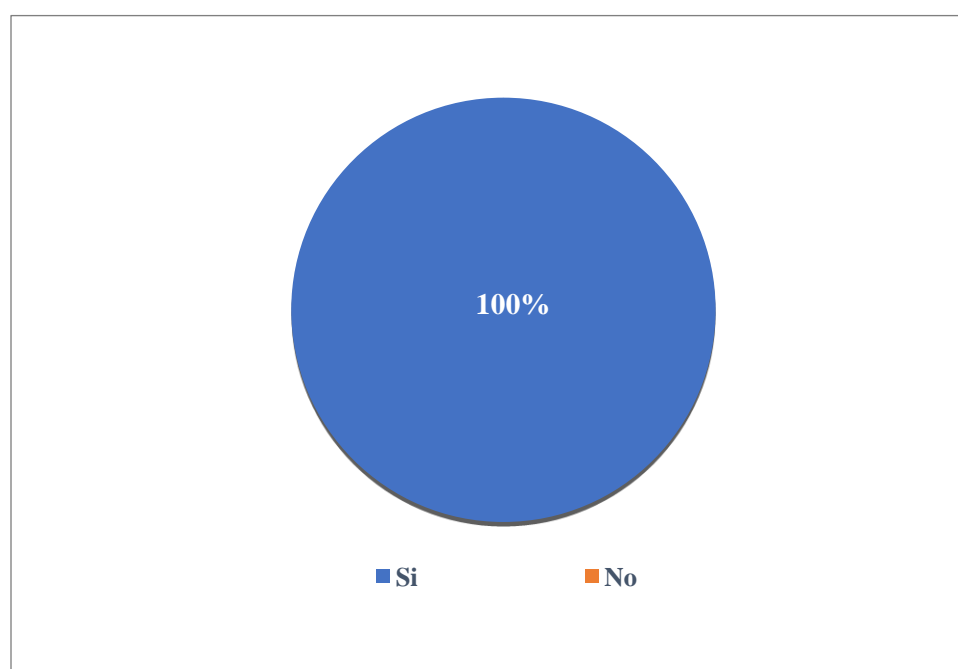
El gráfico N° 20 indica que el 57% de las personas encuestadas considera que la digitalización de productos puede ser un nuevo producto que el Archivo del Registro Civil puede brindar, equivale a 27 personas. Un 14% considera que el expediente digital civil puede ser un nuevo producto que el Archivo del Registro Civil puede brindar, equivale a 6 personas. Otro 14% considera que un historial fotográfico de los ciudadanos puede ser un nuevo producto que el Archivo del Registro Civil puede brindar, equivale a 6 personas, Un 7% considera que las consultas en línea de hechos vitales y civiles puede ser un nuevo producto que el Archivo del Registro Civil puede brindar, equivale a 3 personas; y otro 7% considera que el servicio a domicilio puede ser un nuevo producto que el Archivo del Registro Civil puede brindar, equivale a 3 personas.

Tabla N° 26 *¿Considera que hace falta más divulgación publicitaria por parte del Tribunal Supremo de Elecciones, acerca de los productos y servicios del Registro Civil?*

Opinión	Valores Absolutos
Si	45
No	0
Total general	45

Fuente: Elaboración propia (diciembre, 2022)

Gráfico N° 21



Fuente: Elaboración propia (diciembre, 2022)

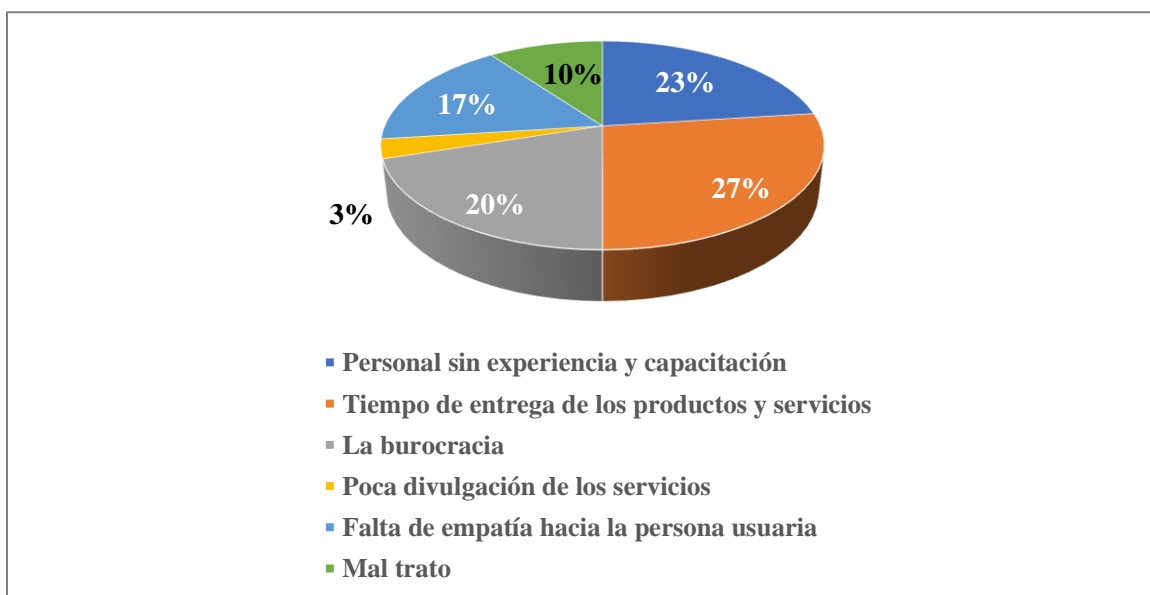
El gráfico N° 21 muestra que el 100% de las personas encuestadas considera que hace falta más divulgación publicitaria por parte del Tribunal Supremo de Elecciones, acerca de los productos y servicios del Registro Civil, equivale al total de las personas usuarias encuestadas, las cuales son 45 personas.

Tabla N° 27 ¿Qué aspectos considera hacen que el servicio al cliente de una empresa o institución sea de mala calidad?

Opinión	Valores Absolutos
Tiempo de entrega de los productos y servicios	12
Personal sin experiencia y capacitación	10
La burocracia	9
Falta de empatía hacia la persona usuaria	8
Mal trato	5
Poca divulgación de los servicios	1
Total general	45

Fuente: Elaboración propia (diciembre, 2022)

Gráfico N° 22



Fuente: Elaboración propia (diciembre, 2022)

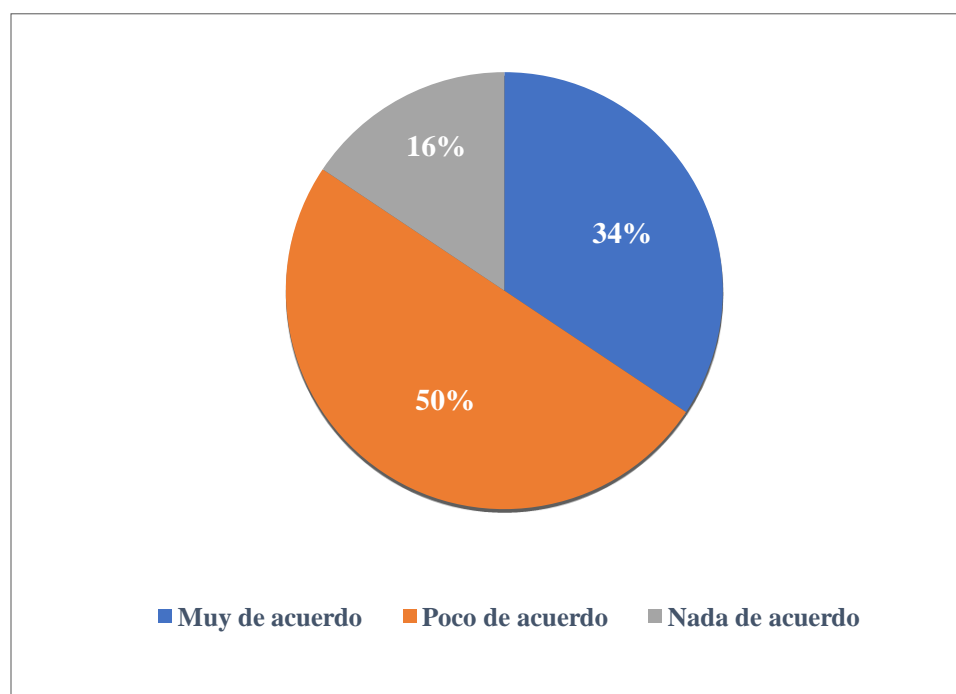
El gráfico N° 22 enseña que el 27% de las personas encuestadas considera que el tiempo de entrega (lento) de los productos y servicios hace que el servicio al cliente de una empresa o institución sea de mala calidad, equivale a 12 personas. El 23% considera que personal sin experiencia y capacitación hace que el servicio al cliente de una empresa o institución sea de mala calidad, equivale a 10 personas. El 20% considera que la burocracia hace que el servicio al cliente de una empresa o institución sea de mala calidad, equivale a 9 personas. El 17% considera que la falta de empatía hacia la persona usuaria hace que el servicio al cliente de una empresa o institución sea de mala calidad, equivale a 8 personas. El 10% considera que el mal trato hace que el servicio al cliente de una empresa o institución sea de mala calidad, equivale a 5 personas; y el 3% considera la poca divulgación de los servicios hace que el servicio al cliente de una empresa o institución sea de mala calidad, equivale a una persona.

Tabla N° 28 ¿Estaría de acuerdo en pagar cierta suma monetaria a cambio de algún producto del Archivo del Registro Civil?

Opinión	Valores Absolutos
Muy de acuerdo	22
Poco de acuerdo	15
Nada de acuerdo	7
Total general	45

Fuente: Elaboración propia (diciembre, 2022)

Gráfico N° 23



Fuente: Elaboración propia (diciembre, 2022)

El gráfico N° 23 define que el 50% de las personas encuestadas estaría muy de acuerdo en pagar cierta suma monetaria a cambio de algún producto del Archivo del Registro Civil, equivale a 22 personas; el 34% estaría poco de acuerdo en pagar cierta suma monetaria a cambio de algún producto del Archivo del Registro Civil, equivale a 15 personas y el 16% estaría nada de acuerdo en pagar cierta suma monetaria a cambio de algún producto del Archivo del Registro Civil, equivale a 8 personas.

4.1.2 Datos de la entrevista aplicada a las personas funcionarias

Seguidamente se detallan los resultados obtenidos por medio de las ocho entrevistas realizadas a personas funcionarias del Archivo del Registro Civil y a las jefaturas del Archivo Central del TSE y del Archivo del Registro Civil. Los resultados se agrupan y presentan según el objetivo específico al que estén asociados.

4.1.2.1. Resultados asociados al objetivo específico número uno; “Elaborar un diagnóstico de la gestión actual del Archivo del Registro Civil, por medio del empleo de una metodología de investigación aplicada, a fin de conocer las condiciones internas y externas que la impactan.”

4.1.2.1.1. Resultados obtenidos en la entrevista a la jefa del Archivo del Registro Civil

¿Cuáles son la misión y visión del Archivo del Registro Civil?

La misión del Archivo del Registro Civil es tener la custodia de los documentos de hechos vitales y civiles de los costarricenses en el fondo documental, tanto físico como electrónico, de una manera óptima que garantice su permanencia en el tiempo, y asimismo garantizar a toda la ciudadanía que puede tener la información que requiera en el tiempo oportuno y preciso. La visión es llegar a ser una un archivo radar modelo con todos los estándares requeridos tanto a nivel nacional como internacional, en materia de conservación, de administración, de facilitación y acceso documental.

¿Cuáles son los valores del Archivo del Registro Civil?

Los valores del Archivo del Registro Civil son transparencia, la confidencialidad, el trabajo duro y la responsabilidad.

¿Cuál es el objetivo del Archivo del Registro Civil?

El objetivo es de un mandato por ley. Es administrar, conservar y facilitar el acervo documental de los costarricenses.

4.1.2.1.2. Resultados obtenidos en la entrevista a la jefatura del Archivo Central

¿Considera que la función de los Archivos del Tribunal Supremo de Elecciones debe visualizarse en el marco filosófico institucional?

Un objetivo podría estar relacionado con la función de los archivos, sería importante que se visualice en el marco filosófico de la Institución.

¿Considera oportuno un plan estratégico enfocado en el proceso de gestión documental institucional?

Es muy oportuno, debido a que se puede contemplar el presente y se puede pensar en lo que se requiere para el futuro, es importante tener visión y misión; hacia donde se quiere llegar en un mediano y largo plazo.

4.1.2.2. Resultados asociados al objetivo específico número dos; “Determinar oportunidades de mejora para los productos y servicios actuales del Archivo del Registro Civil.”

4.1.2.2.1. Resultados obtenidos en la entrevista a la jefa del Archivo del Registro Civil

¿Cuáles son las debilidades que presenta el Archivo del Registro Civil?

Debilidades en el aspecto de infraestructura o lo que todavía hace falta, como más espacio físico. Terminar con los proyectos de mejora de la estrategia a nivel tecnológico, se está conformando un banco de imágenes digitales. Hace falta más cantidad y especialización en el recurso humano.

¿Cuáles son las fortalezas que presenta el Archivo del Registro Civil?

Tiene un personal que trabaja con mística y entrega, los funcionarios son muy conscientes del trabajo, a pesar de que no son especialistas en el área, pero saben la importancia de lo que realizan, la importancia de cómo se realizan y para quien se realiza. Tomando en cuenta que la mayoría de la información que se maneja son datos sensibles y son datos privados de la vida de la ciudadanía real. Se trabaja en equipo, se tiene un conocimiento íntegro, independientemente de los procesos en los que se encuentran, son muy profesionales; el recurso humano es una gran fortaleza del Archivo. Otra fortaleza es descentralización de los procesos a nivel administrativo y técnico, garantizado por llevar una línea estándar que reúna los ajustes necesarios con toda la normativa vigente, tanto a nivel nacional como internacional, en materia de no sólo de conservación y organización, sino que también de acceso y de protección de los derechos humanos.

¿Cuáles son las oportunidades que cuenta el Archivo del Registro Civil?

El Archivo del Registro Civil es un archivo que no es estático, es cambiante, cambia constantemente y se puede, es un archivo que se ajusta a las necesidades actuales. A pesar de ser un archivo que tiene más de 130 años y que su documentación data de 1888, es un Archivo que se está modificando con el paso del tiempo y eso es muy bueno.

¿Cuáles son las amenazas del Archivo del Registro Civil?

Una amenaza es precisamente que no se pueda solventar las necesidades, sobre todo a nivel de estructura, que no se pueda seguir en el proyecto de adquisición de estantería, que no se tenga un espacio físico adecuado, que disminuya la capacidad y la cantidad del recurso humano; así también la falta de presupuesto. Otra amenaza es quedarse rezagados; eso puede ser una amenaza muy peligrosa, porque eso tiende a desaparecer los archivos.

¿Cómo podría mejorar la atención a la persona usuaria en el Archivo del Registro Civil?

Mejorar el mobiliario de la recepción para que sea un poco más agradable y accesible en materia de la Ley 7600. Mejorar los servicios, capacitar más al recurso humano.

4.1.2.2. Resultados obtenidos en la entrevista a las siete personas funcionarias del Archivo del Registro Civil.

¿Cómo podría mejorar la atención a la persona usuaria en el Archivo del Registro Civil?

Capacitando más personas para que puedan atender en ventanilla, porque ventanilla no es tan sencillo como se cree. Para atender ventanillas hay que tener conocimiento de todas las áreas de la oficina y los productos que brinda.

¿Qué deficiencias existen actualmente en el Archivo del Registro Civil?

Falta de personal, de capacitaciones y falta de espacio físico para el resguardo de los documentos.

¿Cuáles son los principales obstáculos que se le presentan para realizar sus labores?

En el trabajo remoto, los sistemas que se utilizan son muy rígidos y poco amigables, como por ejemplo el portal, por lo que el trabajo se vuelve muy lento. Otro obstáculo es la falta de personal, porque se recargan las funciones en los demás.

¿Cómo impactan sus labores en los productos y servicios del Archivo del Registro Civil?

Gracias a las labores que realizamos cada área puede realizar lo que le corresponda para que el usuario salga de esta oficina satisfecho o satisfecha. Se trabaja en equipo donde cada área depende de la otra para obtener un resultado positivo.

4.1.2.2.3. Resultados obtenidos en la entrevista a la Jefatura del Archivo Central**¿Cómo se puede brindar un mejor servicio en los archivos de la institución?**

Primero es importante conocer los usuarios, conocer sus necesidades de información, para poderles dar servicios y productos de calidad y se sientan satisfechos. Es importante hacer un estudio de personas usuarias cada cierto tiempo. Asimismo, conocer las personas funcionarias, sus habilidades y capacidades; capacitarlos continuamente.

4.1.2.3. Resultados asociados al objetivo específico número tres; “Identificar nuevos productos y servicios orientadas a satisfacer las necesidades de las personas usuarias del Archivo del Registro Civil.”

4.1.2.3.1. Resultados obtenidos en la entrevista a la jefa del Archivo del Registro Civil

¿Qué nuevos productos puede el Archivo del Registro Civil ofrecer a las personas usuarias?

Cualquier tipo de servicio que tenga que ver con información civil para el archivo, por ser el ente que se encarga de la custodia de la documentación. Bases de datos estadísticos.

¿Que necesita el Archivo del Registro Civil para implementar los nuevos productos?

Necesita de una estrategia que permita garantizar el recurso humano y garantizar los recursos tecnológicos necesarios.

