



**UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA  
FACULTAD DE HUMANIDADES Y EDUCACIÓN  
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA Y ARCHIVOLOGÍA**

**DISEÑO DE INDICADORES DE GESTION PARA EL ARCHIVO DE HISTORIAS  
CLINICAS DEL AREA OPERATIVA DE SANITAS OCUPACIONAL**

Trabajo de licenciatura presentado como requisito parcial ante la Escuela de Bibliotecología y Archivología de la Universidad Central de Venezuela, para optar al título de Licenciada en Archivología

Presentado por:  
Mariana Palacios  
Tutor: Prof. Arcángel Sánchez

Caracas, junio de 2013

PALACIOS, Mariana

PROPUESTA DE DISEÑO DE INDICADORES DE GESTION PARA EL ARCHIVO DE HISTORIAS CLÍNICAS DEL AREA OPERATIVA DE SANITAS OCUPACIONAL/PALACIOS, Mariana, Tutor: Prof. Sánchez, Arcángel – 2013. 95 h. il.; 30 cm.

Tesis (Licenciatura en Archivología) – Universidad Central de Venezuela, 2013. Indicadores de Gestión – Archivo – Historias Clínicas – Historia Clínica Ocupacional - Metodología – Diseño de Indicadores – Sanitas Ocupacional.

I.Título

II. Palacios, Mariana

III. Diseño de Indicadores de Gestión

## **DEDICATORIA**

A DIOS, por ser mi guía y orientador quien ha cuidado mis pasos toda mi vida, y por permitirme lograr este sueño tan anhelado.

A mis ángeles en el cielo, mis abuelos, María Arcelia por tu amor, cariño y cuidado, Francisco José por ser ejemplo de lucha y respeto, nunca los olvidaré.

A mi madre Ana Rosa por tu amor, sabiduría, apoyo incondicional, y enseñarme a apreciar las cosas hermosas de la vida, eres ejemplo de mujer, nadie como tu mami; a mi padre Rain José por recalcarme siempre que “EL DEBER ES ESTUDIAR” hombre honesto, trabajador, intelectual y UCEVISTA, te admiro papi, ustedes dos son mi modelo a seguir.

A mis hermanas, Mónica y Clara por siempre tratar de colocar una sonrisa en mi cara, por el apoyo que me han dado cuando lo he necesitado, por cada instante que hemos compartido, sé que toda mi vida podré contar con ustedes.

A mi tía Leyda, mi segunda madre por tus cuidados y el amor que me has dado.

A toda mi familia, trabajadores incansables, luchadores y amorosos siento por ustedes un gran orgullo, son mi fuente de inspiración para triunfar en la vida.

A mis amigos Jessica, Francisco y Alexis, gracias por todo su apoyo a lo largo de estos cinco (5) años de la carrera, por su compañía incondicional...le doy gracias a Dios porque los haya cruzado en mi camino, los quiero mucho.

A todos ellos mi amor incondicional...

**LO LOGRÉ!**

## **AGRADECIMIENTOS**

Primeramente a DIOS por permitirme la vida y disfrutar cada momento de ella, por permitirme cumplir mis sueños y por darme fuerza de voluntad. Gracias Diosito en ti confío.

A la UNIVERSIDAD CENTRAL DE VENEZUELA “LA CASA QUE VENCE LA SOMBRA” porque aquí cumplí mi sueño más anhelado, SER PROFESIONAL, tengo que agradecer cada espacio que ofrece a los estudiantes para superarse, surgir y ser mejores cada día, VIVA LA UCV!

A mis compañeros de trabajo en Sanitas Ocupacional, que me apoyaron en la realización de este proyecto de investigación y aportaron su granito de arena en el estudio realizado.

A la Ing. Cecilia Osio por su apoyo y asesoría en mi trabajo de grado, mi respeto y admiración, excelente profesional. Gracias Cecilia.

A mi tutor, el Prof. Arcángel Sánchez por el tiempo dedicado, el apoyo y orientación en mi proyecto de investigación y por sus enseñanzas a lo largo de la carrera.

Al jurado, Edecia Hernández y Luis Zerpa por su apoyo y consejos acertados.

A mis familiares, amigos, compañeros de clase y profesores por estar pendiente de mi y apoyarme cada segundo, a todos GRACIAS! De corazón...LO HE LOGRADO!

