

**Revista arbitrada venezolana
del Núcleo LUZ-Costa Oriental del Lago**

ISSN: 1836-5042 ~ Depósito legal pp 200602ZU2811

Vol. 8 N° 2, 2013, pp. 262 - 277

Indicadores de gestión de la calidad en el sistema de archivo de información de la Universidad del Zulia

**Casilda Andrade¹, Rubén Araujo², Caterina Clemenza³
y Pedro Ramírez⁴**

¹Dirección General de Planificación Universitaria. casilandrade@gmail.com

²Núcleo Costa Oriental del Lago. raraujove@yahoo.es

³Facultad de Ciencias Económicas y Sociales. caterinaclemenza@yahoo.es

Universidad del Zulia.

⁴Instituto Nacional de Capacitación y Educación Socialista.

pedroramire@gmail.com

Resumen

La gestión de la calidad ha trascendido espacios en las organizaciones, a través de una serie de elementos que la componen tales como los principios, sistemas, modelos de la gestión de la calidad, e indicadores de gestión, entre otros. En este orden de ideas, los indicadores de gestión han servido como marcos de referencias al momento de aplicarlos en diferentes formas en distintas organizaciones y para este caso en los servicios de información es elemental. En este sentido, la gestión de la Unidades de Información en instituciones universitarias, debería contar con indicadores de gestión, que permita medir y evaluar su desempeño de manera eficiente y eficaz, para lo cual se requeriría definir las variables cualitativas y cuantitativas, que permitan observar la situación y las tendencias de cambios generadas; cabe destacar que estos indicadores pueden ser valores, unidades, índices, series estadísticas, entre otros. El propósito de este trabajo se enfoca en discusión sobre los indicadores de gestión de calidad que puedan emplearse en el Sistema de Archivo la Universidad del Zulia (SAILUZ). Para tal efecto, se empleó una investigación de carácter documental con diseño bibliográfico. A través de un arqueo bibliohemerográfico, se pudo desarrollar la categorías de análisis seleccionada, permitiendo concluir que los indicadores de gestión de la calidad aplicados en SAILUZ, permitirán reducir la incertidumbre, ser más objetivos con los procesos y un aumento importante efectividad de la Unidad y una actitud positiva del equipo de trabajo hacia el cambio organizacional.

Palabras clave: indicadores de gestión, gestión de la calidad, Sistema de Archivo de Información, Universidad.

Quality Management Indicators in the Information File System at the University of Zulia

Abstract

Quality management has transcended spaces in organizations, through a series of elements that compose it, such as beginnings, systems, quality management models and management indicators, among others. In this order of ideas, management indicators have served as frames of references when applying them in different ways in different organizations. For information services, the use of management indicators is elementary. Management of Information Units in university institutions should have management indicators that permit measuring and assessing their performance in an efficient and effective manner. To accomplish this, it is necessary to define the qualitative and quantitative variables that make it possible to observe the situation and the trends in change generated. It should be emphasized that these indicators can be values, units, indexes and statistical series, among others. This work focuses on a discussion about quality management indicators that could be used in the File System at the University of the Zulia (SAILUZ). Documentary research with a bibliographic design was used. Through a biblio-hemerographic search, it was possible to develop the selected analysis categories, facilitating the conclusion that applying management quality indicators in SAILUZ will make it possible to reduce uncertainty, be more objective about the processes, bring about a significant increase in the effectiveness of the Unit and a positive attitude among the work team regarding organizational change.

Keywords: management indicators, quality management, Information File System, university.

Introducción

La presente investigación busca orientar hacia el conocimiento de los principios de la calidad aceptados, ya que sobre la base de una mejor calidad puede obtenerse menores costos; más aun, sobre la base de una mayor calidad puede obtenerse mejores niveles de servicio.