¿Cuáles son los riesgos más críticos que presenta el Archivo del Registro Civil desde el enfoque de procesos?

Que exista fuga de información en alguna de las partes del proceso y, por ende, que se venda información. Que el producto no sea de una calidad.

¿Cuáles son los indicadores más relevantes del Archivo del Registro Civil?

La cantidad que se pueda organizar entre la cantidad de documentación que se pueda digitalizar. No sólo digitalizar, sino que se pueda poner a disponibilidad de las personas usuarias mediante un servidor, por un sistema, mediante un banco de imágenes o datos. A nivel de la parte de gestión de la información, que es la capacidad que se puede dar respuesta en tiempo y en calidad.

4.1.2.3.2. Resultados obtenidos en la entrevista a las 8 personas funcionarias del Archivo del Registro Civil.

¿Qué nuevos productos puede ofrecer el Archivo del Registro Civil a las personas usuarias?

Los estudios que realiza la Unidad de Estudios Registrales y Civil. Es un nuevo servicio y es más sencillo y rápido que se haga desde el Archivo. Otro producto es un expediente digital donde cada ciudadano tiene sus documentos digitales en una carpeta; asimismo, una base de datos digitales de todos los documentos que se custodian en este Archivo.

¿Que necesita el Archivo del Registro Civil para implementar los nuevos productos?

La infraestructura mejore, especialmente en el área de recepción, tener mejor equipo tecnológico y que el personal se capacite constantemente.

4.1.2.3.3. Resultados obtenidos en la entrevista a la Jefatura del Archivo Central

¿Qué necesita el tribunal para modernizar los productos y servicios de los archivos?

Desde la visión del Archivo Central es indispensable tener un sistema automatizado de gestión documental. Desde varios años se ha tratado de que se gestione, ya sea en la creación de uno o comprar uno ya hecho; sin embargo, se ha detenido el proceso por múltiples razones entre las cuales la falta de presupuesto.

CAPITULO V
DISCUSIÓN

5.1 DISCUSIÓN Y PERCEPCIÓN DE LOS RESULTADOS

En este trabajo de investigación se interpretaron dos tipos de resultados, el primero, la percepción de las personas encuestadas y el segundo, la percepción de las personas entrevistadas (funcionarios y funcionarias del Registro Civil). La información correspondiente a la discusión y percepción de los resultados se presenta, según cada uno de los objetivos específicos definidos para la investigación.

5.1.1. Discusión y percepción de los resultados relacionados con el objetivo número uno:

“Elaborar un diagnóstico de la gestión actual del Archivo del Registro Civil, por medio del empleo de una metodología de investigación aplicada, a fin de conocer las condiciones internas y externas que la impactan.”

Del promedio mensual de población que visita el Archivo del Registro Civil -el cual son 162 personas- se le aplicó una encuesta a 45 personas, que equivale a un 28% aproximadamente.

De esas 45 personas encuestadas el 56% fueron mujeres, que equivale a 25 personas femeninas y el 44% fueron personas masculinas, que equivale a 20 personas masculinas. Lo anterior significa, que participaron más mujeres que hombres en esta encuesta. En cuanto al rango de edades, se determinaron varios grupos, las cuales son: grupo de 18 a 30 equivale al 33%, grupo de 31 a 50 años también un 33%, grupo de 51 a 70 años el 22% y de 71 años o más el 12%. Para tales efectos, las personas con edades entre los 18 a 50 años fueron las que más participaron en completar la encuesta.

En razón a los datos de residencia, el 60% de los encuestados provinieron de San José, seguido por Heredia el 18%, Cartago el 11%, Alajuela un 4,44%, Puntarenas un 4,44% y por último Limón con un 2,22%. Lo anterior significa, que por la ubicación del Archivo del Registro

Civil -el cual se encuentra ubicado en Los Yoses, San Pedro de Montes de Oca, San José- la mayor cantidad de visitantes fueron de San José.

**5.1.2. Discusión y percepción de los resultados relacionados con el objetivo número dos:
“Determinar oportunidades de mejora para los productos y servicios actuales del
Archivo del Registro Civil.”**

En cuanto a la digitalización de los documentos, hubo una respuesta positiva por parte de las personas encuestadas. Se puede decir, que es una necesidad que el Archivo del Registro Civil digitalice al máximo su acervo documental, con el fin de brindar un servicio más eficiente y productos de calidad de acuerdo con las necesidades contemporáneas que las personas usuarias requieren satisfacer. Es notable indicar, que la digitalización de los documentos puede beneficiar la vida de los ciudadanos, en razón a la evolución tecnológica en la que se acontece el estilo de vida de cada uno; en otras palabras, la tecnología evoluciona constantemente, por lo que los servicios y productos del Archivo del Registro Civil deberían evolucionar también y ser compatibles con las necesidades de las personas usuarias.

De igual manera es importante mencionar, que el 84% de las personas encuestadas confían en que los productos digitalizados tienen las mismas cualidades que un documento físico. Lo anterior significa, que la digitalización documental cada vez más se va haciendo necesaria por la comodidad que representa, porque facilita la ejecución de trámites, menos burocracia y el servicio es más rápido.

En estos tiempos no es de sorprenderse, que la digitalización de los documentos, el crecimiento tecnológico, la innovación tecnológica en la gestión documental, cada vez adquiere mayor importancia, por lo que, Costa Rica no debe y no puede rezagarse en estos temas, por el

contrario, se debe atrever en ir más allá. Este trabajo de investigación se preocupa en que el Archivo del Registro Civil comience a incursionar en el mundo de la digitalización y el crecimiento tecnológico, para satisfacer las necesidades de las personas usuarias, las cuales son la razón de ser de esta oficina, todo lo que se realiza ahí es para y por las personas que visitan el Archivo.

Asimismo, las personas usuarias que llevaron a cabo la encuesta, más del 50% opinan que la digitalización de los documentos y los servicios virtuales son de menor costo que mantener documentos físicos y servicios presenciales, además, que minimiza la burocracia. En fin, a raíz de la encuesta se refleja muy bien que las personas usuarias prefieren tener acceso a la información que el Archivo del Registro Civil custodia, de manera digital tanto en productos como en servicios. De igual forma, las personas funcionarias opinan lo mismo, los productos y servicios del Archivo del Registro Civil requieren transformarse digitalmente, ellos conocen cuales son los cambios por realizar y saben que se tiene que hacer lo más pronto posible. De acuerdo con este conocimiento que sale a relucir tanto por la encuesta como por la entrevista, es necesario que el Archivo del Registro Civil, por medio de la digitalización de sus productos y servicios, sea parte de la estrategia de transformación digital que el Ministerio de Ciencia, Tecnología y Telecomunicaciones (MICITT) propone. Es importante que el Tribunal Supremo de Elecciones sea una de las instituciones públicas que formen parte de ese gran proyecto, primero para procurar una mejora en la satisfacción de las necesidades de las personas usuarias y segundo para contribuir con el desarrollo socio – económico de Costa Rica.

**5.1.3. Discusión y percepción de los resultados relacionados con el objetivo número tres:
“Identificar nuevos productos y servicios orientadas a satisfacer las necesidades de las
personas usuarias del Archivo del Registro Civil.”**

Así las cosas, la transformación digital permitirá al Archivo del Registro Civil, innovar en productos y servicios, agilizar trámites, hacerlos más eficientes, aumentar la productividad, profesionalizar cada vez más las personas funcionarias, crear puestos laborales más competitivos, ayuda a analizar y detectar posibles problemas que puedan tener lugar en el futuro, facilita la toma de decisiones debido a que el análisis de datos y resultados es más oportuno y rápido. En fin, son muchas las ventajas que se obtienen con la transformación digital; cuyo abordaje se sugiere a manera de recomendación en el capítulo VI.

La información recolectada tanto de las personas usuarias como de las personas funcionarias, representa un insumo importante para la elaboración de una propuesta de Plan Estratégico para el Archivo del Registro Civil, debido a que se cuenta con la información de las necesidades de las personas usuarias, a las cuales deben estar alineadas la misión, visión, valores, objetivos del Archivo, a fin de establecer una hoja de ruta para alcanzar las metas propuestas durante el periodo 2023 – 2024.

Otro aspecto importante de mencionar es la necesidad constante o periódica de que el recurso humano del Archivo del Registro Civil se encuentre capacitado para poder brindar el mejor servicio a las personas usuarias y satisfacer sus necesidades. En razón a lo anterior, cabe destacar que más del 50% de las personas encuestadas y el 100% de las personas funcionarias entrevistadas opinan que la capacitación en servicio al cliente, el uso de nuevas tecnologías y el uso adecuado de los recursos es ineludible para eficiencia del Archivo. Por ende, este punto será retomado como otra recomendación en el capítulo VI de este trabajo de investigación.

Cabe aludir, que, aunque menos del 50% de las personas encuestadas tienen la disposición en dar una retribución económica por los productos y servicios del Archivo del Registro Civil, es importante analizar los beneficios que este aspecto le puede brindar a la Institución, como la obtención de ingresos que pueden ser de gran utilidad en el proceso de mejora de los productos y servicios del Archivo; debido a que, si se requiere innovar es necesario tener presupuesto económico para tales efectos. De igual manera, otro punto a considerar del trabajo de campo que se realizó es que más del 50% de las personas encuestadas desconocen la existencia de los productos y servicios que el Archivo del Registro Civil brinda; y, por ende, consideran que el Tribunal Supremo de Elecciones debería de realizar más campañas publicitarias dirigidas a la población general de Costa Rica.

CAPÍTULO VI
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

En este capítulo, se presentan las conclusiones obtenidas como producto del trabajo de investigación realizado. Cada una de ellas fueron relacionadas con los objetivos que se establecieron para este trabajo y que son producto del análisis de la información obtenida tanto a nivel teórico, como por medio de las entrevistas y observaciones de campo realizadas. Para cada una de las conclusiones se definieron recomendaciones donde se vierte el criterio de la investigadora.

6.1.1 OBJETIVO ESPECÍFICO I

Con respecto al objetivo número uno que es: Elaborar un diagnóstico de la gestión actual del Archivo del Registro Civil, por medio del empleo de una metodología de investigación aplicada, a fin de conocer las condiciones internas y externas que la impactan, se llega a las siguientes conclusiones.

CONCLUSIONES

- Se concluye que la operación eficiente del Archivo del Registro Civil se ve amenazada por la eventual reducción de recursos que le sean asignados por medio del presupuesto institucional.
- Se concluye que con el análisis FODA aplicado a la gestión del Archivo del Registro Civil, se cumplió con la elaboración de un diagnóstico mediante el cual se identificaron condiciones internas y externas que impactan positivamente su eficacia y eficiencia, atendándose de esta manera en forma y fondo el objetivo general de la investigación.

- Se concluye que la disposición del capital humano, así como la capacidad técnica y profesional de la jefatura, representan un aspecto relevante en la gestión del Archivo del Registro Civil.
- Se concluye que las personas usuarias tienen una percepción positiva de la transformación digital del Archivo del Registro Civil.
- Se concluye que existen limitaciones en cuanto a la gestión de las tecnologías de información, que soportan los procesos del Archivo del Registro Civil.
- Se concluye que existe falta de conocimiento técnico en materia de gestión archivística, por parte del capital humano del Archivo del Registro Civil.
- Se concluye que existe anuencia a la producción y consumo de nuevos productos y servicios digitales tanto por el Archivo del Registro Civil como por las personas usuarias respectivamente.

RECOMENDACIONES

Basándose en las conclusiones dadas anteriormente para el primer objetivo específico, se brindan las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda a la Jefatura del Archivo del Registro Civil, realizar un análisis del impacto que tendría sobre su operación una reducción de los recursos asignados por medio del presupuesto institucional y como ese impacto afectaría a la persona usuaria.
- Se recomienda a la Jefatura del Archivo del Registro Civil y a su Dirección General, incluir dentro del Modelo de Negocio del Registro Civil, propuestas de valor y actividades claves, tendientes a satisfacer las necesidades de las personas usuarias en cuanto a la creación de

nuevos productos y servicios digitales, con el fin de que pasen a formar parte del Plan Estratégico de Tecnologías de Información (PETI) del Tribunal Supremo de elecciones.

- Se recomienda a la Jefatura del Archivo del Registro Civil, plantear ante la Dirección General del Registro Civil y la Dirección General de Estrategia Tecnológica, las necesidades específicas de los procesos a su cargo en cuanto a recursos de TI (hardware y software).
- Se recomienda a la Jefatura del Archivo del Registro Civil, coadyuvar con el Departamento de Recursos Humanos, en la elaboración de un perfil de puesto basado en competencias para cada uno de los roles que intervienen en los procedimientos del Archivo del Registro Civil.
- Se recomienda a la Jefatura del Archivo del Registro Civil, plantear ante la Unidad de Capacitación, del Departamento de Recursos Humanos, un Plan de Desarrollo de Capital Humano basado en competencias para las personas funcionarias del Archivo del Registro Civil.

6.1.2 OBJETIVO ESPECÍFICO II

Con respecto al objetivo número dos que es: Determinar oportunidades de mejora para los productos y servicios actuales del Archivo del Registro Civil, se llega a las siguientes conclusiones.

CONCLUSIONES

- Se concluye que existe un desconocimiento significativo por parte de las personas usuarias, sobre los productos y servicios del Archivo del Registro Civil.
- Se concluye que no existe una adecuada publicidad y promoción de los productos y servicios del Archivo del Registro Civil.

- Se concluye que un porcentaje importante de las personas usuarias no están satisfechas con el tiempo de respuesta actual del Archivo del Registro Civil.
- Se concluye que no existe un análisis de los riesgos de carácter tecnológico para los procesos que dan soporte a la generación de los productos y servicios del Archivo Central.

RECOMENDACIONES

Basándose en las conclusiones dadas anteriormente para el segundo objetivo específico, se brindan las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda a la Jefatura del Archivo del Registro Civil, solicitar a la Oficina de Comunicación del Tribunal Supremo de Elecciones, la creación de una campaña publicitaria dirigida a la población general, para que conozca y recuerde los productos y servicios del Archivo del Registro Civil.
- Se recomienda a la Jefatura del Archivo del Registro Civil, solicitar a la Dirección general del Registro Civil, un estudio ingenieril de tiempos y movimientos en sus procesos con el fin determinar cuáles de ellos, son susceptibles de mejora en cuanto al tiempo de respuesta a la persona usuaria y proceder con los ajustes que sean requeridos.
- Se recomienda a la Jefatura del Archivo del Registro Civil, coordinar con el Área Administrativa de la Dirección General del Registro Civil, la elaboración de un análisis de los riesgos tecnológicos asociados a los procesos y sistemas que soportan la generación de los productos y servicios, a fin de establecer el plan de acción que corresponda para su mitigación.

6.1.3 OBJETIVO ESPECÍFICO III

Con respecto al objetivo número tres que es: Identificar nuevos productos y servicios orientadas a satisfacer las necesidades de las personas usuarias del Archivo del Registro Civil, se llega a las siguientes conclusiones.

CONCLUSIONES

- Se concluye que la digitalización de productos y el expediente digital civil, representan las dos opciones de nuevos productos y servicios, más importantes según la percepción de las personas usuarias.
- Se concluye que existe una relativa disposición por parte de las personas usuarias a pagar por los productos y servicios del Archivo del Registro Civil.
- Se concluye que de no contar con tecnologías de información eficientes y con un capital humano técnicamente capacitado para atender los procesos productivos del Archivo del Registro Civil, éste podría caer un rezago en cuanto a la generación de nuevos productos y servicios de calidad para las personas usuarias.

RECOMENDACIONES

Basándose en las conclusiones dadas anteriormente para el tercer objetivo específico, se brindan las siguientes recomendaciones:

- Se recomienda a la Jefatura del Archivo del Registro Civil, gestionar ante la Dirección General del Registro Civil y la Dirección General de Estrategia Tecnológica, la elaboración de un Plan de Acción para la digitalización de los productos y servicios del Archivo del Registro Civil, así como para la creación del expediente civil digital.

- Se recomienda que la Jefatura del Archivo del Registro Civil, promueva ante la Dirección Ejecutiva y la Dirección General del Registro Civil, un análisis de costo-beneficio, del establecimiento de precios para los diferentes productos y servicios del Archivo del Registro Civil.
- Se recomienda que el director general del Registro Civil, exponga ante el Consejo de Directores y ante la Magistratura del Tribunal Supremo de Elecciones, la situación actual y futura de la gestión de tecnologías de información en los procesos del Registro Civil a fin de atender la demanda una transformación digital por parte del gobierno central y las personas usuarias.

6.2 LIMITACIONES

Este trabajo de investigación presentó las siguientes limitaciones:

- Poca o nada de información acerca de elaboración de un plan estratégico para el Archivo del Registro Civil.
- Durante el proceso de entrevistas a las personas funcionarias del Archivo del Registro Civil, hubo respuestas de no querer ser entrevistadas, entre una de estas personas se encontraba un supervisor de área; por lo que, se debe recurrir a otras personas funcionarias con otro nivel de expertís.
- Asimismo, hubo una supervisora de área del Archivo del Registro Civil que no se presentó a la entrevista.
- Durante el mismo proceso de entrevistas a las personas funcionarias del Archivo del Registro Civil, hubo entrevistas donde se duró bastante tiempo, un aproximado de 40 minutos, debido a que se debía explicar detalladamente algunas preguntas.

