

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
COMISIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA
ESPECIALIZACIÓN EN GERENCIA DE REDES DE UNIDADES DE
SERVICIOS DE INFORMACIÓN



DISEÑO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN
GERENCIAL PARA EL ARCHIVO HISTÓRICO
DE LA ACADEMIA NACIONAL DE LA
HISTORIA DE VENEZUELA

Autora: Nurymar Rodríguez Araujo

Tutora: Mg. Mirian Ramírez Rojas

Caracas, marzo de 2007

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
COMISIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA

Especialización en Gerencia de Redes de
Unidades de Servicios de Información

DISEÑO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN
GERENCIAL PARA EL ARCHIVO HISTÓRICO
DE LA ACADEMIA NACIONAL DE LA
HISTORIA DE VENEZUELA

Trabajo de grado presentado para optar al título de Especialista en
Gerencia de redes de unidades de servicios de información

Autora: Nurymar Rodríguez Araujo

Tutora: Mirian Ramírez Rojas

Caracas, marzo de 2007

APROBADO EN NOMBRE DE LA UNIVERSIDAD
CENTRAL DE VENEZUELA POR EL SIGUIENTE

JURADO EXAMINADOR:

Coordinador

ÍNDICE

	Página
DEDICATORIA	i
AGRADECIMIENTOS	ii
ÍNDICE DE CUADROS	iii-iv
ÍNDICE DE GRÁFICOS	v-viii
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES	ix-x
RESUMEN	xi
INTRODUCCIÓN	xii-xv
CAPÍTULO	
I. PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	1
Planteamiento del problema	1-3
Objetivos	3
General	3
Específicos	3
Importancia	4
II. MARCO TEÓRICO	5-6
Antecedentes	6-10
Bases teóricas	10-81
III. MARCO METODOLÓGICO	82
Tipo de investigación	82
Diseño de la investigación	82

DEDICATORIA

A Dios todopoderoso por haberme permitido alcanzar esta meta

A la memoria de mi padre, dándome el mejor ejemplo de constancia y abnegación para lograr mis sueños. Hoy me observa y guía desde un lugar importante de mi infinito corazón

A mi madre, por su confianza, paciencia en esperarme y por compartir cada uno de los momentos de nuestras vidas

A mis hermanos, José Luis y Maroa, por su constante ayuda y apoyo moral

A mis sobrinos, Daniel, Rosangel, David y Rosana, quienes son la luz de mi vida para que tengan un modelo a seguir

AGRADECIMIENTO

A Mirian, tutora de este anhelo, quien a través de sus constantes y valiosas orientaciones, me facilitó el camino hacia el logro de este proyecto.

Al personal administrativo de la Academia Nacional de la Historia, por su disposición y espíritu de colaboración demostrada durante la realización del trabajo de campo

A Wilmer Pacheco, por su constante apoyo y amistad

A mis compañeros de postgrado con los cuales compartí y supimos vencer en las adversidades

A la Academia Nacional de la Historia (ANH) en la persona de su Directora Dra. Ermila Troconis de Veracoechea

ÍNDICE DE CUADROS

	Página
CUADRO	
1 Número de observaciones por instrumento de recolección de información	89
2 Tiempos totales por cada instrumento de recolección de información	91
3 Instrumentos utilizados para efectuar el diagnóstico del Archivo Histórico de la Academia Nacional de la Historia	93
4 Atención prestada al cuestionario por parte del personal administrativo del Archivo Histórico de la Academia Nacional de la Historia	94
5 Atención prestada a la encuesta por parte de los usuarios internos y usuarios externos que asisten al Archivo Histórico de la Academia Nacional de la Historia en búsqueda de información histórica	112
6 Opinión de los usuarios internos y externos en referencia a los servicios con los que debe contar el Archivo Histórico	

		135
7	Opinión de los usuarios internos y externos en referencia al horario de la Sala de Lectura del Archivo Histórico	137
8	Sugerencias para mejorar el servicio que ofrece el Archivo Histórico	143
9	Sugerencias por grupos temáticos	144
10	Distribución de funciones del Archivo Histórico de la Academia Nacional de la Historia (Propuesta)	150
11	Requerimientos de personal administrativo (Propuesta)	153

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO

1	¿Se encuentran definidas las funciones que debe cumplir el personal administrativo en su área de trabajo?	95
2	¿Reutilizan formatos para llevar el control de los trámites administrativos desde el inicio hasta la conclusión del proceso?	97
3	¿Se lleva una planificación y programación de las actividades administrativas vinculadas con su trabajo?	100
4	¿Se lleva una planificación y programación de las actividades administrativas vinculadas con su trabajo?	103
5	¿Cuenta con los recursos necesarios como, papelería, equipos de oficina, equipos de computación, telecomunicaciones y reprografía, entre otros, para llevar adelante las actividades propias de su área de trabajo?	104

¿El Archivo Histórico ha participado o puesto en marcha programas o proyectos de gestión del conocimiento?

6		105
7	Opinión del personal administrativo del Archivo Histórico sobre los aspectos positivos de su área de trabajo	108
8	Opinión del personal administrativo del Archivo Histórico sobre que se deben mejorar en su área de trabajo	108
9	Opinión del personal administrativo del Archivo Histórico sobre los aspectos que pueden contribuir a mejorar la calidad del servicio	109
10	¿Qué opinión le merece a Ud. el Archivo Histórico como el lugar donde va a realizar su investigación histórica?	113
11	¿Utiliza Ud. Los servicios del Archivo Histórico?	114

¿Qué opinión le merece a Ud. el espacio físico de la Sala de Lectura del Archivo Histórico?

12		116
13	¿Qué opinión le merece a Ud. la luz natural de la Sala General del Archivo Histórico?	118
14	¿Qué opinión le merece a Ud. la temperatura de la Sala General del Archivo Histórico?	120
15	¿Qué opinión le merece a Ud. la ventilación de la Sala General del Archivo Histórico?	122
16	¿Qué opinión le merece a Ud. la iluminación de la Sala General del Archivo Histórico?	123
17	¿Qué opinión le merece a Ud. El nivel de ruido de la Sala General del Archivo Histórico?	125
18	Cree Ud. Que el personal que atiende la Sala de Lectura es:	126

19	El solicitar un documento histórico al personal de la Sala General y que éste le sea entregado en sus manos, es:	128
20	¿Cómo cree Ud. que debería ser el personal que atiende la Sala de Lectura del Archivo Histórico?	130
21	¿Qué servicios ha utilizado Ud. del Archivo Histórico?	132
22	Cree Ud. que el servicio que ofrece el Archivo Histórico debería contar con	135
23	¿El horario de uso de la Sala de Lectura del Archivo Histórico es adecuado?	137
24	En general, el servicio del Archivo Histórico, es	139
25	¿Cuáles han sido los problemas que se le han presentado a Ud. a la hora de utilizar los servicios del Archivo Histórico?	140
26	Comentarios por temas	144

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

	Página
FIGURA	
1 Organigrama estructural de la Academia Nacional de la Historia (ANH)	14
2 Organigrama del Archivo Histórico de la Academia Nacional de la Historia	18
3 Esquema del modelo del sistema	23
4 Sistema de regulación y control	24
5 Los elementos de un sistema, son a su vez, sistemas	25
6 La organización como proceso global	66
7 Los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad	68
8 El triángulo del servicio	80

9	El buen servicio	81
10	Organigrama del área del Archivo Histórico de la Academia Nacional de la Historia (Propuesta)	149
11	Requerimientos de personal en el Departamento Biblioteca-Archivo (Propuesta)	152
12	Sistema de información para el SIARCH	198

UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN
COMISIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
ÁREA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA

DISEÑO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL PARA EL
ARCHIVO HISTÓRICO DE LA ACADEMIA NACIONAL DE LA HISTORIA DE
VENEZUELA

Autora: Nurymar Rodríguez Araujo
Tutora: Mg. Mirian Ramírez Rojas
Fecha: Febrero de 2007

Resumen

El Archivo Histórico de la Academia Nacional de la Historia colecciona, guarda y custodia un fondo documental histórico importante para la toma de decisiones dentro de la Institución y para la conservación de la memoria histórica del país. El objetivo de esta investigación fue diseñar un sistema de información gerencial para el Archivo Histórico de la Academia Nacional de la Historia que permita consolidar una gestión administrativa con funciones bien definidas de organización, planificación, control y sistemas tecnológicos que aseguren un funcionamiento administrativo adecuado para el beneficio de sus usuarios y así adaptarse a los nuevos requerimientos de la sociedad moderna. Se utilizó un diseño de investigación descriptiva, documental y de campo. Se basó en un diagnóstico, sustentado en el deber ser de los Archivos Históricos apoyado en los indicadores de gestión y calidad de servicio. Se aplicó la observación participante, un cuestionario estructurado con posibilidad de respuesta, abierta y cerrada, y una prueba piloto. La población se conformó por el personal administrativo de la Academia Nacional de la Historia y el público en general que asiste al Archivo Histórico. El análisis de los datos permitió establecer las características que debería tener el sistema de información gerencial y las prioridades para mejorar la calidad del servicio. Los resultados califican al sistema del Archivo Histórico y al Servicio como regular. Se concluye que se debe diseñar e implementar el sistema de información gerencial para dar respuesta no solo a los requerimientos de información histórica de los usuarios, sino también para mejorar la calidad de servicio que presta el Archivo Histórico.

Descriptores: Sistemas de Información / Sistemas de Información Gerencial / Archivos Históricos / Calidad de Servicio / Planificación / Indicadores de Gestión.

INTRODUCCIÓN

En el entorno global en el que se vive hoy día y el continuo desarrollo de las tecnologías informáticas y las telecomunicaciones, la información se constituye en un recurso estratégico de primer orden. La importancia de la información como insumo básico para el proceso de planificación y para la toma de decisiones es aceptada unánimemente. Los responsables de la toma de decisiones necesitan tanto información procedente del entorno de la organización como del interior de la misma. En consecuencia, dedican una parte importante de su tiempo y de sus recursos a la obtención, procesamiento, aplicación y proyección de información.

Dentro de una organización, los sistemas de información gerencial deben entenderse como el proceso que organiza elementos humanos y tecnológicos interdependientes, que interactúan entre sí con propósitos específicos de captura de datos internos y externos, su almacenamiento y procesamiento para generar información necesaria para las operaciones en las organizaciones, de modo que contribuya al control, evaluación, planificación y toma de decisiones, proporcionando a los encargados de la toma de decisiones, datos oportunos y exactos que les permitan analizar, tomar y aplicar las decisiones necesarias por medio de la generación de informes y herramientas informáticas, que mejoren al máximo la relación que existe entre los recursos de la organización para obtener mayores ventajas competitivas.

La Academia Nacional de la Historia para asegurar su supervivencia debe contar con un sistema de información gerencial, que garantice no sólo que la institución de información preste servicios eficientes, sino que estimule el uso de la información como arma estratégica en la Institución y ayude a maximizar sus recursos humanos y tecnológicos a través de la toma de decisiones acertada para obtener mayor ventaja competitiva.

La atención de la investigación se enfoca hacia el Archivo Histórico de la Academia Nacional de la Historia como parte esencial de la infraestructura para la gestión del conocimiento por considerar que en la actualidad el Archivo Histórico no ha consolidado una gestión administrativa con funciones bien definidas de organización, planificación, control y sistemas tecnológicos que le permitan su funcionamiento administrativo adecuado para el beneficio de sus usuarios y así adaptarse a los nuevos requerimientos de la sociedad moderna (Chirinos, 1998).

La Academia Nacional de la Historia como organización moderna debería estar en constante proceso de transformación y según la problemática indicada con anterioridad surge la siguiente interrogante: ¿El Sistema de Información Gerencial del Archivo Histórico de la Academia Nacional de la Historia de Venezuela será el más idóneo para los requerimientos de satisfacción de las demandas de información histórica de los usuarios?

La presente investigación fue un estudio de tipo descriptivo, documental, con un diseño de campo que permitió responder a la interrogante antes planteada.

Para efectos de este trabajo la población a estudiar estuvo conformada por el personal que labora en esta Institución para el año 2006 y el público en general que asiste al Archivo Histórico en solicitud de información histórica, considerando que los elementos del conjunto anteriormente señalados fueron las unidades de la población que se investigó. Este trabajo se abordó a través de la aplicación de un cuestionario estructurado con el objeto de indagar cómo es el funcionamiento administrativo del Archivo Histórico de la Academia Nacional de la Historia de Venezuela y la observación participante, intentó captar la realidad del Archivo Histórico, conocer y determinar cómo se realizan las actividades, quiénes las realizan y quiénes supervisan.

La codificación y tabulación de los datos se realizó en forma manual y se presentaron en cuadros estadísticos; así como, gráficos de barras.

Para sustentar esta investigación se tomaron como antecedentes diversos estudios y opiniones de algunas teorías relacionadas con los sistemas de información gerencial, gerencia y control y teoría general de sistemas. Los antecedentes que se citaron proporcionaron a la investigación una base teórica que sustentó la problemática planteada.

La investigación realizada intentó conseguir que la Academia Nacional de la Historia de Venezuela implemente un sistema de información gerencial que permita optimizar la gestión administrativa de su Archivo Histórico; conocer la calidad de servicio; brindar apoyo importante a la gestión de toma de decisiones del gerente del Archivo Histórico; una mayor eficacia en las actividades y reducción de los costos.

A fin de lograr una mayor coherencia en la investigación, la misma se estructuró de la siguiente manera:

Capítulo I. Muestra lo relacionado con el problema de la investigación, comprende el planteamiento del problema, los objetivos generales y específicos logrados, y la importancia de esta investigación.

Capítulo II. Trata lo concerniente al Marco Teórico, estudiando, de manera general, el Archivo Histórico de la Academia Nacional de la Historia, la Academia Nacional de la Historia, la organización, la teoría de sistemas, y gerencia y control.

Capítulo III. Indica lo referente a la Metodología, presentando el tipo de investigación, la población o universo de estudio, el procedimiento, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, la prueba piloto, así como también la recolección, organización y procesamiento de los datos.

Capítulo IV. Presenta la interpretación de los resultados obtenidos en los cuestionarios que fueron realizados para comprobar los objetivos.

Capítulo V. Se refiere al diseño del sistema de información gerencial para el Archivo Histórico de la Academia Nacional de la Historia de Venezuela.

Se pretendió, a partir de los resultados que arrojó esta investigación dar conclusiones y sugerir recomendaciones que permitieron desarrollar el sistema de información gerencial en el Archivo Histórico de la Academia Nacional de la Historia de Venezuela.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Planteamiento del problema

Las organizaciones modernas deben disponer de adecuadas infraestructuras de comunicación, tecnologías y de sistemas de información que les permita obtener los datos necesarios a fin de obtener un conocimiento real y suficiente del entorno que afectará a sus procesos de decisiones.

Los avances tecnológicos en la Academia Nacional de la Historia de Venezuela de alguna u otra manera ha introducido cambios en las actividades diarias, pero esta Institución no ha podido en la actualidad desarrollarse como una organización capaz de controlar su gestión administrativa.

La Academia Nacional de la Historia de Venezuela no ha podido funcionar como una organización moderna, ni de adaptarse a su entorno, ello se ve reflejado en la inexistencia de planificación de las actividades, la falta de presupuesto adecuado y la calidad con que actualmente se presta el servicio. La ausencia de un sistema de información gerencial no permite la eficiencia y eficacia de los recursos humanos, físicos, financieros, tecnológicos, procedimientos administrativos, funciones, políticas, reglamentos actualizados que normen su funcionamiento, ello ha incidido en la gestión del Archivo Histórico y en la toma de decisiones lo que ha traído como consecuencia que no se pueda ofrecer un servicio de calidad para satisfacer la

demanda de información de los usuarios internos y público en general que asiste a la Institución (Chirinos, 1998).

El Archivo Histórico con el paso del tiempo ha experimentado un proceso de cambio en cuanto a sus responsabilidades y necesidades en el empleo de los recursos disponibles se refiere, sin embargo, no ha consolidado una gestión administrativa con funciones bien definidas de organización, planificación, control y sistemas tecnológicos que le permitan su funcionamiento administrativo adecuado, ni se han realizado planes o proyectos que permitan aumentar la capacidad del Archivo Histórico y poder detectar los aspectos y elementos que se deben mejorar, para el beneficio de sus usuarios y así adaptarse a los nuevos requerimientos de la sociedad moderna (Chirinos, 1998).

Con esta investigación se pretende lograr que la Academia Nacional de la Historia como organización moderna logre implementar un sistema de información gerencial en su Archivo Histórico que contribuya a optimizar la gestión administrativa del mismo Archivo, conocer la calidad de servicio, brindar un apoyo importante a la gestión de toma de decisiones del gerente del Archivo Histórico, una mayor eficacia en las actividades diarias y reducción de los costos.

En atención a la problemática señalada con anterioridad se mencionaron las siguientes interrogantes: ¿En qué situación se encuentra la gestión del Archivo Histórico de la Academia Nacional de la Historia de Venezuela? ¿Las actividades administrativas del Archivo Histórico de la Academia Nacional de la Historia de

Venezuela se basan en estándares establecidos de tiempo y de calidad? ¿El sistema de información gerencial del Archivo Histórico de la Academia Nacional de la Historia de Venezuela es el más idóneo para los requerimientos de satisfacción de las solicitudes de información histórica de los usuarios? Estas y muchas otras incógnitas se abordarán en este trabajo de investigación.

Objetivos

Objetivo General: Diseñar un sistema de información gerencial para el Archivo Histórico de la Academia Nacional de la Historia de Venezuela.

Objetivos Específicos:

1. Diagnosticar la situación actual del Archivo Histórico de la Academia Nacional de la Historia de Venezuela.
2. Determinar la estructura organizativa del sistema de información gerencial para el Archivo Histórico de la Academia Nacional de la Historia de Venezuela orientado hacia la calidad del servicio y el control de gestión.
3. Establecer las políticas, objetivos y funciones administrativas del sistema de información gerencial para el Archivo Histórico de la Academia Nacional de la Historia de Venezuela.
4. Determinar el modelo tecnológico para el sistema de información gerencial del Archivo Histórico de la Academia Nacional de la Historia de Venezuela.

Importancia

Gerencial: Aportará a la Institución una guía para la optimización de su gestión administrativa.

Institucional: Contará el Archivo de la Academia Nacional de la Historia con un instrumento idóneo para el control efectivo en la gestión del mismo en cuanto a la productividad, la disminución de los costos y la ejecución efectiva de un servicio de calidad, en concordancia con los requerimientos actuales de una organización moderna.

Social: Permitirá a la Academia Nacional de la Historia dar el ejemplo a otras Organizaciones públicas y privadas sobre las bondades de ejecutar un servicio de información a través de un sistema de información gerencial que evalúe adecuadamente la gestión, para cumplir así con la misión que tiene encomendada.

Económico: Garantizará una gestión acorde con los requerimientos reales de la Institución, que alcanzará a la vez un adecuado uso de los recursos destinados a las funciones de la misma.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

En las organizaciones, aplicar la teoría de sistemas implica la integración de los recursos humanos, materiales y financieros, alrededor de las diversas tecnologías, para obtener operaciones eficientes, administración efectiva, éxito estratégico y ventajas competitivas. Esto permitiría conocer e identificar los procesos, los cuales, representan subsistemas que están contenidos en un sistema mayor (O' Brien, 2001).

El enfoque de sistemas permite tomar en cuenta y proveer el comportamiento de cada uno de los componentes del sistema, analizando sus interrelaciones, definiendo claramente los puntos de acción y midiendo las consecuencias (Senn, 1992).

Las organizaciones al ser vistas como un sistema donde ingresan un conjunto de insumos, los cuales, al ser procesados mediante el desarrollo de actividades establecidas para tal fin, generan un conjunto de bienes y servicios que se ven de alguna u otra manera afectados por el ambiente o entorno (O'Brien, 2001).

Los elementos que integran un sistema forman parte de un proceso, es decir, son un conjunto de operaciones por medio de las cuales los materiales, energía y/o información son modificados para ofrecer una salida, que tiene mayor valor (Senn, 1992).

Si se parte de lo antes expuesto, la solución al problema que presentan muchas de las organizaciones hoy día, podría estar resuelto, ya que, se estudiarían sus entradas (insumos, recursos) y salidas (servicios, productos) para definir el sistema en cuestión, sin embargo, esto no resulta sencillo, debido a que, en las organizaciones existen actividades dinámicas en donde actúan una gran cantidad de variables en distintas formas.

La gestión de la Institución a ser estudiada, debe ser analizada como un sistema dentro del ambiente en el cual funciona, para ello se deben estudiar sus entradas, salidas, procesos, instrucciones y su retroalimentación, esta última permite conocer que tan bien se hacen las cosas para corregir las deficiencias a tiempo.

La presente investigación, permitió analizar la situación actual del sistema administrativo existente en el Archivo Histórico de la Academia Nacional de la Historia y proponer un sistema que pueda mejorar las funciones de la gestión en dicha Institución.

Antecedentes

Hoy en día el manejo de la información se ha convertido en un aspecto de vital importancia para las organizaciones que están en la búsqueda de automatizar procesos por medio de sistemas de información basados en las computadoras, puesto que, son el corazón de las actividades cotidianas y objeto de consideración en la toma de decisiones. Los gerentes dentro de las organizaciones siempre han necesitado de

información, siendo elemento esencial para la toma de decisión.

Para sustentar esta investigación, en primer lugar, se toman como antecedentes teóricos diversos materiales bibliográficos que hacen referencia acerca de la Academia Nacional de la Historia de Venezuela y de su Archivo Histórico.

En segundo lugar se reseña lo referente a algunas teorías relacionadas con organización, los principios en los cuales se fundamenta la misma, el mejoramiento de los procesos, la planificación, su definición, instrumentos y procesos de la planificación.

En tercer lugar, se indica la teoría general de sistemas haciendo énfasis en todo lo relacionado con la historia de los sistemas, características y el enfoque de sistemas aplicado a la organización.

En cuarto lugar, se hace referencia al tema de gerencia y control, parte fundamental dentro de una organización, pues de allí, se deriva todo lo concerniente al control de gestión, indicadores de gestión y a la importancia de la calidad de los servicios dentro de una organización.

ARCHIVO HISTÓRICO DE LA ACADEMIA NACIONAL DE LA HISTORIA

Se describen los aspectos relacionados con la Academia Nacional de la Historia y su Archivo Histórico, ofreciendo información acerca de sus orígenes históricos, fundación, ubicación física, funciones, objetivos y personal que allí se

desempeña.

Felice (1983) suministra información relacionada con la Academia Nacional de la Historia, indicando sus orígenes históricos objetivos y funcionamiento administrativo.

Bossio (1992) proporciona información sobre el manejo administrativo del Archivo Histórico, describiendo brevemente la ubicación física del Archivo Histórico, personal que allí labora, normas que rigen para los usuarios, ubicación de la documentación, áreas físicas que lo componen, entre otros.

ORGANIZACIÓN

Se indica lo relativo a los aspectos de carácter teórico que se relacionan con la organización moderna, como son, definición, principios y beneficios de organización, así como, definición, instrumentos y procesos de la planificación.

Gibson (1996), explica de qué forma la teoría de la conducta en las organizaciones conduce a la investigación, y cómo la teoría y la investigación experimental proporcionan los fundamentos básicos para la aplicación práctica en las organizaciones.

TEORÍA GENERAL DE SISTEMAS

Se explica la teoría de los sistemas, abarcando, conceptos de sistema, sus características, historia y organización, sistemas de información y sistema de

información gerencial.

Dentro de la organización, los sistemas ofrecen soluciones adecuadas para poder gestionar los recursos de información. Igualmente a cualquier organización le permitiría mantenerse en un mundo en donde la competitividad es lo que predomina. Sin embargo, si lo anterior no es tomado en cuenta por las organizaciones, éstas presentarían problemas para mantenerse trabajando por mucho más tiempo de manera ineficiente.

O'Brien (2001), mediante el uso de un marco conceptual, que organiza el conocimiento en cinco áreas principales: conceptos básicos, tecnología, aplicaciones, desarrollo y manejo de tecnologías de información, proporciona un recurso de enseñanza-aprendizaje que reduce la complejidad de un curso preliminar en sistemas de información.

Senn (1992), expone los métodos, herramientas y técnicas para el desarrollo de sistemas de información. Explica la importancia del modelo tradicional del ciclo de vida de dichos sistemas. Estudia en detalle la especificación y prueba del software, así como, la comunicación de ellos y algo que cada vez es más común en los sistemas de información: las redes.

GERENCIA Y CONTROL

Permite identificar el proceso de control de gestión, así como, los indicadores de gestión que se deben implementar en las organizaciones. Igualmente, resulta

decisivo para dar solución a los problemas que presentan las organizaciones, en cuanto a sus actividades y procesos se refiere.

Sanín (1999), provee información relacionada con el control de gestión en la gerencia pública institucional, refiriendo brevemente el concepto de control de gestión, los subsistemas que conforman un sistema, y como los subsistemas se relacionan y se subordinan al proceso de gestión de control, explica, a su vez, que se debe establecer una distinción entre control de gestión, evaluación de gestión, evaluación de desempeño y evaluación de resultados.

Amat (1998), estudia el proceso del control de gestión dentro de las organizaciones, haciendo hincapié tanto en la naturaleza básica de los distintos conceptos que se utilizan, como de la forma en que éstos se interrelacionan entre sí.

Para tocar el tema referente a la calidad del servicio la obra de Albrecht y Bradford (1998), proporciona conceptos básicos sobre la calidad del servicio en las organizaciones y expone las consecuencias que entraña la falta de calidad, igualmente, explica la relevancia de las comunicaciones internas y externas, en la consecución de una estrategia de servicio y señala los principios en que descansa la calidad del servicio. Así mismo, demuestra la importancia que tiene la forma como el cliente percibe la calidad y los medios que existen para satisfacerla.

Bases Teóricas

El desempeño de la gestión va en concordancia con el concepto mismo del

archivo. Durante largo tiempo, la función del archivo fue conservar y gestionar, el archivo se limitaba a almacenar papeles, eran simples repositorios de documentos con la finalidad de conservarlos, cuidarlos y mantenerlos en orden. Ya para el siglo XX el archivo esta orientado más que todo hacia la difusión de la información y su gestión se dirige a procurar mantener informado al investigador, al historiógrafo o al usuario en general de la información que pueda requerir.

Sin embargo, las últimas tendencias en la gestión se inclinan a concebir al archivo documental como una empresa, con bienes, producción, personal y tareas orientados hacia la consecución de unos determinados beneficios, los archivos así concebidos deben responder a un cuidadoso sistema de gestión, que comienza en la planificación y finalizan en la evaluación continua de los servicios prestados, siempre en relación con los objetivos propuestos.

Gestionar un archivo como organización de información implica definir los objetivos a alcanzar, trazar los medios para lograrlo y escoger los instrumentos que se utilizarán para ello.

Supone entonces contar con una política de gestión, con unos criterios definidos para escoger una orientación determinada dentro de las opciones posibles. Las tareas directivas con relación a lo que se denomina organización, planificación y funcionamiento es lo que constituye la gestión.

Señala Ruiz (2001), que la verdadera ciencia de gestión radica en disponer el flujo de los trabajos de forma que el control se convierta en autocontrol y desaparezcan las acumulaciones de trabajo en aquellos sectores que así lo requieran.

Academia Nacional de la Historia

La Academia Nacional de la Historia fue creada al igual que el Archivo Histórico por Decreto del Presidente de la República, doctor Juan Pablo Rojas Paúl, el 28 de octubre de 1888. Tiene su sede en el Palacio de las Academias, antiguo Convento de San Francisco de Caracas, en otrora asiento del Congreso Nacional, de distintos entes culturales y de la Universidad Central de Venezuela durante casi un siglo. Su misión ha sido la de preservar, enriquecer y divulgar el acervo histórico del país (Academia Nacional de la Historia [ANH], 2000).

Felice (1983), indica que desde sus inicios hasta el presente dentro de las funciones de la Academia Nacional de la Historia se encuentran: examinar y juzgar los textos de enseñanza sobre Historia, sin cuyo requisito no podrán ser adoptados por el Gobierno; examinar y juzgar las obras de Historia que el Gobierno se proponga imprimir a costa del tesoro público y trabajar para aclarar los puntos difíciles o dudosos sobre la Historia de América, desde los tiempos más remotos hasta la época presente, y en especial lo que se refiere a Venezuela.

Según Parra (1983), dentro de los objetivos que presenta la Academia Nacional de la Historia se pueden señalar: identificar, acopiar y rescatar la información documental disponible sobre la vida política, económica, cultural y social de la Nación; custodiar el legado histórico documental del país, preservarlo y organizarlo para facilitar el acceso a la información contenida en él; reafirmar la identidad nacional mediante la divulgación histórica a través de programas

editoriales, audiovisuales y actividades especiales en el país; desarrollar proyectos de investigación histórica, humanística, de ciencias sociales y apoyar las realizadas en otros centros de educación e investigación.

La Academia Nacional de la Historia hacia el año 1952 funcionaba con 36 empleados: 24 Académicos, 12 administrativos y con un presupuesto de Bs. 132.744 para cubrir gastos administrativos, y sueldos y salarios de su personal.

Con el transcurrir del tiempo se han introducido cambios, y en la actualidad la Institución cuenta con un personal que alcanza 67 trabajadores entre 24 Académicos (1 Director, 1 Secretario), 43 administrativos y la tecnología que de alguna u otra manera ha introducido cambios de cierto nivel, tanto en los equipos como en el conocimiento (ANH, 2000). En la figura 1 se muestra el organigrama de la Academia Nacional de la Historia, según rige desde 1991, el cual permite observar su estructura organizativa actual.

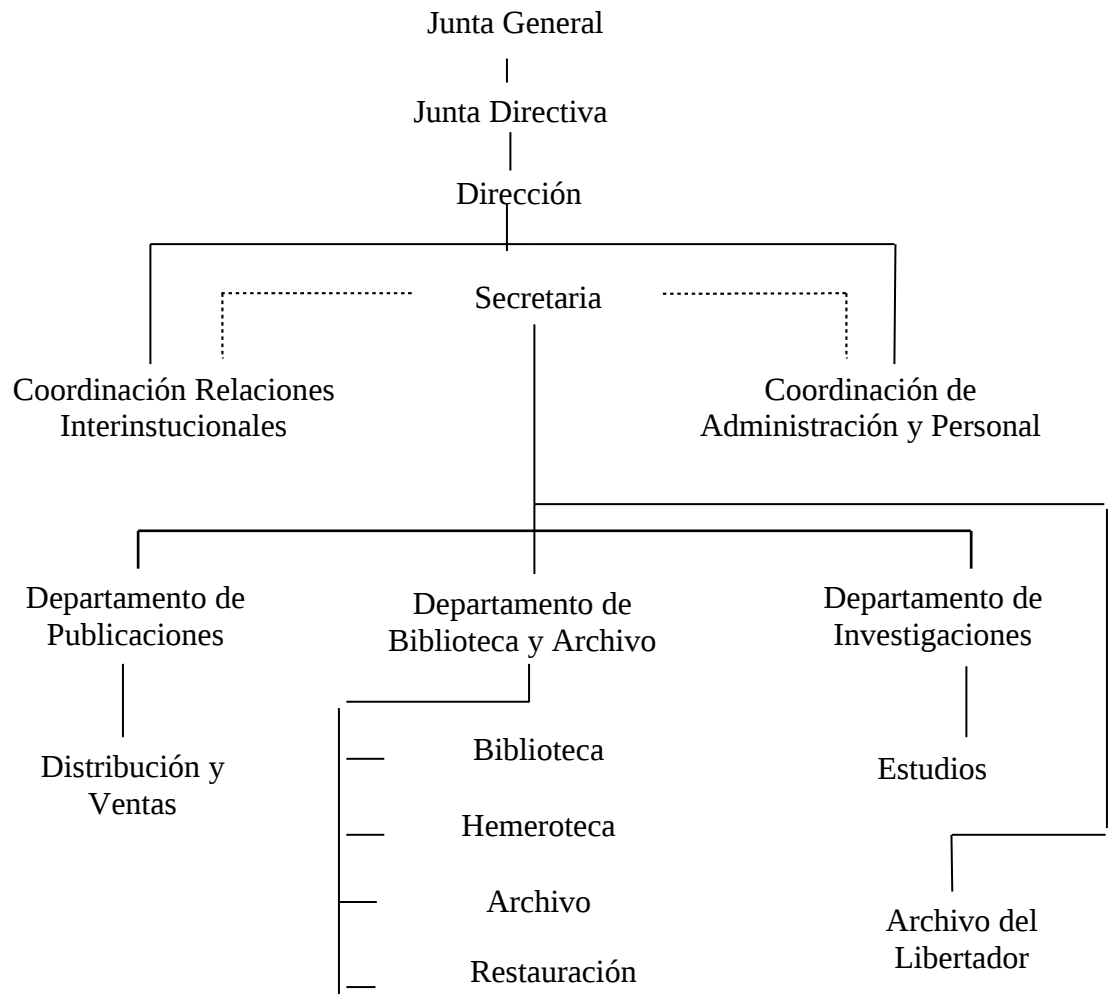


Figura 1. Organigrama estructural de la Academia Nacional de la Historia (ANH). Tomado de “Manual de organización” por Támara Malavé, 1991, p. 23.

La Academia Nacional de la Historia debe tener presente, que hoy día “la información se ha convertido en elemento de desarrollo y en factor estratégico, cuya adecuada y eficiente gestión permitirá a cualquier organización poder ostentar posiciones más ventajosas frente a sus competidores”, (Ponjuán, 1998, p.134) además, las organizaciones deben disponer de adecuadas infraestructuras de comunicación, tecnologías y de sistemas de información que les permitan obtener los datos necesarios a fin de conseguir un conocimiento real y suficiente del entorno que afectará a sus procesos de decisiones.

Una eficiente gestión de información dentro de una organización implica que la información debe ser completa, confiable y oportuna y debe emplearse para: realizar procesos en la organización, establecer relaciones con clientes, colaboradores, distribuidores y crear productos/servicios con valor agregado que le proporcionen a la institución una ventaja competitiva, y es, sobre la base de esto, que, “la gestión de información adquiere importancia, es decir, la obtención de la información adecuada, a su precio adecuado, en el tiempo y lugar adecuado, para la toma de decisión adecuada adquiere valor real”. (Ponjuán, 1998, p.135).

Archivo de la Academia Nacional de la Historia

El Archivo de la Academia Nacional de la Historia tiene su origen en el contexto mismo de la creación de la Academia Nacional de la Historia en el decreto de su fundación promulgado por el presidente Juan Pablo Rojas Paúl de 28 de octubre

de 1888 donde se establece, entre las obligaciones de la Institución, la de coleccionar manuscritos e impresos y acopiar materiales para la historia de Venezuela en todas las manifestaciones de la actividad pública (Briceño, 1966).

Briceño (1985) reseña que para 1896 ya la Academia contaba con un buen número de folletos, libros y periódicos que se lograron obtener por medio de donaciones provenientes en su mayor parte del Gobierno Nacional, por Instituciones, Individuos de número y correspondientes, tanto venezolanos como extranjeros, así como por iniciativa de particulares. Las obras sólo podían ser consultadas en lo que para aquel entonces se constituía como una sola unidad: Biblioteca-Archivo-Hemeroteca y era de uso exclusivo de los Individuos de número y correspondientes.

Briceño (1985) señala que el Archivo de la Academia Nacional de la Historia se ha dado a la tarea de consolidar un fondo documental de hojas sueltas, libros, folletos de antigua data de difícil consecución, además de las rarezas bibliográficas, existen a su vez numerosos retratos de personajes de diferentes épocas, estampas del Libertador Simón Bolívar, del Mariscal Antonio José de Sucre, del General Rafael Urdaneta, el General José Antonio Páez, entre otros, así como monedas y medallas que no son exclusivamente de Venezuela sino de otros países, en especial de los de Hispanoamérica, cuenta además con los 63 tomos del archivo del general Miranda, los papeles de Carlos Soublette, Fermín Toro, Juan Crisóstomo Falcón, Arístides Rojas, Caracciolo Parra Pérez, Ambrosio Perera, entre otros. La sección Traslados, constituida como la del Archivo General de la Nación, con copias de documentos de

archivos extranjeros; se halla allí la colección Miguel de la Torre, con 45 tomos, así mismo, se guardan los incunables de la Corporación, igualmente este archivo resguarda monedas, fotos, cuadros y posee un museo con reliquias de académicos ya fallecidos.

El Archivo Histórico en la actualidad se constituye en un área independiente de la Biblioteca y la Hemeroteca de la Institución y le da acceso a los usuarios finales; además el mismo Archivo ha experimentado un proceso de cambio, crecimiento y consolidación en cuanto a sus responsabilidades y necesidades en el empleo de los recursos disponibles se refiere, sin embargo, hasta la fecha no se han realizado planes o proyectos que permitan aumentar la capacidad de la misma y poder detectar los aspectos y elementos que se deben mejorar.

El Archivo visto como una organización tiene como finalidad básica, satisfacer los requerimientos de información de sus usuarios de esto depende su permanencia en el sistema. Organizacionalmente esta estructurada en dos secciones: Procesos Técnicos y Sala General, la sección de Procesos Técnicos, caracterizada por ser el centro del Archivo Histórico, se subdivide en solo Catalogación y Clasificación, desde allí se realiza la selección y adquisición de documentos históricos u otro material de interés para la Institución. Es allí donde se cumplen las actividades pertinentes al proceso administrativo y técnico, a fin de hacer accesible el fondo documental a los usuarios. La sección Sala General se distingue por ser la encargada de brindar la atención directa al usuario, razón de ser del Archivo

Histórico. Esta sección se subdivide en servicios de: Consulta en Sala y Préstamo Circulante (solo Académicos). En la figura 2 se muestra el organigrama del Departamento de Biblioteca y Archivo y dentro de ella el Archivo.

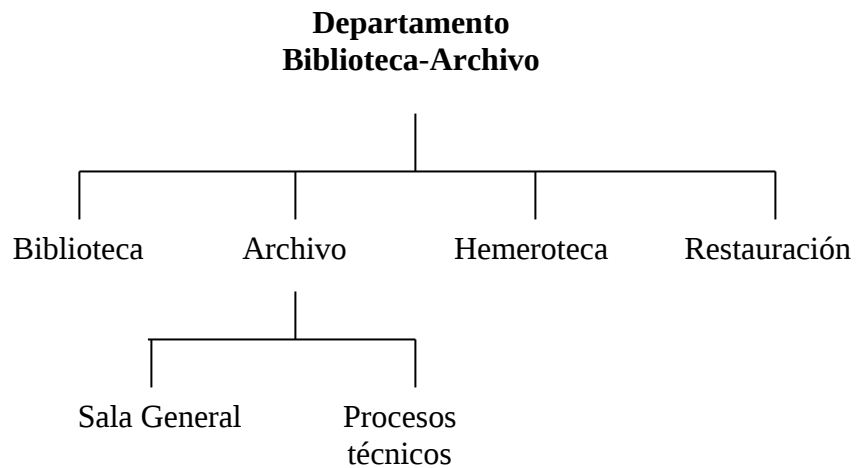


Figura 2. Organigrama del Archivo Histórico de la Academia Nacional de la Historia. (ANH). Tomado de “Manual de organización” por Támara Malavé, 1991, p.31.

El Archivo Histórico de la Academia Nacional de la Historia se debe adaptar a los nuevos cambios que exige la sociedad de hoy día, pues hasta la fecha, no funciona como un sistema eficaz, debido a que “desde sus inicios el Archivo ha estado orientado, hacia la custodia, resguardo y conservación de documentos sobre historia,

además de coleccionar monedas, medallas, insignias, fotografías y objetos para el Museo de los Académicos”, (Bossio, 1992, p.7) por lo que, el Archivo de la Academia Nacional de la Historia no debe ser considerado como una isla dentro de la organización sino como un componente más de la gestión integral de sus recursos.

El Archivo Histórico de la Academia Nacional de la Historia, debe formar parte esencial de la infraestructura para la gestión del conocimiento, suministrando información e impulsando la generación del conocimiento para la búsqueda de soluciones a los problemas que enfrenta la Academia Nacional de la Historia.

Organización

Laudon y Laudon (2002) indica que “una organización es una estructura social formal estable que toma recursos del entorno y los procesa para producir salidas”. (p.72) Como sistema sociotécnico una organización esta compuesta “por una serie de subsistemas (humano, de decisión, estructural, económico, tecnológico, documental, entre otros) que deben integrarse y coordinarse para el logro de un objetivo o fin organizativo específico”. (Rivas, 2003, p.5).

O’Brien (2001), señala que la cooperación entre los diferentes subsistemas (humano, de decisión, estructural, económico, tecnológico, documental), es esencial para la existencia misma de la organización y ésta existe cuando: hay personas capaces de comunicarse, y que estén dispuestas a actuar conjuntamente.