La gestión de la calidad en una organización es preponderante ya que estos van a darle el valor agregado a los servicios que se ofrecen a los usuarios tanto internos como externos, primordialmente se debe orientar todas las perspectivas a la misión, visión y objetivos de la institución. Ante ello, es necesario que los indicadores de gestión, sean pieza fundamental en la institución ya que aportan un sin fin de elementos que ayudan a clasificar de manera prioritaria que tema o ámbito se puede medir.

La aplicación de un sistema de indicadores coherentemente diseñado puede evaluarse al grado de economía, eficiencia y eficacia en el manejo de los recursos públicos, así como la calidad de los productos y servicios generados y el efecto e impacto que estos tiene en la comunidad que se pretende atender, permitiendo medir, así, en una escala de valores determinada, el desempeño o performance de los ge-

rentes públicos respecto al cumplimiento de las metas programadas y el logro de los objetivos previstos.

Lo expresado anteriormente, motiva el siguiente trabajo el cual tiene como objetivo presentar una discusión sobre los indicadores de Gestión de la Calidad en el Sistema de Archivo e Información de la Universidad del Zulia.

El objeto de estudio se aborda a través de una investigación documental, con diseño bibliográfico, mediante el cual se discuten las categorías de análisis propias de la investigación. Las fuentes de datos primarios, fueron los documentos suministrados por el Sistema de Archivo la Universidad del Zulia (SAILUZ) y la fuente de información secundaria se obtuvo mediante la revisión de postulados teóricos que estudian esta problemática.

Aspectos teóricos

Consideraciones en torno a la definición de indicadores de gestión

La definición más simple de indicador corresponde a la identificación de una magnitud numérica referida a un evento, que pone en evidencia la intensidad, situación o evolución del mismo. De su tratamiento es posible establecer la explicación, evolución y predicción de un fenómeno estudiado. Constituye un instrumento que pueden permitir evaluar de manera objetiva aspectos particulares del proceso de ejecución o de los resultados de un programa o proyecto a través de mediciones de carácter cualitativo o cuantitativo (Beltrán, 2003).

Precisando la definición de Indicadores de Gestión, Mújica y Pérez (2009) argumentan que es necesario definir el término gestión, como acción y efecto de administrar o gestionar; donde gestionar debe entenderse como la realización de todas las diligencias pertinentes para el logro de determinado objetivo. La gestión no solo es acción también es efecto, involucra acciones que la hacen dinámica y se complementa con el resultado de éstas.

Por su parte Rincón (1998) puntualiza que el Indicador de Gestión, es un concepto que surge concomitantemente con el desarrollo de la filosofía de calidad total. Su inclusión, como indicador de calidad conllevó a considerársele instrumento de evaluación de la gestión en las empresas, puesto que evaluaba impacto de sus productos y servicios. Actualmente el indicador de gestión se emplea como herramienta de control de los procesos productivos, para apoyar la toma de decisiones en las organizaciones.

Por su parte, Mújica y Pérez (2009), enfatizan que el indicador de gestión tiene como misión valorar la eficiencia de insumos, recursos y esfuerzos dedicados a obtener ciertos objetivos en un tiempo determinado y costos registrados.

Puede ser definido como una expresión cuantitativa del comportamiento de las variables o de atributos de productos en proceso de una organización; intervie-

nen en un proceso que permite analizar el desarrollo de la gestión y el cumplimiento de las metas respecto al objetivo trazado por la organización.

De manera que, el indicador de gestión, es la relación entre las variables cuantitativas o cualitativas, que permite observar la situación y las tendencias de cambio generadas en el objeto o fenómeno observado, respecto a los objetivos y metas previstas e influencias esperadas; además menciona que pueden ser valores, unidades, índices y series estadísticas; además agregan valor cuando se presentan agrupados (Mújica y Pérez, 2009).

Ahora bien, los indicadores de gestión permiten estimar el costo social relativo al impacto o beneficio social de la actividad académica; de ahí la importancia de construirlos para registrar eventos significativos de un área determinada del desempeño, y proporcionar una información racional y concreta de la gestión de cada dependencia de la universidad.