CAPÍTULO VII
PROPUESTA

7.1 Propuesta de Plan Estratégico para el Archivo del Registro Civil

Presentación

La presente propuesta ha sido concebida como una herramienta exclusiva de uso interno de la Jefatura del Archivo del Registro Civil, para asegurar que las labores a desarrollar durante los años 2023 y 2024 se encuentran debidamente alineadas a la gestión estratégica del Tribunal Supremo de Elecciones y del Registro Civil planteada en el PEI 2019-2024.

Esta propuesta, representa una oportunidad factible para que la gestión del Archivo del Registro Civil coadyuve con la consecución de los objetivos institucionales, orientados a generar efectos de mejora y a agregar valor público a favor de las personas usuarias.

Siendo que la planificación operativa es aquella que involucra los objetivos recogidos en la planeación estratégica y táctica, se consideró suficiente que el alcance de esta propuesta se limite a los niveles estratégico y táctico de la planificación, lo cual no representa ningún tipo de afectación al producto final.

El análisis de la situación interna y externa del Archivo del Registro Civil, juntamente con la percepción de las personas usuarias, personal y expertos, permitieron identificar, fortalezas, oportunidades de mejora y riesgos, que representan un insumo importante para la formulación de esta propuesta.

Lo señalado anteriormente, aunado a los factores políticos, económicos, sociales, tecnológicos, ecológicos y legales de su entorno, representa una oportunidad inmejorable para que la eventual implementación de esta propuesta coadyuve también con la gestión de las brechas y los retos institucionales, acorde con el marco filosófico institucional y la priorización de resultados positivos que se desean obtener para la persona usuaria.

Es importante indicar, que antes de presentar los niveles de la propuesta del Plan Estratégico para el Archivo del Registro Civil, se expone la situación actual de dicha dependencia por medio de una matriz FODA, la cual es la siguiente:

Tabla N° 29 Matriz FODA

	FORTALEZAS	DEBILIDADES
	INTERNOS	La mística, disposición y ética del Capital Humano.
La metodología y organización de los procesos productivos del Archivo, el enfoque de procesos con orientación al enfoque a la persona usuaria.		Infraestructura física limitada.
Apoyo de la Dirección General del Registro Civil, a la transformación digital de todos sus procesos.		Capacidad y preparación técnica del Capital Humano.
Conocimiento y dominio técnico-profesional por parte de la Jefatura del Archivo del Registro Civil, sobre el proceso de Gestión Documental.		Capacidad de gestión de las tecnologías de información aplicadas a la gestión archivística. Caer en un rezago tecnológico en virtud de la falta de una gestión de TI eficiente orientada a las necesidades de los procesos institucional relacionados con el Registro Civil.
	OPORTUNIDADES	AMENAZAS
	EXTERNOS	
	Los resultados de la encuesta aplican indican que las personas usuarias tienen una percepción general muy positiva de la transformación digital de los productos y servicios, los consideran confiables y de calidad, y contribuye con la eficiencia de las organizaciones percibiendo un beneficio directo hacia ellas.	Recorte presupuestario por parte del Ministerio de Hacienda y su respectivo impacto en la adquisición de tecnologías de información, capacitación del capital humano, mobiliario y equipo, para el Archivo del Registro Civil.
	La comercialización de servicios y las tecnologías de información son percibidas por las personas usuarias como los medios para mejorar la calidad del servicio al cliente.	Los resultados de la encuesta aplicada señalan que un porcentaje importante de las personas usuarias no están satisfechas con el tiempo de respuesta actual del Archivo del Registro Civil.
	La digitalización de productos y el expediente digital civil representan las dos opciones de producto, más importantes percibidas por las personas usuarias.	Los resultados de la encuesta aplicada señalan que un porcentaje importante de las personas usuarias no tienen conocimiento de los productos y servicios del Archivo del Registro Civil.
	Las personas usuarias expresan una relativa disposición a pagar por los servicios del Archivo del Registro Civil.	
	Los procesos productivos del Archivo del Registro Civil son altamente dinámicos en constante cambio.	

Fuente: Elaboración propia (diciembre, 2022)

a- I Nivel: Planificación Estratégica

En este primer nivel, producto de la investigación realizada, se consideró definir una Misión, Visión y Valores para el Archivo del Registro Civil, así como establecer ejes y objetivos estratégicos, al igual que políticas, que representan los fundamentos esenciales alrededor de los cuales se podría desarrollar una gestión innovadora viable y eficiente de sus operaciones.

a.1. Misión

Dar custodia a la información del fondo documental, tanto físico como electrónico, de manera óptima que garantice su permanencia en el tiempo, garantizándole a todas las personas ciudadanas su acceso oportuno y preciso.

a.2. Visión

Llegar a ser un archivo radar modelo con todos los estándares requeridos tanto a nivel nacional como internacional, en materia de conservación, de administración, de facilitación y acceso documental.

a.3. Valores

Transparencia: la posibilidad de que la información real de una empresa, gobierno u organización puede ser consultada por los diferentes sujetos afectados por ella, de tal modo que estos pueden tomar decisiones con conocimiento de causa y sin asimetría de información

Confidencialidad: La confidencialidad es la garantía de que la información personal será protegida para que no sea divulgada sin consentimiento de la persona. Dicha garantía se lleva a cabo por medio de un grupo de reglas que limitan el acceso a esta información.

Responsabilidad: La confidencialidad es la garantía de que la información personal será protegida para que no sea divulgada sin consentimiento de la persona. Dicha garantía se lleva a cabo por medio de un grupo de reglas que limitan el acceso a esta información.

Compromiso: Responsabilidad es dar cumplimiento a las obligaciones y ser cuidadoso al tomar decisiones o al realizar algo. La responsabilidad es también el hecho de ser responsable de alguien o de algo.

a.4. Política

La presente propuesta en cuanto a este punto particular busca que tanto a nivel del Archivo del Registro Civil, así como a nivel de todas las dependencias del Registro Civil, se retomen todas las intenciones de actuación que se exponen en la Política Institucional de Gestión Documental, aprobada por el Tribunal Supremo de Elecciones, según acuerdo en el artículo tercero de la Sesión Ordinaria n.º 54-2014 de 13 de mayo de 2014 y comunicada por circular n.º STSE-0027-2014 de 13 de mayo de 2014. (ver anexo 7).

Es importante señalar que una declaración de intenciones no garantiza en sí misma el éxito de una política, éste depende fundamentalmente del compromiso notable de la Alta Dirección, de poner a disposición los recursos necesarios para llevar a cabo su implementación.

También para contribuir con ese éxito, la política aprobada, debe estar bajo revisión constante, a fin de asegurar que promueve de manera constante y sostenible una estrategia orientada a la satisfacción de las personas usuarias, a partir de la generación de productos y servicios con valor agregado. Sometiéndola a procesos permanentes, de innovación y de gestión del cambio en dimensiones críticas como lo son, el capital humano, las tecnologías de información y la metodología (procedimientos).

a.5. Ejes y objetivos específicos

Eje	Objetivo estratégico
I. Innovación en productos y servicios dirigidos a la persona usuaria	Generar valor público por medio de la generación de productos y servicios de calidad, para satisfacer las necesidades de las personas usuarias.
II. Mejora del servicio del Capital Humano del Archivo del Registro Civil	Agregar valor a las personas funcionarias del Archivo del Registro Civil, por medio de una gestión eficiente de sus competencias, para que puedan ofrecer mejores resultados.
III. Optimización de los procedimientos a cargo del Archivo del Registro Civil	Mejorar de manera continua las metodologías de producción de productos y servicios, midiendo y evaluando el desempeño de manera permanente, a fin de aumentar la eficiencia y la productividad.

b- II Nivel: Planificación Táctica. Líneas de Acción.

EJE ESTRATÉGICO: Innovación en productos y servicios dirigidos a la persona usuaria.							
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Generar valor público por medio de la generación de productos y servicios de calidad, para satisfacer las necesidades de las personas usuarias.							
Líneas de acción	Indicador	Fórmula	Metas Anuales		Meta Período	Responsable	Plazo de Ejecución
			2023	2024			
Digitalización de los productos y servicios actuales del Archivo del Registro Civil.	Porcentaje de productos y servicios del Archivo del registro Civil que han están digitalizados.	Cantidad de productos y servicios del Archivo del registro Civil que han están digitalizados dividido entre la cantidad total de productos y servicios del Archivo del Registro Civil multiplicado por 100.	50%	75%	75%	Dirección de Estrategia Tecnológica, Dirección General del Registro Civil y Jefatura del Archivo del Registro Civil.	24 meses
Creación del Expediente Civil Digital.	Porcentaje de solicitudes de Expediente Civil Digital atendidas.	Cantidad de solicitudes de Expediente Civil Digital atendidas anualmente, dividida entre el total de solicitudes	-	100%	100%	Dirección de Estrategia Tecnológica, Dirección General del Registro Civil y Jefatura del Archivo del Registro Civil.	12 meses
		Expediente Civil Digital recibidas anualmente.					

EJE ESTRATÉGICO: Innovación en productos y servicios dirigidos a la persona usuaria.							
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Generar valor público por medio de la generación de productos y servicios de calidad, para satisfacer las necesidades de las personas usuarias.							
Líneas de acción	Indicador	Fórmula	Metas Anuales		Meta Período	Responsable	Plazo de Ejecución
			2023	2024			
Servicio de acceso a los expedientes civiles digitales. ordenado por instancia judicial.	Porcentaje de solicitudes judiciales atendidas para dar acceso a los expedientes digitales civiles.	Cantidad de solicitudes judiciales atendidas anualmente para dar acceso a los expedientes digitales civiles dividido entre la cantidad anual de solicitudes judiciales recibidas para dar acceso a los expedientes digitales civiles.	-	100%	100%	Dirección de Estrategia Tecnológica, Dirección General del Registro Civil y Jefatura del Archivo del Registro Civil.	12 meses

EJE ESTRATÉGICO: Mejora del servicio del Capital Humano del Archivo del Registro Civil.							
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Agregar valor a las personas funcionarias del Archivo del Registro Civil, por medio de una gestión eficiente de sus competencias, para que puedan ofrecer mejores resultados.							
Líneas de acción	Indicador	Fórmula	Metas Anuales		Meta Período	Responsable	Plazo de Ejecución
			2023	2024			
Elaborar un perfil de puesto basado en competencias para cada uno de los roles que intervienen en los procedimientos del archivo del Registro Civil.	Porcentaje de puestos del Archivo del Registro Civil que cuentan con un perfil basado en competencias.	Total, de puestos del Archivo Civil, que cuentan con un perfil basado en competencias, entre el total de puestos del Archivo Civil.	50%	50%	100%	Dirección General del Registro Civil, Departamento de Recursos Humanos y Jefatura del Archivo del Registro Civil.	24 meses
Elaborar un Plan de desarrollo de Capital Humano basado en competencias para las personas funcionarias del Archivo del Registro Civil.	Porcentaje de personas funcionarias del Archivo Civil incorporadas al Plan de desarrollo del Capital Humano.	Total, de personas funcionarias del Archivo Civil incorporadas al Plan de desarrollo del Capital Humano, dividida entre el total de personas funcionarias del Archivo del Registro Civil.	50%	50%	100%	Dirección General del Registro Civil, Departamento de Recursos Humanos y Jefatura del Archivo del Registro Civil.	24 meses

EJE ESTRATÉGICO: Optimización de los procedimientos a cargo del Archivo del Registro Civil							
OBJETIVO ESTRATÉGICO: Mejorar de manera continua las metodologías de producción de productos y servicios, midiendo y evaluando el desempeño de manera permanente, a fin de aumentar la eficiencia y la productividad.							
Líneas de acción	Indicador	Fórmula	Metas Anuales		Meta Período	Responsable	Plazo de Ejecución
			2023	2024			
Automatización de los procedimientos del Archivo del Registro Civil.	Porcentaje de procedimientos automatizados del Archivo del Registro Civil.	Total, de procedimientos automatizados del Archivo del Registro Civil entre el total de procedimientos del Archivo del Registro Civil.	20%	20%	40%	Dirección de Estrategia Tecnológica, Dirección General del Registro Civil y Jefatura del Archivo del Registro Civil.	60 meses
Análisis de Riesgo para los sistemas del Archivo del Registro Civil.	Porcentaje de sistemas del Archivo del Registro Civil que cuentan con un análisis anual de riesgos.	Cantidad de sistemas del archivo que cuenta con un análisis anual de riesgo dividido entre la cantidad de sistemas del Archivo del Registro Civil.	-	100%	100%	Dirección General del Registro Civil y Jefatura del Archivo del Registro Civil.	12 meses

REFERENCIAS

- Alexander, B., & Raquel, U. (2020). *Política Nacional de Archivos 2020-2030*. Costa Rica.
- Alfaro, C. (2012). METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA APLICADO A LA INGENIERIA. En C. H. Alfaro Rodríguez, *METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA APLICADO A LA INGENIERIA* (págs. 26-26). Lima.
- Alvarez Risco, A. (2020). *Antecedentes de Investigación*. Lima .
- AMETIC. (Sin año). *Transformación Digital*. Madrid: AMETIC.
- Archivo Nacional, D. G. (2017). *REGLAMENTO EJECUTIVO A LA LEY DEL SISTEMA NACIONAL DE ARCHIVOS*. San José: Litografía e Imprenta Hermanos Segura S.A.
- Área de Planificación Institucional. (2022). *Guía metodológica para la implementación del enfoque basado en procesos en el TSE*. San José: Dirección Ejecutiva. Tribunal Supremo de Elecciones.
- Armijo, M. (2009). *Manual de Planificación Estratégica e Indicadores*. Sin Ciudad: ILPES/CEPAL.
- ARMSTRONG, G., & KOTLER, P. (2013). Dirección del esfuerzo de marketing. En G. ARMSTRONG, & P. KOTLER, *Fundamentos de marketing* (págs. 54-54). México: Pearson.
- Asamblea Legislativa. (1990). *Ley del Sistema Nacional de Archivos*. San José: SINALEVI.

- Asociación Venezolana de gestión e investigación. (19 de Octubre de 2015). Obtenido de <https://www.researchgate.net/publication/280831592>
- Baena Paz, G. (2017). Metodología de la Investigación Serie integral por competencias. En G. Baena Paz, *Metodología de la Investigación Serie integral por competencias* (págs. 92-92). México: Grupo Editorial Patria.
- Baena Paz, G. M. (2017). *Metodología de la Investigación*. México: Grupo Editorial Patria, S.A.
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. Colombia: Prentice Hall.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la Investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales. En C. A. Bernal Torres, *Metodología de la Investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (págs. 97-97). Colombia: Pearson.
- Brume González, M. J. (2019). *Estructura organizacional*. Colombia: Institución Universitaria Itsa (978-958-52221).
- Brume González, M. J. (2019). Estructura Organizacional. En M. J. Brume González, *Estructura Organizacional* (págs. 8-8). Barranquilla: Institución Universitaria Itsa (978-958-52221).
- Brume González, M. J. (2019). *Estructura Organizacional*. Colombia: Editorial ITSA.
- Carlos, A. (2012). METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA APLICADO A LA INGENIERIA. En A. R. Humberto, *METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA APLICADO A LA INGENIERIA* (págs. 37-37). Lima.
- Chain, R. e. (11 de Mayo de 2021). *Estableciendo objetivos generales y específicos*. Obtenido de Retos operaciones logistica eae es: <https://retos-operaciones-logistica.eae.es/estableciendo-objetivos-generales-y->

Escuela Europea de Excelencia. (18 de agosto de 2016). *Escuela Europea de Excelencia*. Obtenido de Importancia del Enfoque basado en Procesos: <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2016/08/importancia-del-enfoque-basado-en-procesos/>

Euroinnova. (2022). Obtenido de www.euroinnova.edu.es: <https://www.euroinnova.edu.es/blog/que-es-un-producto-en-administracion>

FAO. (05 de Noviembre de 2022). *FAO Organization*. Obtenido de www.fao.org/capacitydevelopment/goodpractices/gphome/es/

Forum, W. E. (2018). *The Future of Jobs*. Geneva: World Economic Forum.

Fred R., D. (2013). Conceptos de la Administración Estratégica. En D. Fred R., *Conceptos de la Administración Estratégica* (págs. 101-101). México: Pearson.

Fred R., D. (2013). Conceptos de la Administración Estratégica. En D. Fred R., *Conceptos de la Administración Estratégica* (págs. 5-5). México: Pearson.

Fuster Ruiz, F. (2001). Archivística, archivo, documento de archivo. *Biblios Revista de Bibliotecología y Ciencias de la Información*, 18-18.

Gabriela, M., & Darío, A. (2010). MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN. En M. D. Gabriela, & A. C. Darío, *MÉTODOS DE INVESTIGACIÓN* (págs. 27-27). México: Pearson Educación de México, S.A.

Garrido, S. (2006). *Dirección Estratégico 2da. Edición*. España: Mc Graw Hill.

Gobierno de México, G. I. (07 de Noviembre de 2017). <https://www.gob.mx/>. Obtenido de Gobierno de México: <https://www.gob.mx/gobiernoslocales/es/articulos/modernizacion->

del-registro-civil-del-estado-de-

mexico?idiom=es#:~:text=El%20proyecto%20de%20modernizaci%C3%B3n%20del,dis
minuyendo%20tiempos%2C%20costos%20y%20traslados&text=Interconectar%20las%2
0oficial%C3%

Gómez Román, K. (2019). *Propuesta de actualización del plan estratégico del TEC Digital del Instituto Tecnológico de Costa Rica para el periodo 2019-2022*. Cartago.

Hernández Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACIÓN: LAS RUTAS CUANTITATIVA, CUALITATIVA Y MIXTA*. México: McGRAW-HILL.

Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: McGRAW-HILL.

Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hili .

Instituto Centroamericano de Administración Pública –ICAP. (2008). *Análisis de Procesos y Elaboración de Manuales de Procedimientos*. San José : MIDEPLAN.

International Organization for Standardization. (2015). *Norma ISO 9001:2015*. ISO.

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración Una Perspectiva Global y Empresarial*. México: McGRAW-HIL.

Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial*. En H. Koontz, H. Weihrich, & M. Cannice, *Administración. Una perspectiva global y empresarial* (págs. 111-111). México: McGRAW-HILL.

- L. Hill, C. W., & Jones, G. R. (2011). *Administración Estratégica Un Enfoque Integral*. En C. W. L. Hill, & G. R. Jones, *Administración Estratégica Un Enfoque Integral* (págs. 19-19). México: Cengage Learning.
- Larrarte, P. (2018). *Fundamentos de Administración*. Bogotá: Fundación Universitaria del Área Andina.
- Legislativa, Asamblea. (1965). *Ley N° 3504 Ley orgánica del Tribunal Supremo de Elecciones y del Registro Civil*. San José: Asamblea Legislativa.
- López Pérez, Y., & Alfonso Pinacho, R. (2013). *Gestiopolis*. Obtenido de Gestiopolis: <https://www.gestiopolis.com/filosofia-organizacional-y-su-importancia/>
- Master. (8 de Setiembre de 2020). *Activo Servicios de Markething* . Obtenido de Activo Servicios de Markething : <https://activosm.com/la-filosofia-empresarial/#:~:text=La%20filosof%C3%ADa%20de%20una%20empresa,los%20valores%20de%20la%20compa%C3%B1%C3%ADa.>
- Morales Quesada, G. (8 de octubre de 2022). Modelo de Negocio del Registro Civil. (G. S. Olmedo, Entrevistador)
- Münch, L. (2010). Modelos de organización. En L. Münch, *Administración Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo* (págs. 65-65). México: Prentice Hall.
- Paulina, S., & Manuel, C. (2009). Métodos de investigación social . En S. M. Paulina, & C. C. Manuel, *Métodos de investigación social* (págs. 31-31). Quito: Quipus CIESPAL .
- PCR. (2011). *Modernización del Sistema Nacional de Registro Civil, Identificación y Cedulación* . Ecuador .

Phimister, A. (2021). *El libro de la Innovación*. Barcelona: DC PLUS, Serveis editorials, scp.

Pimentel, L. (1999). *Planificación estratégica*. Sin Ciudad: Sin Editorial.

PwC. (18 de octubre de 2022). *The World in 2050*. Obtenido de <https://www.pwc.com/gx/en/research-insights/economy/the-world-in-2050.html>

Registro Nacional de Costa Rica. (2022). *Plan Estratégico Institucional 2022-2026*. Costa Rica.

Reyes, E. A. (09 de mayo de 2007). *El Tiempo. Gerencia y entropía empresarial* . Obtenido de <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/MAM-2489532>

Sabino, C. (1992). El Proceso de Investigación. En C. Sabino, *El Proceso de Investigación* (págs. 44-46). Caracas, Bogotá, Buenos Aires: Ed. Panapo, Ed Panoamericana, Ed Lumen-Humánitas.

Sampieri, H., Collado, F., & Lucio, B. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: MCGRAW-HILL.

Sampieri, H., Collado, F., & Lucio, B. (2014). *Metodología de la Investigación*. México: MCGRAW-HILL.

Sampieri, H., Collado, F., & Lucio, B. (2014). *Metodología de la Investigación* . México: MCGRAW-HILL.

Sampieri, R., Collado, C., & Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. En C. F. Roberto Hernández Sampieri, *Metodología de la Investigación* (págs. 63-63). México: MCGRAW-HILL.

- Secretaría de Finanzas y Administración Puebla. (2019). *GUIA PARA LA ELABORACION DEL ANALISIS FODA*. Obtenido de pbr.puebla.gob.mx: https://pbr.puebla.gob.mx/attachments/article/113/GUIA_PARA_LA_ELABORACION_DEL_AN
- Silk, J. (26 de Mayo de 2021). *StarTechUp*. Obtenido de <https://www.startechup.com/es/blog/qualitative-and-quantitative-data-whats-the-difference/>
- Stanton, W. J., Etzel, M. J., & Walker, B. J. (2007). Fundamentos de Marketing. En W. J. Stanton, M. J. Etzel, & B. J. Walker, *Fundamentos de Marketing* (págs. 597-598). México: MCGRAW-HILL.
- Tamayo, M. (2003). EL PROCESO DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA . En M. Tamayo, *EL PROCESO DE LA INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA* (págs. 141-142). México: Limusa.
- TSE. (20 de octubre de 2022). *Tribunal Supremo de Elecciones de Costa Rica (TSE)*. Obtenido de www.tse.go.cr
- U.S. DEPARTMENT OF EDUCATION. (2022). *Strategic Plan*. United States of America.
- Ucha, F. (Marzo de 2022). *Definición de Flujograma* . Obtenido de Definición ABC : <https://definicionabc.com/flujograma/>
- United Nations. (2022). *World Population Prospects 2022*. New York: United Nations Publication.
- Universidad de Chile, C. D. (2017). *Estudio para la Formulación de un Proyecto de Modernización del Servicio de Registro Civil e Identificación*. Chile.

Universidad, d. C. (2022). *Escuela Historia*. Obtenido de Universidad de Costa Rica:
<https://escuelahistoria.fcs.ucr.ac.cr/archivistica/>

Valverde Guevara, I. (2020). *DESARROLLO ARCHIVÍSTICO DE COSTA RICA 2003-2019*. San
José: Junta Administrativa del Archivo Nacional.

www.analisisfoda.com. (2022). Obtenido de *www.analisisfoda.com*:
<https://www.analisisfoda.com/>

ANEXOS

LISTA

Anexo 1 Lista de las Oficinas Regionales del Tribunal Supremo de Elecciones

Anexo 2 Mapa de Procesos

Anexo 3 Flujograma del MIP-DGRC-P16-v.04 Administración de la Información Civil

Anexo 4 Fluxograma MIP-DGRC-P27-v.05 Registro Fotográfico

Anexo 5 Encuesta sobre los productos y servicios del Archivo del Registro Civil

Anexo 6 Entrevista para las personas funcionarias del Archivo del Registro Civil

Anexo 7 Circular STSE-0027-2014

Anexo 8 Carta de aprobación para realizar la tesina en el archivo del registro civil

Anexo 9 Formulario de aprobación de tutor para ejecución del requisito de graduación

Anexo 10 Declaración jurada

Anexo 11 Carta del tutor

Anexo 12 Carta para el CENIT

Anexo 13 Consentimiento Informado

Anexo 14 Carta del lector

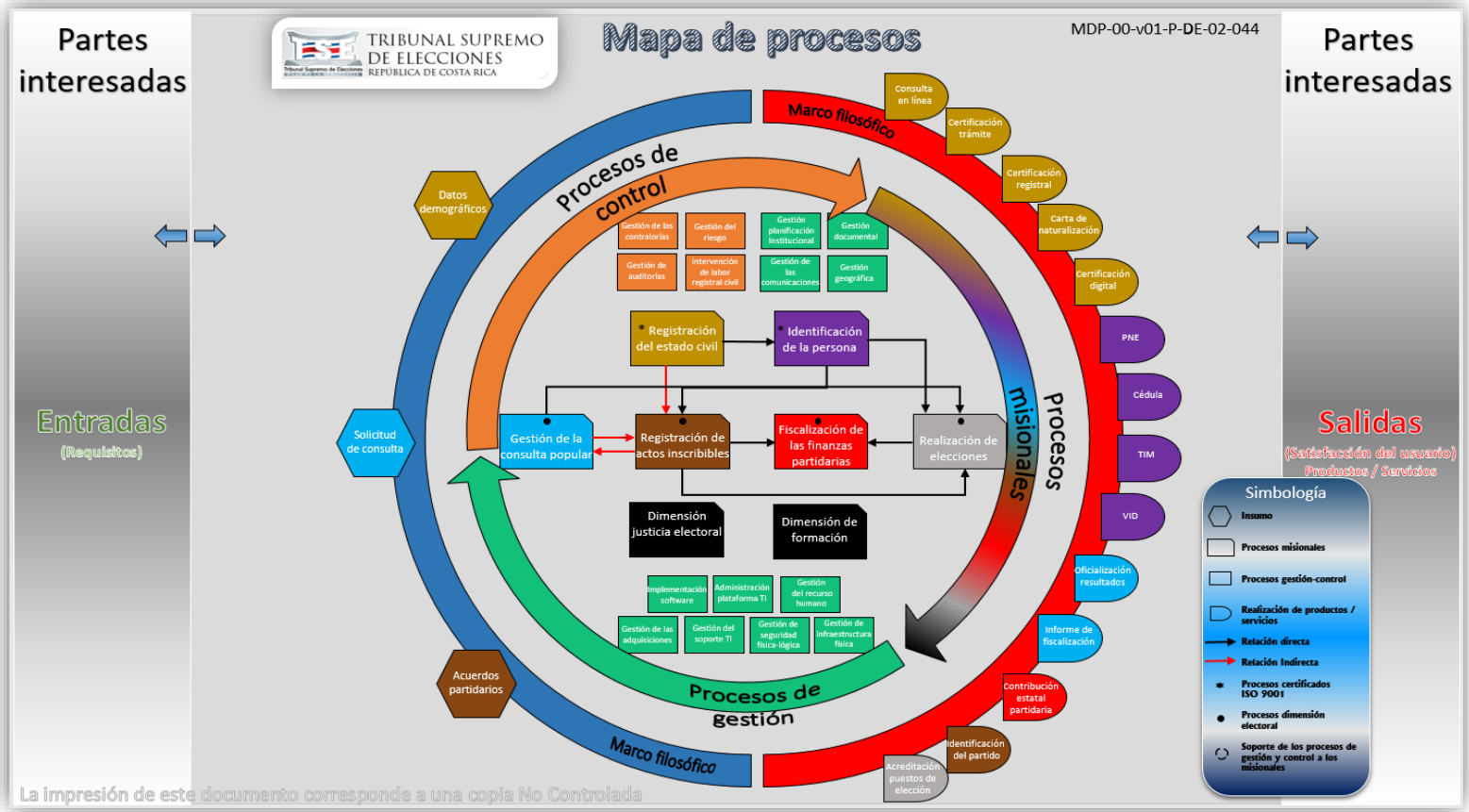
**ANEXO 1 LISTA DE LAS OFICINAS REGIONALES DEL TRIBUNAL
SUPREMO DE ELECCIONES**

	Nombre de la oficina	Abreviatura
1	Oficina Regional de Alajuela	ORAL
2	Oficina Regional de Atenas	ORAT
3	Oficina Regional de Buenos Aires	ORBA
4	Oficina Regional de Cañas	ORCÑ
5	Oficina Regional de Cartago	ORCA
6	Oficina Regional de Corredores	ORCO
7	Oficina Regional de Coto Brus	ORCB
8	Oficina Regional de Golfito	ORGO
9	Oficina Regional de Grecia	ORGR
10	Oficina Regional de Guatuso	ORGU
11	Oficina Regional de Heredia	ORHE
12	Oficina Regional de Jicaral	ORJI
13	Oficina Regional de Liberia	ORLB
14	Oficina Regional de Limón	ORLI
15	Oficina Regional de Los Chiles	ORLC
16	Oficina Regional de Nicoya	ORNI
17	Oficina Regional de Orotina	OROR
18	Oficina Regional de Osa	OROS

19	Oficina Regional de Pérez Zeledón	ORPZ
20	Oficina Regional de Pococí	ORPO
21	Oficina Regional de Puntarenas	ORPT
22	Oficina Regional de Puriscal	ORPU
23	Oficina Regional de Quepos	ORQP
24	Oficina Regional de San Carlos	ORSC
25	Oficina Regional de San Ramón	ORSR
26	Oficina Regional de Santa Cruz	ORST
27	Oficina Regional de Sarapiquí	ORSA
28	Oficina Regional de Siquirres	ORSI
29	Oficina Regional de Talamanca	ORTA
30	Oficina Regional de Tarrazú	ORTZ
31	Oficina Regional de Turrialba	ORTU
32	Oficina Regional de Upala	ORUP

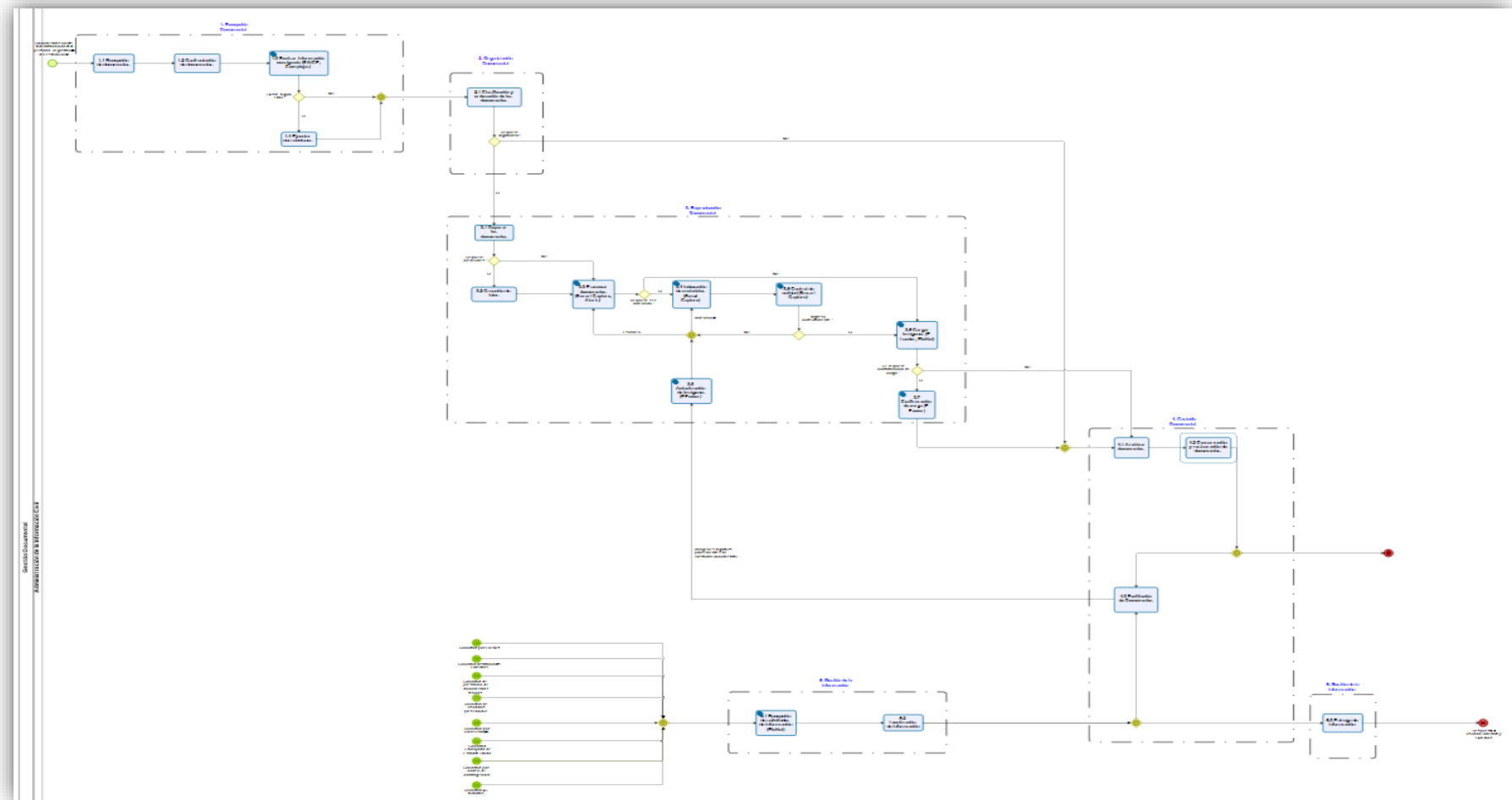
Fuente: Elaboración propia (noviembre, 2022)