La organización en un Archivo Histórico, como unidad de información, debe establecerse según Gibson (1996), de una manera por la cual su estructura sirva no

tan solo para las actividades que exigen inmediatamente los objetivos, sino también para asegurar que dentro de ciertos márgenes de precisión se mantenga la continuidad de las actividades durante todo el periodo de vida de la organización, siguiendo el orden de ideas, Delgado (1985), menciona que para el desarrollo efectivo del elemento organización dentro de un archivo documental se requiere “un buen desarrollo del elemento planificación, la comprensión de las diversas actividades y la relación de cada una con su respectivo nivel de autoridad”. (p.55).

Fulmer (1986) refiere, conseguir que un archivo histórico se maneje como una organización eficiente implica “el agrupamiento de personas y procesos para evitar el desperdicio” (p.251) además, una organización existe cuando se establece la interrelación más productiva de las partes. O’Brien (2001) agrega “la productividad y la satisfacción de llevar a cabo los objetivos mutuos dependen de la habilidad que los gerentes tengan para organizar a las personas en sistemas de autoridad que puedan resultar”. (p. 25).

Principios o elementos de la organización

Según Delgado (1985) en todo proceso de organización se encuentran presentes los siguientes principios o elementos:

Coordinación: Se basa en la ordenación de los esfuerzos para proporcionar adecuadamente elementos de tiempos, cantidad y dirección en la ejecución de cada actividad para que la obtención de los objetivos sea más eficiente y con el mínimo de pérdidas.

Autoridad: Es el derecho que tiene el gerente de información de exigir a sus empleados que cumplan con sus deberes y se hagan responsables de los mismos.

Responsabilidad: Obligación en que se encuentra todo miembro de la organización, de dar cuenta ante el nivel superior del cumplimiento de los deberes que se le han encomendado.

División del trabajo: La organización dentro de su estructura exigirá áreas y funciones claramente establecidas para obtener por medio de la especialización un mayor rendimiento de los recursos en términos de calidad y cantidad de producción de bienes o servicios.

Líneas de comunicación: La comunicación resulta de gran importancia para hacer cada vez más efectiva una organización. Las líneas de comunicación verticales corresponden a líneas de mando y responsabilidad, las líneas horizontales son las comunicaciones entre las personas de un mismo nivel.

Ámbito de control: Es un supervisor quien ejerce acertadamente la dirección, control y orientación de un número determinado de empleados. (p.24).

En general toda organización busca resultados que de una forma u otra indique el grado de eficiencia de las operaciones realizadas dentro del aspecto del como deben hacerse las cosas.

Delgado (1985) señala además, que el desarrollo de actividades dentro del concepto sistema tiene como finalidad determinar como deben hacerse las cosas, como debe comportarse la organización para llegar a los resultados esperados manteniendo como una realidad la necesidad de:

1. Optimizar la eficacia y la eficiencia en la gestión total de la organización y de cada una de las áreas.

2. Asegurar la aplicación de adecuadas pautas de control.

3. Lograr mantener la eficacia, eficiencia y control en todos los procesos, por el tiempo en que la organización exista.

Según la opinión del autor antes mencionado los beneficios resultantes de una buena organización son los que se indican a continuación: (a) resolver los conflictos entre los individuos por cuestiones de jurisdicción, (b) evitar la duplicación del trabajo, (c) hacer que las comunicaciones sean más fáciles de mantener, (d) mostrar posibilidades de ascenso, (e) proporcionar una base sólida para la evaluación y calificación de las habilidades y realizaciones de los individuos, (f) ayudar en la administración de los salarios, (g) permitir la expansión con un control adecuado y sin eliminar personal capacitado, (h) permitir que se realicen los cambios apropiados.

Al tomar en cuenta lo anteriormente expresado y si se observa la actual organización del área del Archivo de la Academia Nacional de la Historia de Venezuela por medio de la teoría de sistemas este refleja la estructura siguiente:



Figura 3. Esquema del modelo del sistema. Tomado de “Sistemas de información” por Raúl Horacio Saroka, 1998, p.23. Recuperado el 30 de julio de 2006, de http://www.Fundacionosde.com.ar/Fundacion_OSDE/pdf/biblioteca/sistemas.pdf

En donde, como se observa en la Figura 2, el área del Archivo Histórico es el que corresponde al sistema general, el cual está constituido por los subsistemas de Sala general y Procesos técnicos. La Sala general, a través de su personal se encarga de atender a los usuarios, orientarlos en la búsqueda de información y localizar los documentos solicitados por ellos. En Procesos técnicos el personal procesa técnicamente los documentos que ingresan al Archivo por donación o compra y se realizan actividades administrativas como informes estadísticos

Entonces, cada área involucrada: Sala general y Procesos técnicos tienen sus propias entradas, salidas y transformación por lo que se puede decir que en la actualidad el Archivo de la Academia Nacional de la Historia no cuenta con un sistema de información estructurado.

Para que el sistema de información del Archivo Histórico de la Academia Nacional de la Historia esté bien definido éste debe contar con los conceptos de retroalimentación y control de acuerdo a como se presenta en la siguiente representación:

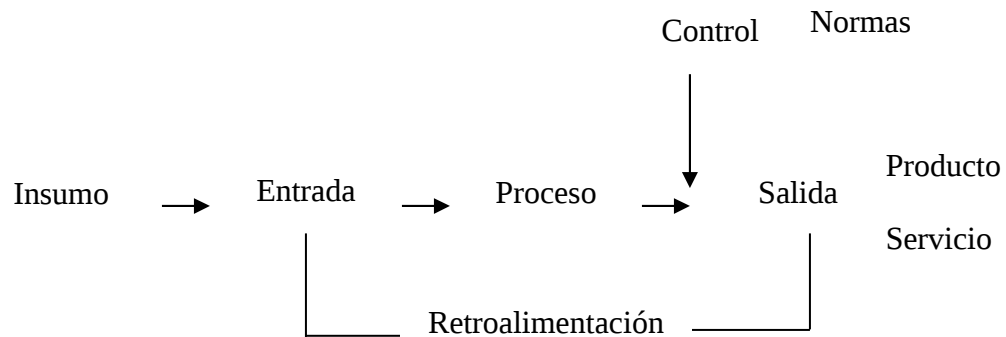


Figura 4. Sistema de regulación y control. Adaptada de “Sistema de Información Gerencial: Manejo de la tecnología de información en la empresa interconectada en red” por James A. O’Brien, 2001, p. 119.

Retroalimentación: Indica la medición de la actuación comparada con el plan lo que permite que el sistema se pueda ajustar.

Control: Indica las normas que rigen la actuación, implica los planes, programas, políticas, indicadores de gestión, informes y estrategias.

Por lo que el organigrama del área del Archivo Histórico de la Academia Nacional de la Historia puede observarse de la manera siguiente:

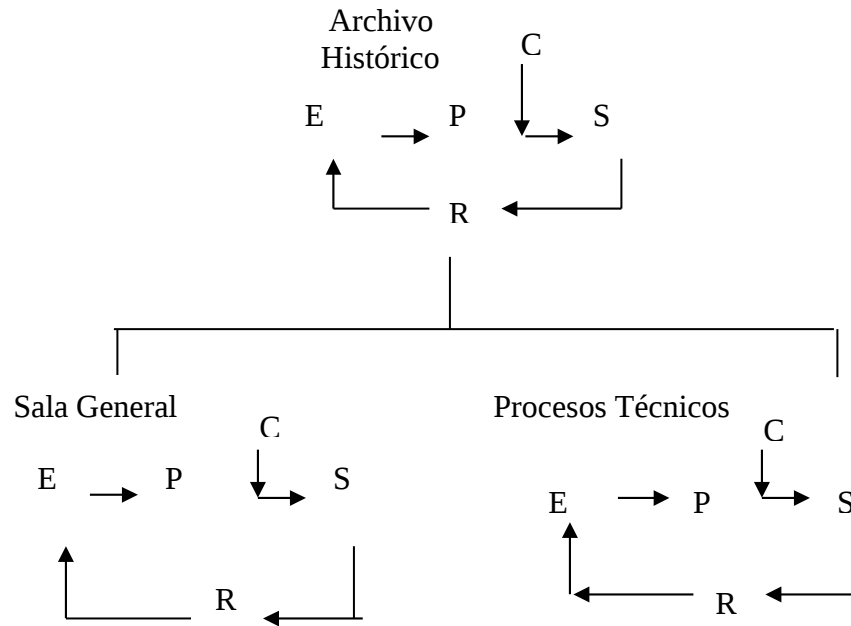


Figura 5. Los elementos de un sistema, son a su vez, sistemas. Adaptada de “Sistema de Información” por Raúl Horacio Saroka, 1998, p.24. Recuperado el 30 de julio de 2006,de, http://www.Fundacionosde.com.ar/Fundacion_OSDE/pdf/biblioteca/sistemas.pdf

Leyenda

E= Entrada **P**=Proceso **S**=Salida **C**= Control **R**=Retroalimentación

Así mismo debe tomarse en cuenta la influencia del ambiente del cual no escapa el área del Archivo Histórico para poder realizar el análisis de la organización y la propuesta del sistema gerencial de información.

Planificación.

Definición de planificación.

Uno de los autores que se ha preocupado por el estudio de la planificación es Ruiz (citado en Valerio, 1996), quien señala que la planificación es un proceso de primordial importancia en toda organización “todos los actos que se desarrollan a favor de la organización han de ser producto de actividades planificadas. El azar, la improvisación y las situaciones causales se constituyen en actos opuestos a la planificación”. (p.126).

En todo caso, en una organización planificar es actuar inteligente y anticipadamente sobre lo que es conveniente hacer en el camino hacia el futuro. Por consiguiente, la planificación según Valerio (1996) “puede ser definida de varias maneras, pero en cada definición el futuro está presente, porque el futuro es la esencia de la planificación focalizada por la racionalidad que es su razón de ser”. (p. 127) El especialista en el área Goldfeder (2000) la conceptualiza como:

Las organizaciones como sistemas abiertos están compuestas de personas que toman decisiones y se comportan de acuerdo a sus reacciones, necesidades, y su ambiente y está orientado hacia la consecución de unos objetivos determinados en un entorno o contexto específico; mediante las relaciones de intercambio con dicho entorno y mediante un equilibrio que le permita adaptarse al medio, sobrevivir y desarrollarse en él. (p. 123).

Para Serna (2003), la planificación es:

El proceso mediante el cual quienes toman las decisiones en una organización, obtienen, procesan y analizan información pertinente, interna y externa, con el fin de evaluar la situación presente de la empresa, así como su nivel de competitividad con el propósito de anticipar y decidir sobre el direccionamiento de la institución hacia el futuro. (p. 345).

Ponjuán (1998) define planificación, como el proceso de determinar los fines (objetivos) a ser alcanzados y los medios (planes) que se utilizarán para alcanzar tales fines. El proceso de planificación, según la misma autora incluye la formulación de la tarea, la obtención de la información requerida, evaluar alternativas, seleccionar entre ellas, e interpretar decisiones mediante un plan.

Peón (1996), indica además, que la planificación es un proceso racional que implica, a partir de la elección de objetivos, la cuantificación de las dificultades previsibles de su realización, para, una vez adoptada la decisión de emprender las acciones, fijar las actuaciones y actividades concretas a realizar, los plazos de tiempo necesarios para llevarlas a cabo, y los recursos de todo tipo que se consideren necesarios para su puesta en práctica.

La planificación se basa en los planes que se necesitan elaborar para asegurar que un archivo histórico manejado como una empresa de servicios estará en posición de responder adecuadamente a las condiciones futuras, a la acción y al elemento de identificación personal, organizacional o de causa para aprovechar las oportunidades para el logro de los objetivos y evitar la incertidumbre en el futuro.

Valerio (1996) explica que la función de la planificación no solo significa decir por anticipado que es lo que hay que hacer, es importante prestar atención a como hacer las cosas y como cumplir lo planificado, ya que es justamente en la ejecución de las determinaciones en donde adquiere su verdadero sentido la planificación, puesto que es ante todo, un problema práctico, un problema de método.

Según Gómez (2002b) los objetivos generales de la planificación: (para qué) son: (a) Dotar a la organización de metas que se conviertan en fines para llegar a una situación nueva, (b) Diseñar estrategias que se concreten en proyectos de actuación, (c) Definir las actividades que deben realizarse, cuando hacerlas y qué medios son necesarios y cuales están disponibles.

Se puede señalar además, que dentro del proceso de la planificación el plan y el programa se les considera como dos elementos principales:

Valerio (1996) indica que los planes son el resultado del proceso de planificación, en el cual se describen las acciones a ejecutar, y sus resultados sirven como mecanismo formal de coordinación, de decisiones, ahorran tiempo y esfuerzo en la toma de decisiones, facilitan la comunicación, permiten un uso eficaz de los recursos disponibles y la orientación del comportamiento de las personas en el sentido de obtener los resultados deseados, y desempeñan una función reguladora.

Los programas es una formulación detallada de un plan para llevar a cabo una labor determinada.

Proceso de la planificación.

Según indica Chiavenato (2000b) para el proceso de planificación se deben tomar en cuenta los siguientes elementos: (a) Establecer los objetivos, es decir, lo que se quiere (seleccionar); (b) Determinar los procedimientos, es decir, decidir cómo alcanzar los objetivos o asignaciones de responsabilidades (determinar); (c) Análisis de los recursos, es decir, cuáles son las personas y las clasificaciones necesarias para alcanzar los objetivos (prevenir).

Planificación en los archivos

La planificación sigue un proceso que puede calificarse como continuo, ya que la planificación es una labor dinámica y constante en la vida del archivo o de cualquier unidad de información, al mismo tiempo, la planificación es un proceso analítico, puesto que requiere el análisis de datos para conocer las necesidades y trazar los objetivos. Además, el proceso es comprensivo, al abarcar todos los aspectos de la actividad archivística. Por último, se trata de un proceso racional, porque las decisiones se toman a partir de criterios cuantitativos y cualitativos.

La función principal de la planificación es la mejora del funcionamiento de los servicios y de la organización de la biblioteca o de un archivo en general. Esta meta prioritaria se plasma en una serie de objetivos: identificación de las posibilidades de actuación de la biblioteca/archivo; desarrollo de mejores servicios tanto cuantitativa como cualitativamente; atención a las necesidades de los usuarios; distribución óptima de los recursos; creación de programas y actividades; establecimiento de un

marco global para la actividad de la biblioteca; búsqueda de la calidad y eficiencia de los servicios y la organización.

La planificación se desarrolla de manera cíclica, estableciendo etapas sucesivas a través de las cuales se establecerán acciones y consiguiendo las metas perseguidas, para sistematizar el proceso de la planificación bibliotecaria, válida a su vez para los archivos. Mc Clure, (1991) instituye una normativa aplicable a las tareas de la planificación, al respecto, el autor indica que el proceso de planificación se divide en una serie de etapas: planteamiento del plan, evaluación de la situación actual, establecimiento de las funciones y la misión, definición de metas y objetivos, redacción de la memoria del plan y revisión de los resultados. Por otra parte, Cagnoli (1996) establece los siguientes pasos: hacer un diagnóstico de la comunidad, evaluar los servicios y recursos existentes, determinar el papel del archivo en la comunidad, establecer metas, objetivos y prioridades, desarrollar y evaluar estrategias, redacción del plan, implementar estrategias, controlar y evaluar el progreso hacia las metas y objetivos.

Sin embargo, la misión suele quedar muchas veces fuera de la planificación porque ésta está definida de normativa o estatutaria por la organización de la cual depende en este caso el archivo histórico, pero es todo lo contrario se debería establecer en el marco normativo el concretar una misión para cada ciclo de planificación.

La planificación, puede ser aplicada a todos los ámbitos del archivo. Partiendo

del objetivo principal de mejorar los servicios y la organización del archivo, cualquier aspecto de la actividad archivística es susceptible de ser planificado para conseguir mejores resultados y mayor rendimiento. Los ámbitos de aplicación de la planificación pueden agruparse en tres tipos: planificación de los servicios administrativos, planificación de los servicios bibliotecarios y/o archivísticos y de los servicios técnicos.

Planificación de los servicios administrativos. Engloba los planes orientados a desarrollar y mejorar cuestiones relativas al funcionamiento y la organización de los archivos históricos, es decir, los planes relacionados con: usuarios; normas de acceso; organización de las secciones; organización de las cargas de trabajo; recursos humanos; recursos financieros; relaciones institucionales; normativas y reglamentos; infraestructura y equipamiento; proyectos cooperativos y promoción del archivo histórico.

Planificación de los servicios bibliotecarios y/o archivísticos. Está conformado por los servicios tradicionales y los más innovadores. Este es el bloque en el que más actividades de planificación se desarrollan, ya que en gran medida el funcionamiento óptimo de los servicios implica también el funcionamiento correcto del archivo. Los servicios planificables serán: consulta en sala; préstamo personal e interunidad; adquisición; selección y expurgo; adquisición; intercambio de publicaciones; proceso técnico; información y referencia; teledocumentación; suministro de documentos; formación de usuarios, entre otros.

Planificación de los servicios técnicos. Por servicios técnicos se entienden aquellos no estrictamente bibliotecarios, pero que son fundamentales para la prestación de los servicios tradicionales. Los más comunes son: automatización de los procesos; redes locales e Internet; redes de CD-ROM; reprografía; restauración; medios audiovisuales. Aquí también puede incluirse la planificación de la automatización, la cual requiere un estudio detallado, ya que los errores que surjan en la implantación y funcionamiento de los sistemas repercutirán negativamente en el funcionamiento general del archivo histórico, además de el presupuesto del centro.

A la hora de iniciar un proceso de planificación es útil disponer de instrumentos que sirvan de punto de referencia para utilizar como modelos, para orientar a los planificadores en las distintas fases del proceso y para homologar los servicios del archivo con los de otros archivos históricos similares. Una buena herramienta de ayuda la constituyen las memorias anuales de otros archivos, así como toda la información que se pueda obtener de la actividad de archivos relacionados. Es útil y recomendable copiar las experiencias positivas de otros centros. Si un archivo utiliza un sistema de gestión satisfactorio, unos servicios que funcionan correctamente o realiza actividades innovadoras, es lógico tomarla como ejemplo e imitarla.

Según Chiavenato (2000b) los principios que rigen la planificación son: **Racionalidad:** establecer objetivos precisos y alcanzable y utilizar en forma efectiva los recursos materiales y humanos; **Previsión:** establecer plazos definidos para

ejecutar acciones; **Coherencia:** relación lógica y coherente de los planes hacia el logro del objetivo; **Flexibilidad:** los planes deben ser flexibles y adaptables al entorno a las circunstancias; **Continuidad:** los planes deben ejecutarse de manera continua, las metas no deben abandonarse -desperdicio de tiempo y recursos-; **Sencillez:** los planes deben ser formulados de manera sencilla para su fácil comprensión; **Comparables:** los planes deben ser comparables con la realidad en plena relación temporal; **Estandarización:** implica la homogenización de procedimientos, programas y productos a ser utilizados en la ejecución del plan; **Participación:** un buen plan nace de la participación de todos aquellos que deberán concentrar esfuerzos para su ejecución.

Ventajas de la planificación en los archivos: ayuda al gerente de la información a identificar opciones y posibilidades, fuerza a tener en cuenta las necesidades de los clientes-usuarios y la comunidad en general, encauza los servicios de la unidad de información en este caso al archivo de acuerdo a las funciones de esta (que se deseen destacar), y a la misión que esta tenga en relación a la comunidad, estimula la mentalidad creadora aplicable a la elaboración de programas, servicios y actividades, centra la atención en la eficiencia y la efectividad, permite al personal aprender, adaptar y mejorar la labor de la unidad, fomenta la contabilidad organizativa, individual y programada, orienta a los profesionales y trabajadores hacia el futuro, hace posible la evaluación.

Finalidad de la planificación en los archivos: potenciar el valor que dan a la unidad de información las autoridades de las que depende, evaluar los servicios y

actividades de la unidad, mejorar el aprovechamiento de los medios existentes, prepararse para posibles cambios presupuestarios, mejorar la gestión general de la unidad, establecer prioridades en el servicio, mejorar la comunicación dentro de la unidad y entre esta y la comunidad a la cual sirve, búsqueda de posibles ingresos económicos complementarios, adecuación de los servicios de la unidad a las necesidades de la comunidad, presentar en forma documentada las necesidades de renovación o mejora del local y otros medios existentes.

la planificación en un archivo histórico facilita: la organización efectiva de los servicios y recursos: espacios, colección fondo documental, personal, entre otros, la adecuación de los servicios a las necesidades de información y de lectura o búsqueda de información de la comunidad o usuarios a los que sirve, la comprensión por parte de políticos, directivos, técnicos y usuarios de la finalidad y utilidad de un archivo y su participación en la mejora en este caso del conocimiento y de la investigación histórica, la administración efectiva y responsable de los presupuestos y la continuidad de servicio.

Mejoramiento continuo de los procesos

Definición de mejoramiento de los procesos

Según Harrington (1993), mejorar un proceso, significa cambiarlo para hacerlo más efectivo, eficiente y adaptable, qué cambiar y cómo cambiar depende del enfoque específico del empresario y del proceso.

Para Deming (1989), la administración de calidad total requiere de un proceso

constante, que será llamado mejoramiento continuo, donde la perfección nunca se logra pero siempre se busca

El mejoramiento continuo como proceso describe lo que es la esencia de la calidad y refleja lo que las organizaciones necesitan hacer si quieren ser competitivas a lo largo del tiempo.

Según Gómez (1992), el mejoramiento de los procesos puede ser considerado como un proceso estructurado que permite medir el desempeño actual, identificar y actuar para reducir problemas o establecer mejoras de los productos o servicios, tanto en calidad y diseño como en cantidad. Por consiguiente, se convierte en una herramienta gerencial fundamental para el buen funcionamiento de una organización, ya que ésta permite, mejorar los procesos administrativos que se realizan, que se este en constante actualización, contribuye a mejorar las debilidades y afianzar las fortalezas de la organización, se logra que las organizaciones sean más productivas, eficientes y competitivas, fortalezas que le ayudarán a permanecer en el mercado.

Para lograr la aplicación de este proceso en una organización es necesario que exista una buena comunicación entre todos los órganos que la conforman, igualmente se deben analizar los procesos utilizados, de manera que si existe algún inconveniente pueda mejorarse o corregirse.

Etapas para el mejoramiento de los procesos

1. Definir la calidad en términos de las necesidades y expectativas del cliente.

2. Trabajar en forma conjunta, el cliente y el proveedor en el establecimiento de satisfacerlo en tiempo y forma.

3. Mejorar la calidad de los insumos.

4. Mejorar la calidad del resto del proceso agregando valor.

5. El resultado final es el mejoramiento de la calidad del servicio.

Ventajas del mejoramiento de los procesos.

1. Concede a la gerencia un método efectivo de trabajo.

2. Consigue mejoras continuas de la calidad en corto plazo y con resultados visibles reduciendo los costos.

3. Incrementa la productividad y dirige a la organización hacia la competitividad.

4. Contribuye a la adaptación de los procesos a los avances tecnológicos. Permite eliminar procesos repetitivos.

5. Aumenta la satisfacción del usuario.

6. Mejora el funcionamiento de las relaciones de coordinación y enlace entre todas las áreas de la organización.

¿Por qué mejorar?

Según Harrington (1987), "En el mercado de los compradores de hoy el cliente es el rey", es decir, que los clientes son las personas más importantes en el negocio y por lo tanto los empleados deben trabajar en función de satisfacer las necesidades y deseos de éstos. Son parte fundamental del negocio, es decir, es la

razón por la cual éste existe, por lo tanto merecen el mejor trato y toda la atención necesaria.

La razón por la cual los clientes prefieren productos del extranjero, es la actitud de los dirigentes empresariales ante los reclamos por errores que se comentan: ellos aceptan sus errores como algo muy normal y se disculpan ante el cliente, para ellos el cliente siempre tiene la razón.

Actividades Básicas de Mejoramiento

De acuerdo a un estudio en los procesos de mejoramiento puestos en práctica en diversas compañías en Estados Unidos, Según Harrington (1987), existen diez actividades de mejoramiento que deberían formar parte de toda empresa, sea grande o pequeña:

1. Obtener el compromiso de la alta dirección.
2. Establecer un consejo directivo de mejoramiento.
3. Conseguir la participación total de la administración.
4. Asegurar la participación en equipos de los empleados.
5. Conseguir la participación individual.
6. Establecer equipos de mejoramiento de los sistemas, es decir, equipos de control de los procesos.
7. Desarrollar actividades con la participación de los proveedores.
8. Establecer actividades que aseguren la calidad de los sistemas.
9. Desarrollar e implantar planes de mejoramiento a corto plazo y una estrategia de mejoramiento a largo plazo.

10. Establecer un sistema de reconocimientos.

El proceso de mejoramiento

La búsqueda de la excelencia comprende un proceso que consiste en aceptar un nuevo reto cada día. Dicho proceso debe ser progresivo y continuo. Debe incorporar todas las actividades que se realicen en la empresa a todos los niveles.

El proceso de mejoramiento es un medio eficaz para desarrollar cambios positivos que van a permitir ahorrar dinero tanto para la empresa como para los clientes, ya que las fallas de calidad cuestan dinero.

Así mismo, este proceso implica la inversión en nuevas maquinaria y equipos de alta tecnología más eficientes, el mejoramiento de la calidad del servicio a los clientes, el aumento en los niveles de desempeño del recurso humano a través de la capacitación continua, y la inversión en investigación y desarrollo que permita a la empresa estar al día con las nuevas tecnologías.

Teoría general de sistemas.

Los sistemas a través de la historia.

Los sistemas no constituyen nada nuevo en la humanidad. El hombre siempre investigó los hechos, los fenómenos, hasta donde pudo y, a la par que surgían teorías unas veces sociales y otras culturales, se implantaban métodos, procesos, procedimientos e igualmente implantó sistemas sobre los cuales se mueve y se seguirá desarrollando su vida.

Egipto y el Asia Menor, considerados como fuentes del conocimiento en este hemisferio, contribuyeron en definitiva al progreso mediante el dominio que tenían de

sus sistemas filosóficos, que fueron base de sistemas matemáticos, astronómicos, geográficos, artísticos, entre otros. Siendo las pirámides testimonio del dominio que hace unos 4.000 años, tenían los egipcios de la geografía, la astronomía y las matemáticas.

Desde los caldeos que fueron grandes astrónomos, pasando por los fenicios excelentes navegantes y constructores hasta los griegos que se metieron con la mejor de estas civilizaciones y aportaron su inteligencia y su inclinación por el análisis.

En la Edad Media, son célebres los sistemas de construcción empleados por las corporaciones medievales entre los cuales destaca la edificación de iglesias, la elaboración de instrumentos musicales, la ebanistería entre otros.

En la América Precolombina se consiguieron obras de incalculable valor científico y cultural, que sólo sirvieron de carta de presentación de una raza; se trataba de sistemas para planteamientos artísticos, religiosos, filosóficos, matemáticos, entre otros.

En la historia reciente se ha probado que en la gestión empresarial han sobrevivido los que pudieron usar los mejores procedimientos, los que emplearon medios para alcanzar sus objetivos. Desde el punto de vista de la Administración de empresas “los sistemas son los medios de que se vale un establecimiento a fin de lograr los objetivos para los cuales se ha fundado”. (Sequera, 2002, p.26).

Desarrollo de sistemas de información en las organizaciones

La actividad de las organizaciones, tanto públicas como privadas, debe concentrarse en el intercambio de información para poder atender a la obtención de ganancias. Por ello se hace necesario el establecimiento de sistemas de información que permitan disponer de forma organizada la información sobre el estado de los datos que facilitará la toma de decisiones en los niveles establecidos; teniendo en cuenta que estos son los proveedores de toda la información que existe en una organización.

Es a través de los sistemas de información, que se mantiene y mejora la eficacia de las instituciones y políticas existentes en una organización, se responde de manera eficaz a los cambios para un mejor desarrollo y se hace frente al impacto de las tecnologías de información para mejorar el rendimiento, la productividad y la responsabilidad en el sector público.

En opinión de Sánchez y Rodríguez (2000) “algunas organizaciones conceden, en ocasiones, poca importancia a los sistemas de información que se deben emplear para gestionarlas, lo que trae como consecuencia que muchas de ellas tengan miles de volúmenes de datos dispersos y un mal sistema de gestión”. (p.163).

Laudon y Laudon (2002) señalan que con el desarrollo de la automatización, los sistemas de información en las organizaciones han pasado a ser más eficientes y eficaces en la centralización y procesamiento de todos los datos necesarios para su funcionamiento, en particular para la toma de decisiones; pasando de manera

progresiva a la concepción de que la información y el conocimiento deben estar en primer plano de toda la actividad organizacional para lograr el éxito.

Concepto básico de sistema

Chiavenato (2000b) indica que Sistema es un conjunto de componentes que interaccionan entre sí, para lograr un objetivo común. Los sistemas son todo lo que rodea al ser humano; por ejemplo, se experimentan sensaciones físicas originadas por un complejo sistema nervioso, conformado por un conjunto de elementos que incluye al cerebro, espina dorsal, nervios y células sensitivas especiales debajo de la piel, que trabajan conjuntamente para hacer sentir calor, frío, comezón, entre otros. El hombre se comunica por medio del lenguaje, que es un sistema altamente desarrollado de palabras y símbolos que tienen significado; vive de acuerdo con un sistema económico en el cual los bienes y servicios se intercambian por otros de valor comparable.

Un negocio, empresa u organización también es un sistema. Sus partes tienen nombres como mercadotecnia, producción, ventas, investigación, embarque, contabilidad personal, entre otros. Estos componentes trabajan todos juntos para crear una utilidad que beneficie a los empleados y a los accionistas de la firma. Cada una de estas partes es un sistema en sí mismo.

O' Brien (2001) sostiene que cuando se comienza a visualizar la abundancia de los sistemas que existen, no sorprende darse cuenta que, cada sistema del negocio depende de una o más entidades abstractas llamadas Sistemas de Información. Por

medio de estos sistemas los datos pasan de una persona o departamento a otro y puede realizarse cualquier cosa, desde comunicaciones entre oficinas y comunicaciones telefónicas, hasta un sistema computacional que genere informes periódicos para diferentes usuarios. Los Sistemas de Información, sirven a todos los sistemas de un negocio. Ellos son el lazo que mantiene unidos a diferentes componentes en forma total, y permite que puedan trabajar de manera efectiva hacia el mismo objetivo.

Concepto de sistema de información

Todo sistema organizacional depende, en mayor o menor medida, de una entidad abstracta denominada Sistema de Información. W. Harman, H. Matthes y A. Proeme (citado en Montilva 1992) definen Sistema de Información como: “un conjunto organizado de hombres, máquinas, programas y procedimientos para llevar a cabo unas funciones que cumplan unos objetivos deseados”. (p.33).

Señalan Piattini, Calvo, Cervera y Fernández (2000) que un sistema de información es:

Un conjunto formal de procesos que operando sobre una colección de datos, estructurada según las necesidades de la empresa, recopilan, elaboran y distribuyen la información (o parte e ella) necesaria para las operaciones de dicha empresa y para las actividades de dirección y control correspondientes (decisiones) para desempeñar su actividad de acuerdo a su estrategia de negocio. (p. 231).

O’Brien (2001) define sistemas como “un grupo de componentes interrelacionados que trabajan en conjunto hacia una meta común mediante la aceptación de entradas y generando salidas en un proceso de transformación

organizado. Este tipo de sistemas es también llamado sistema dinámico” (p. 40).

Retomando el concepto de sistema dinámico, este cuenta con los siguientes elementos:

Entrada o Insumo: Es la captura o recolección de datos que entran al sistema para ser procesados.

Procesamiento: Es la conversión del insumo (datos) para producir información, donde los procedimientos determinan cómo se elabora dicha información. Incluye los procesos de transformación que convierten las entradas en salidas. Para el usuario es una caja negra, donde él puede percibir sólo sus entradas y salidas.

Producto o salida: Es la distribución de información procesada, para su utilización en las actividades en donde se requiera, o para el futuro usuario, que puede ser un gerente, un administrador o un miembro del cuerpo directivo. Abarca la transferencia de elementos que han sido generados por un proceso de transformación hasta su destino final, En donde:

La retroalimentación: Se refiere a los datos sobre el desempeño de un sistema, es decir, es la medición de la actuación comparada con el plan, permitiendo que el sistema pueda ajustarse.

Control: Permite verificar los pasos seguidos por el proceso, desde sus entradas hasta la consecución de metas u objetivo general, que se este llevando a cabo, tal cual como fue concebido el sistema. Gracias a los controles se puede realizar

una retroalimentación o feedback, de manera que se mejore la eficiencia y eficacia. Sin los controles, un sistema no puede garantizar una producción de resultados concordes a su objetivo.

Dentro de un sistema también deben tomarse en cuenta los siguientes componentes: su comportamiento y su estructura, el primero puede ser explicado como la relación entre la entrada y la salida observadas en función del tiempo, y el segundo indica el número de elementos, su organización y como están relacionados.

Senn (1992) dice que un sistema esta compuesto por partes que interactúan, las partes operan juntas para alcanzar un objetivo, todo sistema que este bajo la influencia de un ambiente es un subsistema de un sistema mayor y toda parte de un sistema es potencialmente un sistema, un sistema esta compuesto de subsistemas de orden menor y es un subsistema de uno de orden mayor.

Estructura de un sistema de información

Se ha definido un sistema de información como un conjunto de elementos que interactúan entre sí con el fin de apoyar las actividades de una empresa. Según Senn (1992) estos elementos son de naturaleza diversa y normalmente incluyen:

El hardware, es decir, el equipo computacional necesario para que el sistema de información pueda operar. Lo constituyen los computadores, las conexiones y el equipo periférico que puede conectarse a ellos.

El recurso humano que interactúa con el Sistema de Información, el cual está formado por las personas que operan el sistema, alimentándolo con datos o utilizando

los resultados que éste genere.

Los datos o información fuente: que son introducidos en el sistema; son todas las entradas que necesita el sistema para generar como resultado la información que se requiere.

Los programas que son procesados y producen diferentes tipos de resultados. Los programas son parte del software (SW) del sistema de información, que permitirá que los datos de entrada introducidos, sean procesados correctamente y generen los resultados que se esperan.

Ciclo de vida de los sistemas de información

Es importante explicar el ciclo de vida de los Sistemas de Información y las fases que éste incluye, tales como requerimiento, diseño y desarrollo, operación, mantenimiento y obsolescencia. Montilva (1992) explica de manera breve cada una de ellas.

Requerimiento. Esta fase da inicio al ciclo de vida con el surgimiento de una necesidad por parte del usuario. En este momento, debe hacerse un estudio de factibilidad para decidir si en realidad se justifica el desarrollo del sistema.

Diseño y desarrollo. Una vez realizado un estudio de factibilidad, se procede al desarrollo del sistema, en el cual se analizan los requerimientos y se elabora un diseño que servirá de base para el desarrollo. Además, se elaboran los programas necesarios para que el sistema pueda operar. La fase de desarrollo consiste en diseñar,

construir y/o adecuar los programas que se requieren para resolver el problema del usuario.

Operación. En esta etapa, el sistema ya está terminado y el usuario trabaja introduciendo datos y obteniendo información y reportes que soporten la operación en la empresa. Si el sistema no satisface los requerimientos funcionales del usuario o si se detecta algún error en los programas, es necesario pasar a la fase de mantenimiento.

Mantenimiento. Consiste en corregir los errores que se detectan en los programas o en las funciones que realiza el sistema. En esta fase, además, el usuario puede agregar nuevos requerimientos.

Obsolescencia. Un Sistema de información llega a este estado cuando deja de ser necesario o cuando debe remplazarse por otro mejor. Si al sistema original se le hacen mejoras o cambios se inicia nuevamente el proceso, debido a que el sistema anterior ya ha perdido su vigencia, y se desarrollará uno nuevo.

Propósitos de un sistema de información

Un sistema de información es un conjunto sistemático y formal de componentes capaz de realizar operaciones de procesamiento de datos y según O'Brien (2001) tiene los siguientes propósitos: "llenar las necesidades de procesamientos de datos correspondientes a los aspectos legales y otros de las transacciones; proporcionar información a los administradores, en apoyo de las

actividades de planeación, control y toma de decisiones y producir gran variedad de información”. (p.250).

La organización como sistema

Hoy día la teoría moderna de la organización y la teoría general de sistemas se relacionan íntimamente, modificando el enfoque tradicional de organización y permitiendo que se pueda asegurar que una organización es un sistema (Sequera, 2002).

La organización es un sistema que se pudiera denominar total, y que se halla interrelacionado con su entorno, con el que forma un conjunto en evolución dinámica. El sistema organizacional integra en su estructura una serie de subsistemas que responden al conjunto, de tareas y a los elementos que son necesarios para llevar a cabo su actividad. Como conjunto dinámicamente estructurado, requiere de una serie de cualidades que han de verificarse para que pueda conseguir sus objetivos con eficacia y eficiencia.

Es muy importante que exista la debida coordinación entre las operaciones que lleve a cabo la empresa y el estilo de dirección que esta siga.

La gran ventaja que supone concebir una organización como sistema, lo da el hecho de poder actuar con rapidez, conforme se suceden los hechos. El sistema encuentra su base de actuación y funcionamiento en la información, que es una de las aportaciones vitales para su funcionamiento. Dentro de sus características más importantes se pueden mencionar: tiene un objetivo común, cada elemento esta

informado del comportamiento del otro, existe división funcional de las actividades, las partes son un conjunto relacionado que define la estructura, existe un ambiente, un elemento al menos tiene la función de control.

Sistemas de información bajo el enfoque de subsistemas

Debido a que un elemento del sistema es en si mismo un sistema, se le llama subsistema. A decir de Montilva (1992), el subsistema es una unidad que trabaja con otros subsistemas, es decir, tiene que existir un medio de transferencia de información entre los subsistemas de manera que cada uno pueda realizar su tarea. La información se transmite a los subsistemas a través de interfaces, los cuales son elementos de interconexión en los límites de un sistema o subsistema que dan paso a la información.

Los subsistemas son de gran importancia en sistema de administración de información basada en computación. Estos son: la estructura organizacional, las personas, la tecnología, máquinas y datos o información.

El subsistema de estructura organizacional indica que se hace y porqué. El subsistema compuesto por las personas indica quién desarrolla, opera y utiliza los sistemas de la organización. El subsistema de tecnología indica como se hace el procesamiento y almacenamiento (en hardware y software).

Por tanto la relación entre los diferentes componentes del subsistema de información es necesaria para realizar un trabajo adecuado de análisis de sistema.

El sistema del Archivo Histórico dentro de la Academia Nacional de la Historia de Venezuela se considera como un subsistema, ya que, es una pieza dentro de un sistema global, el cual, va a contribuir a que se cumplan los objetivos generales de la organización.

Categorías de desarrollo

Según Teijero (2006) existen diferentes tipos de sistemas de información, dependiendo del tipo de organización se clasifican en diferentes tipos, los cuales se relacionan entre si: Sistema de Información Gerencial (SIG), Sistema de Procesamiento de Transacciones (STP), Sistema de Soporte de Decisiones (SSD), Sistema para la Administración de Reportes (SAR), Sistema de Información de Oficina (SIO), Sistema de Información Estratégico y Sistemas expertos. Cada sistema juega un papel importante en el control y la coordinación de muchos componentes de una organización.

Saroka (1998) explica que cualquier sistema o subsistemas tienen un límite entre el mismo y el ambiente en el cual existe. El ambiente puede verse como otro sistema. La salida de un sistema es la entrada de otro. El sistema debe adaptarse a su ambiente y debe cumplir la característica de adaptabilidad para poder tener una vida larga útil.

Sistema de información gerencial

Los Sistemas de información son la base de muchas actividades que ocurren en las organizaciones. Todas las organizaciones cuentan con alguna clase o tipo de sistema de información. Las organizaciones han aprendido como utilizar la

información como instrumento eficaz para la administración. Lograr un sistema de información útil, que permita obtener una ventaja competitiva, implica la posibilidad de ofrecer múltiples, frecuentes, oportunas y relevantes informaciones. Por lo que cualquier institución debe considerar el desarrollo de iniciativas dirigidas alcanzar niveles elevados de eficiencia y eficacia en la gestión de sus funciones administrativas.

Bateman (2004) indica que todas las funciones gerenciales de una organización: planeación, organización, dirección y control son necesarias para un buen desempeño organizacional. Para apoyar estas funciones, en especial la planeación y el control son necesarios los Sistemas de Información Gerencial

Los sistemas de información gerencial han sido diseñados para satisfacer las necesidades de información de la gerencia. Su objetivo principal, es proporcionar a las personas que ocupan cargos a este nivel la información necesaria para dirigir una organización y para la toma de decisiones.

Originalmente los sistemas de información gerencial a decir de Senn (1992) fueron concebidos para ser utilizados en las grandes empresas, donde la complejidad de información hacia poco eficientes las funciones, desde las más simples como tareas operativas hasta las más complejas como planeación a largo plazo. Rápidamente los sistemas de información gerencial encontraron cabida en la mediana y pequeña empresa principalmente por los beneficios que aportaban a pesar de sus altos costos.