En el mismo orden de ideas, Contreras (2008), señala que los Indicadores de Gestión son unidades de medida gerencial que permiten medir y evaluar el desempeño de la unidad de información frente a sus objetivos, actividades, metas, estrategias y responsabilidades con los grupos de referencia. Y Beltrán (2003) apunta a señalar que no son solo datos, sino instrumentos de información que agregan valor.

Para definir un buen Indicador es importante desarrollar un criterio para la selección de los indicadores que deberán controlarse en forma continua, ya que el seguimiento tiene un alto costo cuando no está soportado por un verdadero beneficio. Para esto se puede utilizar una sencilla técnica que consiste en responder cuatro (4) preguntas básicas: ¿es fácil de medir?, ¿se mide rápidamente?, ¿proporciona información relevante en pocas palabras? y ¿se grafica fácilmente?

Los indicadores se representan en:

- Cifra absoluta: refleja características particulares en un momento dado (Por ejemplo: número de usuarios de nivel primario)
- Porcentajes: se refiere fundamentalmente a aspectos de distribución (Por ejemplo: Porcentaje usuarios que no acceden a los servicios del total de la población).
- Promedios y otras medidas estadísticas: representa comportamientos típicos (Por ejemplo: Libros per-cápita).

Los indicadores requieren ser contruidos tomando en consideración el espacio, el contexto, la especificidad, entre otros. Pueden ser: Simples: Cuando se refieren a una sola variable y Complejos: Cuando se refieren a una relación de dos o más variables.

Características de los indicadores

Para definir un buen Indicador, es importante desarrollar un criterio para la selección de los indicadores que deberán controlarse en forma continua, ya que el se-

guimiento tiene un alto costo cuando no está soportado por un verdadero beneficio. Para esto se puede utilizar una sencilla técnica que consiste en responder cuatro (4) preguntas básicas:

1. ¿Es fácil de medir?
2. ¿Se mide rápidamente?
3. ¿Proporciona información relevante en pocas palabras?
4. ¿Se grafica fácilmente?

Propiedades de los indicadores

Las cualidades más representativas son las siguientes:

- Validez: Deben reflejar y medir los efectos y resultados.
- Pertinencia: Deben guardar correspondencia con los objetivos y la naturaleza de la unidad de información, así como las condiciones del contexto (Medio social) en donde se gestiona.
- Sensibilidad: Deben reflejar el cambio de la variable en el tiempo; es decir, debe cambiar efectiva y en forma persistente a lo largo del periodo de análisis.
- Relevancia: Deben servir efectivamente a la unidad de información para la toma de decisiones. Es decir, deben captar un aspecto esencial de la realidad que busca expresar, en términos cualitativos o de su dimensión temporal.
- Representatividad: Deben expresar efectivamente el significado que los factores le otorgan a determinada variable.
- Confiabilidad: Las mediciones que se hagan por diferentes personas deben arrojar los mismos resultados.
- Demostrables: Deben evidenciar los cambios buscados.
- Fáticos: Deben ser objetivamente verificable.
- Eficientes: Deben ser exactos al expresar el fenómeno.
- Suficientes: Por sí mismos deben expresar el fenómeno con otros indicadores, sin ser redundantes.
- Flexibles: Con la virtud de adecuarse a la realidad de lo que se pretende medir y a la disponibilidad y confiabilidad de la información.

Indicadores de gestión en unidades de información (archivos)

La necesidad en los archivos es de tener información confiable y significativa, que ayude a saber en qué situación se encuentra la unidad de información, que nos permita la toma de decisiones y que garanticen el monitoreo de las funciones de gestión, entre otros, tiene cada vez mayor relevancia en el tema de los indicadores de gestión.

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, etc.