ANEXO 2 MAPA DE PROCESOS



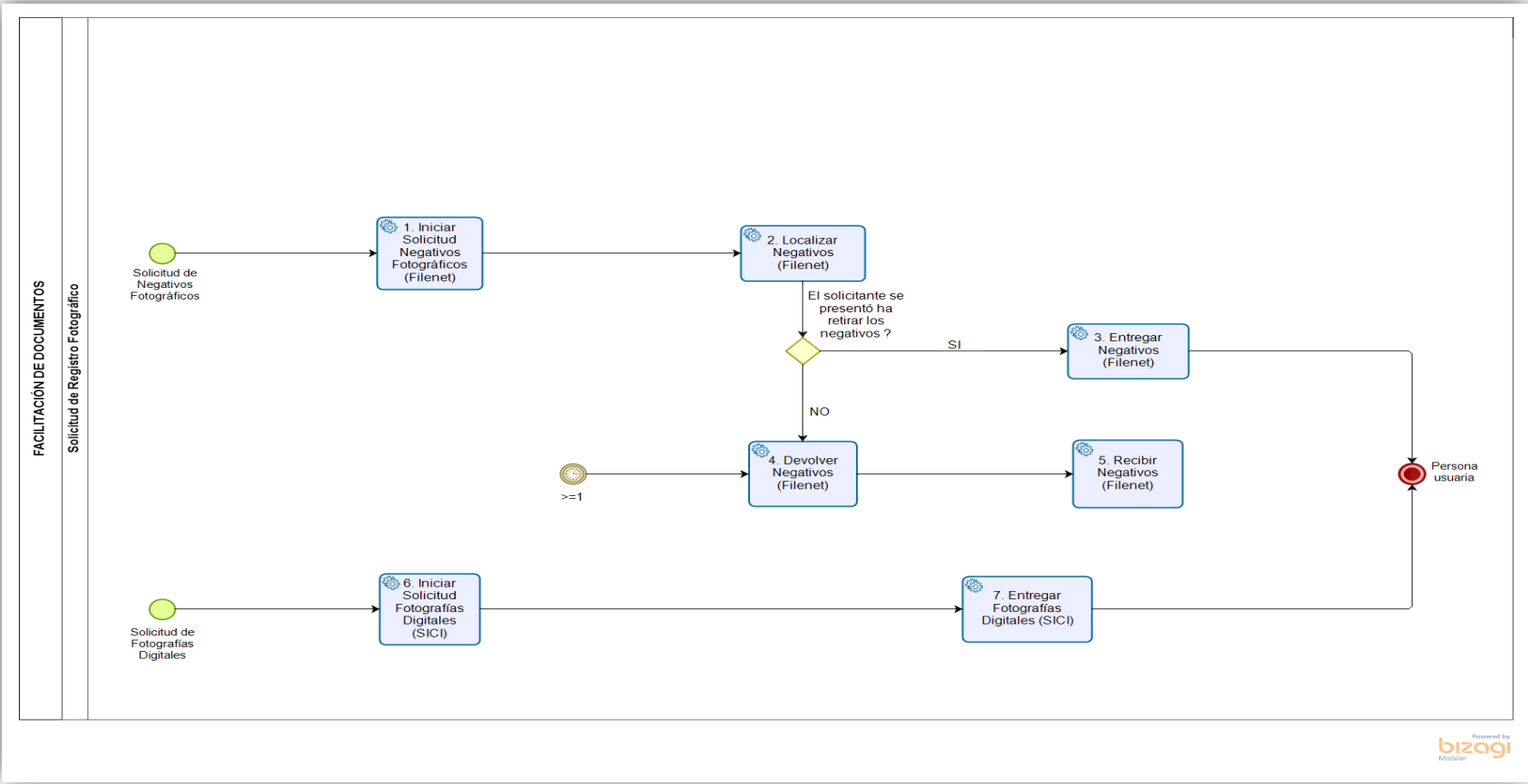
Fuente: Área de Planificación de la Dirección Ejecutiva (2017)

ANEXO 3 FLUJOGRAMA DEL MIP-DGRC-P16-V.04 ADMINISTRACIÓN DE LA INFORMACIÓN CIVIL



Fuente: Elaboración propia (2021)

ANEXO 4 FLUJOGRAMA MIP-DGRC-P27-V.05 REGISTRO FOTOGRÁFICO



Fuente: Elaboración propia (2021)

ANEXO 5 ENCUESTA SOBRE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS DEL ARCHIVO DEL REGISTRO CIVIL

1) Sexo auto percibido

A. Masculino ()

B. Femenino ()

2) Domicilio

Provincia: _____

Cantón: _____

Distrito: _____

3) Edad

A. De 18 a 30 años ()

B. De 31 a 50 años ()

C. De 51 a 70 años ()

D. 71 años o más ()

- 4) ¿Cree la transformación de productos y servicios físicos a digitales es beneficiosa para Costa Rica?
- A. Mucho ()
 - B. Poco ()
 - C. Nada ()
- 5) ¿Le ha beneficiado a su estilo de vida la digitalización de algunos productos y servicios de consumo habitual?
- A. Mucho ()
 - B. Poco ()
 - C. Nada ()
- 6) ¿Confía en que los productos y servicios digitales cuentan con la misma calidad y funcionalidad que los productos y servicios físicos?
- A. Mucho ()
 - B. Poco ()
 - C. Nada ()
- 7) ¿Está de acuerdo en que la transformación digital de productos y servicios de una empresa o institución elimina la burocracia en los trámites?
- A. Muy de acuerdo ()
 - B. Poco de acuerdo ()
 - C. Nada de acuerdo ()
- 8) ¿Considera que la transformación digital de servicios y productos hace que la empresa o institución sea más eficiente?
- A. Si ()
 - B. No ()

9) ¿Qué opina Usted? ¿La transformación digital de servicios y productos genera más gastos o genera menos gastos en una empresa o institución?

- A. Genera más gastos ()
- B. Genera menos gastos ()

10) ¿Está de acuerdo que los servicios y productos de cualquier oficina gubernamental sean digitales?

- A. Muy de acuerdo ()
- B. Poco de acuerdo ()
- C. Nada de acuerdo ()

11) ¿Tiene conocimiento de que en el Archivo del Registro Civil ofrecen los siguientes productos:

- Copia simple de documentos de hechos civiles o vitales
- Copia certificada de documentos de hechos civiles o vitales
- Entrega de negativos fotográficos de las cédulas
- Entrega del registro fotográfico cedular u otros

- A. Si tengo conocimiento ()
- B. No tengo conocimiento ()

12) ¿Cómo prefiere recibir los productos indicados anteriormente?

- A. Físicamente, trasladándose a las instalaciones del Archivo del Registro Civil ()
- B. Digitalmente, vía correo electrónico o WhatsApp ()

13) ¿Cómo considera que es el servicio al cliente que actualmente brinda el Archivo del Registro Civil?

- A. Bueno ()
- B. Regular ()
- C. Malo ()

D. No opina ()

14) ¿Cómo califica el tiempo de respuesta que brinda el Archivo del Registro Civil?

A. Bueno ()

B. Regular ()

C. Malo ()

D. No opina ()

15) ¿Creé que la digitalización de productos y servicios mejoraría el servicio al cliente que brinda el Archivo del Registro Civil?

A. Si ()

B. No ()

16) ¿Creé que la digitalización de productos y servicios mejoraría el tiempo de respuesta que brinda el Archivo del Registro Civil?

A. Si ()

B. No ()

17) ¿Está de acuerdo en que la totalidad de los productos y servicios que brinda el Archivo del Registro Civil sean digitales?

A. Muy de acuerdo ()

B. Poco de acuerdo ()

C. Nada de acuerdo ()

18) ¿Considera seguro que la información que custodia el Archivo del Registro Civil (hechos vitales y civiles de todos los costarricenses) se resguarde digitalmente y no solo de manera física?

A. Si ()

B. No ()

19) ¿Considera beneficioso para su vida, que la información que custodia el Archivo del Registro Civil (hechos vitales y civiles de todos los costarricenses) sea digital?

- A. Si ()
- B. No ()

20) ¿Cómo podría el Archivo del Registro Civil mejorar la calidad del servicio al cliente?

21) ¿Qué nuevos productos y servicios le gustaría tener a su disposición por parte del Archivo del Registro Civil?

22) ¿Considera que hace falta más divulgación publicitaria por parte del Tribunal Supremo de Elecciones, acerca de los productos y servicios del Registro Civil?

23) ¿Qué aspectos considera hacen que el servicio al cliente de una empresa o institución sea de mala calidad?

24) ¿Estaría de acuerdo en pagar cierta suma monetaria a cambio de algún producto del Archivo del Registro Civil?

- A. Si ()
- B. No ()

Fuente: Elaboración propia (noviembre, 2022)

ANEXO 6 ENTREVISTA PARA LAS PERSONAS FUNCIONARIAS DEL ARCHIVO DEL REGISTRO CIVIL

Entrevista para la Jefa del Archivo del Registro Civil (ARC)

- 1) ¿Cuáles son la misión y visión del ARC?
- 2) ¿Cuáles son los valores del ARC?
- 3) ¿Cuál es el objetivo del ARC?
- 4) ¿Cuáles son las debilidades que presenta el ARC?
- 5) ¿Cuáles son las fortalezas que presenta el ARC?
- 6) ¿Cuáles son las oportunidades que cuenta el ARC?
- 7) ¿Cuáles son las amenazas del ARC?
- 8) ¿Como podría mejorar la atención a la persona usuaria en el ARC?
- 9) ¿Qué nuevos productos el ARC puede ofrecer a las personas usuarias?
- 10) ¿Que necesita el ARC para implementar los nuevos productos?
- 11) ¿Cuáles son los riesgos más críticos que presenta el ARC desde el enfoque de procesos?
- 12) ¿Cuáles son los indicadores más relevantes del ARC?

Fuente: Elaboración propia (noviembre, 2022)

Entrevista para las personas funcionarias del ARC

- 1) ¿Como podría mejorar la atención a la persona usuaria en el ARC?
- 2) ¿Qué nuevos productos el ARC puede ofrecer a las personas usuarias?
- 3) ¿Que necesita el ARC para implementar los nuevos productos?
- 4) ¿Qué deficiencias existen actualmente en el ARC?

- 5) ¿Cuáles son los principales obstáculos que se le presentan para realizar sus labores?
- 6) ¿Como impactan sus labores en los productos y servicios del ARC?

Fuente: Elaboración propia (noviembre, 2022)

Entrevista para la Jefa del Archivo Central

- 1) ¿Considera que la función de los Archivos del TSE debe visualizarse en el marco filosófico institucional?
- 2) ¿Considera oportuno un plan estratégico enfocado en el proceso de gestión documental institucional?
- 3) ¿Cómo se puede brindar un mejor servicio en los archivos de la institución?
- 4) ¿Que necesita el tribunal para modernizar los productos y servicios de los archivos?

Fuente: Elaboración propia (noviembre, 2022)

ANEXO 7 CIRCULAR STSE-0027-2014

13 de mayo de 2014
Circular STSE-0027-2014

Señores
Jefaturas institucionales
Tribunal Supremo de Elecciones

ASUNTO: Política institucional de gestión documental.

Estimados señores:

Esta Secretaría General comunica el acuerdo adoptado en el artículo tercero de la **sesión ordinaria n.º 54-2014**, celebrada el 13 de mayo de 2014 por el Tribunal Supremo de Elecciones, integrado por los señores Magistrados Luis Antonio Sobrado González – quien preside–, Eugenia María Zamora Chavarría, Max Alberto Esquivel Faerron, Marisol Castro Dobles y Fernando del Castillo Riggioni, que dice:

«Del señor Francisco Rodríguez Siles, Director Ejecutivo, se conoce oficio n.º DE-0843-2014 del 2 de abril de 2014, recibido el mismo día en la Secretaría General de este Tribunal, mediante el cual manifiesta:

"Mediante oficio AC-101-2013 del 21 de noviembre de 2013, suscrito por la señora Katia Zamora Guzmán, jefa del Archivo Central, se remite para revisión por parte de esta Dirección, el proyecto de Política Institucional de Gestión Documental, el cual tiene por objetivo: "Establecer las regulaciones generales para administrar la gestión documental institucional por medio de lineamientos que normalicen el ciclo de vida de los documentos, evidencien las funciones y actividades realizadas, garanticen la eficiencia de la gestión institucional y la conservación del patrimonio documental".

Una vez revisado y analizado dicho documento, y habiéndose consensuado ajustes de forma con funcionarios de la unidad administrativa antes indicada, se logró un documento “*política*” depurado, preciso y entendible, que me permito –por su digno intermedio- elevar a conocimiento de las señoras y señores magistrados, con la atenta recomendación de que sea aprobado.”.

Se dispone: *Aprobar la Política Institucional de Gestión Documental, de conformidad con el siguiente texto:*

“POLÍTICA INSTITUCIONAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL

PRESENTACIÓN

La gestión documental es el proceso que administra el ciclo vital de los documentos, es decir, desde su producción hasta su eliminación o conservación permanente. Regula la trazabilidad de los documentos mediante normas técnicas y buenas prácticas archivísticas. Abarca la producción, organización (clasificación, ordenación y descripción), conservación, automatización, uso, selección y eliminación documental.

Una adecuada gestión documental constituye una base sólida para que una organización logre eficiencia en la toma de decisiones, transparencia, rendición de cuentas, control interno, y la protección de los derechos ciudadanos. Además, garantiza la salvaguarda de la memoria institucional y la protección del patrimonio documental.

Por otra parte, la sistematización de la gestión documental es un soporte básico para la creación, mantenimiento y desarrollo de un sistema de gestión de calidad, ya que los documentos constituyen pruebas de los procesos, las funciones y los procedimientos organizacionales que permiten evidenciar los resultados de la gestión institucional. Por ejemplo, las normas internacionales de la familia ISO 9000 requieren que el sistema de gestión de la calidad de una organización esté documentado, situación

atinente al TSE, debido a la reciente certificación ISO 9001-2008 de los procesos registrales civiles.

Con lo indicado anteriormente se busca garantizar el acceso ágil y oportuno a la información requerida por los usuarios tanto internos como externos de la generación actual y de las futuras generaciones, así como la adecuada conservación de los documentos institucionales, cualquiera sea su soporte.

De esta manera, se presenta esta política en materia de gestión documental que pretende normalizar la administración de documentos en la institución, elemento indispensable para garantizar una óptima toma de decisiones con respecto a la implementación de las acciones necesarias y básicas para el mantenimiento eficiente de la gestión organizacional.

POLÍTICA INSTITUCIONAL DE GESTIÓN DOCUMENTAL

El Tribunal Supremo de Elecciones promoverá eficiente y oportunamente la administración del proceso de gestión documental institucional, así como la investigación, el desarrollo e innovación del conocimiento archivístico mediante la implementación de un Sistema Institucional de Gestión Documental (SIGD), del cual el Archivo Central será la dependencia rectora.

OBJETIVOS

OBJETIVO GENERAL

Establecer las regulaciones generales para administrar la gestión documental institucional por medio de lineamientos que normalicen el ciclo de vida de los documentos, evidencien las funciones y actividades realizadas, garanticen la eficiencia de la gestión institucional y la conservación del patrimonio documental.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

1. Conformar un sistema institucional de gestión documental.
2. Establecer las bases documentales para el mantenimiento de un sistema de gestión de calidad.
3. Normalizar las diferentes etapas que componen el ciclo de vida de los documentos institucionales.
4. Garantizar la accesibilidad presente y futura a la información contenida en los documentos que produce y recibe la institución.
5. Preservar los documentos institucionales como memoria institucional y patrimonio nacional.

ALCANCE

La presente política aplica para todas las dependencias del Tribunal Supremo de Elecciones y son de acatamiento obligatorio para todas las personas funcionarias.

LINEAMIENTOS DE GESTIÓN DOCUMENTAL

PRODUCCIÓN DOCUMENTAL

- 1.1. Realizar un uso responsable de los recursos y propiciar prácticas amigables con el ambiente, para lo cual se evitará la reproducción innecesaria de documentos y se producirán solo aquellos indispensables para la gestión institucional, lo cual será responsabilidad de las dependencias competentes para esto, así como de quienes produzcan documentos.
- 1.2. Contemplar la aplicación de los elementos de forma y fondo requeridos por la normativa institucional y nacional vigente en los documentos institucionales producidos por cada unidad administrativa.

1.3. Adquirir los suministros y equipos para la producción, organización, preservación y uso de los documentos, de acuerdo con las especificaciones que el Archivo Central comunique a las dependencias competentes de instruir y realizar las compras institucionales.

ORGANIZACIÓN DOCUMENTAL

2.1. Organizar en forma normalizada los documentos producidos por cada unidad administrativa de acuerdo con el sistema de clasificación documental, así como por los métodos de ordenación definidos y comunicados por el Archivo Central. Cualquier adaptación o modificación que se considere necesaria deberá ser sometida a aprobación de esta dependencia rectora.

2.2. Controlar la producción documental de la institución. Para esto cada dependencia llevará registros que permitan controlar el ingreso de documentos recibidos, así como el despacho de documentos hacia otras dependencias institucionales e instancias externas. El Archivo Central suministrará a las oficinas las herramientas que permitan normalizar esta función.

2.3. Elaborar instrumentos descriptivos para los documentos que sean remitidos a los archivos institucionales por parte de las diferentes unidades administrativas. Para esto dichos archivos seguirán los lineamientos que establezca la dependencia rectora.

CONSERVACIÓN DOCUMENTAL

3.1. Garantizar la adecuada conservación de los documentos que cada unidad administrativa ha producido y recibido en el desarrollo de sus actividades, asimismo lo harán los archivos institucionales con los documentos que han recibido de las diferentes oficinas para su custodia y administración. Para esto seguirán las pautas que establezca el Archivo Central.

3.2. Coadyuvar en la regulación de las condiciones ambientales, estructurales, de limpieza y seguridad que contribuyan a la preservación

de los documentos institucionales, será tarea de las dependencias competentes para esto.

3.3. Gestionar la restauración –y regular el posterior acceso– de los documentos en los que se detecte deterioro y a los que se les haya determinado o se presuma que tienen algún tipo de valor (administrativo, legal, científico cultural); acción que será responsabilidad de las dependencias productoras de documentos en coordinación con el Archivo Central.

3.4. Establecer un plan de protección para documentos esenciales, tendente a la recuperación de aquellos catalogados como vitales para la institución y el país, lo cual será responsabilidad del Archivo Central.

3.5. Aplicar las normas de producción, organización, conservación y uso –señaladas en la normativa vigente– a los documentos que sean declarados con valor científico cultural; será competencia de las dependencias productoras de estos documentos, en coordinación con el Archivo Central.