La versatilidad que caracteriza a los sistemas de información gerencial modernos, es que ellos permiten poner a disposición de la alta dirección y los analistas del negocio, la información proveniente de las diferentes áreas de la empresa o institución, con el fin de compararla, analizarla y visualizarla en el nivel de detalle que cada uno requiera, gracias a la facilidad de generación de reportes y creación de relaciones de datos, muchas de ellas ocultas a simple vista, que nos brindan las herramientas informáticas. Sin embargo, para alcanzar este objetivo la empresa o institución debe comprometerse a mantener actualizados los datos que están alojados en la bodega, asegurarse que todos los datos son válidos, exactos y oportunos.

Los sistemas de información gerencial se fundamentan en el establecimiento de unos indicadores de gestión, valores que permitan medir cómo avanza la compañía hacia las metas establecidas. No tiene sentido establecer un Sistema de Información Gerencial en empresas que no manejan objetivos claramente definidos y difundidos. La mayor dificultad es el establecimiento de estos indicadores.

O'Brien (2001) define sistema de información gerencial como:

El proceso que organiza elementos humanos y tecnológicos interdependientes, que interactúan entre sí con propósitos específicos de captura de datos internos y externos, su almacenamiento y procesamiento para generar información necesaria para las operaciones en las organizaciones de modo que contribuya al control, evaluación, planificación y toma de decisiones. Proporcionando a los encargados de la toma de decisiones (responsables de niveles gerenciales, operativos y estratégicos) datos oportunos y exactos que les permitan analizar, tomar y aplicar las decisiones necesarias que mejoren al máximo la relación que existe entre los recursos de la empresa para obtener mayores ventajas competitivas (p.61).

Stoner y Wankel (1996) señalan que la finalidad de un sistema de información gerencial es la de suministrar a los gerentes la información adecuada en el momento oportuno. Por lo tanto, el valor de la información proporcionada por el sistema debe cumplir con los siguientes cuatro supuestos básicos, estos son: Calidad, Oportunidad, Cantidad y Relevancia.

Calidad: Para los gerentes es imprescindible que los hechos comunicados sean un fiel reflejo de la realidad planteada.

Oportunidad: Para lograr un control eficaz las medidas correctivas, en caso de ser necesarias, deben aplicarse a tiempo, antes que se presente una gran desviación respecto de los objetivos planificados con antelación. Por ello la información suministrada por un Sistema de Información Gerencial debe estar disponible a tiempo para actuar al respecto.

Cantidad: Es probable que los gerentes casi nunca tomen decisiones acertadas y oportunas si no disponen de información suficiente, pero tampoco deben verse desbordados por información irrelevante e inútil, pues esta puede llevar a una inacción o a decisiones desacertadas.

Relevancia: La información que le es proporcionada a un gerente debe estar relacionada con sus tareas y responsabilidades. La información gerencial requerida por los distintos niveles de una organización no es homogénea. No deben de ser tratadas en la misma forma las necesidades de información de los gerentes, de la gerencia media y la alta gerencia. Estos tienen necesidades distintas de acuerdo a la

actividad que desempeñan.

Control operacional: Debe proporcionársele información (sobre todo de fuentes internas) muy precisa y detallada en forma diaria o semanal. La exactitud y oportunidad de la información tiene gran importancia en este nivel puesto que las medidas correctivas la mayoría de las veces son necesarias imponerlas de inmediato.

Gerencia media: Los Jefes de división necesitan tanto información interna como externa. Se ocupan del desempeño actual y futuro de sus unidades, por lo que necesitan información de problemas a gran escala con proveedores, disminuciones de ventas o aumento de la demanda.

Alta gerencia: Sus fuentes de información deben ser principalmente externas pues requieren información destinada a la planeación y al control gerencial. Para dichas actividades es fundamental conocer las tendencias y pronósticos actuales, así como también necesitan información interna de las ventas, desempeño de la competencia, entre otros.

El tratamiento de los datos en los sistemas de información gerencial, puede ser realizado en forma manual, semiautomatizado y automatizado. Sin embargo a pesar de considerar estas dos primeras alternativas, cada vez menos utilizadas, se debe hacer especial énfasis en los sistemas automatizados, es decir, aquellos que están soportados por sistemas de computadoras.

Lo importante es que ninguno de los componentes: personal, equipos y sistema de computadoras, son capaces de sobrellevar el sistema por si solos. De

acuerdo a lo que afirma Lawrence (1982) “la computadora es un componente vital, ésta va a depender de los datos de entrada que le proporciona el personal debido a que el proceso resulta menos eficiente en la medida en que se le proporciona información equivocada o incompleta”. (p.214).

Un sistema de información resulta sumamente útil para todos los niveles gerenciales. Los ejecutivos pueden usar la información proporcionada para formular las estrategias corporativas anuales, establecer metas financieras y crear amplias políticas económicas para años futuros. La gerencia media puede utilizar la información para generar planes administrativos, establecer políticas operacionales e incentivar campañas de ventas o manufactura. Los niveles gerenciales bajos pueden beneficiarse del sistema de información gerencial en sus operaciones diarias. Sin duda los sistemas de información gerencial están diseñados para mejorar el flujo de información en toda la información.

Según Chiavenato (2000a), un sistema de información gerencial es capaz de abarcar cualquiera de los niveles que a continuación se mencionan:

1. Determinado asunto-problema de un departamento
2. Determinada área funcional dentro de un departamento
3. Determinado departamento
4. Determinada división (compuesta por varios departamentos)
5. Toda la organización empresarial

Estructura de los Sistemas de información gerencial

Los sistemas de información gerencial están en capacidad de manejar efectivamente muchos niveles de información de acuerdo al diseño o distribución de sus estructuras. Entre los diseños se encuentran:

1. **Estructura del sistema de información centralizada:** coloca a la computadora en el eje focal de todos los servicios de procesamiento de datos. Entre sus características más resaltantes se pueden indicar su simpleza, el bajo costo, la eliminación de duplicación del hardware y el uso eficiente de los recursos. A pesar de ser el más eficiente, a menudo hace más lenta la respuesta a las necesidades.

2. **Estructura del sistema de información gerencial jerárquica:** distribuye sus recursos a través de la organización, de acuerdo a las necesidades particulares de los diferentes niveles gerenciales (al subir los niveles gerenciales aumenta el soporte de la computadora). Cada ramificación de la estructura, opera en forma independiente, (cada nivel mantiene su propio archivo de datos), aunque bajo el control de un sistema principal. En este tipo de estructura la interacción entre ramificaciones es mínima.

3. **Estructura del sistema de información gerencial distribuida:** se caracteriza por ser un sistema de multiproceso en el cual diferentes computadoras soportan centros independientes. Las computadoras que soportan centros regionales pueden interaccionar. Este tipo de estructura permite un soporte de cómputo localizado para actividades gerenciales locales de toma de decisiones.

4. **La estructura del sistema de información gerencial descentralizada:** es,

en realidad una repartición de los sistemas de cómputo, cada división maneja sus propias necesidades de proceso de datos y, en general, no interacciona con ninguna otra división. Es adecuado para un esquema descentralizado de gerencia debido a que proporciona mucha independencia. La instalación de este tipo de sistema resulta un poco costosa debido a que necesita archivos e instalaciones duplicadas.

El desarrollo tecnológico de los sistemas computacionales y de los de transmisión de datos continua a un ritmo impresionante. La computadora inicialmente vista por la gerencia como un instrumento poderoso para procesar datos, hoy es considerada un eficaz medio en la toma de decisiones, en la planificación y en el control.

El sistema de información gerencial cumple una función primordial respecto a la toma de decisiones. Ayuda a los gerentes a realizar esa actividad suministrándoles la información necesaria y solucionando los problemas de optimización para ofrecerles una guía. Brinda la información que apoya en la toma de decisiones, desde el análisis orientado a los datos hasta la información centrada en modelos tendiente a apoyar las decisiones gerenciales.

La calidad de la información constituye un factor central en el sistema de información gerencial. La calidad puede medirse mediante factores como incertidumbre, oportunidad, rapidez, concisión, claridad, grado de detalle, pertinencia, actualidad, exactitud, precisión e integridad. El objetivo del sistema de información gerencial consiste en proporcionar información conforme a las

exigencias de costo, beneficio y objetivos establecidos para esos factores de la calidad.

Gerencia y control.

Control de gestión.

El control de gestión sirve de guía para alcanzar eficazmente los objetivos planteados con el mejor uso de los recursos disponibles: técnicos, humanos, financieros, entre otros. Visto como un proceso de retroalimentación de información permite el uso eficiente de los recursos disponibles de una organización para lograr los objetivos planteados (Sanín, 1999).

Sin embargo hoy día el control de gestión va más allá, Amat (2000) refiere, que el Control de Gestión es el "conjunto de mecanismos que puede utilizar la dirección, que permiten aumentar la probabilidad de que el comportamiento de las personas que forman parte de la Organización sea coherente con los objetivos de ésta", (p.50) al respecto de este concepto antes señalado Freije y Rodríguez (1993), indican que el control de gestión descansa en las personas, lo que se pretende guiar es el comportamiento humano. Los aspectos y variables motivacionales y de comportamiento cobran especial relieve, y el sistema ha de ser diseñado de forma que propicie una toma de decisiones consistente con los objetivos generales de la organización.

El control de gestión se emplea para:

Crear mejor calidad: Las fallas del proceso se detectan y el proceso se corrige para eliminar errores.

Enfrentar el cambio: Permite detectar los cambios que están afectando los productos y los servicios de las organizaciones

Producir ciclos más rápidos: Acelerar los ciclos que implican el desarrollo y la entrega de los productos y servicios nuevos a los clientes ya que ellos no solo esperan velocidad, sino también productos y servicios a su medida.

Agregar valor: Este adopta la forma de una calidad por encima de la medida lograda aplicando procedimientos de control.

Facilitar la delegación y el trabajo en equipo: Permite que el gerente de información controle el avance de los empleados sin entorpecer su creatividad o participación en el trabajo.

Kast y Rosenzweig (1988) refieren que el fin del control de gestión es el uso eficiente de los recursos disponibles para la consecución de los objetivos, se hace necesario entonces transmitir y comunicar la información para la toma de decisiones e identificar los factores claves de la organización para así determinar la información que se debe seleccionar, obtener y transmitir a través de los canales formales de comunicación de la estructura de la organización.

Stoner, Freeman y Gilbert (1996) señalan que el control de gestión permite obtener la información necesaria para conocer la situación actual de la organización y el desarrollo de sus planes lo cual la convierte en un instrumento de realimentación al

sistema lo que permite adecuarse y reaccionar ante el entorno y así asegurar la consecución de los objetivos, ello implica que se generen impactos:

Dentro de la organización: produce respuestas y/o soluciones oportunas de nuevos servicios, resistencia al cambio.

En los clientes: mejoramiento de empatía, solicitud de nuevos servicios, resistencia al cambio.

En el proceso de medición: prevé datos e información, genera diagnóstico, motiva, guía decisiones.

Freije y Rodríguez (1993), indican que los sistemas de control permiten: (a) comparar los resultados de la gestión con las metas que se ha planificado alcanzar, (b) analizar desviaciones, (c) determinar posibles causas, (d) diseñar correctivos que sean viables, que permitan alcanzar lo deseado.

El control de gestión se convierte en una herramienta fundamental para que cualquier organización a través de ella pueda obtener productos y servicios con una eficiencia relevante, que le permitan el acceso al mundo competitivo de hoy.

Indicadores de gestión.

En general, en las organizaciones, se ha hecho evidente la necesidad de verificar no solo el nivel de producción y uso de los recursos humanos sino también el nivel de calidad de servicio y de administración financiera que aseguren la observación de todo cuanto acontece dentro de una organización, de esta manera se puede responder a las exigencias de un mundo globalizado. A partir de allí se debe

generar la necesidad de concebir, diseñar, y elaborar un mecanismo sistemático que permita cuantificar la gestión a través de indicadores.

Según Pacheco, Castañeda y Caicedo (2002), los indicadores se convierten en una guía que permite determinar no solo las posibles causas de las desviaciones sino además planificar, diseñar y evaluar incentivos correspondientes, cuya importancia radica en satisfacer la variedad de información necesaria para precisar decisiones menos costosas y compatibles.

En un sistema de información se permitiría reducir el nivel de ambigüedad en los procesos de comunicación dentro y fuera de la organización, e incrementaría la capacidad de respuesta de las unidades administrativas en cuanto a las diversas decisiones que se deberían tomar con esta información se jerarquizarán los problemas existentes y por medio de reportes se incrementarán el conocimiento de hechos y fenómenos dentro y fuera de la organización lo que permitiría mejorar el nivel de satisfacción de un producto o servicio.

Contreras (s.f.), señala que para saber en qué situación se encuentra alguna unidad de información en este caso un Archivo Histórico se hace necesario contar con información confiable y significativa que permita la toma de decisiones y que garanticen el monitoreo de las funciones de gestión, al respecto, los indicadores de gestión se convierten en los “signos vitales” de la organización, y su continuo monitoreo permite establecer las condiciones e identificar los síntomas que se derivan del desarrollo normal de los objetivos, metas, actividades, servicios, entre otros, el

mismo autor indica, que se deben seleccionar un mínimo número de indicadores que garanticen contar con información constante, real y precisa sobre aspectos tales como la efectividad, la eficacia, la eficiencia, la productividad, la calidad, la ejecución presupuestal, la incidencia de la gestión, todos los cuales se constituyen en el conjunto de signos vitales de la organización.

Ponjuán (1998), refiere que la aplicación de los indicadores de gestión o de desempeño a los Archivos Históricos/Unidades de información se convierten en herramientas de gestión que sirven para la identificación de parámetros de eficacia de los servicios, es decir, para monitorear la marcha de las actividades desarrolladas, para medir el rendimiento del personal, para medir la satisfacción de los usuarios y facilitar la evaluación de la eficacia del empleo de los recursos que se destinan para tales servicios y actividades.

Es importante destacar la interpretación y alcance que algunos autores hacen en relación a la definición de indicadores de desempeño, Mc Clure (1991 citado en Stubbs, 2004), señala que los indicadores de desempeño se convierten en herramientas de gestión que se ocupan de las entradas (indicadores en relación a recursos esenciales para proveer un servicio), de los procesos o actividades (cómo es utilizado un recurso), y de los indicadores de los servicios resultantes del uso de esos recursos y el impacto (el efecto de esas salidas sobre otras variables o factores)

De acuerdo con las normas ISO 11620 (1998 citado en Stubbs, 2004) un

indicador es: “Una expresión numérica, simbólica o verbal usada para caracterizar actividades (eventos, objetos o personas) tanto en términos cuantitativos como cualitativos para evaluar el valor de las actividades caracterizada y el método asociado”. (p.151).

Así mismo las normas ISO 11620 (1998 citado en Stubbs, 2004 define indicador de desempeño como “una expresión numérica simbólica o verbal derivada de las estadísticas de una unidad de información y los datos usados para caracterizar su desempeño”. (p.151).

Sin embargo, hay que acotar que entre estadísticas e indicadores existe una diferencia. Las estadísticas, se refieren a los datos obtenidos al cuantificar las actividades que se realizan, pero ellas por si solas no brindan información sobre la calidad del desempeño, por ejemplo: número de documentos prestados, número de usuarios atendidos, mientras que los indicadores provienen de comparar la combinación de dos estadísticas y a su vez comparar los resultados con las metas, por ejemplo: el número de documentos prestados dividido por el número de clientes/usuarios y de esta manera se genera una relación.

Los indicadores, de acuerdo a las definiciones de los autores anteriormente citados, se puede decir, que los indicadores de desempeño sirven a un gran número de propuestas relacionadas con la medición de los recursos, los procesos, los productos y el rendimiento del archivo, constituyéndose en una herramienta de gestión importante para llevar a cabo un proceso de evaluación.

Contreras (s.f.), reseña que la ventaja del uso de indicadores es que traducen la realidad en cifras cuya interpretación no se presta a discusión y pueden ser un instrumento de primer orden en la planificación de los servicios de cualquier unidad de información.

Para realizar una evaluación de una unidad de información/archivo se debe establecer primero el proceso desde su inicio hasta su final, estableciendo un modelo de evaluación o medición, que debe permitir la aplicación de herramientas, con el fin de poder obtener datos, estadísticas e indicadores que sirvan para la toma de decisiones, la solución de problemas o la justificación de las demandas de información y si el proceso u operación evaluado es satisfactorio o debe mejorarse.

Ponjuán (1998) indica que el utilizar un indicador en una unidad de información implica que debe reunir ciertas características, entre las cuales se encuentran: **Contenido informativo.** Aporta información clarificadora, de modo que sea útil para medir una actividad, identificar logros conseguidos, localizar problemas o deficiencias para actuar en su remedio o mejorar sus niveles de desempeño. Debe ayudar a tomar decisiones, fijar metas, dar prioridades, definir presupuestos, organizar acciones, entre otros; **Tener fiabilidad.** El indicador debe ser fiable, producir el mismo resultado siempre que se use en las mismas circunstancias; **Idoneidad.** Debe adecuarse al objetivo para el que se ha formulado. Las unidades y escalas deben ser adecuadas, y las operaciones necesarias, para implantar el proceso de medida deben ser compatibles con los procedimientos habituales de la unidad de

información; **Practicidad.** El indicador deberá utilizar datos que resulten accesibles con un esfuerzo razonable en términos de tiempo y de grado de capacitación del personal, costos operativos, y tiempo y paciencia que requieran de los usuarios; **Comparabilidad.** Cuando los indicadores se emplean para comparar el objeto de medición con otro elemento, y el resultado obtenido significa que el nivel de calidad de servicios o de eficiencia de un archivo comparado es el mismo.

Stubbs (2004), señala que un indicador de desempeño en una unidad de información bien sea archivo o biblioteca en general se considera como instrumento de control que proporciona a la unidad de servicios de información datos cuantitativos sobre el desarrollo de sus actividades, a través de ellas se pueden estudiar y evaluar su marcha; presentar informes en memorias, así como justificar el presupuesto asignado; las estadísticas pueden realizarse a diario, semanal, mensual y/o anual. Así mismo, traducen la realidad en cifras, son elementos informativos del control de cómo funciona una actividad, ayudan a explicar el rendimiento del servicio a toda la organización y apoyan la toma de decisiones a partir de datos pertinentes para cada decisión. Igualmente, controlan el progreso del cumplimiento de los objetivos propuestos; ayudan a resolver problemas antes de que surjan, en lugar de reaccionar tardíamente a una crisis e identifican áreas problemáticas, facilitando el análisis de sus causas. Por último, permiten evaluar las prioridades ante una acción futura, justifican la asignación y la distribución de los recursos, evalúan el coste de inversión en servicios, la producción de los mismos y su efectividad, midiendo el

ámbito de los servicios, la población potencial y usuaria, así como el área geográfica, entre otros.

Contreras (s.f.) indica que las propiedades que debe tener un indicador son: ser relevante, sencillo, exacto, completo, veraz, puro, confiable, oportuno, cuantificable, verificable, que agregue valor y sobre todo refleje el compromiso de quienes lo establecieron.

Sin embargo el uso de los indicadores tiene algunas limitaciones, al respecto indica Gómez (2000a), se debe tener en cuenta que un archivo no siempre puede obtener valores óptimos a la vez en todos los indicadores. No se puede alcanzar un alto nivel de satisfacción de usuarios y un coste por usuario muy bajo. Los resultados se deben interpretar con precaución y asegurándose que no ha habido errores de muestreo o subjetividad en las mediciones. También influye el comportamiento de los usuarios. Por ejemplo, una satisfacción baja con la disponibilidad de materiales puede ser resultado de una falta de conocimiento de los usuarios para localizar los documentos, más que su insuficiencia. Pero siempre un valor bajo denota que se hace necesario revisar el funcionamiento en el área en que se obtenga.

Según Cardona ((s.f.), si se desea realizar una evaluación global de la gestión de toda la organización se deben utilizar medidas macro o generales de los recursos utilizados (eficiencia), de los resultados globales (eficacia) y de los impactos generales (efectividad). Si es a un nivel menor, como a una división, a un departamento, a una sección o a un cargo, las medidas serán parciales, referentes

únicamente a lo que se desea evaluar, pero siempre midiendo eficiencia, eficacia y efectividad.

Toda organización se puede observar como un proceso global y a su interior se pueden identificar una serie de subprocesos. Todo proceso tiene unos insumos de entrada, a los cuales se le aplican una serie de recursos por medio de actividades que constituyen el proceso en sí, para luego obtener un resultado, un servicio o producto como salida, como se puede apreciar en la figura 6



Figura 6. La organización como un proceso global. Tomado de “Indicadores de gestión para las unidades de información” por Bertha Nelly Cardona N., ((s.f.), parra 40). Recuperado el 30 de octubre de 2006, de, <http://Nutabe.udea.edu.co/~reing/content.htm>

Los indicadores de eficiencia se utilizan para medir el uso racional de los insumos y los recursos utilizados en la organización o proceso, como datos, materiales, talento humano, equipos e instalaciones, dinero e información.

La eficiencia relaciona los recursos e insumos utilizados con los estimados, haciendo énfasis en la cantidad y no en la calidad; está muy relacionada con la productividad ya que tiene que ver directamente con el uso y beneficios de aquellos, por lo que se percibe un enfoque eficientista hacia dentro de la organización, donde

no se tienen muy presentes los resultados de la calidad y la productividad y siempre está la idea de los costos al pretender controlarlos (Cardona, (s.f.)).

Los indicadores de eficacia permiten medir el logro de los resultados en pro de la satisfacción de necesidades, al cumplir con todos los atributos de los productos o servicios exigidos por los clientes en términos de calidad, cumplimiento, comodidad, confiabilidad, costo, oportunidad y amabilidad.

La eficacia relaciona los resultados obtenidos con los propuestos, se enfoca al cumplimiento de lo planificado, cantidades a producir y vender, clientes a conseguir, visitas a realizar, entre otros. También cuando se utiliza como único criterio se tiende a caer en enfoques eficientistas, donde sólo importan los resultados sin tener en cuenta los costos, ni la racionalización de los recursos e insumos; está también muy enfocada hacia la productividad al pretender mayor y mejores resultados, pero no hace referencia al uso de los recursos.

Los indicadores de efectividad miden el impacto de nuestros resultados en el cliente o usuario, es decir en el entorno, lo que puede entenderse como la medición del logro de los objetivos de la organización o del proceso, en términos de participación en el mercado, adaptación a las necesidades de los clientes, cobertura de necesidades, cumplimiento de lo programado, productividad, competitividad y crecimiento, como se observa en la figura 7.

La efectividad mide el impacto de lo que se hace o presta, en términos de satisfacción del cliente, por lo cual está completamente relacionada con la calidad.

De todas maneras es importante resaltar que estos criterios se deben utilizar y analizar en conjunto, integralmente, para obtener una observación objetiva y sistémica. Como se aprecia en la Figura 7

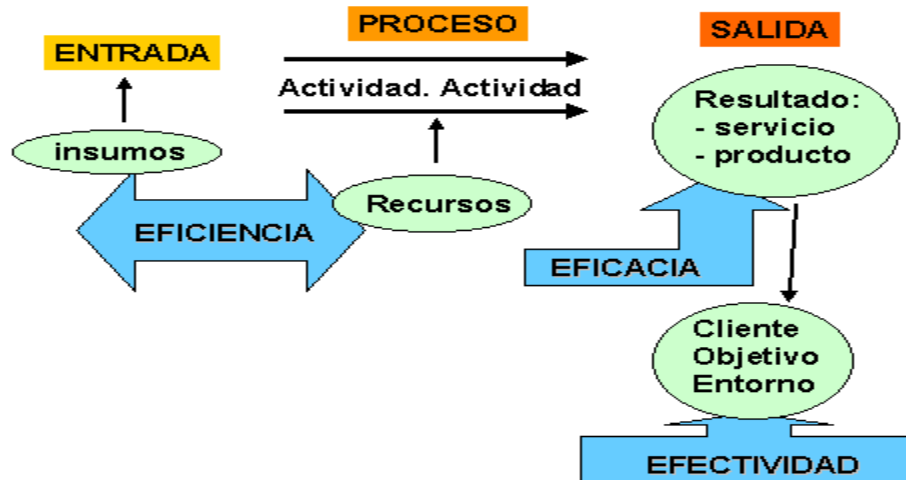


Figura 7. Los indicadores de eficiencia, eficacia y efectividad. Tomado de “Indicadores de gestión para las unidades de información”. por Bertha Nelly Cardona N., ((s.f.), para 44). Recuperado el 30 de octubre de 2006 de <http://Nutabe.udea.edu.co/~reing/content.htm>

Como indica Ponjuán (1998), la aplicación de indicadores de gestión ha estado asociada a la identificación de parámetros de eficacia de los servicios ofrecidos, monitorear la marcha de las actividades desarrolladas y el rendimiento del personal. También los indicadores son herramientas de gestión que permiten precisar la calidad y eficacia de los servicios que se brindan y de otras actividades que se desarrollan en diversas organizaciones. Así mismo facilitan la evaluación de la eficacia del empleo de los recursos que se destinan para los servicios y actividades. Igualmente, los indicadores, pueden ser utilizados para medir diversos aspectos:

eficacia de las políticas aplicadas; funcionamiento en el plano financiero; identificar calidad y volumen de servicios ofrecidos; comparar el desempeño de una unidad con otra. Por tanto, los indicadores están muy vinculados a los objetivos de la organización y se constituyen en herramientas imprescindibles para la planificación y para la evaluación.

Calidad del servicio.

Calidad

La realidad de las organizaciones entre ellas los archivos históricos, en un mundo cuyo entorno cambia permanentemente, exige eficientes diseños organizacionales orientados a lograr la plena satisfacción de sus clientes como clave para el éxito y la supervivencia de las mismas.

La calidad, según Carrillo (2001), no solo es considerada como un asunto de modas, este va más allá, es la combinación de filosofía con metodología que debe implementarse en las organizaciones modernas para mantenerse en el mundo competitivo de hoy día.

La calidad comienza a percibirse en el mismo momento en que interactúan archivo y usuario.

La calidad aparece unida al producto o servicio de información que se ofrece pero, y sobre todo en el conjunto de prestaciones que el usuario espera obtener.

Carrillo (2001) indica que la calidad es la suma de la calidad obtenida en y

con todos sus componentes. Se consigue cuando la calidad experimentada y la esperada coinciden. Sin embargo lograr la calidad dentro de una unidad de información como lo es un archivo, es un proceso que exige inversión de tiempo, dinero y esfuerzo.

Gómez (2000a) refiere que la calidad es el conjunto de prioridades y características de un producto o servicio que repercuten en la capacidad de una unidad de información para satisfacer las necesidades expresadas o implícitas de los clientes, además de los atributos asociados a ellos como lo son rapidez, conductas del personal, y no solo el qué sino el cómo.

Sea la calidad entendida tanto como, un acuerdo con especificaciones ya establecidas, o como respuesta a las expectativas que se tengan sobre el servicio, esta tiende a ser definida desde el punto de vista del usuario por lo que la relación cliente-orientación en un servicio de información implica no solo dar materiales es dedicar tiempo al usuario, dedicarse a la función de instrucción, dar ayuda individualizada y servicios ajustados diversos, fáciles de usar y al alcance de los usuarios.

Entonces el Archivo Histórico debe responder a:

- La suma de percepciones que se tienen respecto al producto informativo, el servicio y la respuesta esperada

- Hay que conjugar las especificaciones del archivo y las expectativas de los usuarios con el fin de tender al cero defecto de su gestión, la gestión de calidad.

-Teniendo en cuenta a la administración se debe conocer: (a) cuáles son los factores prioritarios para el usuario, es decir, aspectos por lo que el usuario suele valorar un servicio; (b) factores críticos de éxito desde el punto de vista de usuario.

Al respecto, cabe preguntarse ¿Cuáles son los factores por los que se suele valorar un servicio desde el punto de vista del usuario?

Los factores serían: rapidez, amabilidad, tener ejemplares, personal competente, instalaciones adecuadas, horarios accesibles, gama de ofertas, acceso a los fondos, comunicación y garantía de acceso a la información.

También se debe tener en cuenta cuáles son los factores prioritarios para los usuarios, es decir, aspectos por los que los usuarios suelen valorar un servicio:

Tangibilidad: Facilidad/medios/instalaciones, Tecnologías, personal

Confianza: Adecuación a lo que el usuario espera del servicio, es igual a no crear falsas expectativas. No prometer nada que no se pueda ofrecer.

Rapidez: La información que llega tarde no es información.

Garantía: O despreocupación. Servicios individualizados.

El desarrollar un modelo de gestión basado en buscar la calidad y asegurarla permitiría controlar de modo sistemático todos los procesos que influyen en su logro. Este debe ser entendido como un proceso constante, que es responsabilidad de todos y supone una actitud activa ante los errores que se han de solucionar o prevenir y no aplazar.

Gómez (2002a) refiere que las ventajas que se obtienen al implantar un

sistema de calidad en un archivo serían: mejora del conocimiento de los clientes; mejora de las relaciones con los usuarios; mejora la imagen del archivo; calidad en los productos y servicios; calidad de información, pues mejora la comunicación; calidad de recursos humanos, se forma y comunica aumentando la satisfacción y rendimiento de los trabajadores; mejora la competitividad; reduce costos de producción y fallos; disminuye el número de quejas por parte de los clientes; mejora de la planificación general, clarificación de estrategias, políticas, objetivos y métodos de trabajo; creación de un marco para gestionar procesos y operaciones; mayor facilidad en la realización de las actividades gracias a los procedimientos acordados; resolución de problemas más fácil y rápidamente; crecimiento del archivo y facilidad de obtención de recursos.

Un sistema de gestión de calidad debe conseguir y mantener la calidad en los productos y servicios, y en los procesos para conseguirlos, ofrecer la seguridad de que se obtiene, tanto a la dirección como al cliente y mejora el mercado, la productividad, la eficacia y ayuda a reducir costos.

Para implementar un sistema de gestión de calidad hay que romper inercia y rutinas, esto no es fácil, implica, además, a todo el personal, desarrollar modos de trabajo distintos. Entre los factores que influyen para que tenga éxito el sistema de calidad se encuentran:

- Liderazgo de la dirección.

- Orientarse al cliente. Estudio y satisfacción al cliente. Conocer y anticipar sus

necesidades y expectativas. Identificar, segmentar y diferenciarlos, mantener contacto con ellos, investigar los cambios de necesidades, comunicar sus deseos a todo el personal del archivo. Implicación de todos los recursos humanos (información, comunicación, participación y formación).

-Planificación a largo plazo, visión estratégica.

-Análisis, control y normalización de los procesos de trabajo, para obtener de forma estable las metas establecidas

-Seguimiento y evaluación.

Mejías (2000), indica que para obtener los beneficios que pueda brindar un sistema de calidad en los archivos históricos, es necesario que el recurso humano involucrado en la prestación de servicios pueda: (a) involucrarse plenamente en la gerencia de los procesos de socialización que intervienen en el servicio de información, (b) considerar la interacción con el usuario como aspecto decisivo de la calidad del servicio o producto de información entregado al usuario, (d) reconocer la importancia que tiene la percepción del usuario de la imagen, cultura y desempeño del sistema, (e) desarrollar sus destrezas y capacidades, (f) que esté motivado para el mejoramiento continuo de la calidad del servicio o producto de información, (g) satisfacer las necesidades y expectativas del usuario, el cual, busca un servicio de información eficaz, eficiente y de bajo costo.

Sin embargo para el éxito del sistema de calidad se debe evitar: la pasividad de los directivos y responsables de las organizaciones, satisfacción con el estado

actual y no percepción de la necesidad de mejorar, falta de receptividad, afán de protagonismo o incapacidad para asimilar las influencias externas.

La calidad igualmente, tiene costos: de prevención, evaluación, fallos internos y externos, y su beneficio es grande implica la reducción de costes de producción y el aumento del número de servicios por ende la calidad permite que el archivo sean más competitivos y a su vez se pueda incrementar la productividad.

El sistema de control de costes en un archivo permite: mejorar la gestión presupuestaria, establecer el valor del servicio prestado, tomar decisiones adecuadas, determinar los elementos del servicio prestado, para obtener el coste por unidad de servicio prestado, determinar las actividades objeto de imputación de costos.

Implantar un sistema de gestión de calidad en un archivo o unidad de información implica que se debe contar con el respaldo de toda la organización, empleados, dirigentes y todas aquellas personas que de alguna u otra manera están en contacto con los clientes, son ellos quienes deben participar en la búsqueda de fallas, esto se logrará siempre y cuando todos trabajen en conjunto.

Para garantizar un servicio con calidad se deben tomar en cuenta los siguientes elementos: (a) las personas que prestan el servicio, (b) los recursos, equipos y materiales que componen el servicio, (c) los procedimientos y métodos a seguir para prestar el servicio, (d) las materias primas utilizadas en el servicio, (e) las personas quienes reciben el servicio.

Ponjuán (1998), refiere que la gestión de calidad en servicios, la productividad se expresa en términos de satisfacción del cliente, y en consecuencia se mide por las manifestaciones de satisfacción al recibir el servicio.

Según Senlle y Stoll (1994), un sistema de calidad basado en la norma Internacional Standard Organization (ISO) 9004-2, tiene su origen en la ISO 9004, y es una guía para la aplicación en el ámbito de las organizaciones de servicio. Destacan los autores señalados la importancia de un cliente satisfecho, es el mismo que comentará a otra siete (7) la razón de su deleite con determinado servicio, caso contrario sucede cuando el cliente queda insatisfecho lo comenta a doce (12) personas.

Así mismo refieren los autores antes señalados que en la norma ISO 9004-2, se expresan las razones por las cuales se debe prestar la debida atención a la calidad de servicio: mejorar la calidad de servicio, la productividad, la eficiencia, la eficacia, reducción de costos y mantenerse en el mercado.

La organización dirige su atención al cliente, y su satisfacción es el sustento para que se complementen los principios de los sistemas de calidad, ésta se manifiesta al combinar tres factores: (a), la responsabilidad de la dirección, (b) la disponibilidad de recurso humano y materiales, (c), un sistema de calidad estructurado.

Servicio

El término servicio según los autores Kotler y Bloom (1988) se puede definir

de la siguiente manera: “es cualquier actividad o beneficio que una persona ofrece a otra, que es esencialmente intangible y no tiene como resultado la propiedad de nada”. (p.149) A la vista de la American Marketing Association (AMA) (citada por Cowel, 1991), lo define: “Servicios son aquellas actividades identificables por separado, esencialmente intangibles que dan satisfacción a deseos y que no están necesariamente ligadas a la venta de un producto o servicio”. (p.24) Para los autores Ivancevich, Lorenzi, Skinner y Crosby (1997) lo expresan de forma breve al referir: “un servicio es un producto intangible que implica un esfuerzo humano o mecánico”. (p.56).

En resumen, se infiere que, un servicio es la actividad o producto de tipo intangible que brinda satisfacción a quien lo recibe, y exige un esfuerzo al que lo facilita y no tiene como resultado la propiedad de algo especial.

Los servicios se clasifican en cuatro características básicas en la que coinciden los autores anteriormente señalados, estas son: intangibilidad, inseparabilidad de la producción y del consumo, imperdurabilidad y heterogeneidad.

Intangibilidad: No pueden ser percibidos por los sentidos: vista, oído, gusto, olfato, tacto.

Inseparabilidad: Condición dada al prestarse el servicio, se produce y se consume inmediatamente, implica que: el facilitador del servicio es un punto clave en la entrega del servicio como productor del servicio, así como también el cliente como consumidor del servicio, debe estar presente y tener las habilidades necesarias para

participar en la operación.

Imperdurabilidad: El servicio que no se utiliza no se puede guardar y usarse más adelante cuando se le requiera, no puede almacenarse.

Heterogeneidad: Depende en gran manera de quién, cuándo y donde facilite el servicio, consistente en la variación del rendimiento del recurso humano.

De acuerdo con las connotaciones anteriormente señaladas, calidad de servicio según señalan Berry, Bennet y Brown (1989), la definen como ajustarse a las especificaciones del cliente, indican que van incluida la realidad del servicio tanto como la percepción del cliente y esta última esta apoyada en las expectativas del cliente. Las expectativas del cliente no son otra cosa que los deseos que los clientes tienen del servicio. Cabe mencionar la postura de Rosales (1995), sobre **calidad de servicio**: “es el conjunto de numerosos elementos o características de calidad, evaluados por los clientes en relación a un servicio, incluyendo sus procesos de entrega”, (p.27) el mismo Rosales (1997) señala nuevamente, **calidad de servicio**: “un conjunto de elementos o características del servicio evaluadas por los consumidores, relacionados con los aspectos centrales y periféricos del servicio, incluyendo sus procesos de entrega” (p. s.n.). Es conveniente reseñar la posición de Ivancevich, Lorenzi, Skinner y Crosby (1997), cuando manifiestan que la calidad de servicio es: La conformidad de un servicio con las especificaciones y expectativas del cliente. Los autores antes mencionados, coinciden en opinar que, sólo los clientes son quienes están llamados a

evaluar y juzgar la calidad de un determinado servicio, independientemente de la categoría a la que éste pertenezca, y debido a lo intangible del servicio los clientes se basa en cómo se presta el servicio.

Con fines ilustrativos vale la pena señalar los últimos estudios realizados por Parasuraman y Zeithaml, bajo los auspicios del Marketing Science Institute (EE UU.) (citado en Guías de Gestión de la Pequeña Empresa, 1995), en el que señalan las diez (10) áreas claves del servicio: fiabilidad, profesionalidad, accesibilidad, seguridad, capacidad de respuesta, cortesía, comunicación, credibilidad, comprensión, conocimiento del cliente y elementos tangibles.

1. **Fiabilidad:** capacidad que tiene la empresa para prestar el servicio correcto según sea prometido desde la primera vez; conlleva entrega sin fallas.
2. **Profesionalidad:** habilidad y conocimiento requeridos por el personal para prestar el servicio correctamente.
3. **Accesibilidad:** Facilidad para ubicar la organización, o ponerse en contacto con ella.
4. **Seguridad:** los clientes siempre están resguardados de daños y riesgos que pudieran surgir en la organización.
5. **Capacidad de respuesta:** disposición del recurso humano de brindar el servicio al momento de requerirlo el cliente.
6. **Cortesía:** el personal brinda un trato considerado, cortés y amistoso al cliente.
7. **Comunicación:** la organización promueve la información a sus clientes, en un

lenguaje comprensible, siempre manifiesta su disposición a escucharlos.

8. **Credibilidad:** el personal al realizar sus actividades refleja una imagen de confianza y honestidad.

9. **Comprensión y conocimiento del cliente:** acciones que ejecuta la organización a fin de conocer los requerimientos del cliente.

10. **Elementos tangibles:** evidencia visible del servicio, las instalaciones físicas, equipos, apariencia del personal; referidas al área cosmética del ambiente del servicio.

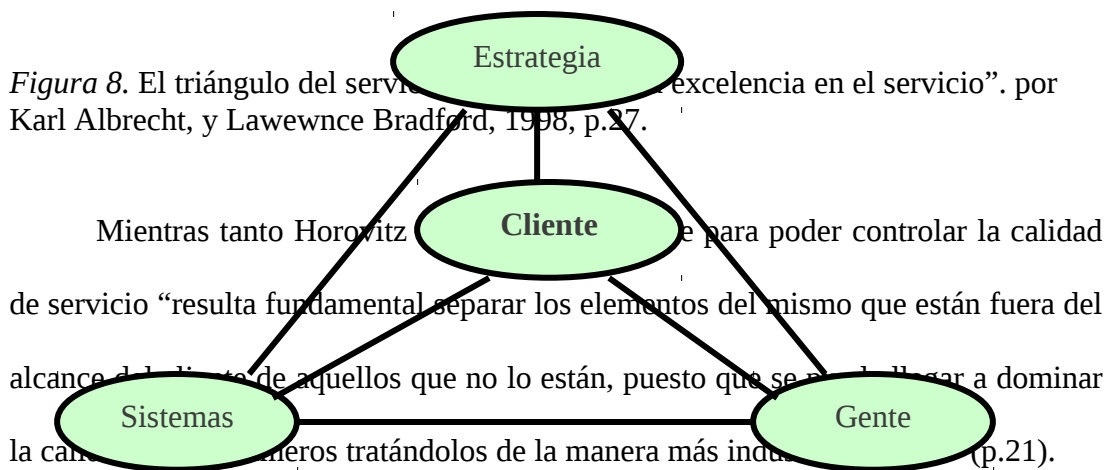
A juicio de Sené (s.f.) “las características que debe tener un buen servicio, se detallan así: ser amigable y cortés, ser completo, anticiparse a las necesidades del cliente, tener buena estética y tener buena reputación”. (p.6).

A diferencia de lo anterior Albretch (citado por Ortuño 1997), indica los siete pecados del servicio que deben evitarse en cualquier organización con enfoque hacia el cliente y la calidad de los servicios: apatía, desaire, frialdad, antipatía, aire de superioridad, reglamento, robotismo y evasivas.