Se deben seleccionar un mínimo número de indicadores que nos 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, etc., todos los cuales constituyen el conjunto de signos vitales de la organización. Hoy día se ha comprobado que hacer mucho no es lo mismo que hacer lo que se requiere y hacerlo correctamente.

Aplicación de los indicadores

La aplicación general de los indicadores podría ser la siguiente:

1. **Indicadores de diagnóstico:** Los indicadores de diagnóstico son la base para el plan estratégico de la unidad de información pues permiten establecer en que situación se encuentra. El análisis de estos indicadores permiten definir y precisar las necesidades y prioridades en las diferentes áreas de la unidad de información lo cual, a su vez orienta la asignación de los recursos.
2. **Indicadores de seguimiento:** La ejecución de las actividades programas y proyectos requiere contar con indicadores que aporten información relacionada con el comportamiento de las variables que intervienen en dicha ejecución. Estos indicadores pueden ser útiles para asegurar conducir la ejecución, pero también sirven como insumo para preparar y ejecutar nuevas actividades y proyectos, porque informan sobre áreas críticas que pueden llegar a presentarse durante la ejecución de las mismas y sobre las cuales es posible tomar medidas de prevención. Los principales indicadores de seguimiento a la ejecución física de los proyectos pueden ser:
 - **Indicadores de Eficiencia:** Relacionan la cantidad de la actividad específica con el tiempo de su desarrollo. Se miden en porcentaje de ejecución en diferentes periodos de tiempo. Estos indicadores deberán compararse con lo programado en el cronograma de actividades y con base en esta comparación se determina la necesidad de ajuste o la continuación en iguales condiciones.
 - **Indicadores de Calidad:** Miden el cumplimiento de las especificaciones técnicas de cada una de las actividades del proyecto. Se obtienen mediante los informes de avance que presenta el supervisor del proyecto.
3. **Indicadores de evaluación y resultados:** Permiten verificar el cumplimiento de los objetivos de las actividades y proyectos y su contribución al cumplimiento de los objetivos de la unidad de información. Para su definición, se deberá tener en cuenta las principales variables que determinan la operación, la producción y el efecto. Expresan de diferentes maneras el grado de obtención de

los beneficios previstos con la actividad o el proyecto, además, suministran información para la obtención de parámetros de operación necesarios para la preparación de nuevas actividades y proyectos. Los principales indicadores de evaluación y resultados pueden ser:

- Indicadores de eficiencia: relacionan los costos del producto/servicio de la actividad o proyecto con el tiempo invertido en la producción. Deben compararse con las proyecciones y en general con los supuestos que tuvieron en cuenta en la evaluación preliminar de la actividad o proyecto en la cual se definió una producción mínima, a un costo por periodo de tiempo.
- Indicadores de cobertura: relaciona el número de usuarios o beneficiarios de la actividad o proyecto en un periodo de tiempo determinado. Al igual que los anteriores indicadores deben compararse con la población objetivo y las proyecciones de incorporación en el tiempo.
- Indicadores de calidad: relaciona las características de los bienes o servicios producidos por la unidad de información, en términos de calidad, de acuerdo con la aceptación por parte de los usuarios. Se obtiene a través de encuestas o de sistemas de recepción de sugerencias, quejas o reclamos por parte de los usuarios. Se expresan como buena, regular o mala calidad, de acuerdo con el contenido de dichos sistemas y las ponderaciones definidas para cada variable que mida la calidad.
- Indicadores de impacto: miden la contribución de la actividad o proyecto al cambio en los indicadores de diagnóstico como resultado de su operación.