VALORACIÓN DOCUMENTAL

4.1. Valorar los documentos institucionales, cualquiera sea su soporte; es decir, se les establecerán plazos de vigencia, así como su valor –administrativo, legal, científico cultural–, con el propósito de determinar el plazo por el cual deben conservarse. Esta valoración, así como la eliminación de documentos, cuando así corresponda, será realizada por los diferentes actores involucrados (oficinas productoras de documentos, Comité Institucional de Selección y Eliminación de Documentos y Archivo Central) en estricto apego a las regulaciones internas y a la normativa vigente en esta materia.

REPROGRAFÍA DOCUMENTAL

1.4. Reproducir los documentos institucionales, cuando se considere necesario, utilizando diferentes técnicas, entre ellas la microfilmación y la digitalización documental, será tarea de los archivos institucionales en coordinación con el Archivo Central.

Esta reproducción documental puede realizarse con diferentes objetivos:

- de seguridad, para respaldar la documentación existente;
- de acceso, para mejorar el acceso simultáneo de diferentes usuarios a un mismo documento o el acceso remoto;
- de sustitución, con el propósito de sustituir los documentos en soporte de papel.

5.2. Realizar un estudio que permita definir la viabilidad de dicha reproducción, previo al inicio de un flujo de reproducción documental. Este estudio debe ser realizado por la dependencia rectora y contemplará diversos aspectos tales como: costo/beneficio, técnica a utilizar, documentos a reproducir, objetivo, etc.

5.3. Tanto los flujos de reproducción existentes (digitalización, microfilmación) como futuros, deberán guiarse por las directrices establecidas al efecto por la dependencia rectora.

AUTOMATIZACIÓN DOCUMENTAL

1.5. Procurar la automatización de los flujos documentales y de información, cumpliendo con las regulaciones establecidas tanto a nivel institucional como nacional, lo cual hará el Tribunal, mediante sus dependencias competentes para esto. En este sentido, debe entenderse como un factor crítico de éxito la organización de los flujos documentales tradicionales (en soporte de papel) previo a cualquier automatización.

1.6. Establecer las regulaciones necesarias para el uso de firma digital en los documentos producidos por la institución y/o recibidos por particulares e instancias externas; lo cual hará el Tribunal, por medio de sus dependencias competentes para esto. Los documentos electrónicos, para que posean equivalencia funcional a los documentos en soporte de papel, deben ser firmados digitalmente, de acuerdo con la normativa vigente y las regulaciones que se establezcan.

6.3. Garantizar la accesibilidad presente y futura de los documentos incluidos en los flujos documentales automatizados; para lo que el Tribunal, mediante las dependencias competentes para asegurar esto, determinará los mecanismos que considere necesarios.

6.4. Integrar los sistemas, actuales y futuros, que automaticen flujos documentales y de información será responsabilidad de las unidades administrativas competentes para realizar esta tarea.

6.5. Contar con el criterio experto de la dependencia rectora para el diseño de los sistemas de información que involucren elementos de gestión documental, será tarea de la Dirección General de Estrategia Tecnológica.

SERVICIOS DOCUMENTALES

1.7. Realizar estudios de usuarios para conocer las necesidades, demandas y utilidad de la información de los documentos, será responsabilidad de los archivos institucionales en coordinación con el Archivo Central.

7.2. Regular las remisiones de documentos realizados por las unidades administrativas a los archivos institucionales para su administración. Estas regulaciones serán establecidas por la dependencia rectora.

7.3. Establecer la categoría de confidencial o de acceso restringido, que se asigne a determinados documentos, lo cual harán formalmente las autoridades competentes. Los documentos administrados por el Tribunal son de acceso público, por lo que podrán ser consultados tanto por el personal de la institución como por personas externas a esta, salvo los incluidos en la categoría indicada.

7.4. Controlar la consulta y/o préstamo de documentos que realicen las unidades administrativas por medio de los registros de control que les suministre la dependencia rectora. Además, deben asegurarse de verificar la devolución íntegra y oportuna de los documentos facilitados.

7.5. Los secuestros de documentos por parte autoridades judiciales deberán seguir los procedimientos institucionales establecidos para estos efectos.

7.6. Establecer planes de capacitación para todos los actores participantes en el proceso de gestión documental de la institución. Esta labor será atendida por la dependencia rectora en coordinación con las dependencias competentes.

7.7. Brindar asesoramiento técnico especializado en archivística y gestión documental a cada una de las unidades administrativas institucionales, para el desarrollo de las acciones que les correspondan en esta materia. Este asesoramiento lo brindará el Archivo Central.

DIFUSIÓN DOCUMENTAL

8.1. Divulgar y publicar los servicios y productos archivísticos y documentales que ofrece la institución a usuarios tanto internos como externos, utilizando los diferentes medios y mecanismos institucionales existentes para este efecto, tales como página WEB, boletines, pizarras, periódico institucional, etc., lo cual será responsabilidad del Archivo Central en coordinación con los archivos institucionales y las dependencias competentes en materia de difusión y proyección.

8.2. Organizar exposiciones documentales, pasantías y atención de estudiantes y funcionarios de otras organizaciones, visitas guiadas a los archivos institucionales, investigaciones documentales y otras actividades, con el propósito de proyectar la gestión documental del Tribunal. Esta labor será atendida por la dependencia rectora en coordinación con las dependencias competentes.

EVALUACIÓN Y CONTROL

9.1. Asegurar el adecuado funcionamiento del Sistema de Gestión Documental Institucional, para lo cual la dependencia rectora realizará periódicamente auditorías e inspecciones archivísticas –de oficio o a petición de las dependencias y/o de los órganos de control tanto internos como externos– cuyos resultados hará de conocimiento del Tribunal, para lo que corresponda.

SEGURIDAD DE LA INFORMACIÓN

1.8. Procurar, a través de las unidades administrativas competentes, las acciones pertinentes para el mantenimiento de la seguridad de la información contenida en los documentos de todo soporte (papel,

electrónico, entre otros), a fin de que se preserven las siguientes características:

- Confidencialidad: garantizar que la información sea accesible solo para quienes estén autorizados a ello.
- Integridad: salvaguardar la exactitud y totalidad de la información y los métodos de procesamiento.
- Disponibilidad: garantizar que los usuarios autorizados tengan acceso a la información y a los recursos relacionados con esta, toda vez que lo requieran.

INVESTIGACIÓN Y DESARROLLO

1.9. La dependencia rectora propiciará la investigación en el campo de la archivística y otras ciencias de la información, aprovechando para esto las buenas prácticas y las experiencias exitosas que se hayan desarrollado en nuestro país y otras latitudes, con el propósito de procurar la mejora continua y la innovación del Sistema Institucional de Gestión Documental.

RECURSO HUMANO

1.10. Para garantizar el correcto funcionamiento de la gestión documental institucional, el Tribunal, a través de sus dependencias competentes, dotará a los archivos institucionales del recurso humano operativo, técnico y profesional necesario.

1.11. El Tribunal procurará el mantenimiento de la salud de las personas funcionarias que trabajan habitualmente con documentos, especialmente en los archivos institucionales, para lo cual, mediante las unidades administrativas competentes para esto, facilitará las condiciones y equipos protectores que eviten el desarrollo de enfermedades y prevengan la ocurrencia de accidentes laborales.

Cualquier aspecto omitido en esta política, será regulado por el Archivo Central, como dependencia rectora del SIGD.

PRINCIPIOS QUE REGIRÁN LOS LINEAMIENTOS

1. Comprender que el fin último de una adecuada gestión documental es la satisfacción de las necesidades de información de la persona usuaria, tanto interna como externa.
2. Cumplir con la legislación vigente en materia archivística y de gestión documental.
3. Comunicar la política a todas las personas funcionarias institucionales con el objetivo de promover su implementación.
4. Normalizar las diferentes etapas del ciclo de vida de los documentos.
5. Velar por el cumplimiento de esta política archivística.
6. Mejorar continuamente la administración eficiente de la documentación institucional.
7. Incentivar en la persona funcionaria una cultura de conocimiento archivístico.
8. Incorporar el criterio de eficiencia en la gestión documental como elemento indispensable para la correcta toma de decisiones.
9. Proveer los recursos humanos, logísticos, normativos y materiales (suministros, equipos, espacios físicos, tecnología) necesarios para el desarrollo de la gestión documental institucional.

ORIENTACIONES PARA LA IMPLEMENTACIÓN DE ESTA POLÍTICA

La política y los lineamientos para la gestión documental institucional son instrumentos de carácter estratégico cuya implementación demanda la elaboración de un plan de acción que desarrolle mediante actividades, metas, recursos y responsabilidades todas las acciones que deberán adoptarse. La elaboración de este plan será responsabilidad del Archivo Central, para lo cual deberá coordinar lo necesario con las dependencias correspondientes.

El éxito de esta política y de su plan de acción depende de la adecuada, eficaz y oportuna asignación de recursos humanos, materiales y financieros requeridos para su implementación, que serán gestionados de acuerdo con el ciclo presupuestario institucional, así como de la divulgación entre las personas funcionarias de la institución para promover su apropiación e implementación.

La puesta en práctica de la política y de su plan de acción es responsabilidad de todas y cada una de las unidades administrativas que conforman la institución; para lo cual se apoyará al Archivo Central, unidad administrativa especializada que fungirá como dependencia rectora del SIGD. La función principal de esta unidad administrativa será la de brindar asesoramiento técnico especializado en gestión documental y archivística a cada una de las unidades administrativas de la institución para el desarrollo de las acciones que les correspondan en esta materia, además de emitir las regulaciones necesarias para operar la política y sus lineamientos, así como velar por su cumplimiento.

Para apoyar la labor de la dependencia rectora, el Tribunal podrá establecer convenios con organizaciones gubernamentales e internacionales facilitadoras de herramientas y recursos que agreguen valor a su gestión.

SANCIONES

Las faltas contra lo establecido en la Política Institucional de Gestión Documental y sus lineamientos serán sancionadas de conformidad con las disposiciones establecidas en la Ley del Sistema Nacional de Archivos (No. 7202), su reglamento, así como en la normativa vigente y aplicable sin perjuicio de las responsabilidades civiles y penales que deba asumir quien infrinja la política.

GLOSARIO

Archivística:	Estudio teórico y práctico de los principios, procedimientos y problemas concernientes a las funciones de los archivos.
---------------	---

Archivo Central:	Unidad administrativa responsable de la rectoría del Sistema Institucional de Gestión Documental (SIGD).
Archivos institucionales:	Archivos de la institución compuestos por los archivos de gestión centralizados, archivos especializados y el Archivo Central.
Automatización documental:	Consiste en la utilización de equipos y sistemas automáticos para procesar la información contenida en los documentos y en sus auxiliares e instrumentos descriptivos.
Ciclo de vida de los documentos:	Etapas del proceso vital de los documentos, que comprende su producción, organización, conservación, automatización, uso, selección, y eliminación.
Clasificación documental:	Operación intelectual que consiste en la separación de los documentos en clases o grupos que sean susceptibles de subdivisiones, teniendo en cuenta la estructura orgánica y/o las funciones institucionales.
Conservación documental:	Conjunto de medidas preventivas o correctivas, adoptadas para garantizar la integridad física y funcional de los documentos, sin alterar su contenido.
Control Interno:	Serie de acciones diseñadas y ejecutadas por la administración activa para proporcionar una seguridad

razonable en torno a la consecución de los objetivos de la organización, fundamentalmente en las siguientes categorías: a) proteger y conservar el patrimonio público contra cualquier pérdida, despilfarro, uso indebido, irregularidad, o acto ilegal; b) confiabilidad y oportunidad de la información; c) eficiencia y eficacia de las operaciones y d) cumplir con el ordenamiento jurídico y técnico.

Dependencia rectora:

Unidad administrativa responsable de administrar el Sistema Institucional de Gestión Documental (SIGD), para el Tribunal Supremo de Elecciones, es el Archivo Central.

Descripción documental:

Es un proceso técnico archivístico que consiste en identificar, analizar y determinar los caracteres externos e internos de los documentos con la finalidad de elaborar los auxiliares o instrumentos descriptivos que permitan conocer, localizar y controlar los fondos documentales de cada entidad. Esto nos permitirá brindar además un eficiente y eficaz servicio de información.

Difusión documental:

Difusión de los documentos o de la información recopilada, tratada y analizada, tiene en cuenta el ejercicio de las técnicas de comunicación entre personas presentes o ausentes en el tiempo y el espacio.

Digitalización:	Técnica que permite la reproducción de información que se encuentra de manera analógica (papel, video, sonido, cine, microfilm y otros soportes), en otra que solo puede ser leída o interpretada por computador.
Documento:	Un testimonio material que puede ser escrito, gráfico, audiovisual o legible por máquina (requiere un equipo para hacerlo legible), que posee información y ha sido producido o recibido como resultado de las funciones y actividades de la institución. Además, se custodia con fines administrativos, jurídicos o investigativos (científicos y/o culturales).
Documento electrónico:	Soporte magnético, óptico, etc. Símbolos binarios que deben descifrarse. El contenido puede separarse del soporte. La estructura física no es evidente. Se requiere de una estructura lógica (un software y hardware). Los metadatos administrativos, funcionales y técnicos de los documentos producidos por medios automáticos deben ser conservados para su posterior identificación.
Documentos esenciales:	Documentos indispensables para el funcionamiento de la institución y que aseguran la continuidad de sus actividades en caso de desastre.
Eliminación documental:	Destrucción o conversión en material no legible, de documentos que hayan

perdido su valor administrativo y/o probatorio de derechos y que no posean valor científico cultural.

Equivalencia funcional:

Consiste en atribuirle la eficacia probatoria o el mismo valor probatorio a los mensajes y firmas electrónicas que los que la ley consagra para los instrumentos escritos.

Estudio de usuarios:

Conjunto de estudios que tratan de analizar cualitativa y cuantitativamente los hábitos de información de los usuarios, mediante la aplicación de distintos métodos, entre ellos los matemáticos – especialmente estadísticos- a su consumo de información.

Firma digital:

Conjunto de datos adjunto o lógicamente asociado a un documento electrónico, que permita verificar su integridad, así como identificar en forma unívoca y vincular jurídicamente al autor con el documento.

Firma digital certificada:

Una firma digital que haya sido emitida al amparo de un certificado digital válido y vigente, expedido por un certificador registrado.

Fondo documental:

Es la totalidad de los documentos que se producen, reciben y custodian en una oficina, institución o familia.

Gestión documental:	Proceso que abarca el ciclo vital del documento desde su producción hasta su eliminación o conservación permanente.
Innovación:	Creación o modificación de un producto o servicio y su introducción en el mercado (ofrecimiento a los actuales y potenciales usuarios o clientes).
Instrumentos descriptivos:	Medios de control, información y localización que proporcionan referencias sobre ciertas características de los documentos que se encuentran en las diferentes fases archivísticas, sea que se reciban o despachen.
Mejora continua:	Herramienta de mejora para cualquier proceso o servicio, la cual permite un crecimiento y optimización de factores importantes de la organización que mejoran el rendimiento de esta en forma significativa. / Cambios incrementales en los procesos productivos o en las prácticas de trabajo que permiten mejorar algún indicador de rendimiento.
Memoria institucional:	Conjunto de hechos que han construido la historia de una institución, así como sus hitos a través del tiempo, sus principios y los procesos que se desarrollaron desde su fundación.
Microfilmación:	Técnica de reproducción de documentos, que permite producir nuevas imágenes de tamaño reducido, sobre un soporte fotográfico

normalizado con características similares a los documentos originales.

Normalización:	Conjunto de reglas, directrices o características para actividades o sus resultados que pretenden conseguir un grado óptimo de orden en un contexto dado. / Proceso de formular y aplicar reglas para una aproximación ordenada a una actividad específica para el beneficio y con la cooperación de todos los involucrados.
Ordenación documental:	Operación archivística realizada dentro del proceso intelectual de identificación de los documentos que consiste en la asignación de números o letras, así como su colocación en el espacio físico correspondiente.
Organización documental:	Proceso técnico archivístico que consiste en el desarrollo de un conjunto de acciones orientadas a clasificar, ordenar e identificar los documentos de una organización.
Pasantía:	Actividad profesional que realiza un estudiante para poner en práctica sus conocimientos y habilidades.
Patrimonio documental:	Fondos documentales y fuentes de información que tienen un preciado valor en todo el mundo.
Preservación	Conjunto de estrategias y medidas de orden técnico y administrativo

documental:	orientadas a evitar o reducir el riesgo de deterioro de los documentos de archivo, preservando su integridad y estabilidad.
Procedimiento:	Conjunto de acciones u operaciones que tienen que realizarse de la misma forma, para obtener siempre el mismo resultado bajo las mismas circunstancias.
Proceso:	Actividad o conjunto de actividades que utiliza recursos, y que se gestiona con el fin de permitir que los elementos de entrada se transformen en resultados.
Producción documental:	Generación de documentos de las instituciones en cumplimiento de sus funciones. Comprende los aspectos de origen, creación y diseño de formatos y documentos.
Registros de control:	Registros utilizados para controlar la recepción, despacho y trazabilidad de documentos.
Reprografía documental:	Técnicas utilizadas para realizar copias de documentos, ya sea a un soporte similar al original o a un soporte distinto.
Restauración documental:	Conjunto de acciones y técnicas tendentes a la recuperación de la integridad física y funcional de documentos, para corregir daños y alteraciones producidos en estos.