Menciona Albrecht y Bradford (1998) en otras palabras y basado en su Triángulo del servicio (ver figura 8) que “el servicio de calidad total es el modo como las principales organizaciones armonizan su estrategia, sus sistemas y sus recursos humanos en torno de las necesidades de los clientes”. (p.27).

Entonces, Albrecht (1994) propone una forma de mejorar los procesos inspirada en el cliente. Menciona que las herramientas que propone “presentan al

cliente como parte del proceso estudiado, lo cual impide que caigamos víctimas del síndrome de medir y contar. Nos proporciona un objetivo de la mejora, es decir, repoden al (porqué) del enfoque”. (p.224) Para lograr dicha mejora de los procesos, el autor sugiere, se identifiquen los procesos críticos para la calidad que son los de la organización que ofrece un valor, sea a los clientes internos o externos, con un impacto primordial sobre la percepción de dicho valor por el cliente. Estos son los que se deben de abordar primero” (p.245).



Por lo que el buen servicio, rápido, con calidad, con nuevos y mayores valores añadidos, en el lugar, tiempo y cantidad oportuna se constituyen en la piedra angular de los servicios que demandan los clientes. (ver Figura 9).

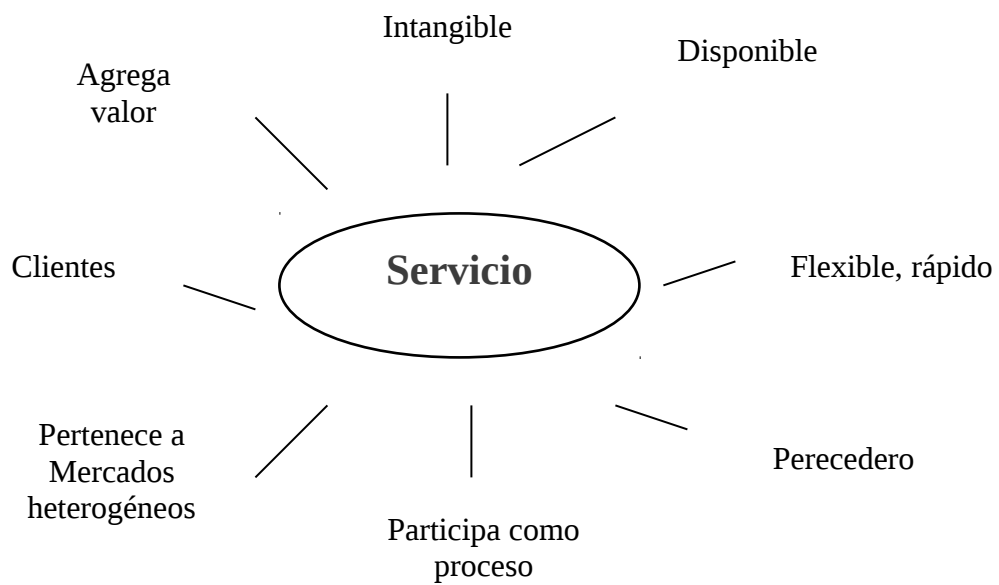


Figura 9. El buen servicio. Adaptada de “Marketing de servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa” por Valarie A Zeithaml, 2002, p.156.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Tipo de investigación

En este trabajo el tipo de investigación estuvo definido como un estudio descriptivo que condujo a la descripción de las características del sistema de información actual del Archivo Histórico de la Academia Nacional de la Historia. Se realizó un diagnóstico situacional para la implantación de un sistema de información gerencial automatizado, de manera de fortalecer las exigencias y necesidades del gerente en la toma de decisión y lograr satisfacer las necesidades de información e investigación histórica del usuario.

Diseño de la investigación

En la investigación se aplicó un diseño de campo, que, permitió realizar a través de cuestionarios un análisis sistemático de la problemática existente, conociendo datos reales mediante la observación de los hechos, lo que condujo a conocer la situación estudiada

Población o universo de la investigación

El universo estuvo conformado por el conjunto de personas que se desempeñaban en esa Institución para el año 2006; para darle mayor relevancia a este

trabajo se tomó en cuenta al público en general que asiste al Archivo Histórico en búsqueda de información histórica, considerando que los elementos del conjunto anteriormente señalados fueron las unidades de la población que se investigó, ambos grupos participaron en el sondeo de opinión sobre el funcionamiento administrativo y la calidad del servicio del Archivo Histórico. La muestra es el mismo universo y fue distribuida en tres (3) unidades de análisis.

La primera unidad de análisis estuvo representada por el personal administrativo adscrito al Ministerio de Educación que laboraban en el Archivo Histórico de la Academia Nacional de la Historia para el año 2006, conformado por cinco (5) personas. Se tomó como primera unidad de análisis por ser ellos quienes conocen los procedimientos y la situación actual administrativa que se presenta en esa unidad de información.

La segunda unidad de análisis estuvo representada por los usuarios internos, son los empleados de la Institución, adscritos al Ministerio de Educación que laboraban en la Academia Nacional de la Historia para el año 2006, constituido por sesenta y dos (62) funcionarios. Se tomó como segunda unidad de análisis por ser ellos quienes usan regularmente el servicio o que lo han usado en algún momento.

La tercera unidad de análisis estuvo constituida por el público en general (usuarios externos) que asisten al Archivo Histórico para realizar actividades de investigación. Los usuarios, tanto internos como externos, permitieron investigar sobre la calidad de servicio que presta el Archivo Histórico y se obtuvo información

suficiente para elaborar el diagnóstico situacional del actual sistema de información del Archivo Histórico, objeto de estudio de esta investigación.

Los usuarios externos se escogieron de acuerdo a la información obtenida a través de los servicios públicos y de las estadísticas que se elaboran en el Archivo, correspondientes al año 2005-2006, se tomó en consideración, de igual manera, el mes de julio, por ser el mes en que más usuarios externos asisten al Archivo Histórico en búsqueda de información, con un aproximado de 31 usuarios foráneos que fueron consultados.

Procedimiento

Para la realización de esta investigación, la información se obtuvo de una fuente primaria utilizando cuestionarios estructurados para la población estudio que esta compuesta por el personal que labora en el Archivo Histórico y los usuarios internos y externos.

Previo a la aplicación del instrumento, se solicitó autorización por parte de la Directora de la Institución, con quien también se acordó, en función del horario del personal involucrado en la investigación, la programación de 1 día de visita al Archivo y 1 mes de visita a las diferentes oficinas de la Academia Nacional de la Historia, para garantizar el tiempo suficiente para la realización de los cuestionarios.

El instrumento se aplicó en ambientes cómodos, previa explicación a los entrevistados de los objetivos del mismo. En promedio las entrevistas tuvieron una

duración de 30 minutos, tiempo durante el cual se estableció una conversación previa sin demostrar aceptación o rechazo sobre las respuestas emitidas.

Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Técnicas documentales

Se realizó un arqueológico de fuentes que consistió en la consulta, ubicación y análisis de informes, libros, tesis, literatura gris, artículos del Internet, entre otras fuentes, referentes en general a la temática: teoría de sistemas y sistemas de información, además de los antecedentes históricos de los archivos, Archivo Histórico de la Academia Nacional de la Historia, Organización, Calidad, Indicadores de gestión y Calidad de Servicio.

La recolección de los datos teóricos se llevó a cabo de la siguiente manera:

1. Visitas a la Biblioteca “*Juan García Bacca*”, Biblioteca Central de la Universidad Central de Venezuela, Biblioteca Nacional y Biblioteca de la Academia Nacional de la Historia.
2. Búsqueda de datos en forma manual por medio del catálogo público y en forma automatizada a través del Internet y catálogos en línea, y
3. Consulta a fuentes primarias, secundarias y personales.

Técnicas de relaciones individuales y grupales

La observación participante directa que se realizó en el Archivo Histórico de la Academia Nacional de la Historia, permitió conocer la estructura física, recursos

humanos, objetivos, responsabilidades, funciones, reglamentos, software, hardware, ambiente, insumos, procesos, productos y servicios, y logró constatar las necesidades humanas, recursos materiales, tecnológicos y de servicios de esa unidad de información.

A los fines de recolectar información que permitiera obtener las opiniones de los usuarios acerca del Archivo Histórico se diseñaron dos instrumentos, un cuestionario y una encuesta. El propósito fue establecer la necesidad o no del sistema de información gerencial del Archivo Histórico de la Academia Nacional de la Historia.

La aplicación del instrumento se realizó en el tercer trimestre de 2006 específicamente en el transcurso del mes de julio. Se utilizó un día de la semana para realizar el cuestionario al personal administrativo del Archivo Histórico, mientras que para los usuarios internos y externos se consideró todo el mes de julio, proceso que se facilitó pues se realizó en la misma Institución y se practicó en horas laborables, de lunes a viernes, en el horario comprendido entre 9:00 am a 1:30 pm.

El primer cuestionario dirigido al personal administrativo del Archivo Histórico consta de quince (15) preguntas y el segundo cuestionario diseñado para los usuarios internos y externos contiene doce (12) preguntas. Los instrumentos se presentaron en dos partes diferenciadas: la primera parte constituye la presentación, contenida en la primera página con las instrucciones de cómo completarlo y la garantía de confidencialidad de la información recopilada, la segunda parte con las

preguntas dirigidas a recabar información acerca del funcionamiento del sistema de información gerencial actual. Los instrumentos tenían preguntas dirigidas a conocer la posición del entrevistado en relación al funcionamiento administrativo y sobre la calidad del servicio del Archivo Histórico. Por último se interrogó sobre la opinión de los entrevistados en relación a los aspectos positivos o lo que se debería mejorar del Archivo Histórico.

Los instrumentos presentaron diferentes modalidades de preguntas: preguntas cerradas, en las cuales el entrevistado pudo manifestar su opinión, conocimiento o posición sobre un tópico específico cuyas posibles respuestas son “Si” “No” o Desconoce; preguntas semicerradas, en las cuales el entrevistado tuvo la posibilidad de decidir una de las alternativas que se le presentan y explica su elección; y preguntas libres, en las cuales al entrevistado se le solicitó emitir una opinión para mejorar una problemática.

Para obtener la espontaneidad y máxima sinceridad por parte de los encuestados en las respuestas de los cuestionarios, fue necesario mantener una conversación con los entrevistados antes de entregarles los instrumentos, darles instrucciones acerca del mismo, e indicarles lo importante que eran sus opiniones para esta investigación.

La reacción del personal administrativo del Archivo Histórico y de los usuarios internos y externos fue favorable a la investigación, su deseo de responder al cuestionario se manifestó al aclarar dudas sobre alguna pregunta, comentar por

escrito los temas sobre los cuales deseaban mayor información, y al manifestar su agradecimiento por la oportunidad que se les brindaba de expresarse y colaborar en la posibilidad de mejorar el sistema de información gerencial existente.

Los usuarios internos y externos que participaron en esta investigación mostraron gran receptividad y espíritu de colaboración.

De los resultados que arrojó el instrumento se obtuvo información sobre el funcionamiento del sistema de información existente, así como la percepción del personal administrativo en relación a la necesidad de implantación de un sistema de información automatizado y la calidad de servicio del Archivo Histórico. Los resultados fueron expresados de manera cualitativa y cuantitativa en forma de cuadros estadísticos y gráficos de barras.

Prueba piloto

La prueba piloto se realizó con el objetivo de probar los instrumentos de recolección de información, identificar las opciones de mejoramiento de los mismos y hacer la estimación de tiempo de los cuestionarios. El proceso de desarrollo de la prueba piloto tuvo una duración de un (1) día, para verificar la funcionabilidad de los instrumentos del personal administrativo del Archivo Histórico y de los usuarios internos y externos. Se sometieron a prueba los siguientes instrumentos de recolección de información: Cuestionario denominado Situación actual del Archivo Histórico de la Academia Nacional de la Historia de Venezuela y Encuesta

denominada Calidad de los servicios del Archivo Histórico de la Academia Nacional de la Historia de Venezuela.

Durante la prueba piloto se aplicaron 48 cuestionarios estructurados a los encuestados y sobre los resultados de los instrumentos, se obtuvieron las siguientes observaciones, como lo indica el Cuadro 1

Cuadro 1.

Número de observaciones por instrumento de recolección de información

Instrumentos	Número de observaciones
Cuestionario denominado Situación actual del Archivo Histórico de la Academia Nacional de la Historia de Venezuela	6
Encuesta denominada Calidad de los servicios del Archivo Histórico de la Academia Nacional de la Historia de Venezuela.	13

El análisis de la prueba, permitió realizar los siguientes ajustes:

Se introdujeron palabras clarificadoras en algunos enunciados de preguntas orientados a eliminar posibles incertidumbres del encuestador en torno al ámbito de aplicación de la pregunta.

Se agregaron algunas instrucciones dentro del instrumento, principalmente

orientadas a la lectura de las opciones de respuesta.

Se redujo la longitud del fraseo de algunas preguntas para evitar la distracción del encuestado y hacer más claro el enunciado.

Se introdujeron opciones de respuesta faltantes en algunas preguntas, que fueron referidas frecuentemente por los encuestados.

Se hicieron ajustes a la diagramación de algunos campos, referidos a la alineación y el tamaño de las celdas de registro de números.

Se eliminaron códigos de respuesta tipo “No responde” de las preguntas en donde no era necesaria su existencia.

Finalmente, se redujo la escala de respuestas de algunas preguntas de 5 a 3 alternativas por las dificultades que representó para la población diferenciar las intensidades de las respuestas intermedias.

Los tiempos de encuesta para cada instrumento se describen en el Cuadro 2, puede observarse que el tiempo total de encuesta para una Institución como la Academia Nacional de la Historia, es de 10 minutos, tiempos que se corresponden con lo estimado en el diseño y hacen viable el desarrollo del instrumento.

Cuadro 2

Tiempos totales por cada instrumento de recolección de información

Instrumentos	Minutos
Cuestionario denominado Situación actual del Archivo Histórico de la Academia Nacional de la Historia de Venezuela	10
Encuesta denominada Calidad de los servicios del Archivo Histórico de la Academia Nacional de la Historia de Venezuela.	10

Evaluada la pertinencia, comprensibilidad y coherencia de las variables contenidos en los instrumentos y tomadas en cuentas las experiencias, las observaciones y recomendaciones, se rediseñaron y ajustaron los instrumentos para captura de la información requerida por la investigación.

Recolección, organización y procesamiento de los datos

Tomando como base las preguntas que se presentaron en los cuestionarios, se elaboró una hoja de codificación que permitió el vaciado de las respuestas, previamente tipificadas, de acuerdo a las posibilidades que marcaban las respuestas.

La codificación y tabulación de los datos se realizó de forma manual, siguiendo, en líneas generales, los siguientes pasos: se prepararon una hoja para cada pregunta, en donde se colocaron las identificaciones correspondientes: en la parte superior derecha de cada hoja se puso el nombre del instrumento, la pregunta, y

categoría de individuos entrevistados. En la parte media de cada hoja se ubicaron dos (2) columnas. En la primera columna de cada una de estas hojas se colocó el número de la pregunta y en una segunda columna las variables de cada pregunta con sus respectivas respuestas. Así mismo, en el extremo inferior izquierdo de cada hoja se colocó el total de las respuestas de cada variable proporcionadas por los encuestados. En estas columnas se pudo observar el funcionamiento de cada variable, evitando el inconveniente de manejar un volumen grande de material al momento de realizar las tabulaciones.

El cálculo de porcentajes fue el que más ayudó en la interpretación de los datos, porque se presentó en forma vertical y permitió indicar rápidamente las respuestas para cada pregunta.

Sobre la base de los resultados de estas tabulaciones, se construyeron los cuadros por porcentaje.

CAPÍTULO IV

PRESENTACION YANÁLISIS DE RESULTADOS

A efectos de obtener y analizar la información necesaria para efectuar el diagnóstico del Archivo Histórico de la Academia Nacional de la Historia, se hizo uso de dos (2) instrumentos, según se indica en el Cuadro 3.

Cuadro 3

Instrumentos utilizados para efectuar el diagnóstico del Archivo Histórico de la Academia Nacional de la Historia.

Denominación	Razón de ser	Herramientas empleadas	Observaciones
Primer instrumento	Evaluar opinión del personal administrativo del Archivo Histórico	Un (1) cuestionario al personal administrativo del Archivo Histórico	Los resultados fueron confirmados y analizados por la autora
Segundo instrumento	Evaluar opinión de los usuarios internos y externos del Archivo Histórico	Una (1) encuesta de servicios a los usuarios internos y externos del Archivo Histórico	Los resultados fueron confirmados y analizados por la autora

Luego de la aplicación de los instrumentos, las observaciones directas y la recopilación bibliográfica, se efectuó el análisis de la información, lográndose lo siguiente:

Primer Instrumento

Resultado y análisis del primer instrumento, Cuestionario denominado, Situación actual del Archivo Histórico de la Academia Nacional de la Historia de Venezuela, aplicado al personal administrativo del Archivo Histórico.

Se logró encuestar al total del personal administrativo que se encuentra conformado por cinco (5) personas que laboran en el Archivo Histórico. El personal administrativo encuestado prestó la debida atención a las instrucciones impartidas, respondiendo a los planteamientos presentados en el instrumento, y proporcionando respuestas ajustadas acerca del funcionamiento administrativo del Archivo Histórico, según se muestra en el Cuadro 4.

Cuadro 4

Atención prestada al cuestionario por parte del personal administrativo del Archivo Histórico de la Academia Nacional de la Historia.

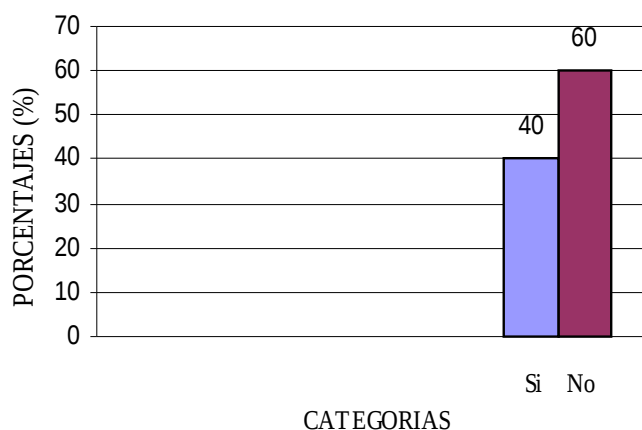
Aspectos Considerados (Población general)	Unidad de Medida (Cantidad)	Valores (N°)
Población elegida	“	5
Respuestas esperadas (N° 1 a la N° 12)	“	60
Respuestas recibidas (N° 1 a la N° 12)	“	60
Abstención, de la pregunta (N° 1 a la N° 12)	%	0
Personas que respondieron de la pregunta (N° 13 al N° 15)	cantidad	5

Abstención, de la pregunta (Nº 13 al Nº 15)	%	0
---	---	---

El análisis e interpretación de los resultados obtenidos se presentan con base a los hechos reales demostrados a través de las respuestas de los empleados administrativos consultados, además se plantean hipótesis e inferencias sobre el porque de los resultados. Las hipótesis e inferencias parten hasta cierto punto de la relación e intención entre las preguntas de las encuestas así como de ciertos comentarios informales no analizados sistemáticamente por los empleados administrativos del Archivo Histórico. Los resultados de las respuestas dadas por el personal administrativo que labora en el Archivo Histórico se pueden apreciar en los cuadros estadísticos y gráficos de barras siguientes:

En la pregunta No. 1: *¿Se encuentran definidas las funciones que debe cumplir el personal administrativo de su área de trabajo?* Gráfico 1, se aprecia, 60% de la población encuestada consideró que “No” están definidas las funciones administrativas que deben llevar a cabo. Un 40% dijo que “Si” tiene bien definidas sus actividades.

Gráfico 1. ¿Se encuentran definidas las funciones que debe cumplir el personal administrativo en su área de trabajo?



Según los resultados del Gráfico 1, 60% de los encuestados opinó que no están definidas las funciones, un 40% que cree que si lo están. Ese alto porcentaje de encuestados que manifestaron que “No” están definidas las funciones que debe cumplir en el área de trabajo, puede estar dado por distintas razones: Los supervisores no son especialistas en el área de Archivología y desconocen las actividades que debe realizar el personal; no se planifican las actividades que se deben realizar en el Archivo Histórico; no se presentan por escrito las funciones que debe realizar cada empleado.

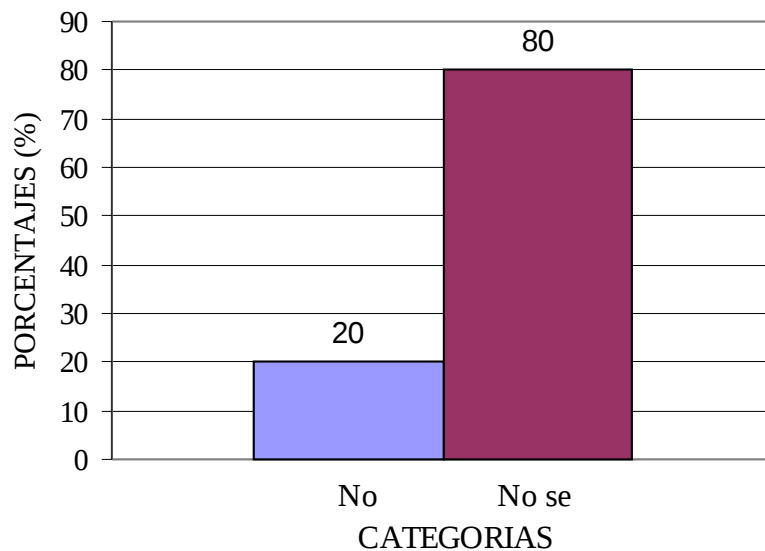
En relación a la pregunta No. 2: *¿Se encuentra definida la misión y la visión del Archivo Histórico?*, 100% de la población consultada “Si” conoce, esta consciente y se identifica con la misión y visión del Archivo Histórico.

Con estos resultados se puede decir que la población parece conocer y se identifica por lo menos con la misión y visión del Archivo Histórico; pero pudiera preguntarse sí los encuestados conocen realmente el significado de la misión y visión

que conlleva un Archivo Histórico si ni siquiera se encuentran definidas las funciones que debe cumplir los empleados administrativos (la pregunta No. 1 corrobora este hecho). Entre las razones por las cuales un alto porcentaje de encuestados manifestaron que “Si” se identifican con la misión y visión del Archivo Histórico, estarían dadas por diferentes motivos: el empleado administrativo cree que por el hecho de tener años trabajando en la Institución, cumplir con sus actividades diarias, atender a los usuarios y guardar documentos, conocen la misión y visión del Archivo Histórico. Sin embargo el supervisor inmediato ni siquiera ha colocado por escrito a su personal cuál es la misión y visión del propio Archivo.

En la pregunta No. 3: *¿Se utilizan formatos para llevar el control de los trámites administrativos, desde el inicio hasta la conclusión del proceso?*, Gráfico 2, se estima, 80% de los encuestados manifestó que “No sabe” si la tramitación de actividades se efectúa atendiendo formas preestablecidas. Un 20% opinó que “No” se tiene un criterio definido respecto a si se usan formatos para controlar los trámites administrativos.

Gráfico 2. ¿Se utilizan formatos para llevar el control de los trámites administrativos desde el inicio hasta la conclusión del proceso?



Llama poderosamente la atención las respuestas dadas por la población encuestada, si se suman el 80% y 20% de las personas que expresaron “No sé” y “No”, se obtendrá un 100%; con lo cual se puede observar el desconocimiento total que el personal administrativo tiene a cerca de los beneficios que representa el uso de formatos para llevar el control de los trámites administrativos en cualquier proceso que se realiza en el Archivo Histórico. Ese alto porcentaje de encuestados que manifestaron no conocer o no saber si se utilizan formatos para llevar el control de los trámites administrativos puede ser debido a que el proceso administrativo se realiza en forma manual y no llevando por escrito un orden preestablecido de trabajo.

Al referir la posición del personal administrativo del Archivo Histórico en relación a la pregunta No. 4: *¿Existe un manual de normas y procedimientos dentro de su área de trabajo?*, se observa, 100% de toda la población encuestada referente a

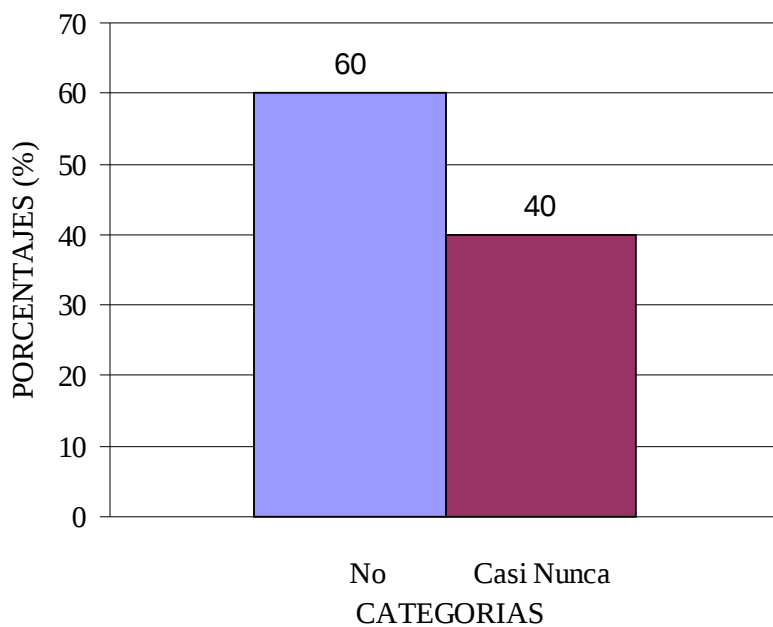
este t3pico esta consciente de que en su 3rea de trabajo “No” existen manuales de normas y procedimientos.

Los resultados para esta pregunta demuestra que el 100% de la poblaci3n encuestada no conoce de la existencia de un manual de normas y procedimientos, tal vez ese alto porcentaje de encuestados que opinaron no conocer el manual de normas y procedimientos sea debido entre otras causas, a que no se han establecido por escrito instrucciones y/o normas y reglamentos que expliquen el desarrollo de los procesos administrativos y en general el funcionamiento del Archivo Hist3rico, por lo que en el Archivo se desconoce c3mo se ejecutan los procesos y controles, quienes son los encargados de efectuarlos, c3mo deben ser realizados los soportes de informaci3n que intervienen y como deben ser completados. Hay que destacar el hecho, que si se aplica un manual de normas y procedimientos dentro del Archivo Hist3rico, entonces, ayudaría a optimizar el desempe1o del personal, y respondería a un criterio de simplificaci3n de las tareas sin perder por ello la eficiencia en el servicio a prestar a los usuarios. A Partir de la elaboraci3n del manual se deberían dar un nuevo enfoque a las tareas, actividades y rutinas a ser desarrolladas lo que permitiría: simplificar y estandarizar los flujos de operaci3n, eliminar duplicaciones entre procesos, eliminar actividades sin valor agregado, mejorar los flujos de informaci3n, minimizar costos y tiempo de operaci3n, mantener los procesos localizados en el usuario del Archivo Hist3rico, mejorar la calidad del servicio, definir insumos y productos de cada operaci3n, identificar al responsable de cada

operación, definir la estructura tecnológica ajustada a los procesos y mejora continua; al respecto la pregunta No. 2 y 3 justifican lo anteriormente expuesto.

De acuerdo a lo expresado en la pregunta No. 5: *¿Se lleva una planificación y programación de las actividades administrativas vinculadas con su trabajo?*, Gráfico 3, se observa, 60% opinó que “No” existe ni planificación ni programación de las actividades administrativas. Un 40% consideró que “Casi nunca” existe ni planificación ni programación de las actividades administrativas.

Gráfico 3. ¿Se lleva una planificación y programación de las actividades administrativas vinculadas con su trabajo?



Respecto a los resultados que arrojó esta pregunta se puede observar que el alto porcentaje 60% de la población encuestada que opinó que “No” existe ni planificación ni programación de las actividades administrativas, tal vez, se encuentre estrechamente vinculada al hecho de que en el Archivo Histórico no se tienen identificados los objetivos generales ni definidas las políticas o las estrategias para alcanzar dichos objetivos y no se haya establecido el marco normativo dentro del cual se desenvuelven las acciones del Archivo, o que el personal administrativo no tiene bien definidas sus funciones, como se demuestra en la pregunta No. 1 y 4. Por otro lado, ese porcentaje de encuestados 40% que considero que “Casi nunca” existe planificación ni programación, pudo calificarlo así debido a que en alguna oportunidad se efectuó alguna actividad específica en la cual si se realizó algún tipo de planificación.

En referencia a la pregunta No. 6: *¿Se evalúa con regularidad el desempeño del personal administrativo?*, se infiere, 100% de la población encuestada consideró que “Si” se evalúa su desempeño laboral.

A pesar de lo positivo de los resultados, esta pregunta tiene varias lecturas. En principio, debe considerarse que, probablemente, no todos los encuestados conocen a fondo las ventajas que se derivan de la evaluación del desempeño, y en consecuencia, respondieron positivamente porque creían conocer y haber disfrutado por completo de las bondades y ventajas de la evaluación. Otra razón por la que esto puede suceder, tal vez tenga que ver con que los empleados administrativos no tienen acceso a información referente a la evaluación del desempeño que le permita sacar mayor

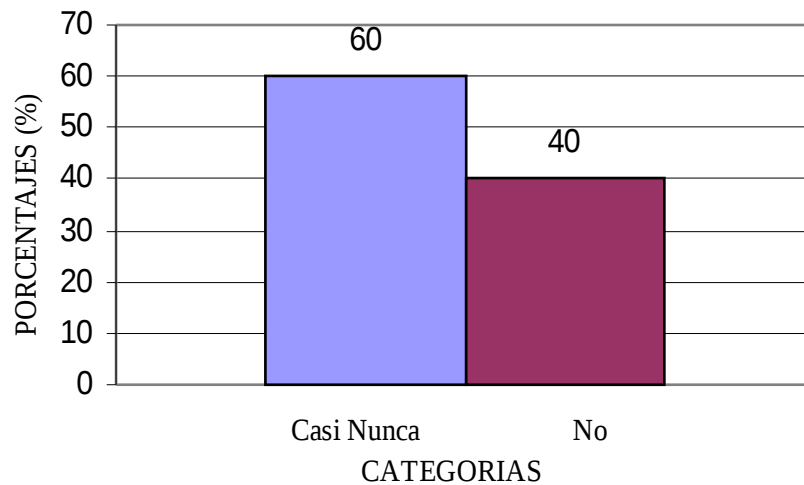
provecho. Sin embargo, no se debe menospreciar la importancia de la evaluación del desempeño y lo que representa para el empleado pues pareciera que el empleado esta de acuerdo con dicha evaluación así él puede verificar y corregir sus errores en las actividades realizadas.

Al tratar la pregunta No. 7: *¿El presupuesto asignado para labores en su área de trabajo alcanza hasta el cierre del ejercicio fiscal?*, se aprecia, 100% de la población cree que “No” alcanza el presupuesto asignado para labores administrativas hasta el cierre del ejercicio fiscal.

El alto porcentaje de la población encuestada que manifestó que el presupuesto asignado para labores en el área de trabajo “No” alcanza hasta el cierre del ejercicio fiscal, puede estar relacionado entre otros factores a que el personal desconoce sobre esta materia pues quienes manejan este tipo de información es a nivel administrativo y el funcionario solo se limita a realizar sus actividades diarias, igualmente el empleado puede relacionar la falta de recursos materiales en su departamento a la deficiente administración de los recursos asignados a la Institución, así mismo, el presupuesto se emplea en otras áreas y no para los recursos humanos y materiales que requiere el Archivo Histórico.

En la pregunta No. 8: *¿Se llevan a cabo con regularidad secciones informativas y reuniones con el personal administrativo?*, Gráfico 4, se detalla, 60% de la población encuestada opinó que “Casi nunca” se llevan a cabo secciones informativas y reuniones con el personal administrativo. Un 40% dijo que “No” se llevan a cabo secciones informativas y reuniones con el personal administrativo.

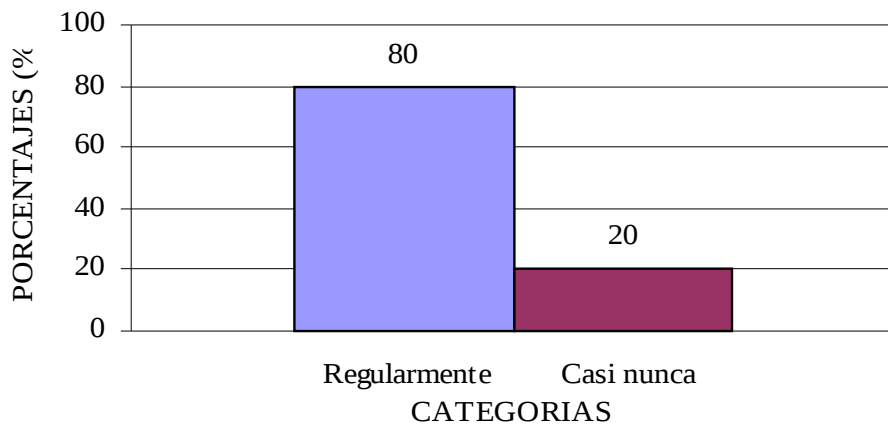
Gráfico 4. ¿Se llevan a cabo con regularidad secciones informativas y reuniones con el personal administrativo?



El resultado a esta pregunta por parte de la población encuestada, podría deberse a que, el 60% de las personas que respondieron “Casi nunca” han logrado en pocas ocasiones realizar reuniones o secciones de trabajo con los supervisores inmediatos o con los compañeros de trabajo, y en consecuencia respondieron que en alguna ocasión se realizaron reuniones de trabajo y lograron conocer la importancia y ventajas de realizar este tipo de actividad. Sin embargo hay que tomar en cuenta al otro 40% de los encuestados que respondió que “No” se llevan a cabo con regularidad secciones informativas y reuniones con el personal administrativo. Por otro lado se debe destacar la importancia que conlleva la comunicación entre los directivos y supervisores con los empleados administrativos para lograr los objetivos que desea alcanzar la Institución.

En la pregunta No. 9: *¿Cuenta con los recursos necesarios como papelería, equipos de oficina, equipos de computación, telecomunicaciones y reprografía, entre otros, para llevar adelante las actividades propias de su área de trabajo?*, Gráfico 5, se detalla, 80% de los encuestados opinó que “Regularmente” cuenta con los recursos necesarios para llevar a cabo las actividades laborales. Un 20% de la población consideró que “Casi nunca” cuenta con ellos.

Gráfico 5. *¿Cuenta con los recursos necesarios como papelería, equipos de oficina, equipos de computación, telecomunicaciones y reprografía, entre otros, para llevar adelante las actividades propias de su área de trabajo?*

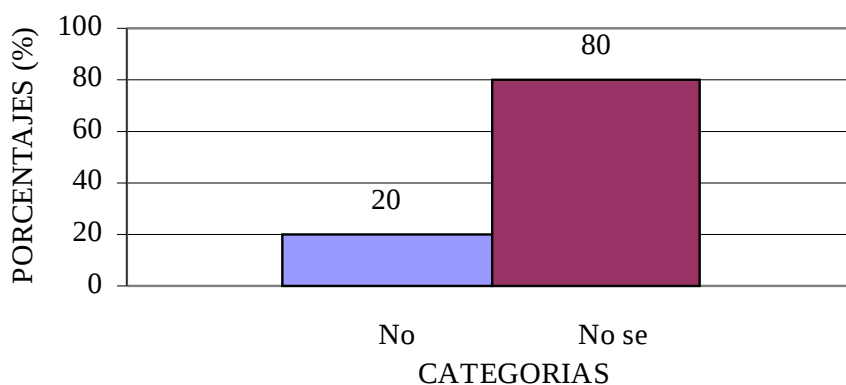


A pesar que no se obtuvo una aprobación total hacia los recursos materiales, se puede decir que el nivel de aceptación hacia los recursos materiales por parte de los encuestados, es positivo. Sin embargo existió un grupo de encuestados, en total un 20% que mostró una posición negativa acerca de la calidad y cantidad de recursos materiales que se recibe para realizar las actividades diarias. Habría que considerar

entonces cuáles y cómo son los requerimientos de recursos materiales y si se ajustan al perfil de especialización del Archivo Histórico, además resultaría interesante conocer en cuáles áreas consideran los empleados administrativos se debe hacer énfasis a la hora de adquirir los recursos materiales, para determinar si en realidad dichos recursos se ajustan realmente al Archivo.

Al analizar la pregunta No. 10: *¿El Archivo Histórico ha participado o puesto en marcha programas o proyectos de gestión del conocimiento?*, Gráfico 6, se detalla, 80% de los encuestados “No sabe” de la materia. Un 20% razonó que “No” ha participado o puesto en marcha programas o proyectos de gestión del conocimiento.

Gráfico 6. *¿El Archivo Histórico ha participado o puesto en marcha programas o proyectos de gestión del conocimiento?*



Según los resultados aportados en el gráfico 10, puede decirse, si se compara el total sumado entre los que respondieron “No se” y “No” se observa que

coincidieron el 100% de los encuestados en manifestar no saber, no conocer de la materia. Tal vez este hecho este relacionado a que no se ha desarrollado un sistema de información automatizado que permita la transferencia de conocimiento en el entorno de la organización de hecho, el Archivo Histórico reflejaría en sus servicios de información, si la gestión del conocimiento en la Institución realmente funciona o no, para ser más precisos en la toma de decisiones.

En referencia a la pregunta No. 11: *¿El Archivo Histórico emplea un sistema de control de costes para el seguimiento contable y presupuestario?*, se manifiesta, 100% del total de la población encuestada “No sabe”, desconoce los procedimientos vinculados al control de costos del Archivo Histórico. Destaca el hecho de que la población manifiesta desconocer los aspectos vinculados con el manejo del presupuesto asignado a las actividades del Archivo.

En respuesta a esta interrogante se puede señalar, que el total de la población encuestada 100% no sabe, desconocen los procedimientos vinculados al control de costos en el Archivo Histórico. Se puede enfatizar, que los encuestados manifiestan desconocer si existe un sistema de información automatizado que se encuentre vinculado con el manejo del presupuesto asignado a las actividades del Archivo (la pregunta No.7 ratifica lo antes señalado) tal vez este hecho se debe, a que el Archivo no maneja gastos, ingresos ni costos, su financiamiento lo obtiene de decisiones políticas tomadas por la Institución a quien pertenece y es quien la provee de fondos.

En la pregunta No. 12: *¿Se encuentran definidos los indicadores de gestión para medir la eficiencia y eficacia del personal al realizar las actividades diarias?*,

se observa, 100% de la población consideró que “No” se encuentran definidos los indicadores de gestión para medir la eficiencia y eficacia al realizar sus actividades diarias.

Puede observarse que un alto porcentaje 100% de encuestados indican que “No” se encuentran definidos los indicadores de gestión al realizar las actividades diarias para medir la eficacia y eficiencia del personal. Habría que considerar entonces, cuáles y cómo aplicar los indicadores de gestión y si se ajustan al nivel de especialización del Archivo Histórico. También juega un papel importante el nivel de conocimiento de la encargada del Archivo, en cuanto a nuevas tendencias gerenciales y la utilidad de los indicadores de gestión como recursos para medir y evaluar el desempeño en las unidades de información. Por otro lado, va a resultar interesante observar cómo se van a aplicar los indicadores de gestión para medir y evaluar el desempeño del Archivo Histórico frente a sus objetivos, actividades, metas, estrategias y responsabilidades y comparar los resultados obtenidos con otros Archivos históricos.

Del cuestionario aplicado al personal administrativo del Archivo Histórico, se evaluaron un total de doce (12) preguntas numeradas desde el No. 1 al No. 12; obteniéndose que:

Los encuestados consideran que nunca (no) o casi nunca el Archivo Histórico presta atención a la organización, controles, planeación, recursos materiales y presupuesto.

En general las opiniones del personal administrativo encuestado permiten inferir que el Archivo Histórico debe prestar atención al sistema que actualmente prevalece en dicho Archivo y hacer las correcciones pertinentes.