A nivel internacional el Colegio de Bibliotecarios Documentalistas de Cataluña (1995) orienta los indicadores con la toma de decisiones de la siguiente manera:

Cuadro 1. Indicadores con la Toma de Decisiones

Indicadores	Toma de Decisiones
Indicadores de rendimiento operacional - Número de registros catalogados por hora - Costo de cada registro catalogado	Asignación de recursos
Indicadores de eficacia - Porcentaje de la colección usado - Satisfacción del usuario con el préstamo	El servicio a los usuarios Rendimiento de las áreas
Indicadores de costo-eficacia (eficiencia) - Costo total por usuarios - Costo por préstamo	Resultados deseables
Indicadores de impacto - Número de usuarios reales - Libros per cápita	Nivel de éxito de la Unidad de Información Porcentaje de Cobertura de usuarios Demanda del servicio/producto

Fuente: Arévalo, Echeverría y Martín (1999).

Ejemplos de indicadores asociados a los factores de éxito de la gestión

- **Eficacia:** Mide el grado porcentual de satisfacción del cliente y del grupo en general, con respecto a la cantidad de alumnos atendidos.
Satisfacción del usuario = $\frac{\text{Total usuarios satisfechos (50)}}{\text{Total usuarios atendidos (60)}} \times 100 = 83.33\%$
Disponibilidad de equipos = $\frac{\text{Horas equipos de disponibles efectiva}}{\text{Total horas equipo disponibles}} \times 100$
- **Eficiencia:** mide el grado porcentual de cumplimiento, de cada profesional o técnico y del grupo en general, con respecto a la cantidad semanal de horas atendidas, con respecto a horas atendidas programadas.
Horas-profesional = $\frac{\text{Horas profesional ejecutadas (30)}}{\text{Horas profesional programadas (30)}} \times 100 = 100\%$
- **Efectividad:** mide porcentualmente la relación entre eficacia y eficiencia.
EFFECTIVIDAD = EFICACIA \times EFICIENCIA

Aspectos metodológicos a tener en cuenta al formular indicadores

Para construir los indicadores se requiere:

- Identificar las variables que se encuentran subyacentes en los objetivos de la unidad de información o proyecto, en sus metas y en sus resultados, identificando los "conceptos claves".
- Construir un significado colectivo de la variable.
- Desglosar las variables a través de un proceso de deducción lógica, en indicadores que representan ámbitos específicos de las variables.
- Diseñar todos los indicadores que sean necesarios para expresar cada dimensión de una variable.
- Priorizar y seleccionar los indicadores. Se requiere que la unidad de información identifique un conjunto de criterios de ponderación y selección de indicadores de acuerdo con las características de la unidad de información específicas del programa.

Los criterios podrían ser los siguientes:

1. Fácil acceso a la información del indicador.
2. Relevancia para el responsable directo de la unidad de información.
3. Número y tipo de usuarios del indicador.
4. Representatividad frente a los resultados.

De acuerdo a la unidad de información, a los objetivos de la misma, a las metas, a los servicios, a las actividades, etc., y la disponibilidad de la información, se seleccionan los indicadores. Una vez que se cuenta con la información de fuentes directas o indirectas se obtiene el respectivo cálculo, que se estructura (simple o compleja).

Metodología general para el establecimiento de indicadores de gestión

De acuerdo a Mújica y Pérez (2009), a menudo la literatura reporta una diversidad de metodologías para construir indicadores de gestión, expuestas por autores, entre los que se mencionan: Beltrán (2003) el cual reseñó nueve (9) fases: La primera consiste en precisar los objetivos y las estrategias que se emplearán para construir indicadores. En la segunda y tercera fase se identifican factores críticos de éxito asociados a la eficacia, la eficiencia y la productividad de la gestión. La cuarta fase incluye valor inicial, el umbral y el rango de gestión que se establece para cada indicador.