Secuestro de documentos:	Retiro de documentos que pueden realizar las autoridades judiciales cuando sea absolutamente indispensable para esclarecer asuntos penales sometidos a su conocimiento.
Sistema de Gestión de Calidad:	Serie de actividades coordinadas que se lleva a cabo sobre un conjunto de elementos (recursos, procedimientos, documentos, estructura organizacional y estrategias) para lograr la calidad de productos y/o servicios que se le ofrecen al cliente. Se basa en la adecuada planeación, dirección, ejecución y control. Su objetivo final es lograr una mejora continua de toda la organización y en especial de aquellos elementos que influyen en la satisfacción de la persona usuaria y en el logro de los resultados deseados.
Sistema Institucional de Gestión Documental:	Conjunto de elementos interrelacionados, tales como estrategias, procedimientos, archivos institucionales y recursos (humanos, materiales, logísticos, normativos) para lograr una adecuada gestión documental que permita a la Administración una correcta toma de decisiones, así como la protección de los derechos de los administrados y el resguardo de la memoria institucional.
Soporte:	Parte del documento que se refiere al material físico en el que se registra la información.

Transparencia:	Característica de una persona u organización que no oculta nada. Una persona transparente se muestra tal cual es. En sentido similar, una organización transparente es aquella que hace pública su información.
Unidad administrativa:	Oficina, programa electoral y cualquier otra instancia institucional que posee funciones específicas, producto de las cuales genera y recibe documentos.
Rendición de cuentas:	Deber de responder o rendir cuentas ante una autoridad superior o ante la ciudadanía por la responsabilidad conferida, que comprende la obligación legal que tiene un servidor público de informar periódicamente sobre cómo utiliza los fondos que le fueron dados por el pueblo para buscar el bienestar de la colectividad y así satisfacer las necesidades con apego a criterios de eficiencia, eficacia, transparencia y legalidad.
Valor científico cultural:	Valor que tienen aquellos documentos que, por su contenido, sirvan como testimonio y reflejen el desarrollo de la realidad costarricense.
Valoración documental:	Análisis del valor de los documentos en sus diferentes etapas y determinación de su eliminación o conservación permanente tomando en cuenta la normativa vigente.”.

ACUERDO FIRME.»

Atentamente,

Erick Guzmán Vargas

Secretario General

efs

c: Arlette Bolaños Barquero, Encargada del Servicio de Información de Jurisprudencia y Normativa del IFED
archivo

ANEXO 8 CARTA DE APROBACION PARA REALIZAR LA TESINA EN EL ARCHIVO DEL REGISTRO CIVIL



07 de setiembre de 2022

Señores
Escuela de Administración de Negocios
Universidad Hispanoamericana

ASUNTO: Elaboración de tesina del
Archivo del Registro Civil por parte de la
funcionaria Ana Gabriela Salazar Olmedo

Estimados señores y señoras:

Por este medio aprobamos la solicitud llevada a cabo por parte de la funcionaria Ana Gabriela Salazar Olmedo, de realizar un trabajo de investigación en el Archivo del Registro Civil, para fines de cumplir con el requisito de graduación de la elaboración de una Tesina, la cual se titula:

**“Creación de una propuesta del Plan Estratégico para el Archivo del
Registro Civil, ubicado en San Pedro de Montes de Oca, San José, para el
año 2023”**

Asimismo, hacemos de su conocimiento que existe la disposición de colaborar con la información que sea necesaria para la elaboración y conclusión del mencionado trabajo de investigación, que de acuerdo con la normativa aplicable a la institución resulte viable facilitar, para fines –única y exclusivamente– académicos.

Atentamente,

LAURA VANESSA
QUESADA
RAMIREZ (FIRMA)
Licda. Laura Quesada Ramírez
Jefa del Archivo del Registro Civil

Firmado digitalmente por
LAURA VANESSA
QUESADA RAMIREZ
(FIRMA)
Fecha: 2022.09.07 08:30:28
-06'00'

CAROLINA
PHILLIPS
GUARDADO
(FIRMA)

Firmado
digitalmente por
CAROLINA PHILLIPS
GUARDADO (FIRMA)
Fecha: 2022.09.08
11:40:17 -06'00'

Licda. Carolina Phillips Guardado
Directora General del Registro Civil a.i

Archivo del Registro Civil

Los Yoses, San Pedro. Avenidas 2 y 8, calle 49. Edificio Los Yoses Plaza, costado norte del
edificio de Telecomunicaciones del ICE • Apdo. 10218-1000, San José, Costa Rica
Teléfono: 2287-5652, Ext: 7704 • Fax: 2287-7706 • E-mail: archivoregistrocivil@tse.go.cr

ANEXO 9 FORMULA DE APROBACION DE TUTOR PARA EJECUCION DEL REQUISITO DE GRADUACION



**Facultad de Ciencias Económicas
Dirección de Administración de Negocios.**

*Fórmula de Aprobación de Tutor para
Ejecución del Requisito de Graduación*

Fecha: 06 de setiembre de 2022

Nombre del estudiante (s): Ana Gabriela Salazar Olmedo

Tema propuesto: Creación de una propuesta del Plan Estratégico para el Archivo del Registro Civil, ubicado en San Pedro de Montes de Oca, San José, para el año 2023.

Tutor Propuesto: Hernán Alfonso Vargas Ramírez

Firma del Estudiante: ANA GABRIELA SALAZAR OLMEDO (FIRMA)
Firmado digitalmente por ANA GABRIELA SALAZAR OLMEDO (FIRMA)
 Fecha: 2022.09.06 10:38:00 -06'00'

Aprobado: XXXX

Reprobado:

LUIS ALBERTO VARGAS ZUÑIGA (FIRMA)
Firmado digitalmente por LUIS ALBERTO VARGAS ZUÑIGA (FIRMA)
 Fecha: 2022.09.07 18:04:03 -06'00'

Firma del director (a): Lic. Luis Alberto Vargas Zúñiga.

ANEXO 10 DECLARACION JURADA

DECLARACIÓN JURADA

Yo **Ana Gabriela Salazar Olmedo**, mayor de edad, portador de la cédula de identidad número **109810271** egresado de la carrera de **Administración de Negocios** de la Universidad Hispanoamericana, hago constar por medio de éste acto y debidamente apercibido y entendido de las penas y consecuencias con las que se castiga en el Código Penal el delito de perjurio, ante quienes se constituyen en el Tribunal Examinador de mi trabajo de tesis para optar por el título de **bachillerato**, juro solemnemente que mi trabajo de investigación titulado: **Creación de una propuesta del plan estratégico para el Archivo del Registro Civil, ubicado en San Pedro de Montes de Oca, San José, para el periodo 2023 - 2024**, es una obra original que ha respetado todo lo preceptuado por las Leyes Penales, así como la Ley de Derecho de Autor y Derecho Conexos número 6683 del 14 de octubre de 1982 y sus reformas, publicada en la Gaceta número 226 del 25 de noviembre de 1982; incluyendo el numeral 70 de dicha ley que advierte; artículo 70. Es permitido citar a un autor, transcribiendo los pasajes pertinentes siempre que éstos no sean tantos y seguidos, que puedan considerarse como una producción simulada y sustancial, que redunde en perjuicio del autor de la obra original. Asimismo, quedo advertido que la Universidad se reserva el derecho de protocolizar este documento ante Notario Público. en fe de lo anterior, firmo en la ciudad de San José, a los **19** días del mes de **enero** del año dos mil **2023**.

ANA GABRIELA SALAZAR
 SALAZAR
 OLMEDO (FIRMA)

Firmado digitalmente por
 ANA GABRIELA SALAZAR
 OLMEDO (FIRMA)
 Fecha: 2023.01.19
 12:45:51 -0600'

Firma del estudiante

Cédula 109810271

ANEXO 11 CARTA DEL TUTOR

CARTA DEL TUTOR

San José 04 de febrero, 2023

Señores
Departamento de Registro
Facultada de Ciencias Económicas
Universidad Hispanoamericana

Estimados señores:

La estudiante Gabriela Salazar Olmedo, cédula de identidad número 1-098-0271, me ha presentado, para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado CREACIÓN DE UNA PROPUESTA DEL PLAN ESTRATÉGICO PARA EL ARCHIVO DEL REGISTRO CIVIL, UBICADO EN SAN PEDRO DE MONTES DE OCA, SAN JOSÉ, PARA EL PERIODO 2023 - 2024, el cual ha elaborado para optar por el grado académico de bachillerato. En mi calidad de tutor, he verificado que se han hecho las correcciones indicadas durante el proceso de tutoría y he evaluado los aspectos relativos a la elaboración del problema, objetivos, justificación; antecedentes, marco teórico, marco metodológico, tabulación, análisis de datos; conclusiones y recomendaciones.

De los resultados obtenidos por el postulante, se obtiene la siguiente calificación:

a)	ORIGINAL DEL TEMA	10%	10%
b)	CUMPLIMIENTO DE ENTREGA DE AVANCES	20%	20%
c)	COHERENCIA ENTRE LOS OBJETIVOS, LOS INSTRUMENTOS APLICADOS Y LOS RESULTADOS DE LA INVESTIGACION	30%	30%
d)	RELEVANCIA DE LAS CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	20%	20%
e)	CALIDAD, DETALLE DEL MARCO TEORICO	20%	20%
	TOTAL		100%

En virtud de la calificación obtenida, se avala el traslado al proceso de lectura.

Atentamente,

HERNAN
ALFONSO VARGAS
RAMIREZ (FIRMA)
Hernán Alfonso Vargas Ramírez
Cédula identidad No. 4-0138-0138
Carné Colegio Profesional No. 007365

Firmado digitalmente por
 HERNAN ALFONSO VARGAS
 RAMIREZ (FIRMA)
 Fecha: 2023.02.04 11:36:10
 -06'00'

ANEXO 12 CARTA PARA EL CENIT

**UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
CENTRO DE INFORMACION TECNOLOGICO (CENIT)
CARTA DE AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA LA CONSULTA, LA
REPRODUCCION PARCIAL O TOTAL Y PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA
DE LOS TRABAJOS FINALES DE GRADUACION**

San José, lunes 20 de febrero de 2023

Señores:

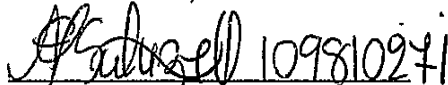
Universidad Hispanoamericana
Centro de Información Tecnológico (CENIT)

Estimados Señores:

El suscrito (a) **Ana Gabriela Salazar Olmedo** con número de identificación **109810271** autor (a) del trabajo de graduación titulado **CREACIÓN DE UNA PROPUESTA DEL PLAN ESTRATÉGICO PARA EL ARCHIVO DEL REGISTRO CIVIL, UBICADO EN SAN PEDRO DE MONTES DE OCA, SAN JOSÉ, PARA EL PERIODO 2023 – 2024** presentado y aprobado en el año **2023** como requisito para optar por el título de **bachiller en la carrera de Administración de Negocios con énfasis en Gerencia**; **SI** autorizo al Centro de Información Tecnológico (CENIT) para que con fines académicos, muestre a la comunidad universitaria la producción intelectual contenida en este documento.

De conformidad con lo establecido en la Ley sobre Derechos de Autor y Derechos Conexos¹ N° 6683, Asamblea Legislativa de la República de Costa Rica.

Cordialmente,



Firma y Documento de Identidad



**ANEXO 1 (Versión en línea dentro del Repositorio)
LICENCIA Y AUTORIZACIÓN DE LOS AUTORES PARA PUBLICAR Y
PERMITIR LA CONSULTA Y USO**

Parte 1. Términos de la licencia general para publicación de obras en el repositorio institucional

Como titular del derecho de autor, confiero al Centro de Información Tecnológico (CENIT) una licencia no exclusiva, limitada y gratuita sobre la obra que se integrará en el Repositorio Institucional, que se ajusta a las siguientes características:

- a) Estará vigente a partir de la fecha de inclusión en el repositorio, el autor podrá dar por terminada la licencia solicitándolo a la Universidad por escrito.
- b) Autoriza al Centro de Información Tecnológico (CENIT) a publicar la obra en digital, los usuarios puedan consultar el contenido de su Trabajo Final de Graduación en la página Web de la Biblioteca Digital de la Universidad Hispanoamericana
- c) Los autores aceptan que la autorización se hace a título gratuito, por lo tanto, renuncian a recibir beneficio alguno por la publicación, distribución, comunicación pública y cualquier otro uso que se haga en los términos de la presente licencia y de la licencia de uso con que se publica.
- d) Los autores manifiestan que se trata de una obra original sobre la que tienen los derechos que autorizan y que son ellos quienes asumen total responsabilidad por el contenido de su obra ante el Centro de Información Tecnológico (CENIT) y ante terceros. En todo caso el Centro de Información Tecnológico (CENIT) se compromete a indicar siempre la autoría incluyendo el nombre del autor y la fecha de publicación.
- e) Autorizo al Centro de Información Tecnológica (CENIT) para incluir la obra en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.
- f) Acepto que el Centro de Información Tecnológico (CENIT) pueda convertir el documento a cualquier medio o formato para propósitos de preservación digital.
- g) Autorizo que la obra sea puesta a disposición de la comunidad universitaria en los términos autorizados en los literales anteriores bajo los límites definidos por la universidad en las "Condiciones de uso de estricto cumplimiento" de los recursos publicados en Repositorio Institucional.

SI EL DOCUMENTO SE BASA EN UN TRABAJO QUE HA SIDO PATROCINADO O APOYADO POR UNA AGENCIA O UNA ORGANIZACIÓN, CON EXCEPCIÓN DEL CENTRO DE INFORMACIÓN TECNOLÓGICO (CENIT), EL AUTOR GARANTIZA QUE SE HA CUMPLIDO CON LOS DERECHOS Y OBLIGACIONES REQUERIDOS POR EL RESPECTIVO CONTRATO O ACUERDO.

ANEXO 13 CONSENTIMIENTO INFORMADO



UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON
ÉNFASIS EN GERENCIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Nombre del proyecto: Creación de una propuesta del Plan Estratégico para el Archivo del Registro Civil, ubicado en San Pedro de Montes de Oca, San José, para el periodo 2023 – 2024.

Nombre del participante: Licda. Kattia Zamora Guzmán

Nombre de la investigadora: Ana Gabriela Salazar Olmedo

Correo electrónico: gabriela.salazar@uhispano.ac.cr Teléfono: 8317-1527

Nombre del tutor de la tesina: MBA. Hernán Alfonso Vargas Ramírez

PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN

Elaborar una propuesta de plan estratégico que contribuya con la mejora continua de los productos y servicios del Archivo del Registro Civil durante el periodo 2023 - 2024.

RIESGOS Y BENEFICIOS DE PARTICIPAR

Por la naturaleza y propósito de la investigación, no se identifica ningún tipo de riesgo para la persona entrevistada.

Como beneficio se identifica la oportunidad, que representa la entrevista para realizar aportes a la investigación que contribuyan con la consecución de su objetivo, agregando valor a su producto final.

CARÁCTER VOLUNTARIO

La participación en la presente investigación es de carácter voluntario, y la persona entrevistada podrá retirarse o abstenerse a ofrecer información en el momento que lo desee sin que exista afectación directa o indirecta de ningún tipo para ella.

FIRMA DEL PARTICIPANTE: _____

Kattia

CONFIDENCIALIDAD

La investigadora garantiza el estricto manejo y confidencialidad de la información, cuya custodia será de su dominio exclusivo. Los datos personales de la persona entrevistada no serán divulgados bajo ninguna circunstancia. La investigadora podrá eventualmente tener acceso solo a la información considerada de dominio público por la normativa nacional vigente.

CONSENTIMIENTO

He leído o se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de qué se trata el proyecto, las condiciones de mi participación y acuerdo a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Katja Zamora Guzmán Katia Z 106980882
Nombre, firma y cédula de la persona sujeto participante

NO APLICA

Nombre, firma y cédula del padre/madre/representante legal del menor de edad

Ana Gabriela Salazar Olmedo 1-0981-0271

Asalazar

Nombre, firma y cédula de la investigadora

NO APLICA

Nombre, firma y cédula del testigo

San José, 16/02/2023, 1:30 p.m.
Lugar, Fecha y hora

FIRMA DEL PARTICIPANTE:

Katia Z



UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
 ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON
 ÉNFASIS EN GERENCIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Nombre del proyecto: Creación de una propuesta del Plan Estratégico para el Archivo del Registro Civil, ubicado en San Pedro de Montes de Oca, San José, para el periodo 2023 – 2024.

Nombre del participante: Laura Quesada Ramírez

Nombre de la investigadora: Ana Gabriela Salazar Olmedo

Correo electrónico: gabriela.salazar@uhispano.ac.cr Teléfono: 8317-1527

Nombre del tutor de la tesina: MBA. Hernán Alfonso Vargas Ramírez

PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN

Elaborar una propuesta de plan estratégico que contribuya con la mejora continua de los productos y servicios del Archivo del Registro Civil durante el periodo 2023 - 2024.

RIESGOS Y BENEFICIOS DE PARTICIPAR

Por la naturaleza y propósito de la investigación, no se identifica ningún tipo de riesgo para la persona entrevistada.

Como beneficio se identifica la oportunidad que representa la entrevista para realizar aportes a la investigación que contribuyan con la consecución de su objetivo, agregando valor a su producto final.

CARÁCTER VOLUNTARIO

La participación en la presente investigación es de carácter voluntario, y la persona entrevistada podrá retirarse o abstenerse a ofrecer información en el momento que lo desee sin que exista afectación directa o indirecta de ningún tipo para ella.

FIRMA DEL PARTICIPANTE:

CONFIDENCIALIDAD

La investigadora garantiza el estricto manejo y confidencialidad de la información, cuya custodia será de su dominio exclusivo. Los datos personales de la persona entrevistada no serán divulgados bajo ninguna circunstancia. La investigadora podrá eventualmente tener acceso solamente a la información considerada de dominio público por la normativa nacional vigente.