En cuanto a las respuestas recibidas por parte del personal administrativo, para las preguntas abiertas del No. 13 al No. 15, se obtuvo lo siguiente:

Gráfico 7. Opinión del personal administrativo del Archivo Histórico sobre los aspectos positivos de su área de trabajo

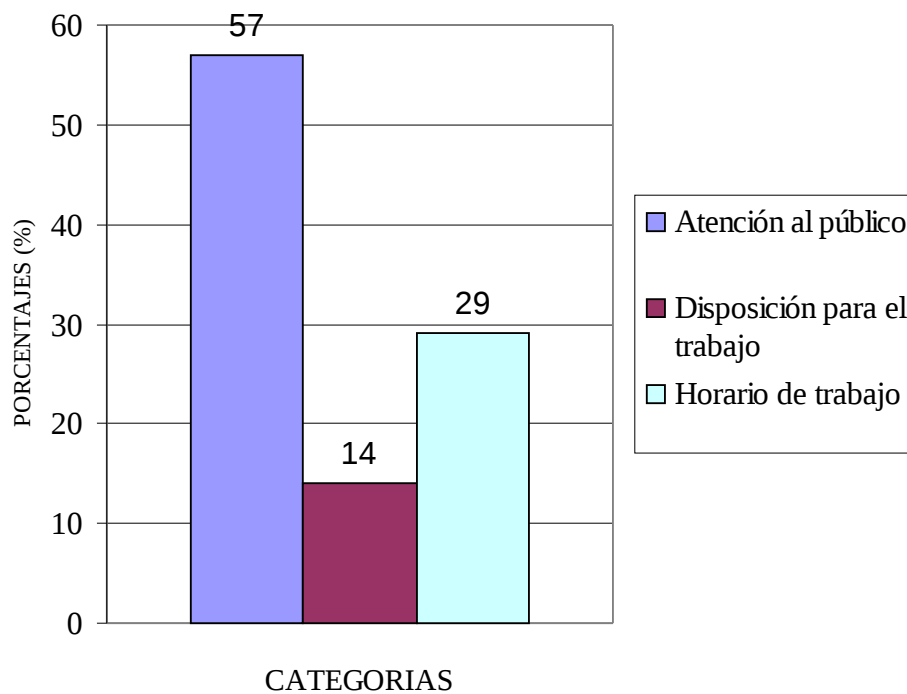


Gráfico 8. Opinión del personal administrativo del Archivo Histórico sobre los aspectos que deben mejorar en su área de trabajo

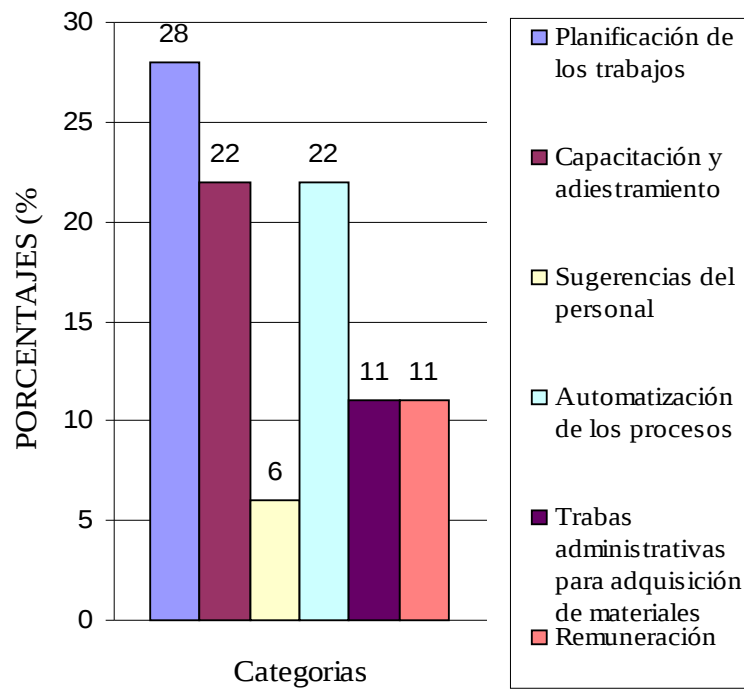
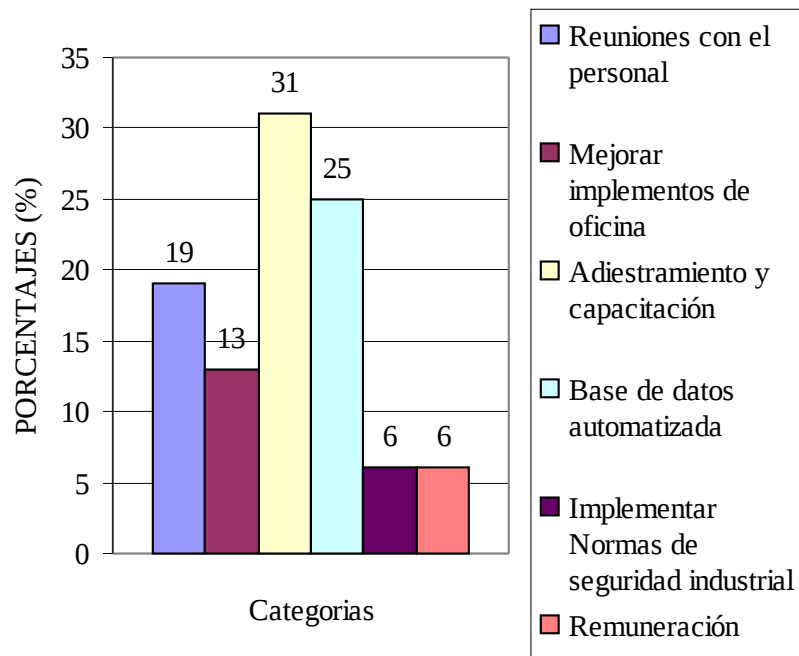


Gráfico 9. Opinión del personal administrativo del Archivo Histórico sobre los aspectos que pueden contribuir a mejorar la calidad del servicio.



Del análisis realizado a las tres (3) preguntas abiertas, cuyas respuestas se recogen en los Gráficos 7; 8 y 9, se obtiene:

El personal administrativo tiene buena disposición para realizar su trabajo, sin embargo el mismo personal considera que las actividades diarias no responden a un proceso planificado, por lo general se resuelven los problemas sobre la marcha. De acuerdo al personal administrativo sería conveniente hacer reuniones rutinarias de forma que todos puedan manejar la misma información. Así mismo se debe fomentar el adiestramiento y capacitación y crear base de datos automatizados para mejorar la calidad del servicio y las labores diarias de trabajo.

Segundo Instrumento.

Resultados y análisis del segundo instrumento, Encuesta denominada, Calidad de los servicios del Archivo Histórico de la Academia Nacional de la Historia de Venezuela, aplicada al personal administrativo de las demás dependencias de la Academia Nacional de la Historia (Usuarios Internos) y Público en general que asiste al Archivo Histórico en búsqueda de información (Usuarios Externos).

Se logró encuestar al total de usuarios externos que se encuentra conformado por treinta y uno (31) personas que asisten al Archivo Histórico en búsqueda de información. Del total de usuarios internos que se pensaba encuestar sesenta y dos (62) usuarios internos, solo se logró consultar a un total de cincuenta y nueve (59) usuarios internos. Es probable que el resto de los usuarios internos que no pudo responder la encuesta de servicios, no tuvieran tiempo para hacerlo debido a sus diversas ocupaciones o no les interesaba dar su opinión. Los usuarios internos y externos encuestados prestaron la debida atención a las instrucciones impartidas, respondiendo a los planteamientos presentados en el instrumento, y proporcionando respuestas ajustadas acerca de la calidad del servicio que ofrece el Archivo Histórico, según se muestra en el Cuadro 5.

Cuadro 5

Atención prestada a la encuesta por parte de los usuarios internos y usuarios externos que asisten al Archivo Histórico en búsqueda de información histórica.

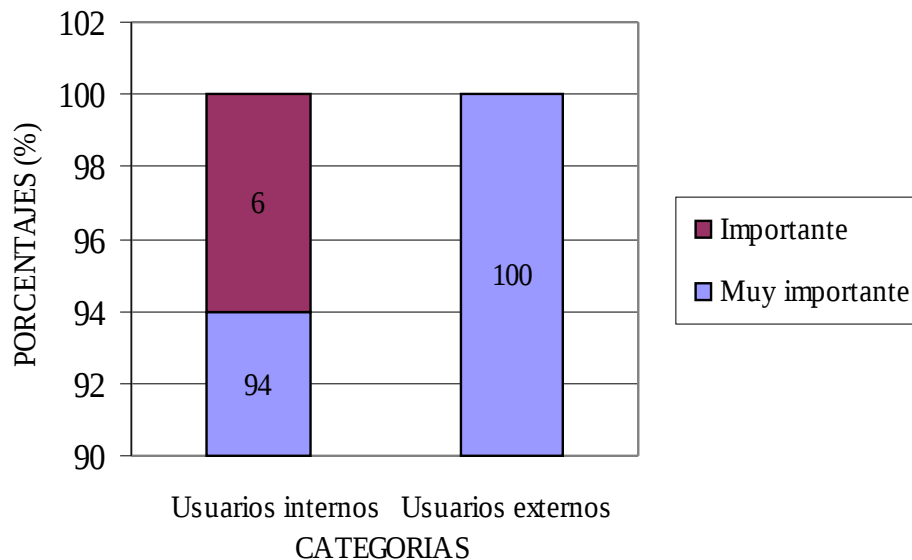
Aspectos Considerados (Población general)	Unidad de Medida (Cantidad)	Valores (N°)
Población escogida: Usuarios internos: 62 Usuarios externos: 31	“	93
Respuestas esperadas (N° 1 a la N° 12)	“	1023
Respuestas recibidas (N° 1 a la N° 12)	“	1020
Abstención, de la pregunta (N° 1 a la N° 12)	%	2
Personas que respondieron de la pregunta (N° 13 al N° 15)	cantidad	90
Abstención, de la pregunta (N° 13 al N° 15)	%	2

El análisis e interpretación de los resultados obtenidos, al igual que en el primer instrumento, se presentan con base a los hechos reales demostrados a través de las respuestas de los usuarios internos y usuarios externos consultados, además se plantean hipótesis e inferencias sobre el porque de los resultados. Las hipótesis e inferencias parten hasta cierto punto de la relación e intención entre las preguntas de las encuestas así como de ciertos comentarios informales no analizados sistemáticamente por los usuarios internos y usuarios externos que asisten al Archivo Histórico. Los resultados de las respuestas dadas por los usuarios internos y usuarios

externos que asisten al Archivo Histórico se pueden apreciar en los cuadros estadísticos y gráficos de barras siguientes:

En relación a la pregunta No. 1: *¿Qué opinión le merece a Ud. El Archivo Histórico como el lugar donde va a realizar su investigación histórica?*, Gráfico 10, se observa, 94% de usuarios internos y 100% de usuarios externos consideraron que una característica “Muy importante” fue la que más abarcó la casi totalidad de la población. Un 6% de los grupos encuestados usuarios internos opinó respecto al Archivo Histórico que este es “Importante”. Los encuestados en general están concientes de la importancia del Archivo Histórico.

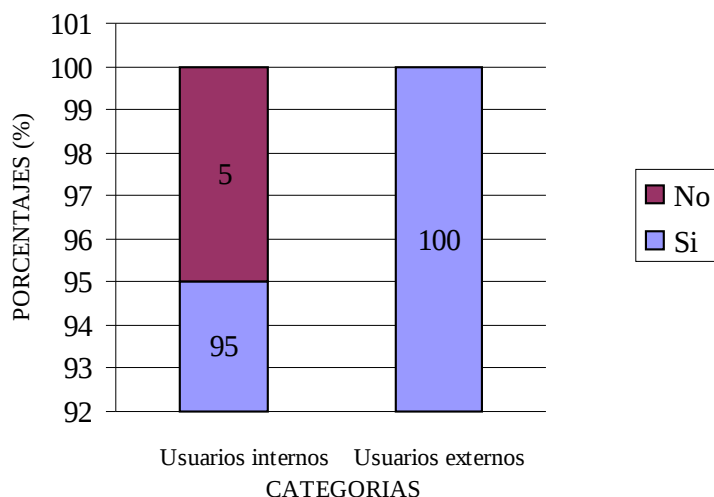
Gráfico 10. ¿Qué opinión le merece a Ud. el Archivo Histórico como el lugar donde va a realizar su investigación histórica?



A pesar que no se obtuvo un total de respuestas afirmativas hacia el Archivo Histórico, se puede decir que el nivel de aceptación hacia el Archivo Histórico por parte de los encuestados, es positivo. Hay que hacer notar, y sin menosprecio a dicha unidad, que los encuestados 100% de usuarios externos y 94% de usuarios internos, tal vez se vean en la necesidad de asistir a dicha unidad de información por que es allí donde encuentran respuesta a su investigación histórica y tenga que conformarse con lo que esa unidad le ofrece. Sin embargo, hay que considerar ese otro 6% de usuarios internos que manifestó sentir que el Archivo Histórico como el lugar donde se va a realizar una investigación histórica es “Importante”, por que tal vez no todos los usuarios internos necesitan hacer uso frecuente del Archivo Histórico, puede ser que efectúen otro tipo de actividades vinculas a la historia.

En cuanto a la opinión de los usuarios internos y usuarios externos a la pregunta No. 2: *¿Utiliza Ud. Los servicios del Archivo Histórico?*, Gráfico 11, se infiere, 95% de usuarios internos y 31% de usuarios externos opinaron que “Si” utilizan el Archivo Histórico. Un 5% de usuarios internos consideraron que “No” utiliza los servicios del Archivo Histórico.

Gráfico 11. ¿Utiliza Ud. los servicios del Archivo Histórico?



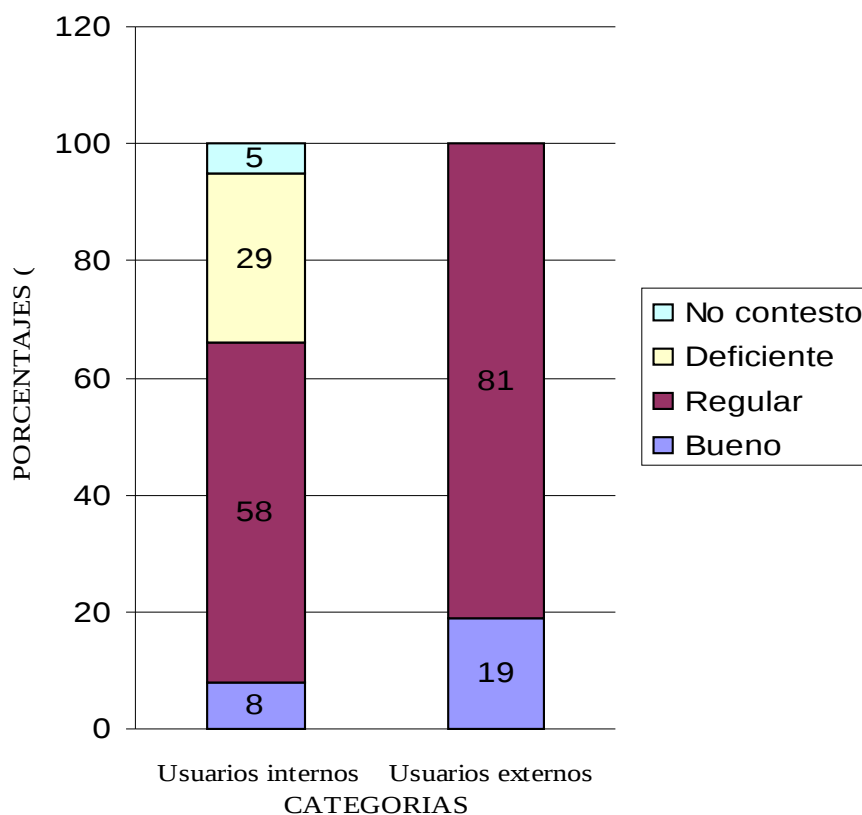
Sin duda alguna, los usuarios internos y usuarios externos encuestados si utilizan los servicios del Archivo Histórico. Sin embargo, la razón por la cual el 5% de usuarios internos no utiliza los servicios del Archivo, puede tener que ver con lo que se mencionaba con anterioridad en la pregunta -No. 1- donde un 6% de usuarios internos expresó ver al Archivo Histórico como un lugar “Importante” donde se va a realizar alguna investigación histórica, por ende, los usuarios internos encuestados expresaron no utilizar los servicios ofrecidos por el Archivo Histórico. Se podría decir entonces, que el no aprovechar y el uso inadecuado hacia los servicios inciden en los niveles de aceptación del Archivo Histórico, debido a que los usuarios internos desconocen en muchos casos las ventajas de los recursos que presta el Archivo. Hay que hacer notar que ese alto porcentaje que suman los usuarios que respondieron “Si” (100%) usuarios externos y (95%) usuarios internos forma parte del grupo de

encuestados que en alguna oportunidad han disfrutado de las ventajas y beneficios que ofrece el Archivo Histórico.

El análisis de la pregunta No. 3 se realizó evaluando condición física por condición física del Archivo Histórico. Cada Condición física evaluada tiene su gráfico correspondiente.

En referencia a la pregunta No. 3a: *En su opinión, el espacio físico de la Sala de Lectura del Archivo Histórico es*, Gráfico 12, se muestra, un 8% de usuarios internos y un 19% de usuarios externos calificó el espacio físico como “Bueno”; un considerable 58% de usuarios internos y un 81% de usuarios externos lo catalogó como “Regular”; un 29% de usuarios internos lo cree “Deficiente” y un 5% de usuarios internos “No contestó”

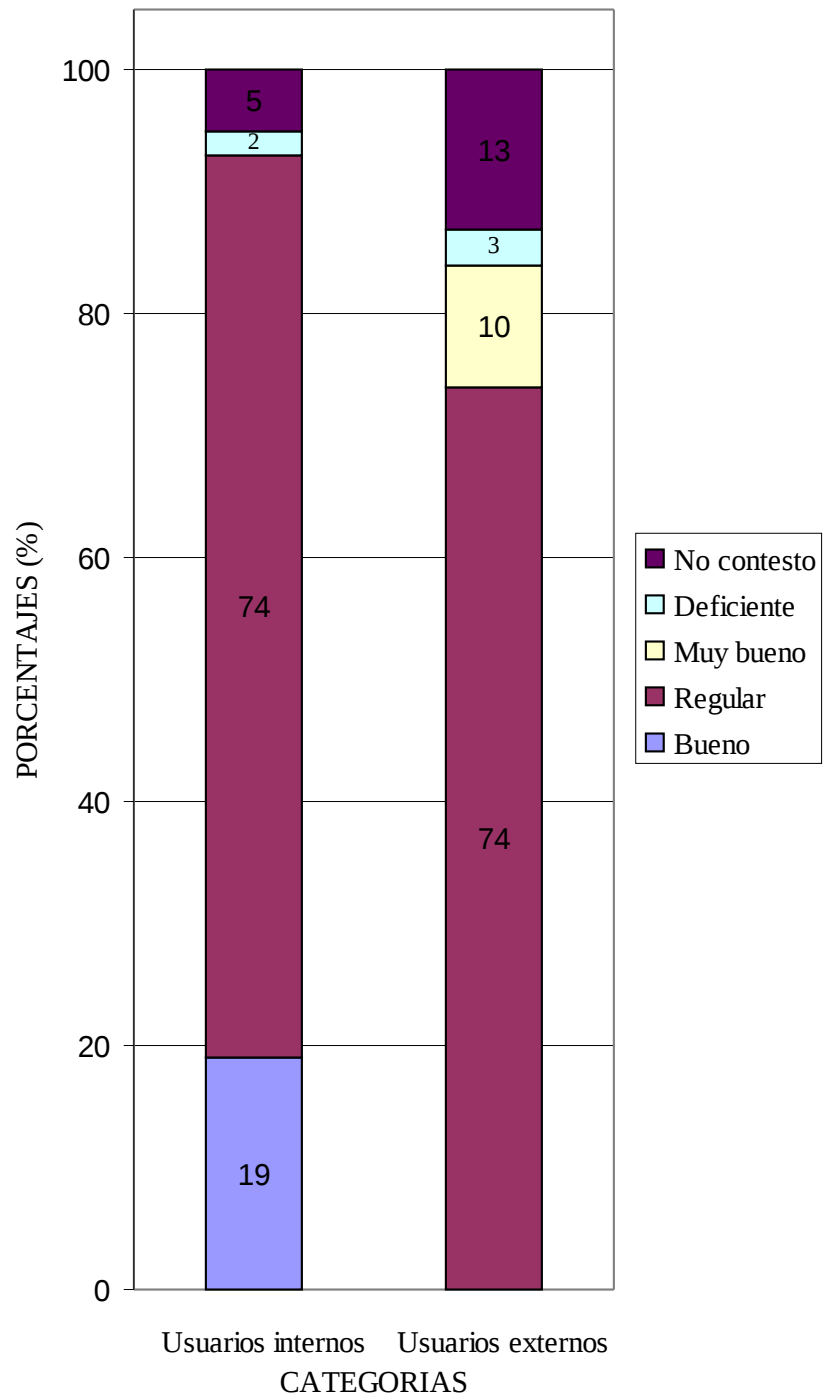
Gráfico 12. ¿Qué opinión le merece a Ud. el espacio físico de la Sala de Lectura del Archivo Histórico?



Si se compara el total entre los que respondieron “Bueno” 8% y 19%, con el total de los que indicaron “Regular” 58% y 81% y “Deficiente” 29% y los que no contestaron 5%, se observa que la diferencia es bastante alta, lo cual es desfavorable con respecto a los resultados que en general se esperan obtener. Sin embargo, no se puede dejar de lado el porcentaje de usuarios internos 8% y el porcentaje de usuarios externos 19% que manifestó que el espacio físico del Archivo Histórico es “Bueno”, lo cual, a pesar de parecer positivo, no es suficiente razón para considerar que el Archivo Histórico cuenta con suficiente espacio físico para atender a los requerimientos de información e investigación histórica.

En referencia a la pregunta No. 3b: *En su opinión, la luz natural de la Sala de Lectura del Archivo Histórico es*, Gráfico 13, se muestra, 74% de usuarios internos y de usuarios externos coincidieron en opinar que la luz natural es “Regular”; mientras, un 19% de usuarios internos pensó que es “Bueno”; un 10% de usuarios externos consideró que es “Muy Bueno”; un 3% de usuarios externos y un 2% de usuarios internos creyó que es “Deficiente”; un 13% de usuarios externos y un 5% de usuarios internos “No contesto”.

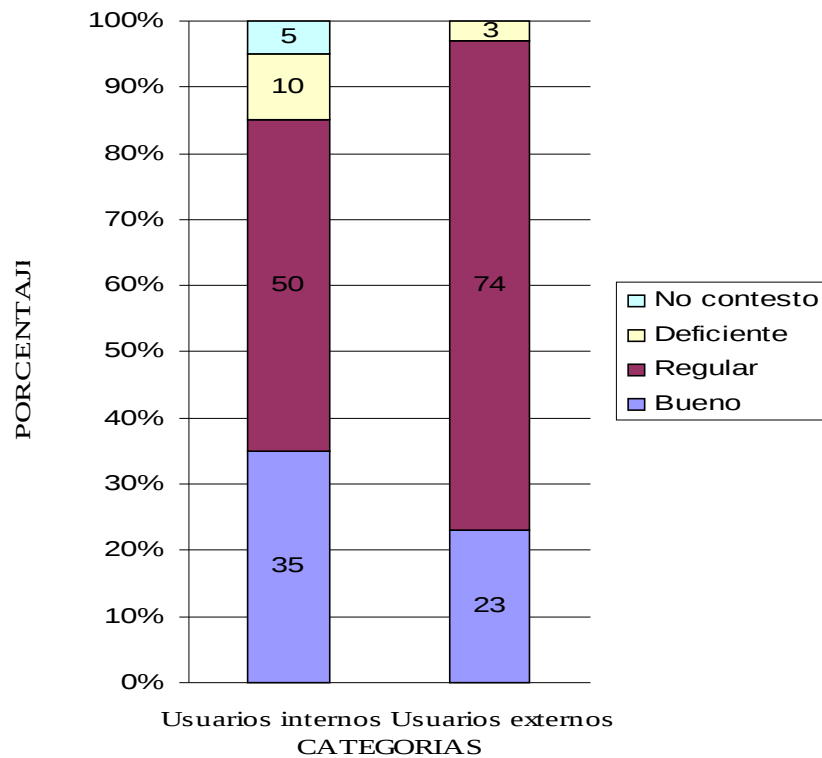
Gráfico 13. ¿Qué opinión le merece a Ud. la luz natural de la Sala General del Archivo Histórico?



Los resultados para esta pregunta, indican que no fue muy positiva las respuestas dadas por la población encuestada, sin embargo, cabe preguntarse porqué un mayor porcentaje de usuarios internos y externos no lo catalogó de “Excelente”. Probablemente este hecho se corresponda algún motivo (Tal vez a la falta de espacio físico que presenta la Sala de Lectura) por lo cual los encuestados respondieron así.

En referencia a la pregunta No. 3c: *En su opinión, la temperatura de la Sala de Lectura del Archivo Histórico es*, Gráfico 14, se deduce, 74% de usuarios externos y 50% de usuarios internos coincidieron en opinar que la temperatura es “Regular”; mientras, un 35% de usuarios internos y un 23% de usuarios externos pensó que es “Bueno”; un 10% de usuarios internos y un 3% de usuarios externos consideró que es deficiente y un 5% de usuarios internos “No contesto”.

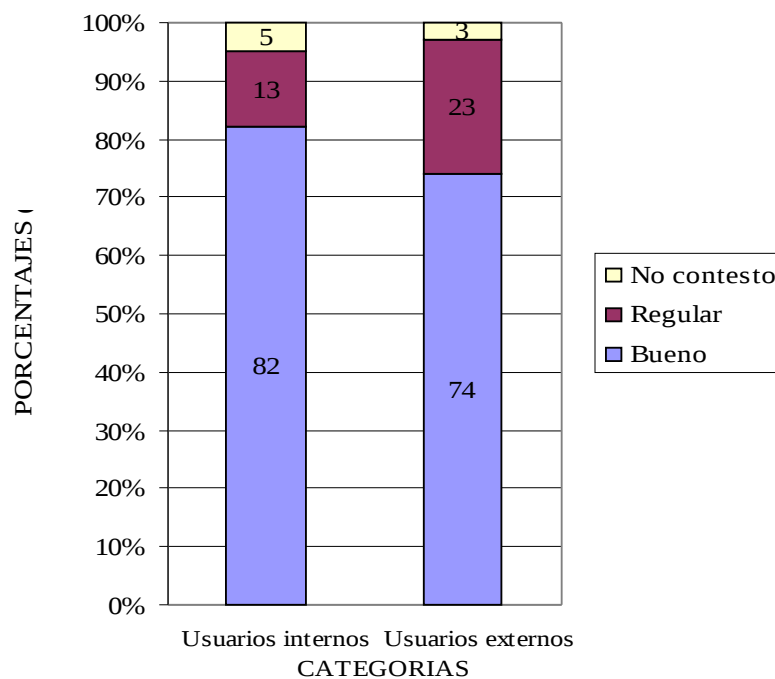
Gráfico 14. ¿Qué opinión le merece a Ud. la temperatura de la Sala General del Archivo Histórico?



Sin duda alguna dentro de las condiciones físicas del Archivo Histórico la temperatura esta representada por un alto porcentaje de no aceptación por parte de la población encuestada. Tal vez los resultados hubiesen sido más positivos pero al igual que en la pregunta 3b, pudiera darse el caso de que la población encuestada que respondieron “Bueno” “Regular” “Deficiente”, en alguna oportunidad ha estado en el Archivo, pero en esa ocasión la temperatura estaba fuera de control, es decir, el sistema de climatización no funcionaba y si funcionaba fluctuaba de baja a alta lo que perjudica altamente a la colección, no hay ventanas, ni deshumidificadores que controlen la humedad y dependían de la temperatura ambiente.

En referencia a la pregunta No. 3d: *En su opinión, la ventilación de la Sala de Lectura del Archivo Histórico es*, Gráfico 15, se desprende, 82% de usuarios internos y 74% de usuarios externos coincidieron en opinar que la temperatura es “Buena”; mientras, un 23% de usuarios externos y un 13% de usuarios internos pensó que es “Regular” y un 5% de usuarios internos y un 3% de usuarios externos “No contesto”.

Gráfico 15. ¿Qué opinión le merece a Ud. la ventilación de la Sala General del Archivo Histórico?

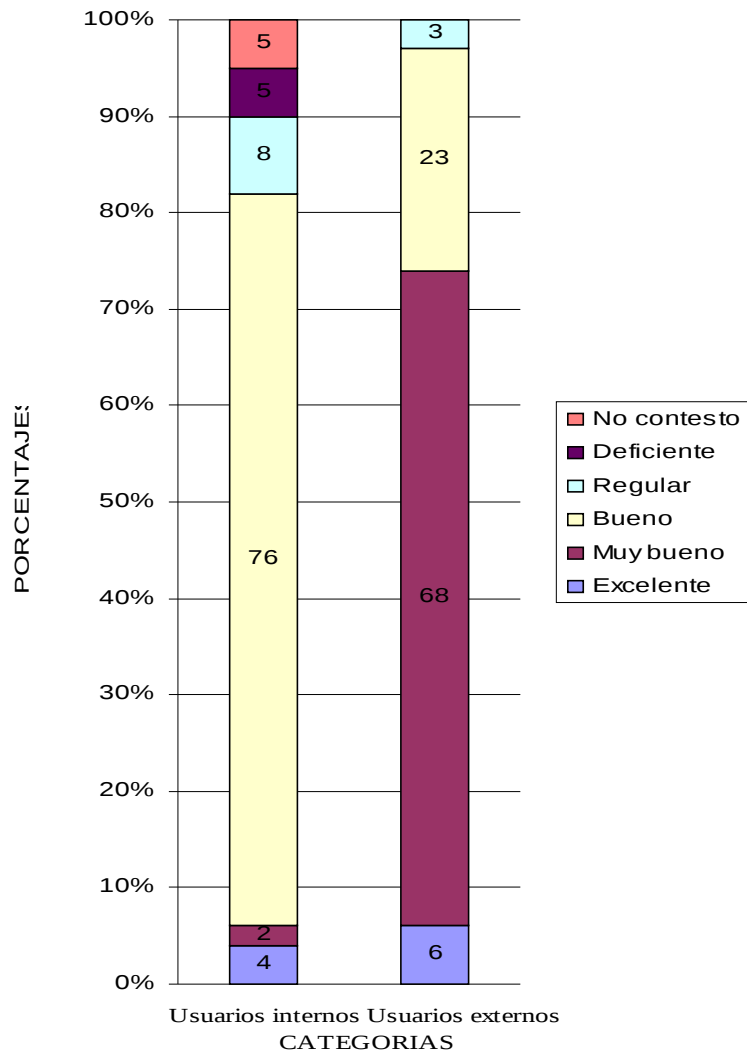


Los resultados no fueron del todo favorables hacia la ventilación de la Sala de lectura. Se podrá observar que 82% de usuarios internos y 74% de usuarios externos de la población encuestada respondieron que la ventilación es “Buena” y esa

respuesta no puede ser del todo positiva, porque indica el punto medio de la escala. Por otro lado, no deben descuidarse a esos 13% de usuarios internos y 23% de usuarios externos que catalogó la ventilación como “Regular”.

En relación a la pregunta No. 3e: *En su opinión, la iluminación de la Sala de Lectura del Archivo Histórico es*, Gráfico 16, se observa, 76% de usuarios internos catalogó como “Muy bueno” la iluminación de la Sala de Lectura; mientras que un 23% de usuarios externos dijo que era “Muy bueno”; un 68% de usuarios externos consideró como “Muy bueno” la iluminación, mientras que un 2% de los usuarios internos creyó que es “Muy bueno”; apenas, un 8% de usuarios internos y un 3% de usuarios externos opinó que es “Regular” y un 5% de usuarios “No contesto”.

Gráfico 16. ¿Qué opinión le merece a Ud. la iluminación de la Sala General del Archivo Histórico?

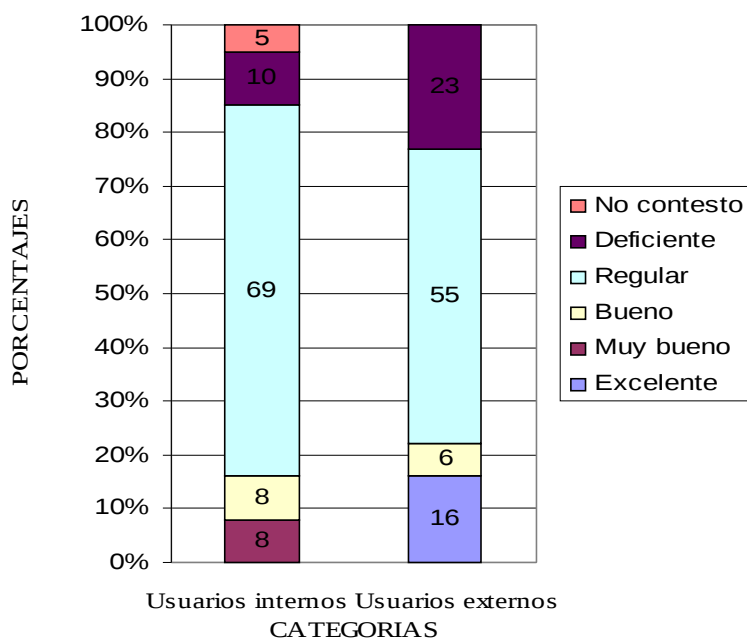


Si se compara el total de los que respondieron “Excelente” y “Muy bueno” con el total de los que respondieron “Regular” y “Deficiente”, se observa que la diferencia es bastante alta, lo cual es desfavorable con respecto a los resultados que en general se esperan obtener. Sin embargo, no se puede pasar por alto el porcentaje de usuarios internos 76% y de usuarios externos 23% que expresaron que la iluminación de la Sala de Lectura es “Buena”, lo que implica que a pesar de parecer

positivo, no es razón suficiente para creer que se esta cumpliendo con la iluminación de la Sala de Lectura del Archivo Historico

En relación a la pregunta No. 3f: *En su opinión, el nivel de ruido de la Sala de Lectura del Archivo Histórico es*, Gráfico 17, se manifiesta, 69% de usuarios internos y 55% de usuarios externos encuestados, que catalogó como “Regular” el nivel de ruido de la Sala de Lectura; un 23% de usuarios externos y un 10% de usuarios internos, que lo calificó “Deficiente”; un 8% de usuarios internos y 6% de usuarios externos lo consideró “Bueno”; un 8% de usuarios internos dijo “Muy bueno”; un 16% de usuarios externos lo estimó “Excelente” y un 5% de usuarios internos “No contesto”.

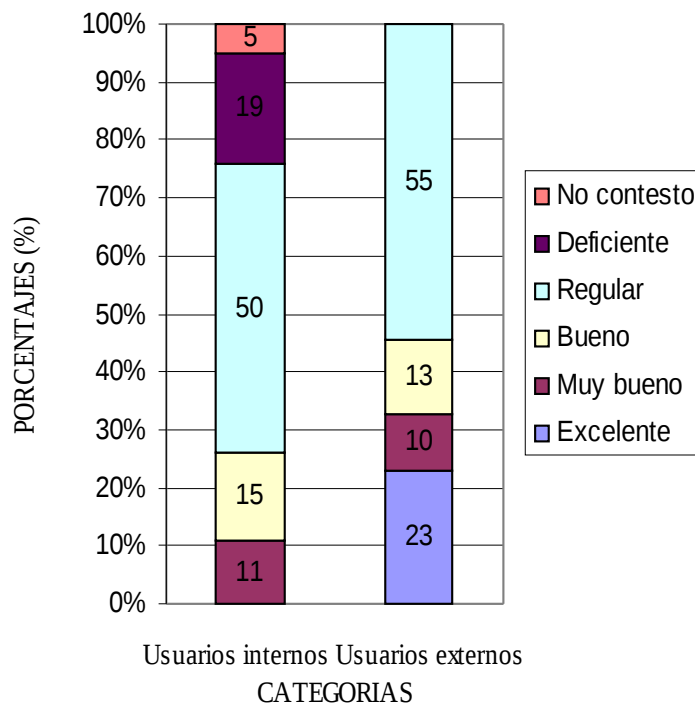
Gráfico 17. ¿Qué opinión le merece a Ud. el nivel de ruido de la Sala General del Archivo Histórico?



Definitivamente la población encuestada mostró insatisfacción hacia el nivel de ruido que se presenta en la Sala de Lectura; sin embargo, se pudiera preguntar, como en casos anteriores que motivos tuvo una mayoría más representativa para no catalogarla de “Excelente”. Tal vez por alguna razón, quizás una mala experiencia indujo a que los encuestados respondieran de esa manera.

En atención a la pregunta No. 4: *Cree Ud. que el personal que atiende la Sala de Lectura es*, tabla 4, Gráfico 18, se observa, la mayoría 55% de usuarios externos y 50% de usuarios internos encuestados manifestó que el personal que atiende la Sala de Lectura es “Regular”, mientras que un 15% de usuarios internos y un 13% de usuarios externos respondió que el personal es “Bueno”. Un 11% de usuarios internos y un 10% de usuarios externos consideraron que el personal es “Muy bueno”. Un 23% de usuarios externos opinó que es “Excelente” y un 5% de usuarios internos “No contesto”.

Gráfico 18. Cree Ud. que el personal que atiende la Sala de Lectura es

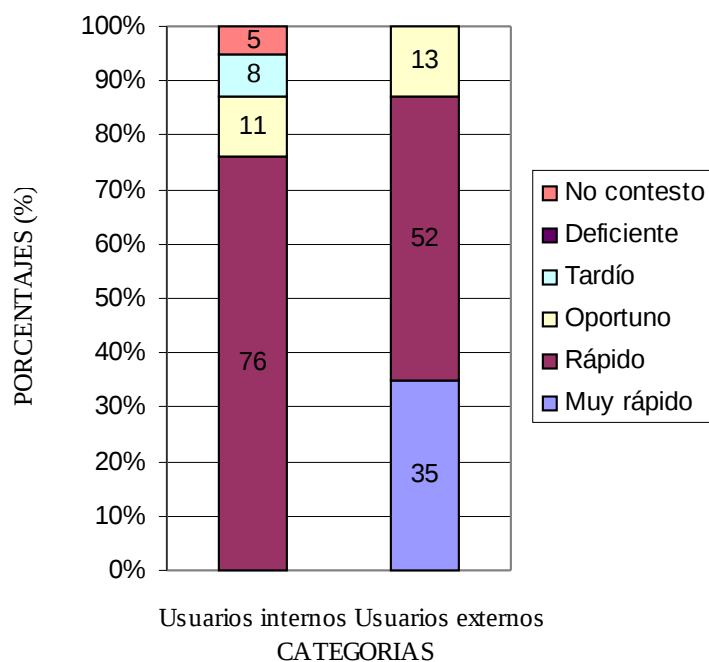


De acuerdo a los datos obtenidos, la población encuestada consideró que el personal no era “Muy bueno” o “Excelente”. Tal vez los resultados hubiesen sido favorecedores, sin embargo ese alto porcentaje que suman los encuestados que respondieron “Bueno”, “Regular” o “Deficiente” han hecho uso del servicio y en repetidas oportunidades no recibieron un buen trato, no encontraron la información que solicitaban, se hizo un mal uso del servicio o el usuario en algún momento recibió un mal servicio y es importante tener muy en cuenta ese alto porcentaje de personas que respondieron “Bueno”, “Regular” y “Deficiente”. Por otro lado, no hay que dejar de considerar a los usuarios internos y externos que respondieron “Excelente” y “Muy bueno” (41%), debido a que ellos forman parte del grupo de

personas que se han sentido satisfechas con el trato que han recibido por parte del personal cuando han asistido al Archivo Histórico en búsqueda de información o investigación histórica.

Para el caso de la pregunta No. 5: *El solicitar un documento histórico al personal de la Sala General y que éste le sea entregado en sus manos, es:*, Gráfico 19, se aprecia, 76% de usuarios internos y 52% de usuarios externos manifestó que la entrega de un documento es “Rápido”; un 35% de usuarios externos dijo “Muy rápido”; un 13% de usuarios externos y un 11% de usuarios internos “Oportuno”; un 8% de usuarios internos “Tardío” y un 5% de usuarios internos “No contesto”.