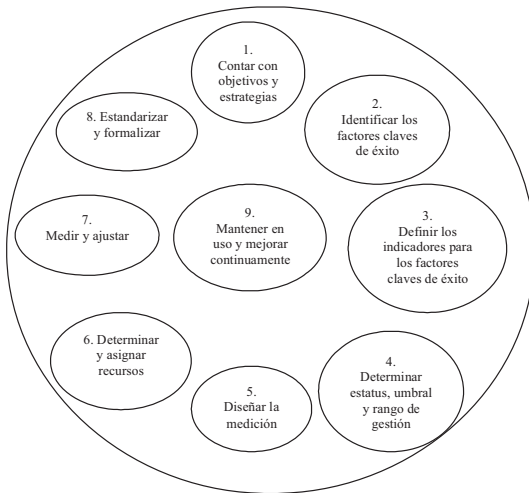
En la quinta fase se diseñan las medidas de cada indicador, el cual debe tener valor único, meta y una fuente que proveerá la información pertinente para su cálculo; asimismo, la frecuencia con que se obtendrá la información. En la sexta fase se establecen las necesidades de recursos que demanda la realización de las mediciones. En la séptima fase se realizan:

- Pruebas y ajustes del indicador o sistema de indicadores de gestión
- Hincapié en la precisión del indicador tomando en cuenta su pertinencia,
- Valores y rangos establecidos,
- Fuentes de información seleccionadas,
- Frecuencia en la toma de la información y
- Destinatario de la información.

La octava fase, consiste en estandarizar y normalizar el indicador, se da un proceso de especificación, documentación, divulgación e inclusión entre los sistemas de operación del indicador; además se desarrollan manuales de indicadores de gestión. Finalmente en la novena fase, se describe la evaluación y ajuste del indicador de gestión, mediante el permanente monitoreo (Figura 1).

De igual manera, Mariño (2003) citado por Mujica y Pérez (2009) planteó una metodología, que comprende tres (3) pasos: El primero, consiste en definir los atributos importantes del indicador con el mayor número posible de ideas innovadoras; por consenso, se seleccionan las ideas más apropiadas, utilizando un diagrama de Pareto. Posteriormente se identifican, seleccionan y describen los indicadores.

En el segundo paso se evalúan los indicadores propuestos, mediante la validez y practicidad, tomando en cuenta tres criterios: medición; claridad y control. El tercero y último paso, consiste en comparar los indicadores construidos con los indica-



Fuente: Beltrán (2003)

Figura 1. Metodología general para el establecimiento de indicadores de gestión.

dores existentes en la organización, para evitar duplicidad, se valoran los indicadores seleccionados con los mismos criterios y se define el menor número de indicadores que tenga relación con la toma de decisiones.

Por su parte, Martínez y Coronado (2003) citados por Mujica y Prez (2009) recomendaron en su metodología dos pasos para construir indicadores de gestión: En el primero, identificar y clasificar el indicador. Para lograrlo, se deben realizar reuniones y entrevistas; además, revisar otros indicadores utilizados en experiencias similares; aunado a una exhaustiva revisión bibliográfica sobre el problema; para ello se cuenta con bases de datos, redes de información y documentos. Aquí se define el marco de referencia, los conceptos y las variables de los indicadores obtenidos.

En el segundo y último paso, se organiza la información en cuadros y gráficos, que ubiquen los indicadores al interior de categorías conceptuales, dimensiones y variables. Lo expuesto anteriormente deja claro, que cualquiera sea el procedimiento metodológico elegido para construir indicadores de gestión, deben considerarse aspectos como: objetivos, metas, definición del indicador, área del indicador, recursos, periodicidad, entre otros.

Ventajas de los indicadores de gestión

Beltrán (2003) quizás la ventaja fundamental se deriva del uso de indicadores de gestión se resume en la reducción drástica de la incertidumbre, de la angustia a la subjetividad, con el consecuente incremento de la efectividad de la organización y el bienestar de todos los trabajadores. Se presenta a continuación un listado general de ventajas asociadas al uso de indicadores de gestión.