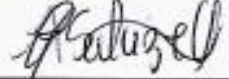
CONSENTIMIENTO

He leído o se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de qué se trata el proyecto, las condiciones de mi participación y acuerdo a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Laura Mercedes Ramirez  1-1041-0941
Nombre, firma y cédula de la persona sujeto participante

NO APLICA

Nombre, firma y cédula del padre/madre/representante legal del menor de edad

Ana Gabriela Salazar Olmedo 1-0981-0271 
Nombre, firma y cédula de la investigadora

NO APLICA

Nombre, firma y cédula del testigo

San José, Vasas, 20 / febrero / 2023 ; 08:59 hrs.
Lugar, Fecha y hora

FIRMA DEL PARTICIPANTE:





UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
 ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON
 ÉNFASIS EN GERENCIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Nombre del proyecto: Creación de una propuesta del Plan Estratégico para el Archivo del Registro Civil, ubicado en San Pedro de Montes de Oca, San José, para el periodo 2023 – 2024.

Nombre del participante: Adriana Chaverri Ruphuy

Nombre de la investigadora: Ana Gabriela Salazar Olmedo

Correo electrónico: gabriela.salazar@uhispano.ac.cr Teléfono: 8317-1527

Nombre del tutor de la tesina: MBA. Hernán Alfonso Vargas Ramírez

PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN

Elaborar una propuesta de plan estratégico que contribuya con la mejora continua de los productos y servicios del Archivo del Registro Civil durante el periodo 2023 - 2024.

RIESGOS Y BENEFICIOS DE PARTICIPAR

Por la naturaleza y propósito de la investigación, no se identifica ningún tipo de riesgo para la persona entrevistada.

Como beneficio se identifica la oportunidad que representa la entrevista para realizar aportes a la investigación que contribuyan con la consecución de su objetivo, agregando valor a su producto final.

CARÁCTER VOLUNTARIO

La participación en la presente investigación es de carácter voluntario, y la persona entrevistada podrá retirarse o abstenerse a ofrecer información en el momento que lo desee sin que exista afectación directa o indirecta de ningún tipo para ella.

FIRMA DEL PARTICIPANTE:



CONFIDENCIALIDAD

La investigadora garantiza el estricto manejo y confidencialidad de la información, cuya custodia será de su dominio exclusivo. Los datos personales de la persona entrevistada no serán divulgados bajo ninguna circunstancia. La investigadora podrá eventualmente tener acceso solamente a la información considerada de dominio público por la normativa nacional vigente.

CONSENTIMIENTO

He leído o se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de qué se trata el proyecto, las condiciones de mi participación y acuerdo a participar como sujeto de investigación en este estudio.

X Adriano Chaverri Ruy 1-1233-0783 Chaverri.
Nombre, firma y cédula de la persona sujeto participante

NO APLICA

Nombre, firma y cédula del padre/madre/representante legal del menor de edad

Ana Gabriela Salazar Olmedo 1-0981-0271

Salazar

Nombre, firma y cédula de la investigadora

NO APLICA

Nombre, firma y cédula del testigo

X San José, 21/02/2023 8:36 am.

Lugar, Fecha y hora

FIRMA DEL PARTICIPANTE:

X Chaverri.



UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
 ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON
 ÉNFASIS EN GERENCIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Nombre del proyecto: Creación de una propuesta del Plan Estratégico para el Archivo del Registro Civil, ubicado en San Pedro de Montes de Oca, San José, para el periodo 2023 – 2024.

Nombre del participante: Katty Sing Córdoba

Nombre de la investigadora: Ana Gabriela Salazar Olmedo

Correo electrónico: gabriela.salazar@uhispano.ac.cr Teléfono: 8317-1527

Nombre del tutor de la tesina: MBA. Hernán Alfonso Vargas Ramírez

PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN

Elaborar una propuesta de plan estratégico que contribuya con la mejora continua de los productos y servicios del Archivo del Registro Civil durante el periodo 2023 - 2024.

RIESGOS Y BENEFICIOS DE PARTICIPAR

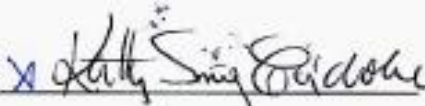
Por la naturaleza y propósito de la investigación, no se identifica ningún tipo de riesgo para la persona entrevistada.

Como beneficio se identifica la oportunidad que representa la entrevista para realizar aportes a la investigación que contribuyan con la consecución de su objetivo, agregando valor a su producto final.

CARÁCTER VOLUNTARIO

La participación en la presente investigación es de carácter voluntario, y la persona entrevistada podrá retirarse o abstenerse a ofrecer información en el momento que lo desee sin que exista afectación directa o indirecta de ningún tipo para ella.

FIRMA DEL PARTICIPANTE:



CONFIDENCIALIDAD

La investigadora garantiza el estricto manejo y confidencialidad de la información, cuya custodia será de su dominio exclusivo. Los datos personales de la persona entrevistada no serán divulgados bajo ninguna circunstancia. La investigadora podrá eventualmente tener acceso solamente a la información considerada de dominio público por la normativa nacional vigente.

CONSENTIMIENTO

He leído o se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de qué se trata el proyecto, las condiciones de mi participación y acuerdo a participar como sujeto de investigación en este estudio.

Kathy Sing Baidela, Kathy Sing Baidela, 1-0696-0032
Nombre, firma y cédula de la persona sujeto participante

NO APLICA

Nombre, firma y cédula del padre/madre/representante legal del menor de edad

Ana Gabriela Salazar Olmedo 1-0981-0271



Nombre, firma y cédula de la investigadora

NO APLICA

Nombre, firma y cédula del testigo

San Pedro Yuntas de Olay, 21-02-23, 8:30am.
Lugar, Fecha y hora

FIRMA DEL PARTICIPANTE:





UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
 ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON
 ÉNFASIS EN GERENCIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Nombre del proyecto: Creación de una propuesta del Plan Estratégico para el Archivo del Registro Civil, ubicado en San Pedro de Montes de Oca, San José, para el periodo 2023 – 2024.

Nombre del participante: Johanna Maria Granados Valverde

Nombre de la investigadora: Ana Gabriela Salazar Olmedo

Correo electrónico: gabriela.salazar@uhispano.ac.cr Teléfono: 8317-1527

Nombre del tutor de la tesina: MBA. Hernán Alfonso Vargas Ramírez

PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN

Elaborar una propuesta de plan estratégico que contribuya con la mejora continua de los productos y servicios del Archivo del Registro Civil durante el periodo 2023 - 2024.

RIESGOS Y BENEFICIOS DE PARTICIPAR

Por la naturaleza y propósito de la investigación, no se identifica ningún tipo de riesgo para la persona entrevistada.

Como beneficio se identifica la oportunidad que representa la entrevista para realizar aportes a la investigación que contribuyan con la consecución de su objetivo, agregando valor a su producto final.

CARÁCTER VOLUNTARIO

La participación en la presente investigación es de carácter voluntario, y la persona entrevistada podrá retirarse o abstenerse a ofrecer información en el momento que lo desee sin que exista afectación directa o indirecta de ningún tipo para ella.

FIRMA DEL PARTICIPANTE: X 

CONFIDENCIALIDAD

La investigadora garantiza el estricto manejo y confidencialidad de la información, cuya custodia será de su dominio exclusivo. Los datos personales de la persona entrevistada no serán divulgados bajo ninguna circunstancia. La investigadora podrá eventualmente tener acceso solamente a la información considerada de dominio público por la normativa nacional vigente.

CONSENTIMIENTO

He leído o se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de qué se trata el proyecto, las condiciones de mi participación y acuerdo a participar como sujeto de investigación en este estudio.

 Johanna Granados V. 1-1076-0474
Nombre, firma y cédula de la persona sujeto participante

NO APLICA

Nombre, firma y cédula del padre/madre/representante legal del menor de edad

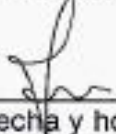
Ana Gabriela Salazar Olmedo 1-0981-0271



Nombre, firma y cédula de la investigadora

NO APLICA

Nombre, firma y cédula del testigo

 San José, 21 Febrero 2023 7:16 am.
Lugar, Fecha y hora

FIRMA DEL PARTICIPANTE:





UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
 ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON
 ÉNFASIS EN GERENCIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Nombre del proyecto: Creación de una propuesta del Plan Estratégico para el Archivo del Registro Civil, ubicado en San Pedro de Montes de Oca, San José, para el periodo 2023 – 2024.

Nombre del participante: Ana Karolina Delgado Arburola

Nombre de la investigadora: Ana Gabriela Salazar Olmedo

Correo electrónico: gabriela.salazar@uhispano.ac.cr Teléfono: 8317-1527

Nombre del tutor de la tesina: MBA. Hernán Alfonso Vargas Ramírez

PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN

Elaborar una propuesta de plan estratégico que contribuya con la mejora continua de los productos y servicios del Archivo del Registro Civil durante el periodo 2023 - 2024.

RIESGOS Y BENEFICIOS DE PARTICIPAR

Por la naturaleza y propósito de la investigación, no se identifica ningún tipo de riesgo para la persona entrevistada.

Como beneficio se identifica la oportunidad que representa la entrevista para realizar aportes a la investigación que contribuyan con la consecución de su objetivo, agregando valor a su producto final.

CARÁCTER VOLUNTARIO

La participación en la presente investigación es de carácter voluntario, y la persona entrevistada podrá retirarse o abstenerse a ofrecer información en el momento que lo desee sin que exista afectación directa o indirecta de ningún tipo para ella.

FIRMA DEL PARTICIPANTE:

CONFIDENCIALIDAD

La investigadora garantiza el estricto manejo y confidencialidad de la información, cuya custodia será de su dominio exclusivo. Los datos personales de la persona entrevistada no serán divulgados bajo ninguna circunstancia. La investigadora podrá eventualmente tener acceso solamente a la información considerada de dominio público por la normativa nacional vigente.

CONSENTIMIENTO

He leído o se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de qué se trata el proyecto, las condiciones de mi participación y acuerdo a participar como sujeto de investigación en este estudio.

X Ana Karolina Delgado Arburda  7-1117-0514
Nombre, firma y cédula de la persona sujeto participante

NO APLICA

Nombre, firma y cédula del padre/madre/representante legal del menor de edad

Ana Gabriela Salazar Olmedo 1-0981-0271



Nombre, firma y cédula de la investigadora

NO APLICA

Nombre, firma y cédula del testigo

X Archivo del Registro Civil Los Yoses, San Pedro, 20-2-2023 8:45 am
Lugar, Fecha y hora

FIRMA DEL PARTICIPANTE: X





UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
 ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON
 ÉNFASIS EN GERENCIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Nombre del proyecto: Creación de una propuesta del Plan Estratégico para el Archivo del Registro Civil, ubicado en San Pedro de Montes de Oca, San José, para el periodo 2023 – 2024.

Nombre del participante: Francis Daniel Ortiz Pacheco

Nombre de la investigadora: Ana Gabriela Salazar Olmedo

Correo electrónico: gabriela.salazar@uhispano.ac.cr Teléfono: 8317-1527

Nombre del tutor de la tesina: MBA. Hernán Alfonso Vargas Ramírez

PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN

Elaborar una propuesta de plan estratégico que contribuya con la mejora continua de los productos y servicios del Archivo del Registro Civil durante el periodo 2023 - 2024.

RIESGOS Y BENEFICIOS DE PARTICIPAR

Por la naturaleza y propósito de la investigación, no se identifica ningún tipo de riesgo para la persona entrevistada.

Como beneficio se identifica la oportunidad que representa la entrevista para realizar aportes a la investigación que contribuyan con la consecución de su objetivo, agregando valor a su producto final.

CARÁCTER VOLUNTARIO

La participación en la presente investigación es de carácter voluntario, y la persona entrevistada podrá retirarse o abstenerse a ofrecer información en el momento que lo desee sin que exista afectación directa o indirecta de ningún tipo para ella.

FIRMA DEL PARTICIPANTE:

CONFIDENCIALIDAD

La investigadora garantiza el estricto manejo y confidencialidad de la información, cuya custodia será de su dominio exclusivo. Los datos personales de la persona entrevistada no serán divulgados bajo ninguna circunstancia. La investigadora podrá eventualmente tener acceso solamente a la información considerada de dominio público por la normativa nacional vigente.

CONSENTIMIENTO

He leído o se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de qué se trata el proyecto, las condiciones de mi participación y acuerdo a participar como sujeto de investigación en este estudio.

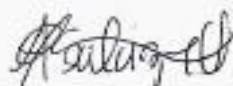
Francis Ortiz Pacheco, ~~XXXX~~ 1-1519-0367

Nombre, firma y cédula de la persona sujeto participante

NO APLICA

Nombre, firma y cédula del padre/madre/representante legal del menor de edad

Ana Gabriela Salazar Olmedo 1-0981-0271



Nombre, firma y cédula de la investigadora

NO APLICA

Nombre, firma y cédula del testigo

San Pedro de Montes de Oca, 20102:23, 08:52 am

Lugar, Fecha y hora

FIRMA DEL PARTICIPANTE:





UNIVERSIDAD HISPANOAMERICANA
 FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS
 ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON
 ÉNFASIS EN GERENCIA

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Nombre del proyecto: Creación de una propuesta del Plan Estratégico para el Archivo del Registro Civil, ubicado en San Pedro de Montes de Oca, San José, para el periodo 2023 – 2024.

Nombre del participante: Aldhen Arguedas Rojas

Nombre de la investigadora: Ana Gabriela Salazar Olmedo

Correo electrónico: gabriela.salazar@uhispano.ac.cr Teléfono: 8317-1527

Nombre del tutor de la tesina: MBA. Hernán Alfonso Vargas Ramírez

PROPÓSITO DE LA INVESTIGACIÓN

Elaborar una propuesta de plan estratégico que contribuya con la mejora continua de los productos y servicios del Archivo del Registro Civil durante el periodo 2023 - 2024.

RIESGOS Y BENEFICIOS DE PARTICIPAR

Por la naturaleza y propósito de la investigación, no se identifica ningún tipo de riesgo para la persona entrevistada.

Como beneficio se identifica la oportunidad que representa la entrevista para realizar aportes a la investigación que contribuyan con la consecución de su objetivo, agregando valor a su producto final.

CARÁCTER VOLUNTARIO

La participación en la presente investigación es de carácter voluntario, y la persona entrevistada podrá retirarse o abstenerse a ofrecer información en el momento que lo desee sin que exista afectación directa o indirecta de ningún tipo para ella.


FIRMA DEL PARTICIPANTE: X

CONFIDENCIALIDAD

La investigadora garantiza el estricto manejo y confidencialidad de la información, cuya custodia será de su dominio exclusivo. Los datos personales de la persona entrevistada no serán divulgados bajo ninguna circunstancia. La investigadora podrá eventualmente tener acceso solamente a la información considerada de dominio público por la normativa nacional vigente.

CONSENTIMIENTO

He leído o se me ha leído toda la información descrita en esta fórmula antes de firmarla. Se me ha brindado la oportunidad de hacer preguntas y estas han sido contestadas en forma adecuada. Por lo tanto, declaro que entiendo de qué se trata el proyecto, las condiciones de mi participación y acuerdo a participar como sujeto de investigación en este estudio.

X Alben Anguedes Rojas 4-159.927 
Nombre, firma y cédula de la persona sujeto participante

NO APLICA

Nombre, firma y cédula del padre/madre/representante legal del menor de edad

Ana Gabriela Salazar Olmedo 1-0981-0271 

Nombre, firma y cédula de la investigadora

NO APLICA

Nombre, firma y cédula del testigo

X San José 20-2-2023
Lugar, Fecha y hora

FIRMA DEL PARTICIPANTE: X 

ANEXO 14 CARTA DEL LECTOR

CARTA DE LECTOR

San José,

Universidad Hispanoamericana
Sede Llorente
Carrera

Estimado señor

El estudiante Gabriela Salazar Olmedo, cédula de identidad 1-0981-0271, me ha presentado para efectos de revisión y aprobación, el trabajo de investigación denominado **"CREACIÓN DE UNA PROPUESTA DEL PLAN ESTRATÉGICO PARA EL ARCHIVO DEL REGISTRO CIVIL, UBICADO EN SAN PEDRO DE MONTES DE OCA, SAN JOSÉ, PARA EL PERIODO 2023 - 2024"**, el cual ha elaborado para obtener su grado de BACHILLERATO EN LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS CON ENFASIS EN GERENCIA.

He revisado y he hecho las observaciones relativas al contenido analizado, particularmente lo relativo a la coherencia entre el tema de la investigación y su contenido, los objetivos propuestos y el desarrollo de la investigación, el marco teórico y análisis de datos, la consistencia de los datos recopilados, la coherencia entre éstos y las conclusiones; asimismo, la aplicabilidad y originalidad de las recomendaciones, en términos de aporte de la investigación. He verificado que se han hecho las modificaciones correspondientes a las observaciones indicadas.

Por consiguiente, este trabajo cuenta con mi aval para ser presentado en la defensa pública.

Atte.

SEIR
FRANCISCO
CHACON
ACHI (FIRMA)

Firmado digitalmente por
SEIR FRANCISCO
CHACON ACHI
(FIRMA)
Fecha: 2023.03.03
10:52:35 -06'00'

Firma

Nombre Seir Chacón Achí

Cédula 108480930

Camé 38245