Gráfico 19. El solicitar un documento histórico al personal de la Sala General y que éste le sea entregado en sus manos, es:

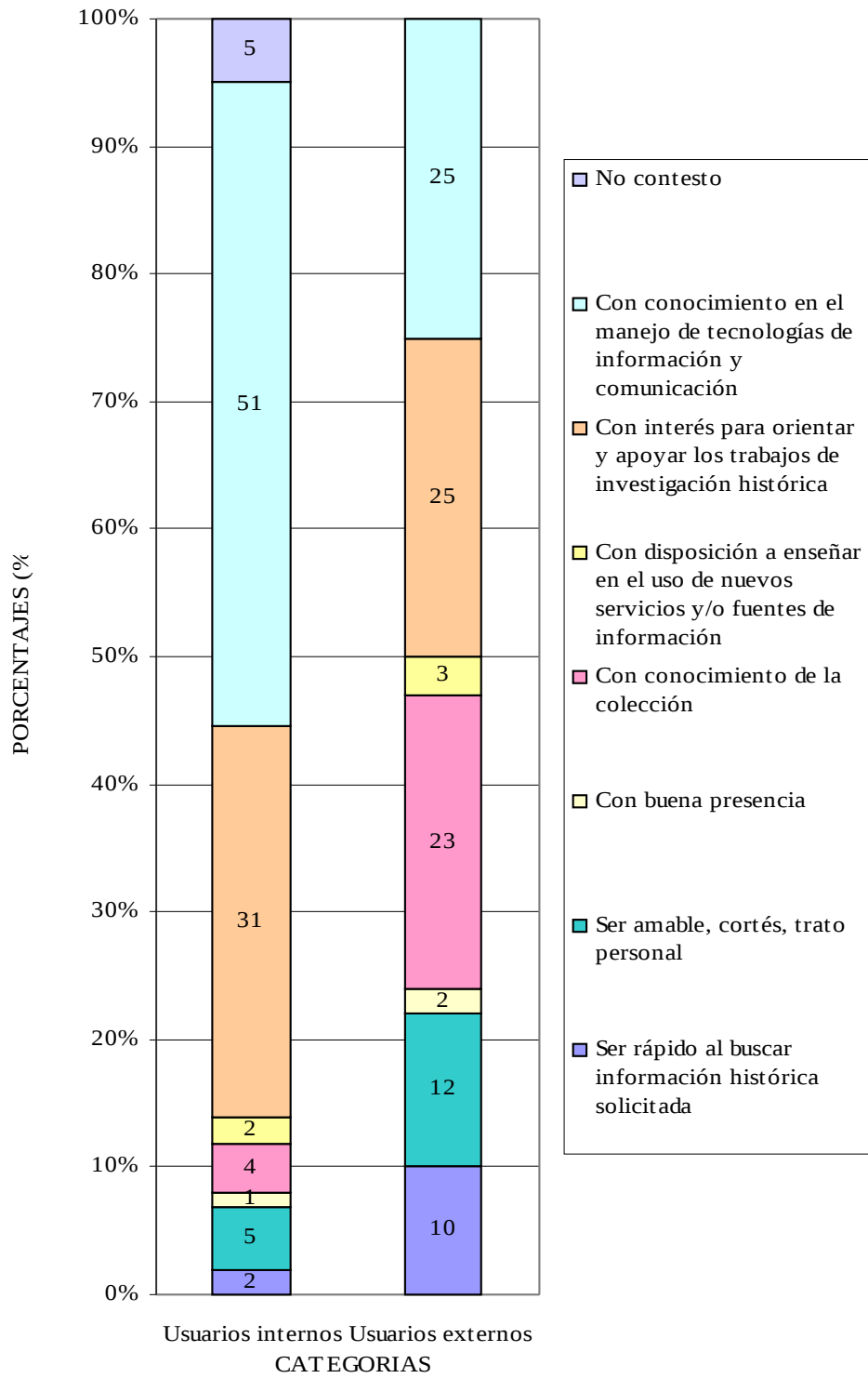


El alto nivel de respuestas positivas por parte de los usuarios internos y externos indica que se está prestando un servicio rápido, eficiente y eficaz, sin embargo dicha respuesta positiva puede ser debida a que son investigaciones u información histórica muy puntuales y los usuarios obtienen respuestas al momento. Por otro lado, ese porcentaje de usuarios internos (8%) que consideró “Tardío” el tiempo de respuesta, pudo calificarlo así por alguna tardanza que experimentó en el envío de documentos al Departamento de investigaciones (por ejemplo) o se trató de una solicitud telefónica.

Al considerar la posición de los usuarios internos y externos con relación a la pregunta No. 6: *¿Cómo cree Ud. que debería ser el personal que atiende la Sala de Lectura del Archivo Histórico?*, Gráfico 20, se aprecia, 51% de usuarios internos y

25% de usuarios externos opinó que el personal que atiende la Sala de Lectura del Archivo Histórico debería contar “Con conocimiento en el manejo de tecnologías de información y comunicación”. Un 31% de usuarios internos y un 25% de usuarios externos consideró “Con interés para orientar y apoyar los trabajos de investigación en el área de historia” Un 23% de usuarios externos y un 4% de usuarios internos expresó “Con conocimiento de la colección”, mientras que un 12% de usuarios externos y un 5% de usuarios internos consideró “Ser amable, cortés, trato personal”. Un 10% de usuarios externos y un 2% de usuarios internos pensaron “Ser rápido al buscar información histórica. Un 2% de usuarios externos y un 1% de usuarios internos declararon “Con buena presencia”. Un 3% de usuarios externos y un 2% de usuarios internos declararon “Con disposición a enseñar en el uso de nuevos servicios y/o fuentes de información” y un 5% de usuarios internos “No contestaron”.

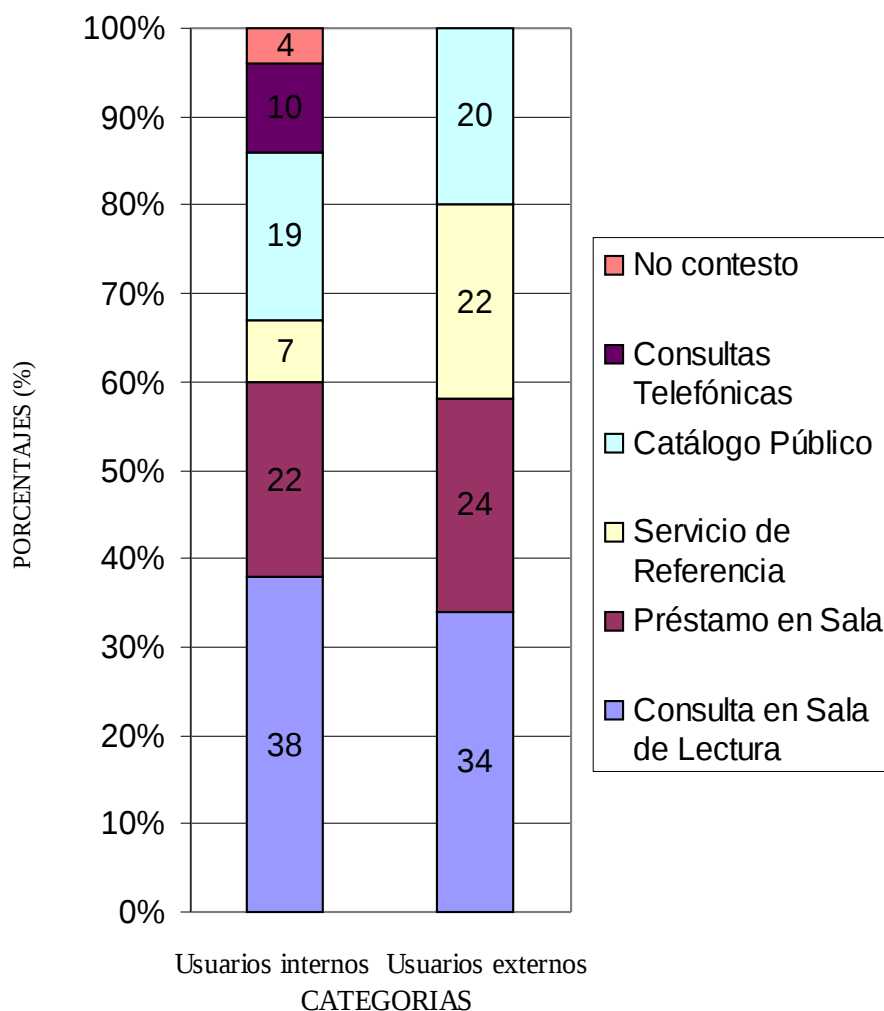
Gráfico 20. ¿Cómo cree Ud. que debería ser el personal que atiende la Sala de Lectura del Archivo Histórico?



Sin duda alguna, el alto porcentaje de usuarios internos y usuarios externos (56%) que respondieron “Con interés para orientar y apoyar los trabajos de investigación histórica y “Con conocimiento en el manejo de tecnologías de información y comunicación” (26%), permite establecer que el personal el Archivo Histórico debe estar adecuadamente capacitado y adiestrado para contribuir en estos dos puntos anteriormente señalados para contribuir con los usuarios que asisten al Archivo. Sin embargo, el mismo personal debe estar atento y no descuidar los aspectos relacionados con: “Con conocimiento de la colección, “Ser amable, cortés, trato personal, “Ser rápido al buscar información histórica”, “Con buena presencia”, “Con disposición a enseñar en el uso de nuevos servicios y/o fuentes de información”.

Al tratar la pregunta No. 7: *Que servicios ha utilizado Ud. del Archivo Histórico*, Gráfico 21, se observa, que la Consulta en Sala de Lectura fue el servicio utilizado con mayor incidencia por los usuarios internos y usuarios externos consultados obteniendo 72% de escogencia. El segundo servicio preferido con más votos fue Préstamo en Sala de documentos históricos, con un 46% de los votos. Luego se encuentra el Catálogo Público, con un 39% de preferencia; el Servicio de Referencia con un 27%; Consultas telefónicas con un 10% y por último, un 4% de usuarios internos “No contesto”.

Gráfico 21. Qué servicios ha utilizado Ud. del Archivo Histórico



Con estos resultados se evidencia que los usuarios internos y usuarios externos parecen conocer los servicios que ofrece el Archivo Histórico y hace uso frecuente de ellos, así mismo existe un alto nivel de preferencia de uso de los mismos, como son: “Consulta en Sala de Lectura” (72%), “Préstamo en Sala” (46%), “Catálogo público” (39%), “Servicio de Referencia” (29%) y “Consultas telefónicas” (10%). Por otro lado, también entraría en juego, conocer cuáles y cómo son los

requerimientos de información e investigación histórica de los usuarios y en que forma hacer los cambios que necesita el Archivo Histórico para adaptarse y formar parte de la ola de las nuevas tecnologías para que el usuario pueda disfrutar por completo no sólo de las bondades y ventajas de los avances tecnológicos sino de todos los recursos con los que debe contar un Archivo Histórico. Una razón que podría influir en las respuestas, es el posible desconocimiento (total o parcial) de todos los servicios y productos que se pueden ofrecer en una unidad de información como lo es un Archivo Histórico.

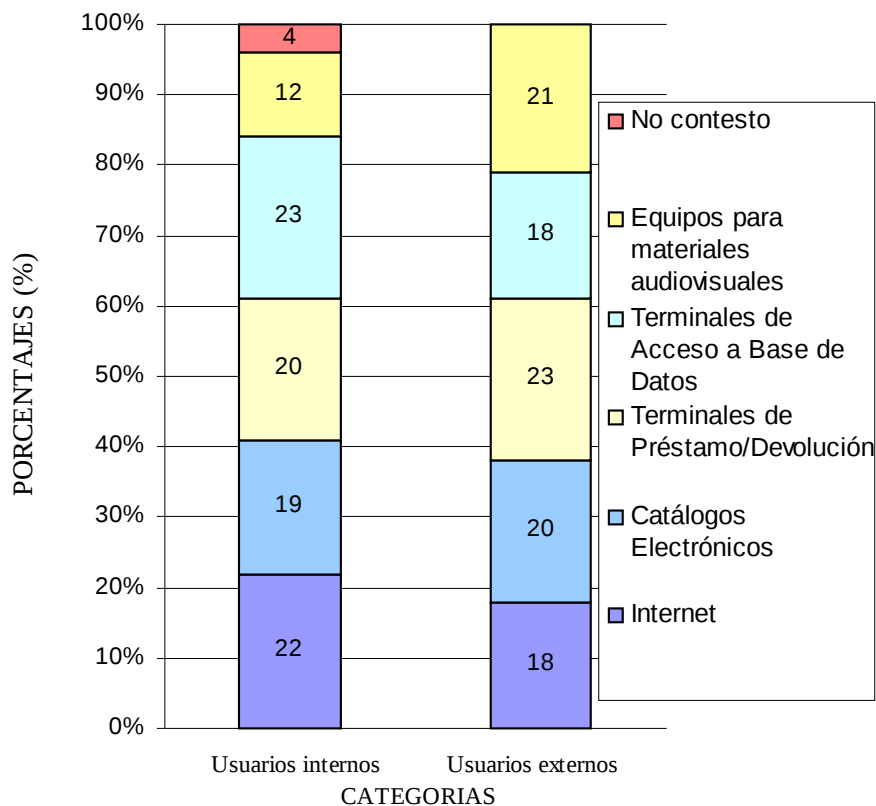
Al analizar la pregunta No. 8: *Cree Ud. que el servicio que ofrece el Archivo Histórico debería contar con:*, Cuadro 6, Gráfico 22, se aprecia, que el primer servicio seleccionado por los usuarios internos y externos con el que debe contar el Archivo Histórico fue: Terminales de préstamo/devolución obteniendo 43% de escogencia. El segundo servicio preferido con el que debe contar el Archivo fue Terminales de acceso a base de datos con 41%. Luego, se encuentra El Internet con 40%; Catálogos electrónicos con 39%; Equipos para materiales audiovisuales con 33% y por último un 4% de usuarios internos “No contesto”.

Cuadro 6.

Opinión de los usuarios internos y externos en referencia a los servicios con los que debe contar el Archivo Histórico

Tecnología de la Información y Comunicación (Opciones)	Usuarios internos		Usuarios externos	
	No.	%	No.	%
Internet	18	22	10	18
Catálogos electrónicos	15	19	11	20
Terminales de préstamo/devolución	16	20	13	23
Terminales de acceso a base de datos	19	23	10	18
Equipos para materiales audiovisuales	10	12	12	21
No contestó	3	4	–	–
Total	81	100	56	100

Gráfico 22. Cree Ud. que el servicio que ofrece el Archivo Histórico debería contar con:



Ese alto porcentaje de encuestados que manifestaron que el servicio que ofrece el Archivo Histórico debería contar con: Terminales de préstamo/devolución, Terminales de acceso a base de datos, El Internet, Catálogos electrónicos y equipos para materiales audiovisuales, puede estar dado por distintos factores: En principio, podría hablarse de que el servicio del Archivo Histórico no cuenta con herramientas informáticas tecnológicas, también pudieran influir las diferencias de opinión que se tiene sobre la necesidad de utilizar las Tecnologías de la información y comunicación en dicho servicio. Por otro lado, también pudiera influir el temor a aprender a usar las

herramientas tecnológicas. Por lo que se podría decir que no se ha sabido aprovechar al máximo las ventajas de utilizar los recursos tecnológicos en el Archivo Histórico.

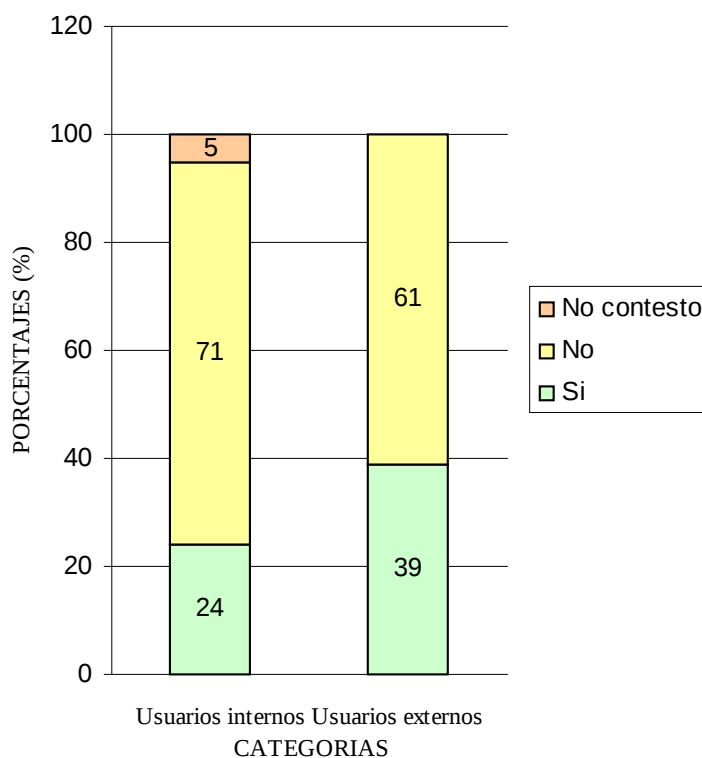
Al referir la posición de los usuarios con relación a la pregunta No. 9: *En su opinión, el horario de uso de la Sala de Lectura del Archivo Histórico es adecuado*, Cuadro 7, Gráfico 23, se observa, 71% de usuarios internos y 61% de usuarios externos opinó que el horario del Archivo “No” es el más adecuado. Un 39% de usuarios externos y un 24% de usuarios internos consideraron que el horario “Si” es el más adecuado y un 5% de usuarios internos “No contesto”.

Cuadro 7

Opinión de los usuarios internos y externos en referencia al horario de uso de la Sala de Lectura del Archivo Histórico.

Horario (Opciones)	Usuarios internos		Usuarios externos	
	Nº	%	Nº	%
Si	15	24	12	39
No	44	71	19	61
No contesto	3	5	-	-
Total	81	100	56	100

Gráfico 23. ¿El horario de uso de la Sala de Lectura del Archivo Histórico es adecuado?

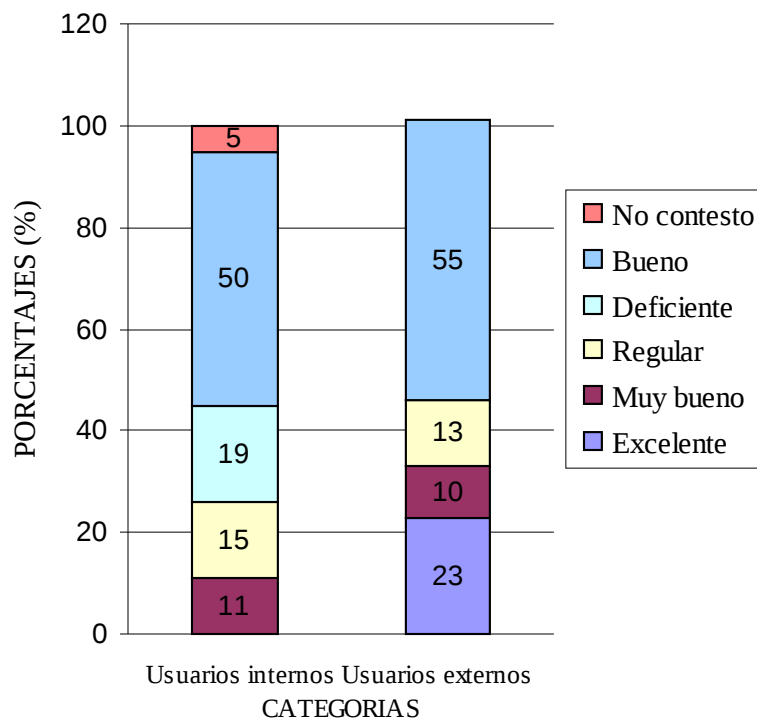


Según estos resultados, se puede decir que existe un alto porcentaje de encuestados (usuarios internos y usuarios externos) que manifestaron que el horario de uso de la Sala de Lectura del Archivo Histórico “No” es el adecuado. Tal vez las respuestas vienen dadas a la falta de tiempo que tienen los usuarios externos para investigar, a causa de sus múltiples ocupaciones diarias y requieren de un horario de tiempo completo. También podría influir en el caso de los usuarios internos que el horario para investigar coincide con su trabajo y deben trasladar los documentos hasta sus oficinas.

En cuanto a la pregunta No. 10: *En general, el servicio del Archivo Histórico es:*, Gráfico 24, se aprecia, 55% de usuarios externos y 50% de usuarios internos

consideró que el servicio del Archivo Histórico, en general, es “Bueno”. Un 15% de usuarios internos y un 13% de usuarios externos dijo que el servicio es “Regular”. Un 23% de usuarios externos pensó que es “Excelente”. Un 11% de usuarios internos y un 10% de usuarios externos creyeron que es “Muy bueno”. Un 19% de usuarios internos opinó que es “Deficiente” y un 5% de usuarios internos “No contesto”.

Gráfico 24. En general, el servicio del Archivo Histórico es

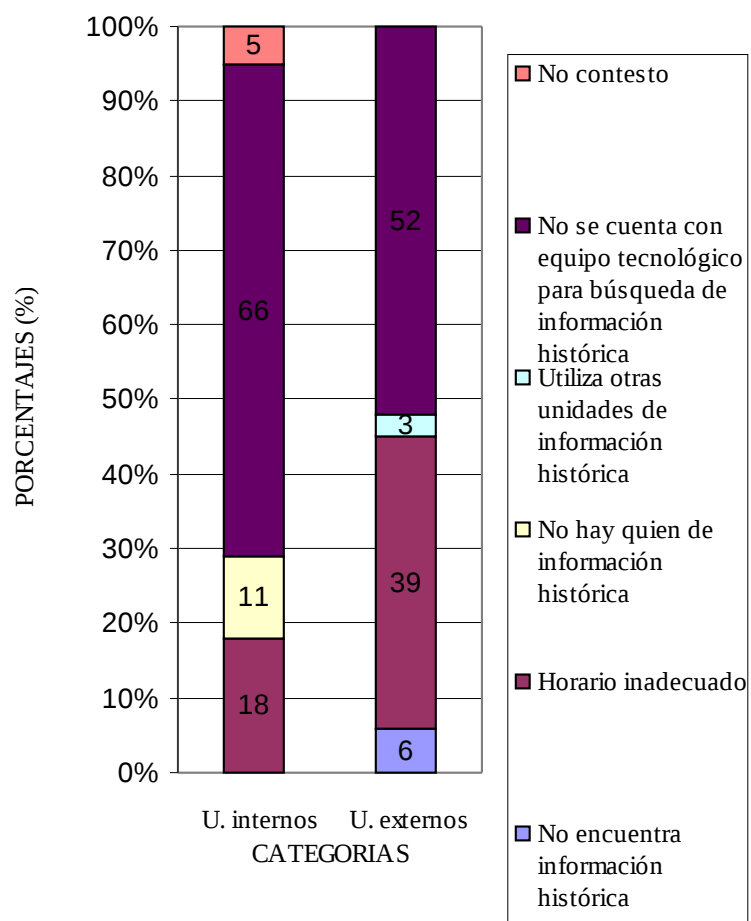


Según estos resultados, puede decirse que, así como hay un 23% de usuarios externos que calificó al servicio como “Excelente”, otro 11% de usuarios internos y 10% de usuarios externos lo cree “Muy bueno” y un grupo de 15% de usuarios internos y 13% de usuarios externos opinó que es “Regular” y apenas un 19% de

usuarios internos lo consideró “Deficiente”. Sin embargo, no se puede hacer a un lado el alto 50% de usuarios internos y 55% de usuarios externos que manifestó sentir que el servicio es “Bueno”, lo cual a pesar de parecer favorable, no es suficiente razón para pensar que se están cubriendo las expectativas de calidad con el servicio. Tal vez pudo influir el hecho de que los usuarios probablemente estén conformes con la forma como se presta el servicio, debido a las causas mencionadas anteriormente (no conocer otra unidad de información histórica, aprecio hacia la Institución, entre otras).

En la pregunta No. 11: *¿Cuáles han sido los problemas que se les han presentado a Ud. a la hora de utilizar los servicios del Archivo Histórico?*, Gráfico 25, se observa, 66% de usuarios internos y 52% de usuarios externos opinó que en el Archivo “No se cuenta con equipo tecnológico que facilite la búsqueda de información e investigación histórica”. Un 36% de usuarios externos y un 18% de usuarios internos dijeron que el Archivo tiene un “Horario inadecuado”. Un 11% de usuarios internos respondió “No hay quien de información histórica”. Un 6% de usuarios externos expreso que en el Archivo “No encuentra la información histórica que necesita”. Un 3% de usuarios externos manifestó que “Utiliza otras unidades de información histórica” y un 5% de usuarios internos “No contesto”.

Gráfico 25. ¿Cuáles han sido los problemas que se le han presentado a Ud. a la hora de utilizar los servicios del Archivo Histórico?



Sin duda alguna, las respuestas dadas por los encuestados llama bastante la atención. Se puede decir, en general, que los usuarios consideran que: “Horario inadecuado”, “No se cuenta con equipo tecnológico que facilita la búsqueda de información e investigación histórica”, ”No encuentran la información histórica que necesitan”, “No hay quien de información histórica”, son los problemas que mayormente han presentado a la hora de utilizar los servicios del Archivo Histórico. Pero sería necesario observar las respuestas de las preguntas No. 6; 7 y 9 para apreciar con claridad y ratificar lo dicho por los usuarios a este respecto. Por otro lado

resulta interesante observar cuáles áreas consideran los usuarios se deben lograr los cambios pertinentes en el Archivo Histórico para satisfacer los requerimientos de información e investigación de sus usuarios.

De la encuesta aplicada a los usuarios internos y externos, se evaluaron un total de once (11) preguntas numeradas desde el No. 1 al No. 11; obteniéndose que:

Los entrevistados aunque si utilizan el Archivo Histórico para realizar sus investigaciones históricas y opinan que es el lugar más importante donde van a realizar su investigación histórica, consideran, sin embargo, que se debe prestar atención a la estructura física, recurso humano y a los servicios y productos que se prestan al usuario.

En general, las opiniones de los usuarios encuestados permiten inferir que el Archivo Histórico debe prestar atención a mejorar la calidad del servicio hacia el usuario; aunque los mismos usuarios manifestaron una percepción favorable hacia el servicio de consulta del Archivo Histórico. Es necesario formar al recurso humano del Archivo antes mencionado en la atención al usuario, aunque el personal es descrito como atento, eficaz, rápido y presenta una adecuada disposición de los funcionarios al servicio. A si mismo se debe instaurar una política de calidad de manera que el rumbo del Archivo Histórico cambie favorablemente.

En cuanto a las respuestas recibidas por parte de los usuarios internos y externos, para la pregunta abierta No. 12, se obtuvo lo siguiente:

El análisis de las sugerencias que manifestaron los usuarios internos y externos sobre la calidad de los servicios ofrecidos por el Archivo Histórico se

incluyen con una clasificación temática del conjunto de sugerencias que han realizado tanto los usuarios internos como los usuarios externos; se realizaron un total de 166 comentarios, sugerencias o quejas. Para tratarlos se han clasificado con el siguiente resultado que refleja los principales ámbitos de preocupación de los encuestados, como se aprecia en el Cuadro 8

Cuadro 8

Sugerencias para mejora el servicio que ofrece el Archivo Histórico

Sugerencia	Comentarios, sugerencias o quejas N°
Debe tener más vías de acceso	3
Mayor espacio físico	17
Se requiere de computadoras y de Internet para agilizar el servicio	19
Poca utilidad de los ficheros	10
Reducido número de personal que plantee los servicios con efectividad	24
Deberían realizarse los registros de los documentos a través del computador	23
Ausencia de información y entrenamiento a los usuarios sobre los servicios	15
Los documentos no se publican en los ficheros	1
A veces entregan el documento en mal estado	2
Mayor puestos de usuarios	14
Horario ampliado hasta las 4:00 p.m.	9
Digitalizar los documentos para su conservación	8
Contar con iluminación natural	2
Habilitar baños públicos para los usuarios	7
El personal administrativo perturba la investigación, debe hacer silencio	11
No existen suficientes medidas de seguridad para evitar, accidentes, incendios, robos	1
Total	166

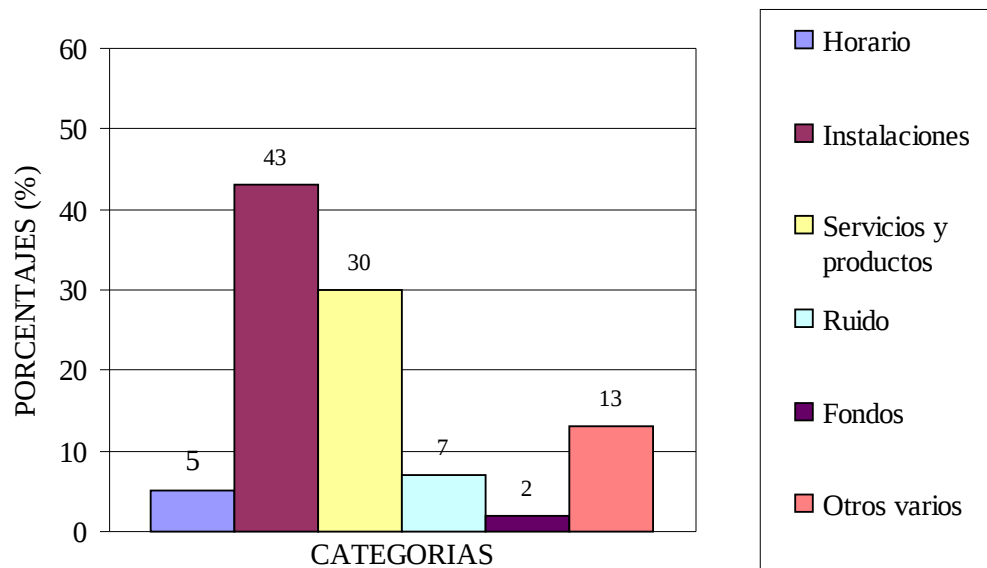
Al englobar los comentarios, sugerencias o quejas por grupos temáticos el número de comentarios se presenta en el siguiente Cuadro 9, Gráfico 26:

Cuadro 9

Sugerencias por grupos temáticos

Sugerencias	Comentarios, sugerencias o quejas N°	%
Horarios	9	5
Instalaciones	71	43
Servicios y productos	50	30
Ruidos	11	7
Fondos documentales	3	2
Otros varios	22	13
Total	166	100

Gráfico 26. Comentarios por temas



Como muestra el *Gráfico 26*, el interés de los usuarios internos y externos se centró en aquellos puntos relacionados con las condiciones y ambiente de información e investigación histórica como son: instalaciones y servicios y productos, manteniéndose otros aspectos relacionados como: horario, ruido, fondos documentales y otros como: recursos humanos, baños públicos y normas de seguridad industrial en un plano secundario.

CAPÍTULO V

**PROPUESTA PARA EL DISEÑO DE UN SISTEMA DE INFORMACIÓN
GERENCIAL PARA EL ARCHIVO HISTÓRICO DE LA ACADEMIA
NACIONAL DE LA HISTORIA DE VENEZUELA**

El uso de la tecnología de la información como elemento que ayuda a cualquier organización, un departamento y/o servicio a adaptarse fácil y rápidamente a los fenómenos de globalización de la competitividad han demostrado adelantos en eficacia con la utilización de sistemas de información adecuados.

El término sistemas de información es una referencia general a un sistema computarizado que proporciona capacidad de procesamiento de información para una persona o para toda la organización. Además de proporcionar la información que requieren las personas a través de un sistema organizado que permita rápida y en forma eficiente incorporar, almacenar, reproducir y actualizar la información necesaria para la toma de decisiones y coordinar las actividades con mayor eficacia y eficiencia (Laudon y Laudon, 2002).

Con el sistema de información gerencial para el Archivo de la Academia Nacional de la Historia, se procura desarrollar una plataforma tecnológica que permita una relación más rápida entre los diferentes actores y escenarios involucrados en este sector para garantizar un mejor aprovechamiento de los recursos, y en consecuencia, impulsar el fortalecimiento de la Institución a través del uso y manejo

de la información en el tiempo adecuado, de manera que permita dar respuestas a los problemas, mediante la adopción de todo tipo de infraestructuras, recursos humanos, económicos, materiales, administrativos e informativos, lo que incidirá en la eficiencia y productividad del Archivo para que pueda ser considerado como una empresa de servicio.

La propuesta planteada en esta investigación es implementar un sistema de información gerencial, el cual permita modernizar el Archivo Histórico: la estructura organizativa, la misión y visión, el recurso humano, los objetivos, las políticas, las funciones, las metas, los productos y servicios, los indicadores de gestión, el mejoramiento de los procesos, y a su vez que se establezca la estructura tecnológica acorde a las necesidades reales de la Institución.

Misión

Administrar, custodiar y salvaguardar la información de la Academia Nacional de la Historia poniéndola al servicio de la Comunidad y facilitar y mejorar los procesos de gestión de documentos e información histórica, mediante la aplicación de tecnologías y la difusión del patrimonio documental, de forma proactiva y sinérgica, atendiendo los aspectos de eficiencia, eficacia, economía, calidad y control de gestión para satisfacer las necesidades del servicio.

Visión

Ser líder en la identificación, tratamiento y organización de los documentos históricos de la Academia Nacional de la Historia, mediante la introducción de

cambios tecnológicos, organizativos, culturales y normativos, que aseguren la calidad de la información para la toma de decisiones y la investigación histórica, a través del trabajo en equipo y el mejoramiento continuo, inspirados en el servicio.

Para el área del Archivo Histórico de la Academia Nacional de la Historia se propone la creación y puesta en marcha de una estructura organizativa funcional, según la cual se considera la posibilidad de dar inicio a los aspectos indicados en el planeamiento del problema por lo que el área del archivo quedará establecida como sigue:

Una (01) Jefatura

Una (01) Sección de procesos técnicos

Una (01) Sección de recuperación de información

Una (01) Sección de apoyo a la gestión

Una (01) Sección de acceso a la colección

Una (01) Sección de Informática

A continuación se detalla el organigrama funcional del área del archivo histórico de la Academia Nacional de la Historia de Venezuela, como se observa en la figura 10:

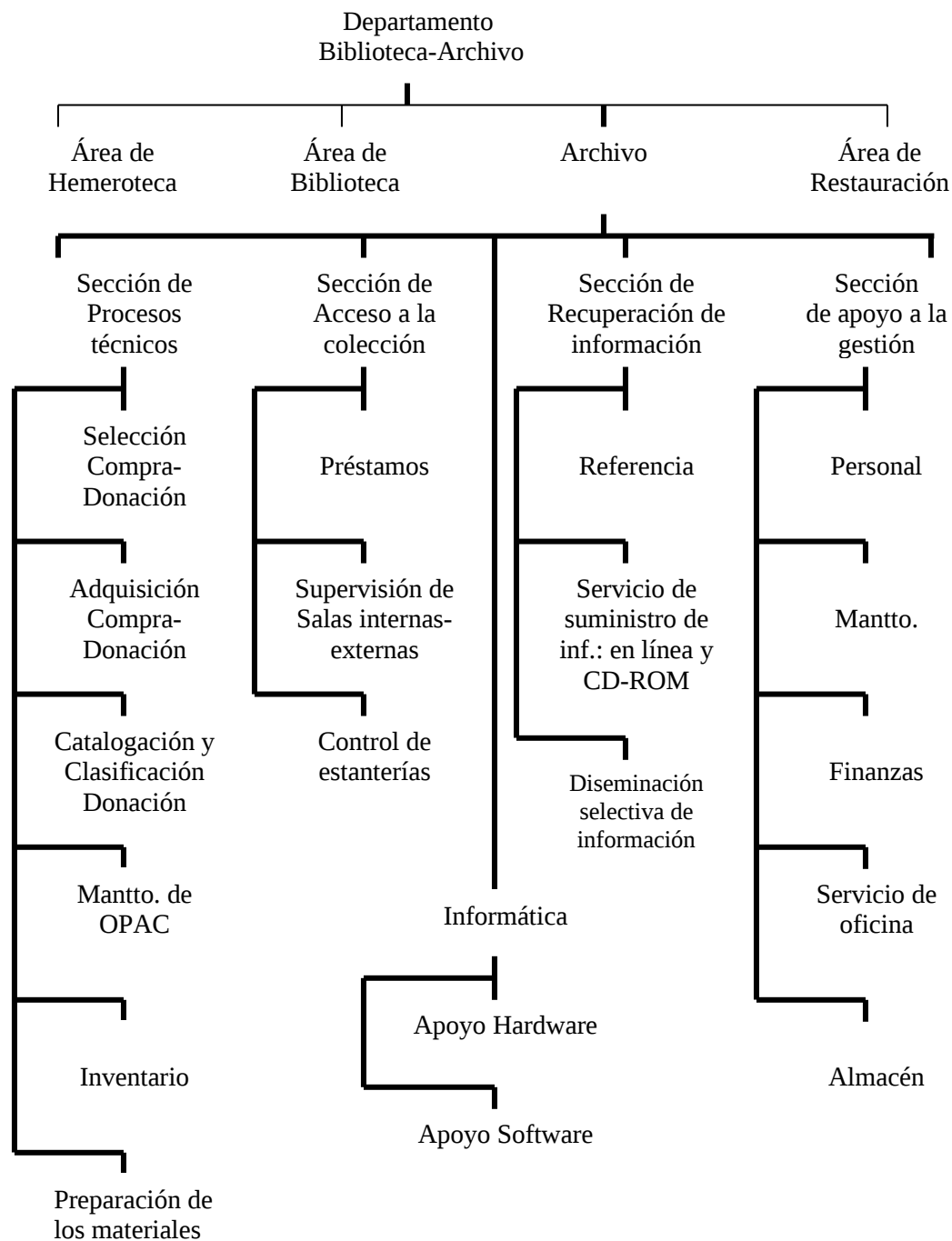


Figura 10. Organigrama del área del Archivo Histórico de la Academia Nacional de la Historia (Propuesta)

Según la estructura propuesta, a continuación se detalla, la distribución de funciones de los componentes como se muestra en el cuadro 10:

Cuadro 10

Distribución de funciones del Archivo Histórico de la Academia Nacional de la Historia (Propuesta)

NIVELES JERÁRQUICOS	NOMBRE	FUNCIONES
I	Archivo Histórico	Establecer la estrategia para la distribución de las actividades organizando el personal a su cargo, así como controlar los recursos disponibles en atención a los planes de la organización
II	Sección de Procesos técnicos	Efectuar el proceso técnico del fondo documental del Archivo que ingresa por compra y donación
III	Sección de informática	Efectuar todo lo relacionado con el diseño, desarrollo, coordinación y administración de las tecnologías de información y comunicación, apoyar proyectos de automatización, contribuir al desarrollo de la página web
III	Sección de Acceso a la colección	Gestionar la adquisición de los fondos documentales, llevar el control administrativo y contable del ingreso de los documentos
I	Sección de recuperación de información	Suministrar información a los usuarios Controlar y administrar el uso de las bases de datos Instruir al usuario en el manejo de los sistemas y servicios de información
IV	Sección de apoyo a la gestión	Asistir al Director del Archivo en la administración de recursos humanos y financieros Efectuar la planificación, el seguimiento y control de las actividades de la administración
Auxiliar	Asistente	Efectuar los trámites administrativos internos-externos del área del Archivo

El personal según los requerimientos de la organización ha de ser seleccionado para desempeñarse en las actividades de un Archivo Histórico por lo que deberá reunir los principios y valores de objetividad, ética y credibilidad, así como tener los conocimientos teóricos y prácticos en la profesión archivística y contar con un alto espíritu de servicio demostrable para la actuación efectiva y oportuna ante las situaciones que puedan presentarse en su trabajo.