- Motivar a los miembros del equipo para alcanzar metas retadoras y generar un proceso de mantenimiento continuo que haga que su proceso sea líder.
- Estimular y promover el trabajo en equipo
- Contribuir al desarrollo y crecimiento tanto personal como del equipo dentro de la organización.
- Generar un proceso de innovación y enriquecimiento del trabajo diario
- Impulsa la eficiencia, eficacia y productividad de las actividades de cada uno de los negocios
- Disponer de una herramienta de información sobre la gestión del negocio para determinar que tan bien se están logrando los objetivos y metas propuestas
- Identificar oportunidades de mejoramiento en actividades que por su comportamiento requieren reforzar o reorientar esfuerzos
- Identificar fortalezas en las diversas actividades, que puedan ser utilizadas para reforzar comportamientos proactivos.
- Contar con información que permita priorizar actividades basadas en la necesidad de cumplimiento, de objetivos de corto, mediano y largo plazo.
- Disponer de información corporativa que permita contar con patrones para establecer prioridades de acuerdo con los factores críticos de éxito y las necesidades y expectativas de los clientes de la organización
- Establecer una gerencia basada en datos y hechos.
- Evaluar y visualizar periódicamente el comportamiento de las actividades clave de la organización y la gestión general de las unidades del negocio con respecto al cumplimiento de sus metas.
- Reorientar políticas y estrategias, con respecto a la gestión de la organización.

Sistema de indicadores de gestión del Sistema de Archivo e Información de LUZ (SAILUZ)

Indicadores de gestión utilizado y aplicados para la evaluación y el control del SAILUZ. Se presenta a continuación algunos formatos de los indicadores de Gestión; entre ellos Gestión de Información Documental, Sistemas de Información Documental, Administración de Redes de Información Documental, Gestión de Información y Servicios y Gestión de Promoción y Extensión.

**Programa: Gestión Integral de Información Documental
y del Conocimiento Institucional**

Indicador: Gestión de Información Documental

Variable	Nivel	Cuantificación
Nº de Documentos Recibidos	Textual	
	Electrónico	
	Audiovisual	
	Gráfico	
	Otros	
Nº de Documentos Emitidos	Textual	
	Electrónico	
	Audiovisual	
	Gráfico	
	Otros	
Nº de Documentos Procesados	Registro	
	Verificación	
	Selección	
	Ordenamiento	
	Codificación	
	Clasificación	
	Digitalización	
	Almacenamiento	

Indicador: Sistemas de Información Documental Desarrollados

Variable	Nivel	Cuantificación
Nº de Sistemas de Información Documental Desarrollados	Certificaciones	
	SIEGRELUZ	
	SITRALUZ	
	SIDOC	
	Sistema de Integral de Información	
	SACOR	
	SIDIRHUM	
	Sistema de Certificación en línea	
	SIORE	
	SICDA	
Nº de Reingeniería aplicada a los Sistema de Información Documental	Certificaciones	
	SIEGRELUZ	
	SITRALUZ	
	SIDOC	
	Sistema de Integral de Información	
	SACOR	
	SIDIRHUM	
	Sistema de Certificación en línea	
	SIORE	
	SICDA	
Nº de Nuevos Desarrollos de Sistemas de Información de Gestión Documental	Digitalización de Imágenes	
	Sistema de Información para el Control Estadístico de Préstamo	
	Sistema de Gestión de Información Histórica (SIGIH)	

Indicador: Administración de Redes de Información Documental

Variable	Nivel	Cuantificación
Nº de Mantenimiento Preventivo	Software	
	Hardware	
Nº de Mantenimiento Correctivo	Software	
	Hardware	
Nº de Instalaciones de Software	Manejadores de Base de Datos	
	SIEGRELUZ	
	SITRALUZ	
	SIDOC	
	Sistema Integral de Información	
	SACOR	
	SIDIRHUM	