De acuerdo a lo anteriormente propuesto se requiere del siguiente personal para el Archivo Histórico (ver Figura 11)

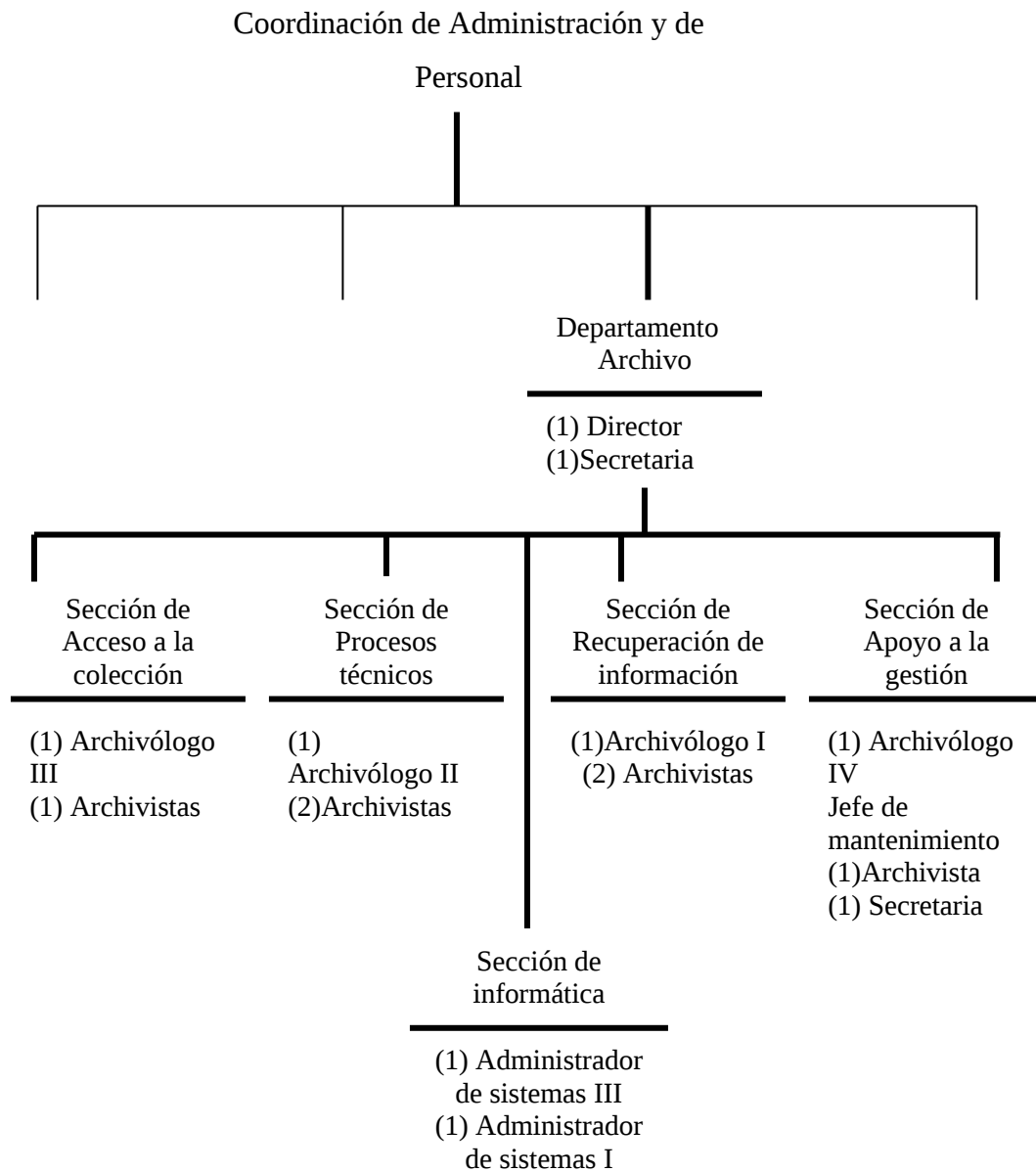


Figura 11. Requerimientos de personal en el Departamento Biblioteca-Archivo (Propuesta)

Así mismo, se muestran los requerimientos de personal administrativo que apoyarán todas las áreas del Archivo Histórico

Cuadro 11

Requerimientos de personal administrativo (Propuesta)

TITULO DEL CARGO	CANTIDAD	POSICION	OBSERVACIONES
Personal administrativo	05	Un (01) Jefe de Acceso a la colección	Existe el funcionario pero no el cargo
		Un (01) Jefe de Procesos técnicos	No existe ni el cargo ni el funcionario
		Un (01) Jefe de Recuperación de información	No existe ni el cargo ni el funcionario
		Un (01) Jefe de Apoyo a la gestión	No existe ni el cargo ni el funcionario
		Un (01) Jefe de informática	Existe el funcionario pero no el cargo
Secretaria	02	Una (01) Secretaria en la Jefatura del Archivo	No existe ni el cargo ni el funcionario
		Una (01) Secretaria en la Sección de apoyo a la gestión	No existe ni el cargo ni el funcionario

Nota: La Autora

Políticas:

De acuerdo a las necesidades del archivo y de las actividades que se generan las políticas han sido establecidas de la siguiente manera:

1. La coordinación de las actividades del Archivo Histórico será responsabilidad de la misma área.

2. Los planes y programas que se planifican para cada año deberán ser elaborados durante el último trimestre del año en curso, para tomar las previsiones que sean necesarias.

3. El área del Archivo histórico deberá contar con un nivel jerárquico, que le permita tomar decisiones que faciliten su acción y efectividad siendo este el único ente que está autorizado para tomar las acciones que rijan las materias dentro de la Institución.

4. Adoptar una política archivística coherente y orientada hacia el control de gestión de las actividades que allí se realizan.

5. Definir los roles y responsabilidades del personal administrativo adscrito al archivo.

6. El Archivo debe contar con el apoyo necesario de la Institución para la toma de decisiones que redunde en el mejoramiento de la calidad del servicio que se presta.

7. Se deberá disponer de un presupuesto justo.

8. Evaluar la gestión y los costos a través de la utilización de una metodología adaptada para tal fin.

9. Diseñar un plan de adiestramiento para la formación y actualización del personal.

10. Dotar al personal de herramientas adecuadas para las actividades de trabajo.

11. Mantener actualizado el inventario de equipos de oficina y tecnologías de información y comunicación para la prestación de servicio al usuario.

12. Contar con un personal debidamente capacitado y adiestrado.

13. Los planes y programas del archivo deben ser realizables.

14. Efectuar en forma periódica reuniones de trabajo a nivel directivo y administrativo con el fin de aportar ideas que permitan mejorar la calidad de servicios.

Los lineamientos de las nuevas secciones que se desarrollarán en el archivo quedan establecidos como sigue:

-Sección de Informática:

Es potestad de la Sección de Informática, coordinar todo lo relacionado con la administración del sistema automatizado del Archivo Histórico, los recursos computacionales, promover la incorporación de nuevas tecnologías, brindar apoyo técnico y adiestramiento en el manejo de los equipos y sistemas de información, así como al personal que dirige los servicios.

-Sección de acceso a la colección

Es potestad de la Sección de acceso a la colección, coordinar lo relativo a garantizar un ambiente favorable a la investigación en la sala de lectura y consulta, contribuir al buen funcionamiento de los servicios que se le prestan al usuario, mantener el orden de las colecciones, poner a disposición de los usuarios el fondo documental y ejecutar el proceso de préstamos en sala, circulante e interbibliotecario.

-Sección de Apoyo a la gestión

Es potestad de la Sección de Apoyo a la gestión, asistir al Director del Archivo Histórico en la Administración de los recursos humanos y financieros, recibir los proyectos de presupuestos de las distintas áreas que conforman el Departamento Biblioteca-Archivo e integrarlos en un proyecto global para su posterior revisión y aprobación, controlar la ejecución del presupuesto, así como todo lo relacionado con la contratación y administración del personal, compras, servicios de almacén y mantenimiento, para lo cual debe mantener contacto permanente con las áreas administrativas de Biblioteca, Hemeroteca y Restauración.

-Sección de Recuperación de información.

Es potestad de la Sección de Recuperación de información, coordinar lo concerniente a suministrar a los usuarios la información que estos requieran bien sea fuera o dentro del Archivo, responder preguntas referenciales y mantener al día al usuario que así lo requiera en su área de investigación a través de diseminación selectiva de información, sugerir la adquisición del material de referencia en distintos formatos y controlar y administrar el uso de las bases de datos o en CD-ROM e instruir al usuario en el manejo de los sistemas y servicios de información.

-Sección de Procesos Técnicos.

Es potestad de la Sección de Procesos técnicos, coordinar lo concerniente a la selección y adquisición de los documentos históricos que han de formar parte de la colección del Archivo Histórico, bien sea por compra o donación, de acuerdo a las

normas y procedimientos internos y según las políticas de desarrollo de colección implantadas para tal fin, así como catalogar y clasificar el fondo documental.

Objetivos.

Objetivo general del área del Archivo.

- Garantizar el acceso a la información administrando los recursos humanos, recursos financieros, recursos materiales, productos y servicios mediante una estructura organizativa y tecnológica que ayude a la toma de decisiones de la organización.

Objetivos específicos.

-Estructurar e implementar un programa de mejoramiento de los procesos internos para dar garantía de una excelente calidad en el servicio en el área de historia.

- Diseñar e implementar un sistema de control de gestión.

- Preparar manuales de normas y procedimientos.

- Capacitar el recurso humano en el área específica del trabajo, distribuirlo por secciones, según la actividad que desempeña y establecer las líneas de supervisión del mismo.

- Asignar el presupuesto anual.

- Elaborar las actividades que deben ser realizadas en el archivo.

- Optimizar el tiempo de respuesta a solicitudes de información.

- Preparar a tiempo las solicitudes de adquisición de materiales necesarios

para llevar a cabo las actividades diarias.

- Garantizar un ambiente físico óptimo en las distintas secciones que conforman el archivo y en general en toda la organización.

Estos objetivos antes mencionados deberán examinarse de forma permanente para comprobar su cumplimiento y ajustarse de acuerdo a las necesidades que se hallen en el camino.

Metas.

En la enunciación de las metas se debe tener en cuenta ¿Qué propósitos tiene la organización, cuándo y con que deberá establecerse la nueva organización?, por lo que las metas que deberá precisar la nueva organización, serán las que a continuación se mencionan:

Establecer una estructura organizativa formal, investida de la autoridad y responsabilidad acorde con las exigencias de la Institución.

- Normalizar los procedimientos internos por medio de la creación de los respectivos manuales de normas y procedimientos.

- Implementar un sistema de medición de la gestión en concordancia con las políticas del organismo.

- Desarrollar por cada sección los instructivos correspondientes para ejercer un mayor control sobre las actividades de trabajo.

- Diseñar e implementar los formatos necesarios que faciliten la ejecución de las actividades diarias.

Funciones.

Las funciones del área del Archivo Histórico quedaran constituidas de acuerdo a la visión, misión y objetivos establecidos.

- Planificar, programar, coordinar, supervisar y controlar las actividades que se realizan en el área del archivo siempre de acuerdo a lo señalado en los reglamentos internos que rigen a la Institución.

- Adiestrar y capacitar al personal a cargo del gerente de información, a fin de disponer de un recurso humano entrenado para cubrir los requerimientos del área del Archivo Histórico.

- Dotar al personal de lo materiales necesarios para la adecuada ejecución de las actividades que le competen realizar.

Indicadores de Gestión.

Se presenta una propuesta inicial de indicadores de gestión para evaluar: la prospectiva alrededor de la planeación; la estructura y la cultura organizacional; el proceso administrativo aplicado a los recursos del talento humano, el financiero, los equipos e instalaciones, las colecciones, la información, la estructura tecnológica de información y de control, en función de los servicios que presta a los usuarios en su entorno la calidad en los tópicos anteriormente señalados.

El proceso administrativo se debe evaluar para cada uno de los recursos, al determinar su racionalidad y rendimiento y observar si están siendo utilizados de forma eficiente. A los servicios se les debe evaluar en el ámbito del cumplimiento de

las necesidades de los usuarios, de acuerdo con los atributos definidos de la calidad que debe tener cada uno de ellos y determinar su eficacia. La efectividad del Archivo Histórico se debe evaluar al medir el impacto que están generando sus servicios en la comunidad o entorno.

De cada indicador propuesto se indican los datos básicos sobre su utilidad y su forma de cálculo, por lo que no se trata de una proposición definitiva, sino que por el contrario, se presenta como una primera etapa, a partir de la cual se desarrollarán las bases para su instauración definitiva.

Para generar e implementar los indicadores de gestión en el área del Archivo Histórico este se debe implementar en dos etapas y atendiendo a los aspectos que a continuación se mencionan:

Al utilizar por vez primera los indicadores de gestión para el área del Archivo el modelo de control a implementarse debe irse perfeccionando dentro de todos los sectores que la componen.

El nuevo modelo a implantar debe aplicarse de manera progresiva, y de acuerdo con los resultados obtenidos se podrán realizar las correcciones necesarias para crear otros indicadores.

Esta primera etapa del proceso del control de gestión se iniciará con los componentes: insumo y producto, ya que con el control de estos se conseguirá alcanzar una gestión eficaz, efectiva y productora.

Los indicadores a ser utilizados en la fase preliminar se consiguieron de

acuerdo ha:

1) Identificar los insumos y productos de la gestión del Archivo. Los insumos se encuentran representados por los recursos humanos, económicos y materiales adecuados para responder a las actividades del Archivo y los productos resultan del uso de los insumos mediante un óptimo proceso de trabajo.

2) Relacionar los insumos y productos de los cuales procederán algunos de los indicadores de gestión.

La recién creada Sección de Apoyo a la gestión junto al Archivólogo serán quienes se encarguen de monitorear los indicadores respectivos y serán a su vez quienes proveerán los lineamientos a seguir para efectuar los correctivos necesarios.

A continuación en su etapa inicial se señalan los indicadores de gestión, que se podrían utilizar en el Archivo de la Academia Nacional de la Historia de Venezuela, clasificados de acuerdo a la eficiencia, eficacia y efectividad:

PROSPECTIVA (PLAN DE DESARROLLO)

NOMBRE	INDICADOR	SIGNIFICADO	SE EXPRESA EN	TIPO
Plan de desarrollo	Existencia plan de desarrollo	Tenencia o no de un Plan de Desarrollo	Si o no	Eficacia
Plan de acción	Existencia plan de acción	Tenencia o no de un Plan de Acción	Si o no	Eficacia
Retroalimentación	Existencia de retroalimentación	Si las desviaciones del Plan de Desarrollo son tenidas en cuenta a futuro	Si o no	Eficacia
Evaluación Plan de Desarrollo	Período del Plan de Desarrollo ----- Período de evaluación del Plan de Desarrollo	Periodicidad de evaluación Plan de Desarrollo, expresado en números enteros	Veces	Eficacia

ESTRUCTURA ORGANIZACIONAL				
NOMBRE	CULTURA ORGANIZACIONAL INDICADOR	SIGNIFICADO	SE EXPRESA EN	TIPO
Nombre Estructura organizacional	Existencia de la Estructura Organizacional	Tenencia o no de una Estructura Organizacional	Si o no	Eficacia
Motivación	Existencia de motivación	Si se tiene o no motivación	Si o no	Eficacia
Incentivos	Existencia de incentivos	Si se tienen o no incentivos	Si o no	Eficacia
Sistema de comunicación	Existencia de un sistema de comunicación	Si se tiene o no sistema de comunicación	Si o no	Eficacia
Principios y valores	Existencia de principios y valores	Si se tiene o no definidos los principios y valores	Si o no	Eficacia

ADMINISTRACIÓN

NOMBRE	INDICADOR	SIGNIFICADO	SE EXPRESA EN	TIPO
Presupuesto anual	Existencia de presupuesto anual	Saber si se dispone de un presupuesto anual	Si o no	Eficacia
Estrategias administrativas	Existencia de estrategias administrativas establecidas	Saber si se administra estratégicamente	Si o no	Eficacia
Autonomía presupuestal	Autonomía presupuestal	Saber si se tiene autonomía	Si o no	Eficacia
Control de procesos	Existencia de controles	Identificar la utilización de controles	Si o no	Eficacia
Control de calidad del servicio	Control de calidad	Existencia de control de calidad	Si o no	Eficacia
Estándares de rendimiento	Existencia de estándares de rendimiento	Saber si se tienen estándares de rendimiento	Si o no	Eficacia
Autonomía en la toma de Decisiones	Existencia de autonomía para la toma de decisiones	Saber si se tiene autonomía para la toma de decisiones	Si o no	Eficacia

SISTEMA DE INFORMACIÓN GERENCIAL, (SIG)				
NOMBRE	INDICADOR	SIGNIFICADO	SE EXPRESA EN	TIPO
Recibo de Información	$\frac{\# \text{ Informes recibidos}}{\text{Total informes}}$	Saber de los informes que se solicitan, cuántos informes se reciben	%	Eficacia

INFORMACIÓN (RECURSO)				
NOMBRE	INDICADOR	SIGNIFICADO	SE EXPRESA EN	TIPO
Uso de estadísticas	Existencia de estadísticas	Estadísticas que se llevan para ejercer el control y la medición de los procesos y servicios	Si o no	Eficiencia
Flujo de documentos	Existencia de flujo de documentos	Circulación de los documentos dentro de los procesos en la UI	Si o no	Eficiencia

Leyenda

UI= Unidad de información

TALENTO HUMANO

NOMBRE	INDICADOR	SIGNIFICADO	SE EXPRESA EN	TIPO
Personal en administración	# Personal en administración ----- Total de personal	% de personal dedicado a la administración	%	Eficiencia
Personal en procesos técnicos	# Personal en procesos técnicos ----- Total de personal	% de personal dedicado a los procesos técnicos	%	Eficiencia
Personal en servicio	# Personal en servicio ----- Total de personal	% de personal dedicado a los servicios	%	Eficiencia
Personal de tiempo completo	# Personal tiempo completo ----- Total de personal	% de personal de tiempo completo	%	Eficiencia

TALENTO HUMANO

NOMBRE	INDICADOR	SIGNIFICADO	SE EXPRESA EN	TIPO
Personal de tiempo parcial	$\frac{\# \text{ Personal tiempo parcial}}{\text{Total de personal}}$	% de personal de tiempo parcial	%	Eficiencia
Profesionales	$\frac{\# \text{ de profesionales}}{\text{Total de personal}}$	% del personal profesional en la Unidad Información	%	Eficiencia
Auxiliares de unidades de información	$\frac{\# \text{ de auxiliares}}{\text{Total de personal}}$	% del personal auxiliar de la Unidad Información	%	Eficiencia

RECURSOS FINANCIEROS

NOMBRE	INDICADOR	SIGNIFICADO	SE EXPRESA EN	TIPO
Presupuesto compras	Presupuesto anual compras ----- Presupuesto total anual	% del presupuesto aplicado a compras	%	Eficiencia
Ejecución mensual	Presupuesto ejecutado por mes	% Presupuesto ejecutado	%	Eficiencia

del presupuesto	----- Presupuesto total mes	por mes		
Gasto personal	Total gasto personal anual ----- Presupuesto total anual	% del presupuesto invertido en gastos de personal	%	Eficiencia
Gasto procesamiento de material	Presupuesto gasto por procesamiento de material ----- Presupuesto total anual	% del presupuesto invertido en procesamiento de material	%	Eficiencia

RECURSOS FINANCIEROS				
NOMBRE	INDICADOR	SIGNIFICADO	SE EXPRESA EN	TIPO
Gasto reparaciones de local	Presupuesto en reparación de local ----- Presupuesto total anual	% de presupuesto invertido en reparaciones de local	%	Eficiencia

Inversión en conservación y restauración	Inversión en conservación. y restauración.	% de inversión en conservación y restauración de material del presupuesto total	%	Eficiencia
	----- Presupuesto total anual			
Inversión de muebles y equipos de oficina	Inversión en muebles y equipos de oficina	% de inversión en muebles y equipos del presupuesto total	%	Eficiencia
	----- Presupuesto total anual			
Inversión en insumos	Inversión en insumos	% de inversión en insumos del presupuesto total	%	Eficiencia
	----- Presupuesto total anual			

EQUIPOS E INSTALACIONES

NOMBRE	INDICADOR	SIGNIFICADO	SE EXPRESA EN	TIPO
Computadores para consulta	$\frac{\text{Computadores para consulta}}{\text{Total de computadores}}$	% de equipos disponibles para consulta del total de computadores	%	Eficiencia
Computadores para administración	$\frac{\text{Computadoras para administración}}{\text{Total de computadores}}$	% de equipos disponibles para administración del total de computadores	%	Eficiencia
Computadores para procesos técnicos	$\frac{\text{Computadores para procesos técnicos}}{\text{Total de computadores}}$	% de equipos disponibles para procesos técnicos y elaboración de productos	%	Eficiencia
Puestos de lectura	$\frac{\text{Puestos de lectura}}{\text{Total de usuarios}}$	Puestos de lectura por usuario	Número	Eficiencia
Internet	Existencia de conexión	Uso de Internet	Si o no	Eficiencia

EQUIPOS E INSTALACIONES				
NOMBRE	INDICADOR	SIGNIFICADO	SE EXPRESA EN	TIPO
Espacio procesos técnicos	Metros para procesos técnicos ----- Total mts2 de la Unidad de Información	% espacio disponible para el personal realizar los procesos técnicos del total de la Unidad de Información	%	Eficiencia

EQUIPOS E INSTALACIONES

NOMBRE	INDICADOR	SIGNIFICADO	SE EXPRESA EN	TIPO
Espacio consulta	Metros para consulta ----- Total mts2 de la Unidad de Información	% espacio disponible para consulta por los usuarios de la Unidad de Información	%	Eficiencia
Espacio almacenamiento del fondo	Metros para almacenamiento del fondo ----- Total mts2 de la Unidad de Información	% espacio disponible para almacenamiento del fondo del total de la Unidad de Información	%	Eficiencia
Espacio administración	Metros para administración ----- Total mts2 de la Unidad de Información	% espacio disponible para administración del total de la Unidad de Información	%	Eficiencia
Espacio puestos de lectura	Metros para puestos de lectura ----- Total mts2 de la Unidad de Información	% espacio disponible para los puestos de lectura del total de la Unidad de Información	%	Eficiencia

EQUIPOS E INSTALACIONES				
NOMBRE	INDICADOR	SIGNIFICADO	SE EXPRESA EN	TIPO
Espacio préstamo	Metros para préstamo ----- Total mts2 de la Unidad de Información	% espacio disponible para servicio de préstamo del total de la Unidad de Información	%	Eficiencia
Computadoras por usuario para consulta	# Computadoras para consulta ----- Total de usuarios	computadoras por usuario para consulta	Número	Eficiencia
Metros utilizados por estante	# Estantes para almacenamiento del fondo documental ----- Metros para fondo documental	Cantidad de metros por estante	Número	Eficiencia
Documentos por estante	Estantes de la Unidad de Información ----- # de títulos	Cantidad de documentos por estante	Número	Eficiencia

EQUIPOS E INSTALACIONES

NOMBRE	INDICADOR	SIGNIFICADO	SE EXPRESA EN	TIPO
Inventario de colecciones	Realización de inventario de colecciones	Inventario realizado de recursos documentales existentes en la Unidad de Información	Si o no	Eficiencia
Inventario de muebles y equipos	Realización de inventario de muebles y equipos	Inventario realizado de muebles y equipos existentes en la Unidad de Información	Si o no	Eficiencia

FONDO DOCUMENTAL				
NOMBRE	INDICADOR	SIGNIFICADO	SE EXPRESA EN	TIPO
Material adquirido	$\frac{\text{Material adquirido por mes}}{\text{Total de solicitudes al mes}}$	% de respuesta a las solicitudes de adquisición atendidas	%	Eficiencia
Material compra	$\frac{\text{Material compra al mes}}{\text{Total de solicitudes al mes}}$	% de material adquirido por compra al mes de acuerdo con las solicitudes recibidas	%	Eficiencia
Material canje	$\frac{\text{Material canje al mes}}{\text{Total de solicitudes al mes}}$	% de material adquirido por canje al mes de acuerdo con las solicitudes recibidas	%	Eficiencia
Material por tema	$\frac{\# \text{ de títulos por tema específico}}{\text{Material existente}}$	% de material por tema de acuerdo con el material existente	%	Eficiencia
Tipo de documentos	$\frac{\# \text{ de títulos por tipo de documento}}{\text{Material existente}}$	% de documentos por tipo con relación al material existente	%	Eficiencia

FONDO DOCUMENTAL				
NOMBRE	INDICADOR	SIGNIFICADO	SE EXPRESA EN	TIPO
Porcentaje por tipo de soportes de Información	Soporte específico ----- Material existente	% de soporte de información por tipo con relación al material existente	%	Eficiencia
Actualización de material	Material adquirido por mes ----- Material existente	% de actualización del fondo por mes	%	Eficiencia
Material duplicado	Material duplicado ----- Material existente	% de duplicación del material existente	%	Eficiencia
Conservación de materiales	Existencia de medidas de conservación de materiales	Si se tiene o no medidas de conservación	Si o no	Eficiencia
Memoria institucional	Material institucional ----- Material existente	% memoria institucional con respecto al material existente	%	Eficiencia

CAPACITACIÓN DEL PERSONAL				
NOMBRE	INDICADOR	SIGNIFICADO	SE EXPRESA EN	TIPO
Capacitación del personal	# de personas capacitadas por mes	% de personas capacitadas por mes	Si o no	Eficiencia
	----- Total de personas			
Plan de capacitación	Existencia de un plan de capacitación	Capacitación del personal	Si o no	Eficiencia
Inversión en capacitación	Inversión en capacitación	% de inversión en capacitación del presupuesto total	%	Eficiencia
	----- Total del presupuesto			
Inversión en capacitación por persona	Inversión en capacitación	Inversión en capacitación por persona	Número	Eficiencia
	----- # de personas			

ENTORNO				
NOMBRE	INDICADOR	SIGNIFICADO	SE EXPRESA EN	TIPO
Usuarios investigadores	$\frac{\# \text{ investigadores}}{\text{Usuarios totales de la UI}}$	% de investigadores	%	Efectividad
Usuarios profesores	$\frac{\# \text{ profesores}}{\text{Usuarios totales de la UI}}$	% de Usuarios profesores	%	Efectividad
Estudiantes de postgrado	$\frac{\text{Estudiantes de postgrado}}{\text{Usuarios totales de la UI}}$	% de usuarios de postgrado	%	Efectividad
Estudiantes de pregrado	$\frac{\text{Estudiantes de pregrado}}{\text{Usuarios totales de la UI}}$	% de usuarios de pregrado	%	Efectividad
Usuarios satisfechos	$\frac{\text{Usuarios satisfechos}}{\text{Usuarios totales de la UI}}$	% de usuarios satisfechos	%	Efectividad
Otros usuarios	$\frac{\text{Otros usuarios}}{\text{Usuarios totales de la UI}}$	% de usuarios externos con relación a los existentes	%	Efectividad

Leyenda **UI**= Unidad de información

SERVICIOS: SALA GENERAL				
NOMBRE	INDICADOR	SIGNIFICADO	SE EXPRESA EN	TIPO
Usuarios atendidos	# usuarios atendidos por mes	# de usuarios atendidos en el mes	Número	Eficacia
Solicitudes de servicio	Total de usuarios atendidos por mes ----- # solicitudes	% de solicitudes atendidas por mes	%	Eficacia
Atención a investigadores	# investigadores atendidos ----- Total de usuarios atendidos	% de investigadores atendidos por mes	%	Eficacia
Atención a profesores	# profesores atendidos ----- Total de usuarios atendidos	% de profesores atendidos por mes	%	Eficacia

SERVICIOS: SALA GENERAL				
NOMBRE	INDICADOR	SIGNIFICADO	SE EXPRESA EN	TIPO
Solicitudes remotas	Solicitudes remotas atendidas ----- Total de usuarios	% de solicitudes remotas atendidas por usuario	%	Eficacia
Referencia especializada	# Solicitud de referencia especializada al mes ----- Total de usuarios atendidos	Promedio de solicitudes por usuario	#	Eficacia
Referencia general	# Solicitud de referencia general al mes ----- Total de usuarios atendidos	Promedio de referencias por usuario al mes	#	Eficacia
Consulta en bases de datos	Consultas en bases de datos ----- Total de usuarios	Promedio de consultas en bases de datos por usuario al mes	%	Eficacia

SERVICIO DE ALERTA

NOMBRE	INDICADOR	SIGNIFICADO	SE EXPRESA EN	TIPO
Perfiles de usuarios	Perfiles elaborados			

	----- Total de usuarios	% de perfiles de usuarios	%	Eficacia
Uso del servicio	Usuarios atendidos al mes ----- Total de usuarios	% de usuarios que utilizan los servicios al mes	%	Eficacia
Títulos incluidos servicio de alerta	Títulos incluidos servicio de alerta ----- Total títulos de la colección	% de títulos en el servicio de alerta	%	Eficacia
Capacitación de usuarios	# usuarios capacitados ----- Total de usuarios	% de usuarios capacitados	%	Eficacia
Difusión	Existencia de mecanismos de difusión	Mecanismos de difusión aplicados	Si o no	Eficacia

PRÉSTAMOS				
NOMBRE	INDICADOR	SIGNIFICADO	SE EXPRESA EN	TIPO
Préstamos	Préstamos al mes	Promedio de préstamos al		

	----- Total de usuarios	mes por usuario	Número	Eficacia
Registro de usuarios	Usuarios registrados	Usuarios registrados en el servicio de préstamo	Número	Eficacia
Tiempo de préstamo	Promedio de tiempo de préstamo ----- Total de préstamos	Cumplimiento en el préstamo	Si o no	Eficacia
Préstamo circulante	# de préstamos circulante ----- Total de préstamos	% de préstamos circulante del total de préstamos	%	Eficacia
Tiempo de respuesta en préstamo circulante	Promedio de tiempo de respuesta Préstamo Interno ----- Tiempo sugerido	Cumplimiento en el tiempo del préstamo circulante	%	Eficacia
Horario	Horas de atención al usuario al mes ----- Horas al mes	% de horas de atención al usuario por mes	%	Eficacia

ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN

NOMBRE	INDICADOR	SIGNIFICADO	SE EXPRESA EN	TIPO
Análisis de información	$\frac{\text{Documentos analizados por mes}}{\text{Material adquirido al mes}}$	% de documentos analizados de acuerdo con el material por mes	%	Eficacia
Documentos analizados	$\frac{\text{Documentos analizados al mes}}{\text{Material adquirido al mes}}$	% de catalogación y clasificación de los materiales de acuerdo con el material que se adquiere al mes	%	Eficacia
Ingreso de registros a Base de Datos	Registros ingresados al mes	# Registros ingresados al mes	Número	Eficacia
Tiempo de registro	$\frac{\text{Tiempo por registro en la bases de datos}}{\text{\# de registros}}$	Promedio de tiempo por registro	Número	Eficacia
Preparación física del material	$\frac{\text{\# de material preparado físicamente}}{\text{Total de material adquirido}}$	% material procesado físicamente con respecto al material adquirido	%	Eficacia

ORGANIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN				
NOMBRE	INDICADOR	SIGNIFICADO	SE EXPRESA EN	TIPO
Tiempo del procesamiento físico	Tiempo promedio de procesamiento físico de material	Tiempo promedio de procesamiento físico de material	Número	Eficacia
Material procesado por Internet	Material procesado por Internet ----- Total de material procesado al mes	% de material procesado por Internet	%	Eficacia

Una vez establecidos los indicadores en la primera etapa se procederá a generar los indicadores de la fase final: Entradas, procesos, efectos, impacto.

Según Van Dillewijn (2003), para adaptar los indicadores de gestión a los conceptos de calidad, eficiencia, efectividad, productividad, se deben considerar las siguientes recomendaciones:

- ❖ En reuniones de trabajo generar los indicadores claves contando para ello con la aprobación del equipo gerencial.
- ❖ Favorecer un ambiente de cordialidad que permita descubrir los aspectos a mejorar.
- ❖ Efectuar y evaluar la definición de metas y objetivos para lo cual se deberá poseer sistemas que orienten la gestión al logro de ellos.
- ❖ Usar los indicadores no como instrumentos para detectar culpables sino como parámetros que permitan mejorar el desempeño en las actividades diarias.
- ❖ Estimular la creatividad y productividad, motivando al personal, para que los indicadores funcionen con el propósito de mejorar las actividades a desarrollar.
- ❖ Orientar al empleado hacia el mejoramiento con el fin de alcanzar la excelencia en el servicio.

La calidad del servicio.

Para alcanzar la calidad del servicio se hace indispensable el estudio, rediseño y control estadístico de los procesos, lo que permitiría en gran medida lograr mejoras en el rendimiento, calidad y costos.

En el área del Archivo Histórico para garantizar un servicio de calidad se deben seguir pautas que permitan evaluar por parte de la Organización:

- La organización: su estructura funcional y status dentro de la Corporación, es decir con que se cuenta.

- Recursos humanos y materiales adecuados

- Los procesos internos de trabajo es decir, hacer uso de alguna herramienta gerencial como es el caso del diagrama de flujo para resolver problemas.

- Elaborar y/o revisar manuales de normas y procedimientos que permitan revisar los procedimientos que acompañan los procesos.

- Cada dependencia del organismo debe fungir como entidad de apoyo.

De allí que el sistema de calidad se fundamente de acuerdo a los siguientes criterios:

- Debe ser dirigido y desarrollado por el área del archivo de forma continua y siempre acompañado de seguimiento y control, es decir, el mejoramiento continuo del servicio, de los procesos y del liderazgo para alcanzar la calidad en las funciones de

la organización y derribar las barreras entre las áreas administrativas, Jefatura y niveles bajos e incentivar así mismo los programas de adiestramiento y mejoramiento para el personal.

-Se deben incorporar las sugerencias tanto de los empleados, de los clientes así como de los visitantes para mejorar en la medida posible los procesos, para ello se puede poner en práctica ideas que ayuden a lograr un buen desempeño a través de reuniones formales e informales y creando canales de comunicación con quienes reciben el servicio.

-Se debe tomar en cuenta la participación y motivación de los integrantes del área del Archivo, ocupar al personal supervisor en labores de planificación y programación y darle responsabilidad y autoridad para la toma de decisiones.

-Sustentar la evaluación del desempeño a través de estadísticas para conocer tiempo de respuestas y medir índices de satisfacción.

Control de gestión.

Toda organización debe percibir el control de gestión como un aliado fundamental que desarrollado en función a las características del negocio, puede rendir los logros y objetivos de eficiencia que se planteen.

Por lo que un proceso orientado a implementar el control de gestión en el área del Archivo implica divulgar las ventajas que conlleva su aplicación.

La Directiva tendrá a su cargo la labor de ofrecer al personal los insumos, procesos y productos necesarios para llevar a cabo sus procesos respectivos.

Para la evaluación y seguimiento del proceso se deberán crear los mecanismos necesarios de una manera clara y precisa entendible por todas las personas involucradas.

Por las características que presenta esta filosofía de trabajo antes señalada, esta se deberá ver como una meta a cumplir a largo plazo, a su vez, hay que señalar, que se hace indispensable disponer de los recursos adecuados y mantener al personal motivado.

Lo anteriormente expuesto es el reflejo de los hechos observados en el desarrollo del diagnóstico realizado en la Institución, ello se debe entre otros factores, al incumplimiento de las metas y objetivos, a la necesidad de promover la optimización de la gestión del desempeño y a la necesidad de satisfacer a los usuarios para continuar mejorando la imagen del organismo.

Mejoramiento de los procesos.

Para que el mejoramiento continuo obtenga los resultados que se esperan para el área del Archivo y este alcance el nivel de excelencia esperado y al menor costo, se hace necesario:

-Definir la calidad del servicio en términos de las necesidades y expectativas del cliente-usuarios, ello involucra desarrollar mecanismos de comunicación que permitan dar fluidez a las ideas.

-Los usuarios y proveedores del servicio deben trabajar en conjunto en el establecimiento de especificaciones que permitan mejorar la calidad del servicio.

-Mejorar la calidad de los insumos, es decir los mecanismos de las solicitudes de servicio.

-Mejorar la calidad del servicio generando valor y no costos.

Productos y servicios.

En la mayoría de las organizaciones creadoras, los archivos son considerados según Rossini (2001) como “contenedores pasivos de información, incapaces de poder generar por si mismos productos que permitan a los usuarios satisfacer sus necesidades de información de investigación, hecho que repercute en la calidad y desarrollo de cada uno de ellos”. (p.2).

Las instituciones deben dejar de considerar al archivo como un lugar donde solo se pueden conservar papeles antiguos que han perdido su valor, mutilándolos así de un sistema de gestión documental que les permita convertirse de recintos de administración de servicios de información documental en donde se desarrollen productos y/o atractivos capaces de ser aceptados y adquiridos por los clientes y usuarios, además hay que agregar, la incorporación de nuevas tecnologías de información a los archivos que ha contribuido tanto a desarrollar nuevos productos y una nueva gestión de los servicios que allí se ofrecen (Rossini, 2001).

Por lo que se hace necesario que los gestores de información documental sepan promocionar para vender finalmente y adecuadamente los productos creados con la finalidad de satisfacer las necesidades de los clientes de información documental que asisten al archivo.

Entonces para ofrecer servicios y productos de calidad es necesario por un lado estudiar a profundidad las necesidades, hábitos y preferencias de los clientes de información y por el otro lado evaluar cada una de las actividades que el archivo desarrolla tomando en cuenta el procesamiento de la información documental, para lograr calidad tanto en los productos como en los servicios con el fin de conseguir la satisfacción del cliente ofreciéndole un producto o servicio conforme a sus necesidades y exigencias.

El ofrecer productos o servicios de calidad implica involucrar cada una de las actividades del quehacer archivístico, partiendo desde el análisis de la unidad documental hasta el forrado y etiquetado, abarca además, “la forma como el gerente de la información le imprime un carácter particular y peculiar a cada una de las tareas que se desarrolla para los productos que ofrece”. (Rossini, 2001, p.11).

Por lo que los administradores de la información documental deben, analizar las técnicas que la archivística ofrece para procesar la información documental, evaluar los trabajos encaminados para procesar las unidades documentales, evaluar los productos creados para mejorarlos según sus necesidades y evaluar los servicios que ofrecen para satisfacer a los clientes, todo ello con la finalidad de ofrecer un servicio profesional y competente que este a la altura de cualquier unidad de servicio de información.

Es así como los archivos históricos además de gestionar la información para el desarrollo de sus actividades cotidianas y ofrecer la información en forma rápida,

ordenada y concreta a través del uso de las tecnologías de la información y comunicación, también debe alcanzar la excelencia en el servicio, para ello debe colocar al alcance de los clientes productos que justifiquen su vigencia en el tiempo, entonces el poder satisfacer las demandas de investigación y de información de los usuarios de un archivo histórico debe incluir dentro de sus productos: análisis de información, instrumentos de información, préstamo interno, reproducción de documentos, Internet, consulta rápida de información vía correo-e o vía fax, elaboración de trípticos, carteleras informativas, boletines y realizar charlas, exposiciones, y conferencias, entre otros.

Es de hacer notar, que es de vital importancia, que el Archivo de la Academia Nacional de la Historia cuente con un personal, con un alto nivel de capacitación y adiestramiento, y que tenga mística de trabajo para llevar a cabo este tipo de actividad.

Por lo tanto los archivos en general deben dejar de ser considerados como instituciones conservadoras de información solo con fines históricos y de investigación que sirven e informan a un reducido grupo de personas que pudieran eventualmente utilizar estos servicios, para convertirse en archivos capaces de contribuir con perpetuar el incremento del conocimiento a través de las unidades documentales para el desarrollo de cada individuo o ciudadano y perpetuar así la memoria de un país.

Estructura tecnológica.

Recursos tecnológicos.

La Academia Nacional de la Historia en sus instalaciones cuenta con una red de Área Local (LAN), topología, en estrella, cableado de par trenzado (cable UTP categoría 5) y se sirve de conectores RJ-45 que usualmente se usan para conectar redes categoría (4, 5, 5e y 6).

La Institución tiene 33 estaciones de trabajo y servidores, compuestos de: equipos PC Siragon, Accer y Samsung, 3 escáner y 5 impresoras marca Hewlett packard y los periféricos presentan diferentes características. Las estaciones de trabajo deben ser uniformes y utilizar un servidor para uso exclusivo del sistema de información.

Las estaciones de trabajo y los servidores deben estar conformados por equipos Pentium Celaron 1 GHz, 128 de Memoria RAM, Disco duro 20 GB, CD ROM 56X, Floppy 3 ½, Fax-MODEM 56K, Video 8 Mb, Sonido 16 bits, tarjeta de Red 10/100, además de monitor, teclado, mouse, mouse pad y cornetas.

Para la transmisión de datos se utiliza como protocolo de comunicación la suite TCP/IP. Así mismo se tiene conexión con el Internet a través del enlace Frame relay a una velocidad de transmisión de datos de 52 kbps, suministrada por CANTV.

Se debe contar con recursos compartidos como: Impresora Laserjet HP 8000, Quemador CD-RW 52X24X52 y Scanner

Software

Los servidores operan bajo el sistema operativo Windows NT y deben actualizar a Windows 2000 SERVER, como aplicación utilizan el Office 2000 y usan Windows XP Professional como sistemas operativos. Para el sistema de información

gerencial del Archivo Histórico se recomienda adquirir el software de aplicación Winisis versión 4.1 para Windows.

Winisis permite agrupar y resguardar en forma ordenada contenido documental. Funciona como un manejador de bases de datos que permite a los administradores del sistema el desarrollo de bases de datos según los requerimientos de sus usuarios. Como todas las modernas bases de datos que trabajan en el entorno Windows se puede diseñar con los campos necesarios y de la interrelación de las bases de datos se pueden realizar consultas cruzadas, combinadas y relacionales.

Finalmente, se debe adquirir la licencia a través del Ministerio de Ciencia y Tecnología, Fondo Nacional de Ciencia, Tecnología e Investigación para administrar el sistema y colocar el software de aplicación a cada usuario.

Sistema de información gerencial

El sistema de información va a permitir registrar, procesar y obtener información de manera automatizada. En tal sentido se crea una base de datos (conjunto de archivos o tablas) en winisis. El sistema codificará la información logrando así clasificarla; el control del sistema va a permitir mostrar solo los procesos a los cuales el usuario tendrá permiso y cada usuario obtendrá una clave para el acceso al sistema y será responsable de los procesos que realice.

Módulos del sistema propuesto

El sistema de información propuesto para el Archivo Histórico estará compuesto de ocho (8) módulos.

El acceso a cada módulo estará restringido por la clave del usuario, existirán cuatro (4) niveles de acceso: usuario administrador, archivólogo, académico y personal administrativo.

Tablas: se crean, modifican y eliminan todos los datos que servirán de referencia y validación de los códigos que se utilizarán en el sistema y que permitirán el desarrollo de la base de datos.

Solicitudes: módulo estructurado de manera que el usuario obtenga información en detalle del préstamo circulante. Está diseñado con los siguientes campos: nombre del usuario, cédula de identidad, departamento de trabajo, tipo de usuario, firma, autor, título del documento, fecha del préstamo, fecha de devolución, días de mora.

Consulta: módulo estructurado de manera que el usuario obtenga información en detalle de la catalogación del fondo documental y material bibliográfico (libros y folletos). Se subdivide en tres (3) submódulos.

Fondo documental: el módulo fondo documental está constituido por los siguientes campos: número de etiqueta, firma, título, productor, fechas, volumen y soporte, nivel de descripción, volumen y soporte, forma de ingreso, tipo de material, alcance y contenido, valoración, selección y eliminación, escritura de la documentación, características físicas y requisitos técnicos, notas, folio, original o copia, fecha de la descripción.

Material bibliográfico (Libros y Folletos): el módulo material bibliográfico esta constituido por los siguientes campos: número de etiqueta, autor, título, edición, editado, descripción, colección/serie, notas, materias, otros autores, otros títulos.

Existencias: el módulo existencias permitirá que el usuario obtenga información de las existencias de los registros ingresados a la base de datos. Está diseñado con los siguientes campos: tipo de material, signatura, título, volúmenes, ejemplares, fecha de adquisición, tipo de adquisición, documento desincorporado y Persona o Institución

Equipos: módulo estructurado de manera que el usuario obtenga información en detalle de las actualizaciones de los datos de los recursos de oficina. Esta diseñado con los siguientes campos: código del recurso, descripción del recurso material, fecha de llegada, existencia actual, existencia real, fecha de entrega, fecha de devolución, motivo de devolución, persona responsable.

Servicios: módulo estructurado de manera que el usuario obtenga información en detalle de las órdenes de requisición. Está diseñado con los siguientes campos: fecha, número de pedido, Departamento, cantidad del pedido, descripción, tipo de recurso, observaciones, realizado por, autorizado por, recibido por, firma, sello.

Administrativo: módulo estructurado de manera que el usuario obtenga información en detalle del personal administrativo. Está diseñado con los siguientes campos: nombre y apellido del empleado, cédula de identidad, fecha de nacimiento, fecha de ingreso, salario inicial, salario final, cargo, código, tiempo de servicio, horas administrativas, tipo de personal, permisos, cursos realizados, motivo de ingreso, egreso.

Control de gestión: módulo estructurado de manera que el usuario obtenga información de los datos estadísticos e indicadores de gestión del Archivo Histórico. Está diseñado con los siguientes campos: documentos consultados, usuarios atendidos, ingreso de documentos a la base de datos, acopio de material documental, digitalización, fotocopias, personal capacitado. Se subdivide en un módulo:

Presupuesto: El módulo presupuesto está diseñado con los siguientes campos: (monto en Bs (bolívares)) adquisición del fondo documental, materiales especiales, encuadernación, digitalización, adquisición de equipamiento informático, mobiliario reformas físicas, otros equipos, capacitación del personal, personal contratado, salarios del personal, gastos de luz, teléfono, reparaciones de equipos e instalaciones y de insumos (papelería, lápices, toner).

Reportes: se realizarán reportes de préstamos y listados (por autor, título, materias y fecha), documentos digitalizados, listados de las ordenes de requisición, formularios, las estadísticas, porcentajes de los indicadores, listados de la nómina de

personal, gráficos de los indicadores estadísticos, reporte del fondo documental consultado, reporte de usuarios atendidos, entre otros.

Mantenimiento: se refiere a todos los procesos que estén relacionados con el mantenimiento del sistema del Archivo Histórico consta de tres submódulos.

Respaldo de base de datos: se encargará de respaldar la base de datos del sistema de información del Archivo Histórico.

Recuperación de base de datos: en caso de daños irreversibles de algún archivo de la base de datos esta opción permitirá recuperar la misma.

Usuario: se registran los usuarios autorizados que operarán el sistema de información, este contendrá: código de usuario, clave de usuario, nivel permitido, nombre de usuario.

Ayuda: permitirá informar cada una de las opciones del sistema o de los datos que el usuario utilizará con el fin de minimizar los errores al usar el sistema. A continuación (Figura 12), se observa el Sistema de información para el SIARCH.

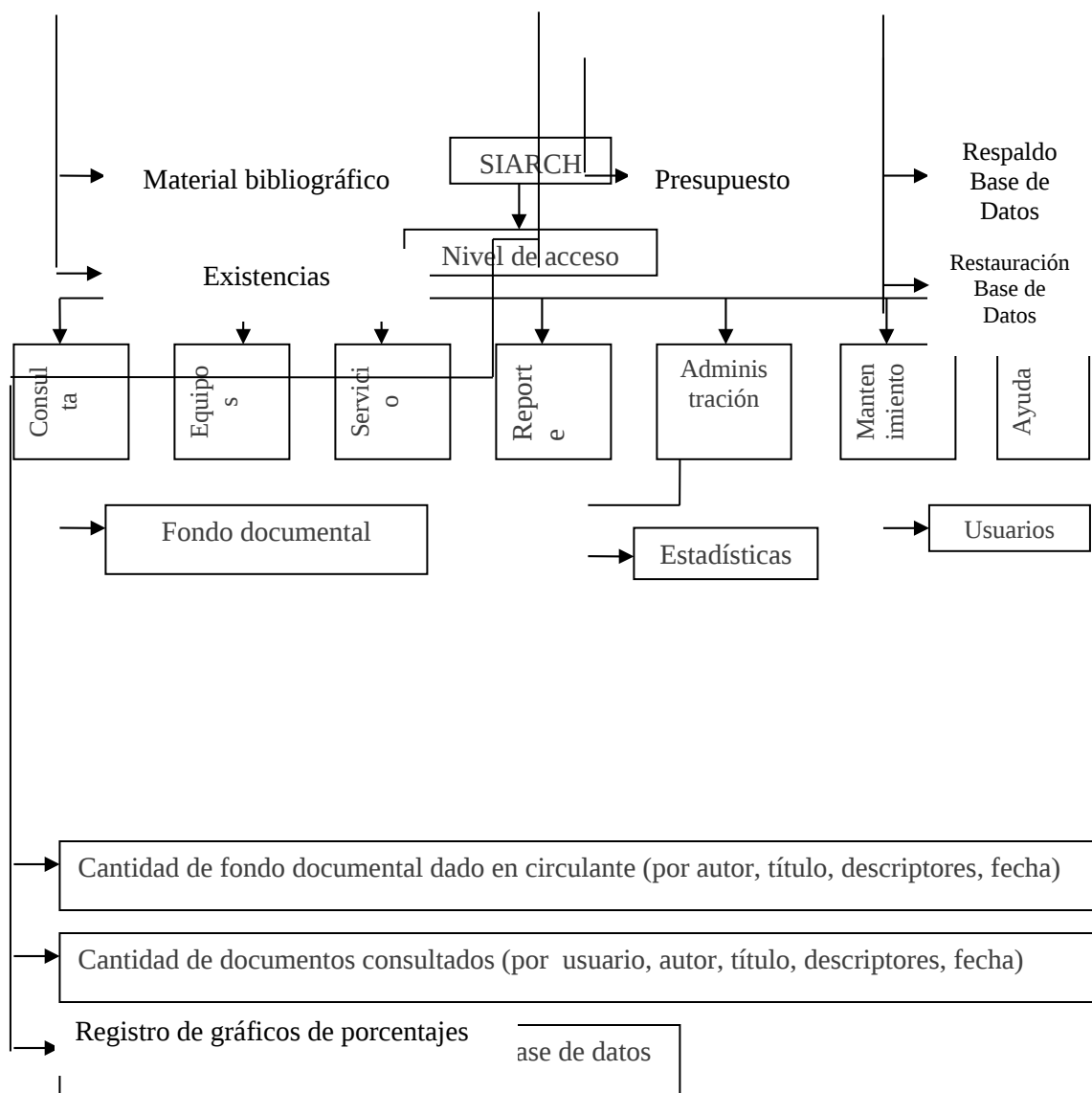


Figura Listado del personal: nombre, cédula de identidad, fecha de nacimiento, cargo, cursos

→ Cantidad de usuarios atendidos en sala de lectura, vía correo-electrónico, vía telefónica

→ Cantidad de usuarios atendidos en sala de lectura, vía correo-electrónico, vía telefónica

→

Administración de la información

El sistema de información del Archivo Histórico será un subsistema del sistema mayor; funcionará desde la red de la Academia Nacional de la Historia y se conectará por medio del módulo consulta a todas las estaciones de trabajo. La interacción que se genera entre el sistema y el ambiente permite que el sistema se adapte al ambiente en relación a los requerimientos de información histórica de los usuarios. Así como, de las exigencias de la sociedad de que forma parte.

El sistema de información estará conformado por los usuarios internos y externos. Los usuarios internos lo conforman el personal administrativo que se desempeña en el Archivo Histórico, que tendrá a su cargo la administración y alimentación del sistema. Los usuarios externos serán los empleados de la Institución, estudiantes, profesores, investigadores en el área de historia y público en general interesado que requieran consultar información histórica.

La permanencia del sistema de información dependerá de la interrelación con el ambiente. El sistema de información debe estar dirigido hacia la confianza en la gerencia y en la generación de información precisa y confiable, por medio del servicio de información para la toma de decisiones acertada.

Insumo

La entrada o insumo comprende la captura y el ensamblaje de elementos que entran al sistema para ser procesados.

En el caso del sistema de información del Archivo Histórico, el insumo requerido es la información de cada documento recibido en la organización, cada dato necesario será extraído de acuerdo a los campos creados en las bases de datos.

Procesamiento

Incluye procesos de transformación que convierten las entradas en salidas. El procesamiento del sistema del Archivo Histórico estará dado por el establecimiento de las instrucciones que orientarán al personal en el uso del sistema de información.

Salida

Abarca la transferencia de elementos que han sido generados por un proceso de transformación hasta su destino final.

El sistema de información del Archivo Histórico permitirá ofrecer a los usuarios una diversidad de productos o servicios para satisfacer sus requerimientos de información histórica; entre los cuales se encuentran:

Servicio de alerta. A través del correo electrónico se le indicará a los usuarios el ingreso de nuevas adquisiciones del fondo documental.

Servicio de consulta. Le brindará la oportunidad al usuario de tener acceso y consultar el fondo documental.

Difusión de información. Elaborará búsquedas de documentos sobre temas relacionados al área histórica a petición de los usuarios interesados.

Servicio de Referencia. Ofrecerá respuestas a las inquietudes de los usuarios que consultan el sistema. Además, se les podrá indicar a dichos usuarios, según su

requerimiento de información, forma de búsqueda y tipo de documento histórico, así como, donde localizarlo y como hacer uso de los servicios que se prestan. El servicio será en persona, por teléfono o vía correo electrónico.

Internet. Ofrecerá la posibilidad de realizar búsquedas en diferentes direcciones y bases de datos históricas, así como, tener acceso a fuentes de información, ello permitirá a su vez, a los usuarios buscar y compartir información en forma rápida.

Reprografía. El usuario podrá obtener la información requerida por medio de copias digitalizadas, soportes magnéticos (CD, Diskettes), fax y correo electrónico.

Reportes. El sistema de información proporcionará la siguiente información: reporte de préstamos, listados de documentos desincorporados, reporte de órdenes de requisición, listado del personal, reporte de presupuesto, gastos de copias de documentos digitalizados, entre otros.

Retroalimentación. Se refiere a los datos sobre el desempeño del sistema. En el caso de la retroalimentación del sistema del Archivo Histórico, el Jefe del Departamento Biblioteca-Archivo debe encargarse de emitir informes mensuales con información acerca de las estadísticas, actividades diarias realizadas por el personal del Departamento, logros obtenidos, servicios prestados, documentos ingresados, control de préstamos y consultas al sistema al Departamento de Coordinación de Administración y de Personal. Así mismo, entre los empleados y el Jefe del Departamento debe existir constante información acerca de las irregularidades y

ventajas del sistema. De igual manera, el Jefe del Departamento debe mantener con el Departamento de Soporte comunicación acerca del mantenimiento del sistema. Por último, hay que señalar que deberá existir continua comunicación con el usuario, quien a través de sus requerimientos de información ira dando las pautas del servicio a prestar.

Control

Comprende el monitoreo y la evaluación de la retroalimentación para determinar si un sistema se esta desplazando hacia el logro de su meta. Entonces, la función de control realiza los ajustes necesarios a los componentes de procesamiento y entrada de un sistema para garantizar que este genere la salida apropiada.

En el caso del control del sistema, el Jefe del Archivo para lograr los objetivos del servicio de información, tomará indicadores de evaluación de resultados, porcentajes de metas obtenidas por el servicio y el Departamento Biblioteca-Archivo, lo que le permitirá evaluar la eficacia de gestión y operación del Departamento.

Dentro de las metas se incluirán eficiencia, organización y rapidez en el ingreso, almacenamiento, búsqueda y recuperación de información.

Los indicadores antes señalados permitirán tomar las acciones necesarias para mantener los sistemas y el servicio de información orientado hacia el logro de los objetivos planteados.

Las principales razones por las cuales se recomienda el desarrollo del sistema de información del Archivo Histórico son debido a que con su incorporación se

logrará alcanzar:

- La recepción automática de las solicitudes de los usuarios de las diferentes áreas y departamentos de la institución lo que disminuiría la tardanza en dar información y localizarla.

- El manejo adecuado de información para la planificación, programación, ejecución, control y evaluación de las actividades del Archivo, así como recabar datos sobre los recursos necesarios para mejorar el servicio que presta el archivo hacia los usuarios.

- Generar indicadores de gestión que permitan unificar fallas para optimizar el trabajo que se realiza a diario en el Archivo.

La implementación del sistema archivístico que se propone para la Institución no afecta en forma alguna, por el contrario apoya.

Para la incorporación del sugerido sistema se requiere:

- La instalación del software en todas las PC personal del Archivo Histórico.

- La creación de la red para conectar las computadoras del archivo Histórico.

- La inducción del personal involucrado con el nuevo sistema debe ser realizada en conjunto por la empresa y los jefes del área del Archivo.

- Para la incorporación al sistema de los datos provenientes de los fondos documentales se podría contar con pasantes de la Escuela de Bibliotecología y Archivología de la Universidad Central de Venezuela, lo cual permitiría garantizar una recolección y transcripción de registros, atendiendo todos los aspectos técnicos

implicados.

- Elaborar un manual de normas y procedimientos que sirva de orientación y guía al personal del Archivo, detallando sus labores rutinarias y la forma de llevar a cabo las mismas.

- Una vez conocido el sistema de información por los empleados del departamento, efectuar pruebas pilotos del mismo, para preparar a posteriori la inducción del resto del personal de la Institución.

- En una primera etapa implementar el sistema en toda la Academia Nacional de la Historia a fin de determinar los errores que el mismo presenta y proceder a su perfeccionamiento.

- Implementar programas de adiestramiento para el manejo del software con el fin de hacerlo extensivo a todos los miembros de la Organización.

Los componentes antes señalados son suficientes para la implementación del sistema de información, lo que permite que la información fluya con mayor rapidez

Así mismo es importante señalar que las dependencias que pueden hacer uso del sistema son las que se encuentran ubicadas en la Academia Nacional de la Historia que funciona como sede principal, más sin embargo El Archivo del Libertador continuará haciendo sus solicitudes de información trasladándose a la Institución.

De todo ello se desprende, que los archivos deben ser vistos como sistemas de información a los cuales se les ha asociado más como fuentes de investigación

histórica y no como un componente importante de toda organización e integrados a su quehacer diario pues no se puede obviar que los documentos se generan en las oficinas y luego logran obtener una serie de valores según la naturaleza de la institución que los ha producido, y es solo a través de la puesta en marcha de un esquema de planeación integral, basados en la administración de documentos es que los archivos podrán acreditar su precepto como el sistema de información por excelencia de cualquier organización. Además de que, en un archivo interactúan una serie de componentes como son: el proceso administrativo, los recursos materiales, humanos y financieros con los procesos archivísticos para dar cumplimiento a la finalidad última que es facilitar el acceso a la información (Rivas, 2003).

Por tanto resulta necesario gerenciar los recursos de la organización en forma estratégica. De cualquier modo, el manejo de la información es indispensable, toda vez que este insumo/producto juega un papel importante del resto de los recursos convirtiéndose la información en un recurso más dentro de la organización.

Al respecto, los archivos históricos deben asumir una clara vocación de servicio al público, pues con la implantación del sistema de información lo que se pretende es dar respuestas a los requerimientos de información, es decir, mejorar el intercambio de información y comunicación entre el Archivo Histórico e investigadores, estudiantes o especialistas en el área de historia. Según Gil (2001) si se parte de este punto de vista, se pueden seguir una serie de pautas de funcionamiento que permitan mejorar:

Orientación al usuario: Se debe satisfacer las necesidades de informativas del cliente ofreciendo, en la medida posible, un valor añadido a la respuesta, estableciendo para ello mecanismos de realimentación que faciliten la formulación de nuevas demandas, e incluso anticipándose a ellas, adaptándose a las necesidades reales de los usuarios con la calidad del servicio como respuesta.

Eficiencia de la gestión del servicio de archivo: a través del desarrollo de técnicas de trabajo en equipo, favoreciendo la comunicación interna en todos los niveles y direcciones, la formación permanente, la capacidad de adaptación a los nuevos métodos y procedimientos de trabajo, y el aprovechamiento de todos los recursos disponibles.

Fomento de la creatividad y la capacidad de innovación: de los miembros del equipo de trabajo extensible a todos los niveles, elaboración de nuevos productos, oferta de nuevos servicios y mejora de los ya existentes.

Búsqueda de la rentabilidad del servicio a corto, mediano y largo plazo: Se deben equilibrar los objetivos previstos en cada uno de los plazos para evitar que la obtención rápida de resultados pudiera desmejorar el desarrollo del servicio en un futuro.

Mecanismos de control: Se debe observar el funcionamiento del sistema de información del Archivo Histórico a dos niveles: interno y externo, para con ello, poder realizar una evaluación que permita el análisis del mismo sistema y la detección de fallos.

De acuerdo a lo planteado a través de este capítulo y de la información recabada del diagnóstico, puede decirse que la propuesta:

- 1) Como se origina de la presente investigación esta cuenta con el visto bueno de la Institución.
- 2) Se soporta sobre la base de invertir más en la capacitación del recurso humano que en recursos financieros.
- 3) La investigación aquí realizada va orientada de acuerdo con los planes de la Corporación por lo que su gestión debe estar sustentada en el control y mejoramiento continuo de los procesos, calidad de servicio, y el uso adecuado de las tecnologías de información y comunicación.

Cabe señalar, que para que esta propuesta se pueda llevar a cabo, ello dependerá en gran parte de la promoción que se le de tanto en el área del Archivo Histórico como a los clientes, para ello se deberá apoyar en todos los medios de difusión con que cuenta la Organización, y es aquí donde la actuación de la Directiva juega un papel importante como líder para que los cambios se puedan realizar y de esta manera la Institución permanezca en el tiempo.

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Según los objetivos planteados en esta investigación y de acuerdo a los resultados arrojados al efectuar el diagnóstico de la situación actual del Archivo Histórico de la Academia Nacional de la Historia de Venezuela, se derivaron las siguientes conclusiones:

1. Inexistencia tanto de una estructura organizativa formal, orientada por la visión y misión, como de políticas, normas y procedimientos, lo que trae como consecuencia una actuación desligada de la formulación y cumplimiento de objetivos.

2. Insuficiencia de planes y programas de trabajo adecuados, estructurados sobre la base de los recursos disponibles, la jerarquización de prioridades y el seguimiento continuo conducen a que la organización carezca de controles efectivos.

3. Carencias tanto de competencias del personal asignado a desempeñar las funciones supervisoras como de diferencias comunicaciones entre los diferentes equipos de trabajo, ello implica un clima organizacional contraproducente a la obtención de metas que requieran el esfuerzo conjunto.

4. Inexistencia de inventarios, manuales e instructivos de trabajo, desaprovechamiento de los recursos tecnológicos y la falta de procesos automatizados, trae como resultado un trato inadecuado de las situaciones de trabajo.

5. Las relaciones laborales que tiene el Archivo Histórico con otras áreas de la Academia Nacional de la Historia muestran fallas de comunicación, falta de

coordinación y desconocimiento en sí, de los procesos propios de cada una, lo cual afecta los tiempos de respuesta y la efectividad de las distintas actividades.

6. Falta de criterios para cuantificar el resultado de la gestión, ello conlleva a una falla de control en la administración de los recursos y el cumplimiento de las metas establecidas.

7. Los usuarios no reconocen un mejoramiento en la entrega del servicio del Archivo Histórico.

De acuerdo a los resultados alcanzados en los instrumentos aplicados, a continuación se expresan algunas recomendaciones de acciones que se deben acometer:

1. Implementar la propuesta sugerida en el Capítulo V.

2. Llevar un seguimiento del sistema de información gerencial, con el fin de adecuarlo a las exigencias de la Institución.

3. Implementar un plan de adiestramiento, capacitación, actualización y desarrollo de todo el personal, para mejorar los niveles de competitividad y permitir así el desarrollo de habilidades para el trabajo en equipo, ello se logrará a través de un estilo gerencial participativo, apoyándose en mecanismos internos de comunicación, para dar difusión oportuna de los logros.

4. Recolectar toda la información que sea necesaria para crear los registros de inventarios y cualquier otro aspecto que lo requiera, para ello se hará uso del Sistema de información automatizado que permita generar formatos de trabajo, para manejar y

procesar la información, de esta manera se crearán las bases para crear los indicadores pertinentes.

5. Crear los mecanismos que sean necesarios para garantizar el óptimo aprovechamiento de los recursos disponibles.

6. Fomentar en el personal tanto una cultura de servicios como de buen uso y conservación de los recursos materiales, a fin de que el Archivo Histórico y toda la organización en general se convierta en una empresa de servicios moderna capaz de adaptarse al mundo globalizado de hoy día.

REFERENCIAS

Academia Nacional de la Historia (2000). Anuario de la Academia Nacional de la Historia. Caracas: Autor.

Academia Nacional de la Historia (1952). Anuario de la Academia Nacional de la Historia. Caracas: Autor.

Albrecht, K. (1994). Todo el poder del cliente. Buenos Aires: Paidós.

Albrecht, K. y Bradford, L.J. (1998). La excelencia en el servicio. Santafé de Bogotá: 3R Editores.

Amat, J. (2000). El control de gestión: Una perspectiva de dirección. Barcelona, [España](#): Gestión 2000.

Bateman, T.S. (2004). Administración: Una ventaja competitiva (4ª. Ed.). México: Mc Graw-Hill.

Berry, L., Bennet, D., y Brown, C. (1989). Calidad de servicio: Una ventaja estratégica para instituciones financieras. Madrid: Díaz de Santos.

Bossio, B. (1992). Archivo de la Academia Nacional de la Historia. Caracas: Italgráfica

Briceño Perozo, M. (1985). La Archivología como ciencia y otros apuntes. Caracas: Archivo General de la Nación.

Briceño Perozo, M. (1966). El Archivo de la Academia Nacional de la Historia. Caracas: Archivo General de la Nación.

Cagnoli, R.V. (1996). *Administración de bibliotecas: Planeamiento y control*. Buenos Aires: EB.

Cardona R., B.N. (s.f). Indicadores de gestión para las unidades de información. [En línea]. Recuperado el 19 de septiembre de 2006, de: [http://www. Nutabe.udea.edu.co/~reing/content.htm](http://www.Nutabe.udea.edu.co/~reing/content.htm)

Carrillo, P. (2001). 8 estrategias para lograr la calidad de servicio y la superioridad en el mercado. *Calidad Empresarial*, 19, 45-50.

Contreras Contreras, F. (s.f). Indicadores de gestión en Unidades de información. [En línea]. Recuperado el 15 de agosto de 2006, de: http://eprints.rclis.org/archive/00005272/01/1_10.pdf

Cowell, D.W. (1991). *Mercadeo de servicios*. Bogotá: Legis.

Chiavenato, I. (2000a). *Administración de recursos humanos* (5ª. Ed.). Santafé de Bogotá: McGraw-Hill

Chiavenato, I. (2000b). *Introducción a la teoría general de la administración* (5ª. Ed.). México: McGraw-Hill.

Chirinos C., H.M. (1998). *Diagnostico del Archivo Historico de la Academia Nacional de la Historia*. Caracas Universidad Central de Venezuela, Facultad de Humanidades y Educación, Escuela de Bibliotecología y Archivología.

Delgado L., E. (1985). *Administración y gerencia*. Caracas: Instituto Universitario Politécnico de las Fuerzas Armadas Nacionales, Centro de Estudios de Postgrado.

Deming, W.E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos.

Felice Cardot, C. (1983). *El Palacio de las Academias*. Caracas: Fundarte

Freije y Uriarte, A. y Rodríguez Vidarte, S. (1993). *Control de gestión: Optimización de las decisiones operativas*, Madrid: Ibero Europea de Ediciones

Fulmer, R.M. (1986). *Administración moderna*. México: Editorial Diana.

Gibson, J.L. (1996). *Las organizaciones. Comportamiento, estructura, procesos*. (8ª. Ed.). Santafé de Bogotá: McGraw-Hill/Irwin.

Gil García, P. (2001). Tejiendo archivos: Lo que la www puede hacer por un archivo, *Biblios*, (10), 1-12 [En línea]. Recuperado el 12 de septiembre de 2005, de: <http://bibliotecas.rcp.net.pe/biblios/>

Golfeder, G. (2000). *Planificación y administración: Un enfoque integrador*. México: Trillas.

Gómez Bravo, L. (1992). *Mejoramiento continuo de calidad y productividad: Técnicas y herramientas* (2ª. Ed.). Caracas: Corporación Andina de Fomento.

Gómez Hernández, J.A. (2000a). *Gestión de bibliotecas: calidad y evaluación*. [En línea]. Recuperado el 15 de abril de 2006, de: <http://www.um.es/gtiweb/jgomez/bibgen/intranet/04gestion-b.PDF>.

Gómez, Hernández, J.A. (2000b). *Gestión de bibliotecas: la planificación y el marketing*. [En línea]. Recuperado el 2 de julio de 2005, de: <http://gti1.edu.um.es:8080/jgomez/bibgen/intranet/03gestion.a.PDF>.

Guías de gestión de la pequeña empresa (1995). La fórmula del servicio excelente. Madrid: Díaz de Santos.

Harrington, H.J. (1997). Administración total del mejoramiento continuo: La nueva generación. Santafé de Bogotá: McGraw-Hill.

Harrington, H.J. (1993). Mejoramiento de los procesos de la empresa. México: McGraw-Hill.

Horovitz, J. (1994). La calidad del servicio. Santafé de Bogotá: McGraw-Hill.

Ivancevich, J.M., Lorenzi P., Skinner, S.J., y Crosby, P. (1997). Gestión calidad y competitividad. Madrid: McGraw-Hill.

Kast Fremont, E. y Rosenzweig, J.E. (1988). Administración en las organizaciones: Enfoque de sistemas y de contingencias (2ª. Ed.). México: McGraw-Hill.

Kotler, P. y Bloom, P.N. (1988). Mercadeo de servicios profesionales. Bogotá: Legis

Laudon, K.C. y Laudon J.P. (2002). Sistema de información gerencial: organización y tecnología de la empresa conectada en red (6ª. Ed.). Madrid: Pearson educación.

Lawrence S., O. (1982). Introducción al procesamiento de datos para los negocios (2ª. Ed.). México: McGraw Hill.

Malavé, T. (1991). Manual de organización. Caracas: Academia Nacional de la Historia.

Mc Clure, Ch.R. (1991) Manual de planificación para bibliotecas: Sistemas y procedimientos. Madrid: Pirámide.

- Mejias, A. (2000). Guía para la aplicación de las normas ISO 9000 a servicios de información. Artículo presentado en el V Coloquio de Tecnologías Aplicadas a los Servicios de Información, Teleinformática y Sociedad, mayo, Barquisimeto.
- Montilva C., J.A. (1992). Desarrollo de sistemas de información. Mérida, Venezuela: Universidad de los Andes, Consejo de Publicaciones.
- O´Brien, J.A. (2001). Sistemas de información gerencial: Manejo de la tecnología de información en la empresa interconectada en red (4ª. Ed.). Bogotá: Irwin.
- Ortuño, C. (1997). La calidad en las unidades de servicios de información, RIPPET, (4), 5-9.
- Pacheco, J.C., Castañeda, G. y Caicedo, C.H. (2002). Indicadores integrales de gestión. Bogotá: Mc Graw-Hill.
- Peón Pérez, J.L. (1996). Definición y planificación de la gestión bibliotecaria en Orera L. (ed.) *Manual de biblioteconomía*. Madrid: Síntesis.
- Piattini, M., Calvo-Manzano, J.A., Cervera, J. y Fernández, L. (2000). Análisis y diseño detallado de aplicaciones informáticas de gestión. México: Mc Graw-Hill.
- Ponjuán Dante, G. (1998). Gestión de información en las organizaciones: Principios, conceptos y aplicaciones. Chile: Centro de Capacitación en Información Prorectoría, Universidad de Chile.
- Rivas Fernández, J.B. (2003). La gerencia de información: El caso de los archivos, *Biblios*, 4 (16), 3-13 [En línea]. Recuperado el 21 de noviembre de 2005, de http://www.bibliosperu.com/articulos/16/2003_018.pdf

Rosales L., R. (1995). Los servicios públicos: ¿Para ciudadanos, clientes o usuarios? Caracas: Ediciones IESA

Rosales, R. (1997). Taller calidad de servicios. Caracas: Instituto de Estudios Superiores de Administración.

Rossini Corzo, D. (2001). La aplicación del marketing en la archivística: Porqué, cómo y para qué, *Biblios*, (10), 1-18 [En línea]. Recuperado el 15 de febrero de 2005, de <http://eprints.rclis.org/archive/00002386/01/A10-01.pdf>

Ruiz Roa, J. (2001). Fundamentos para el análisis de la gestión administrativa. Caracas: Editorial Panapo.

Sánchez Vignau, B.S. y Rodríguez Muñoz, J.V. (2000). La información como recurso en el desarrollo de las organizaciones de las administraciones publicas, *Anales de documentación*, (3), 155-165 [En línea]. Recuperado el 10 de abril de 2005, de: <http://www.um.es/fccd/anales/ad03/AD10-2000.PDF>

Sanín, A.H. (1999). Control de gestión y evaluación de resultados en la gerencia pública: metaevaluación-mesaevaluación. Santiago de Chile: CEPAL.

Saroka, R.H. (1998). Sistemas de información. [En línea]. Recuperado el 30 de julio de 2006, de:
http://www.Fundacionosde.com.ar/Fundacion_OSDE/pdf/biblioteca/sistemas.pdf

Senlle, A. y Stoll, G. (1994). Calidad total y normalización ISO 9000: Las normas para la calidad en la práctica. Barcelona, España: Ediciones Gestión 2000.

Sené, M.L. (s.f.) Presencia de las normas ISO 9000 en la calidad de los servicios de información (s.l.): PROINFO.

- Senn, J.A. (1992). Análisis y diseño de sistemas de información (2ª. Ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Serna Gómez, H. (2003). Gerencia estratégica: Teoría, metodología, lineamiento, implementación y mapas estratégicos (8ª. Ed.) Bogota: 3 R Editores.
- Sequera Felice, R. (2004). La empresa como un sistema de información. Caracas: El Autor.
- Stoner, J.A.F., Freeman R., E. y Gilbert, D.R. (1996). Administración (6ª. Ed.) México: Prentice Hall.
- Stoner, J.A.F. y Wankel, Ch. (1996). Administración (6ª. Ed.). México: Prentice Hall Hispanoamericana.
- Stubbs, E.A. (2004). Indicadores de desempeño: Naturaleza, utilidad y construcción, *Ciencia da Informacao*, 33 (1), 149-154 [En línea]. Recuperado el 23 de mayo de 2006, de <http://www.ibict.br/cienciadainformacao/viewarticle.php?id=70>
- Teijero Páez, S. (2006). Tecnologías de la Información y la comunicación. Caracas: Universidad Central de Venezuela, Facultad de Humanidades y Educación, Escuela de Bibliotecología y Archivología.
- Valerio Briceño, J.A. (1996). La planificación como sistema en el contexto gerencial de las organizaciones. Barquisimeto: Editorial El Cronista.
- Van Dillewijn, J.C. (2003). Indicadores de desempeño para la administración pública: Dirigido a personal directivo, gerentes y profesionales de la administración pública que desean un método para monitorear la buena

marcha de la gestión pública, tanto gubernamental, institucional como ONG. Caracas: AADEM.

Zeithaml, V.A. (2002). Marketing de servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa (2ª. Ed.). México: McGraw-Hill.

ANEXOS

ANEXO A

ENCUESTA

CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL ARCHIVO HISTÓRICO DE LA ACADEMIA NACIONAL DE LA HISTORIA DE VENEZUELA

El presente instrumento va dirigido a los usuarios internos y externos que asisten al Archivo Histórico de la Academia Nacional de la Historia de Venezuela, a fin de obtener información que:

- Permita conocer la situación actual de los servicios que ofrece el Archivo Histórico para establecer los correctivos adecuados.
- Aporte los datos necesarios para efectuar el proyecto de investigación que llevará por nombre “Diseño de un sistema de información gerencial para el Archivo Histórico de la Academia Nacional de la Historia de Venezuela”.

En atención a lo anteriormente expuesto, es oportuno informarle que:

1. Su opinión es de mucho valor para el desarrollo de este proyecto
2. Lea cuidadosamente las preguntas formuladas. Medite la respuesta
3. Responda la encuesta de manera estrictamente personal
4. La información que usted nos brinde es anónima y confidencial
5. El tiempo estimado que llevará responder esta encuesta será de aproximadamente 5 minutos
6. Para cualquier información consulte a la Lic. Nurymar Rodríguez A.

ENCUESTA

CALIDAD DE LOS SERVICIOS DEL ARCHIVO HISTÓRICO DE LA ACADEMIA NACIONAL DE LA HISTORIA DE VENEZUELA

Se le agradece al usuario interno y externo que responda esta encuesta, en la que se le solicita su opinión sobre los servicios ofrecidos por el Archivo Histórico de la Academia Nacional de la Historia de Venezuela.

1. – ¿Qué opinión le merece a Ud. el Archivo Histórico como el lugar donde va a realizar su investigación histórica?

Muy importante _____ Importante _____ Poco importante _____

2.- ¿Utiliza Ud. los servicios del Archivo Histórico?

Si _____ No _____

Si su respuesta fue NO pase a la pregunta N° 11

Si su respuesta fue SI continúe con la próxima pregunta

3.- En su opinión, las condiciones físicas de la Sala de Lectura del Archivo Histórico son:

Espacio físico Excelente () Muy Bueno () Bueno () Regular () Deficiente ()

Luz natural Excelente () Muy Bueno () Bueno () Regular () Deficiente ()

Temperatura Excelente () Muy Bueno () Bueno () Regular () Deficiente ()

Ventilación Excelente () Muy Bueno () Bueno () Regular () Deficiente ()

Iluminación Excelente () Muy Bueno () Bueno () Regular () Deficiente ()

Nivel de ruido Excelente () Muy Bueno () Bueno () Regular () Deficiente ()

4.- Cree Ud. que el personal que atiende la Sala de Lectura del Archivo Histórico es:

Excelente () Muy Bueno () Bueno () Regular () Deficiente ()

5.- El solicitar un documento histórico al personal de la Sala General y que éste le sea entregado en sus manos, es:

Muy rápido _____ Rápido _____ Oportuno _____ Tardío _____ Deficiente _____

6.- ¿Cómo cree Ud. que debería ser el personal que atiende la Sala de Lectura del Archivo Histórico? (puede marcar con una x más de una opción)

Ser rápido al buscar la información histórica solicitada _____

Ser amable, cortés, trato personal _____

- Con buena presencia _____
Con conocimiento de la colección _____
Con disposición a enseñar en el uso de nuevos servicios y/o fuentes de información _____
Con interés para orientar y apoyar los trabajos de investigación en el área de historia _____
Con conocimiento en el manejo de tecnologías de información y comunicación _____

7.- Que servicios ha utilizado Ud. del Archivo Histórico? (puede marcar con una x más de una opción)

- Consulta en Sala de Lectura _____
Préstamo en Sala de documentos históricos _____
Consultas electrónicas (Internet y/o bases de datos) _____
Servicio de referencia (orientación en búsqueda de información) _____
Charlas de información de usuarios _____
Bibliografías _____
Cartelera informativa _____
Alertas informativas _____
Catálogo público _____
Consultas en línea _____
Diseminación selectiva de información _____
Carpeta de investigadores _____
Consultas telefónicas _____
Servicio de fotocopiado _____
Digitalización de documentos _____

8.- Cree Ud. que el servicio que ofrece el Archivo Histórico debería contar con: (puede marcar con una x más de una opción)

- Internet _____
Catálogos electrónicos _____
Terminales de préstamo/devolución _____
Terminales de acceso a base de datos _____
Equipos para materiales audiovisuales _____

9.- En su opinión, el horario de uso de la Sala de Lectura del Archivo Histórico es adecuado:

Si _____ No _____

10.- En general, el servicio del Archivo Histórico es:

Excelente () Muy Bueno () Bueno () Regular () Deficiente ()

11- Cuales han sido los problemas que se le han presentado a Ud. a la hora de utilizar los servicios del Archivo Histórico? (puede marcar con una x más de una opción)

Ud. no encuentra la información histórica que necesita _____

Ud. no necesita consultar material documental _____

Encuentra toda la información histórica en Internet _____

Obtiene la información histórica a través de amistades _____

Horario inadecuado _____

No hay quien de información histórica _____

Utiliza otras unidades de información histórica _____

No se cuenta con equipo tecnológico que facilite la búsqueda de información e investigación histórica _____

Otros, especifique:

.....

12. Por favor, expérenos alguna sugerencia para mejorar el servicio que le ofrece el Archivo Histórico:

.....

.....

.....

.....

HA TERMINADO UD. SU ENCUESTA
MUCHAS GRACIAS POR DARNOS SU OPINIÓN

ANEXO B

CUESTIONARIO

**SITUACIÓN ACTUAL DEL ARCHIVO HISTÓRICO DE
LA ACADEMIA NACIONAL DE LA HISTORIA DE VENEZUELA**

El presente instrumento va dirigido al personal administrativo del Archivo Histórico a fin de obtener información que:

- Permita conocer la situación actual del área del Archivo Histórico para establece los correctivos adecuados
- Aporte los datos necesarios para efectuar el proyecto de investigación que llevará por nombre “Diseño de un sistema de información gerencial para el Archivo Histórico de la Academia Nacional de la Historia de Venezuela”

En atención a lo anteriormente expuesto, es oportuno informarle que:

1. Su opinión es de mucho valor para el desarrollo de este proyecto.
2. Lea cuidadosamente las preguntas formuladas. Medite la respuesta.
3. Responda la encuesta de manera estrictamente personal.
4. La información que usted nos brinde es anónima y confidencial.
5. El tiempo estimado que llevará responder este cuestionario será de aproximadamente 8 minutos.
6. Para cualquier información consulte a la Lic. Nurymar Rodríguez A.

CUESTIONARIO

**SITUACIÓN ACTUAL DEL ARCHIVO HISTÓRICO DE LA
ACADEMIA NACIONAL DE LA HISTORIA DE VENEZUELA**

Se agradece al personal administrativo que responda este cuestionario, en el que se le solicita su opinión sobre la situación actual del Archivo Histórico de la Academia Nacional de la Historia de Venezuela.

Puede marcar con una (“X”) según su criterio

Nº	CUESTIONARIO	SI	REGULAR MENTE	CASI NUNCA	NO	NO SE
01.	¿Se encuentran definidas las funciones que debe cumplir el personal administrativo de su área de trabajo?					
02.	¿Se encuentra definida la misión y la visión del Archivo Histórico?					
03.	¿Se utilizan formatos para llevar el control de los trámites administrativos, desde el inicio hasta la conclusión del proceso?					
04.	¿Existe un manual de normas y procedimientos dentro de su área de trabajo?					
05.	¿Se lleva una planificación y programación de las actividades administrativas vinculadas con su trabajo?					
06.	¿Se evalúa con regularidad el desempeño del personal administrativo?					
07.	¿El presupuesto asignado para labores en su área de trabajo alcanza hasta el cierre del ejercicio fiscal?					
08.	¿Se llevan a cabo con regularidad secciones informativas y reuniones con el personal administrativo?					
09.	¿Cuenta con los recursos necesarios como papelería, equipos de oficina, equipos de computación, telecomunicaciones y reprografía, entre otros, para llevar adelante las actividades propias de su área de trabajo?					
10.	¿El Archivo Histórico ha participado o puesto en marcha programas o proyectos de gestión del conocimiento?					
11.	¿El Archivo Histórico emplea un sistema de control de costes para el seguimiento contable y presupuestario?					
12.	¿Se encuentran definidos los indicadores de gestión para medir la eficiencia y eficacia del personal al realizar las actividades diarias?					

13. En su opinión, ¿Cuáles son los aspectos positivos de su área de trabajo?

.....

.....
.....

14. ¿Qué considera Ud. se debe mejorar de su área de trabajo?

.....
.....
.....

15. Por favor, expérenos alguna sugerencia que pueda contribuir a mejorar la calidad del servicio que se ofrece en la actualidad en el Archivo Histórico:

.....
.....
.....

Muchas gracias por su colaboración