Indicador: Gestión de Información y Servicios

Variable	Nivel	Cuantificación
Nº de Servicios Ofrecidos	Información en línea (Internet)	
	Información en línea (Intranet)	
	Préstamo Documental Interno	
	Préstamo Documental Externo	
	Carnetización del Personal Docente	
	Carnetización del Personal Administrativo	
	Solicitud de Certificación de documentos en línea	
	Certificación de documentos personalizadas	
	Asesorías administrativa al personal docente y de investigación	
	Asesorías legal personal docente y de investigación	
	Orientación y asesorías referenciales al usuario	
	Emisión de relaciones de cargo del personal docente y de investigación	
	Retiro de documentos originales de Expedientes	
	Emisión de constancias	
Nº de Usuarios atendidos.	Gobierno Nacional	
	Gobierno Regional	
	Autoridades Universitarias	
	Personal Docente y de Investigación	
	Personal Administrativo	
	Personal Obrero	
	Egresados	
	Estudiantes de Pregrado	
	Estudiantes de Postgrado	
	Estudiantes de Doctorado	
	Comisiones permanentes	
	Comisiones temporales	
	Gremios universitarios	
	Investigadores libres	

Variable	Nivel	Cuantificación
N° de Series documentales consultadas	Personal Docente y de Investigación	
	Personal administrativo	
	Personal Obrero	
	Egresados-LUZ	
	Administrativa	
	Histórica	
	Referencial	
	Legal	
	Resoluciones Consejo Universitario	
	Trabajos de Pregrado	
	Trabajos de Postgrado	
	Trabajos de Ascensos	
	Trabajos de Doctorado	
	Trabajos de Investigación Libre	

Indicador: Gestión de Promoción y Extensión

Variable	Nivel	Cuantificación
N° de Productos Informativos Elaborados	Boletines	
	Folletos	
	Dícticos	
	Trípticos	
	Cartelera	
	Publicaciones Electrónicas	
	Notas de Prensa	
	Reportes Informativos	
	Otros	
	N° de Eventos Planificados y Organizados	Participación Activa
Asistencia		
Reconocimiento		
N° de Asesorías en sistemas y procesos técnicos archivísticos	Académico	
	Empresarial	
	Institucional	
	Técnica	
	Visitas Guiadas	

Consideraciones finales

Las instituciones de formación profesional universitaria han venido, progresivamente, incorporando la gestión de calidad, así como la formación basada en competencias. Ambas tendencias se complementan en la medida en que afectan las formas de trabajo, la elaboración de los programas de formación y su entrega, y en suma, la cultura organizacional como un todo.

La aplicación de indicadores de gestión, es netamente primordial aplicarlos en las unidades de información. Se deben seleccionar un mínimo número de indicadores que nos 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, etc., todos los cuales constituyen el conjunto de signos vitales de la organización. Hoy día se ha comprobado que hacer mucho no es lo mismo que hacer lo que se requiere y hacerlo correctamente.

Referencias bibliográficas

- Arévalo J., Echeverría M. y Martín S. (1999). La gestión de las bibliotecas universitarias: indicadores para su evaluación. Documento recuperado en línea 16-11-2011. www.rebiun.org
- Asociación Española de Contabilidad y Administración de Empresas (2002). Documento recuperado en línea 05-01-2012. www.dialnet.com
- Beltrán M. (2003). **Indicadores de Gestión**. Colombia: 3R editores.
- Gutiérrez H. (2010). **Calidad total y Productividad**. México: Mc Graw Hill.
- Hernández R., Fernández C. y Baptista P. (2006). **Metodología de la Investigación**. México: McGraw Hill.
- Manual Indicadores de Gestión (SAILUZ) (2003). Universidad del Zulia.
- Mújica M. y Pérez I. (2009). Construcción de un indicador de gestión fundamentado en el clima organizacional. **Revista Venezolana de Gerencia**. Año 14 Nº 47, 392-410. Venezuela
- Sabino C. (2002). **El proceso de investigación**. Venezuela: Panapo.
- Serna H. (2009). **Índices de Gestión**. Colombia: 3R editores.