## CONTENIDO

	<b>página</b>
INTRODUCCIÓN.....	9
CAPITULO I: EL PROBLEMA .....	12
<b>1.1 Planteamiento del Problema</b> .....	12
1.2 Objetivos de la Investigación .....	15
<b>1.2.1 Objetivo General</b> .....	15
<b>1.2.2 Objetivos Específicos</b> .....	15
<b>1.3 Justificación</b> .....	16
CAPITULO II: MARCO TEORICO .....	18
<b>2.1 Consideraciones generales</b> .....	18
<b>2.3 Archivo</b> .....	20
<b>2.4 Expediente</b> .....	21
<b>2.9 Indicadores</b> .....	28
CAPITULO III: MARCO REFERENCIAL .....	41
<b>3.1 Consideraciones generales</b> .....	41
<b>3.2 Organización Sanitas Internacional</b> .....	41
3.2.1 Reseña Histórica.....	41
3.2.2 Misión .....	42
3.2.3 Visión .....	42
<b>3.3 Sanitas Ocupacional (SO)</b> .....	42
3.3.1 Reseña Histórica.....	42
3.3.2 Misión .....	43
3.3.3 Objetivos .....	43
<b>3.4 Archivo de Historias Clínicas de Sanitas Ocupacional</b> .....	46
3.4.1 Misión Visión y Funciones .....	46
3.4.2 Servicios que ofrece el archivo .....	46
3.4.3 Documentos que resguarda .....	47
CAPITULO IV: MARCO METODOLOGICO .....	48
<b>4.1 Consideraciones generales</b> .....	48
<b>4.2 Tipo de Investigación</b> .....	49
<b>4.3 Población y Muestra</b> .....	50
4.3.1 Población.....	50
4.3.2 Muestra.....	51
<b>4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos</b> .....	51

<b>4.5 Análisis de los Datos</b> .....	52
<b>4.6 Etapas de la investigación</b> .....	53
4.6.1 Fase 1: Arqueo Bibliográfico .....	53
<b>4.6.2 Fase 2: Diagnóstico del Archivo y Análisis de la Información Recopilada</b> .....	53
4.6.3 Fase 3: Construcción de indicadores .....	54
<b>CAPITULO V: DIAGNOSTICO, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS</b> ..	55
<b>5.1 Consideraciones generales</b> .....	55
<b>5.2 Presentación y análisis de los resultados</b> .....	56
5.2.1.1 Análisis de los resultados cuestionario N°1 aplicado a Analistas del área Operativa .....	64
5.2.2.1 Análisis de los resultados cuestionario N° 2.....	74
5.2.3 Análisis de los resultados Cuestionario N° 3 Observación directa.....	77
<b>CAPITULO VI: DISEÑO DE METODOLOGÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE</b>	
<b>INDICADORES DE GESTIÓN</b> .....	81
<b>6.1 Consideraciones Generales</b> .....	81
<b>6.2 Metodología para la Construcción de Indicadores de Gestión para el Archivo de Historias</b>	
<b>Clínicas del Área Operativa de Sanitas Ocupacional</b> .....	81
<b>BIBLIOGRAFIA</b> .....	100

## **RESUMEN**

### **DISEÑO DE INDICADORES DE GESTION PARA EL ARCHIVO DE HISTORIAS CLINICAS DEL AREA OPERATIVA DE SANITAS OCUPACIONAL**

**Autor:**

Mariana Palacios

**Tutor:**

Prof. Arcángel Sánchez

Los Indicadores de Gestión, diseñados para el Archivo de Historias Clínicas del Área Operativa de Sanitas Ocupacional, son herramientas que sirven de apoyo para medir la gestión de esta unidad de información. El objetivo principal por el cual se desarrolla esta investigación viene dado por la necesidad de buscar herramientas que midan los servicios y funciones del archivo y del personal a cargo del mismo.

En primera instancia, se realizó el diagnóstico general de Archivo de Historias Clínicas de Sanitas Ocupacional desde el punto de vista de su gestión, analizando la información recopilada y determinando aquellos aspectos del archivo que puedan ser susceptibles de medir a través de indicadores. Así mismo, se estableció una metodología aplicada para el diseño de los Indicadores de Gestión del Archivo del Área Operativa de Sanitas Ocupacional.

Con la intención de informar a los lectores sobre la Institución donde se desarrolló el estudio, se dan a conocer los antecedentes históricos de la Organización Sanitas Internacional y Sanitas Ocupacional.

Esta investigación es de tipo exploratoria y factible, ya que el tema investigado no ha sido ampliamente desarrollado en el campo de la Archivología Venezolana de acuerdo al arqueo bibliográfico realizado, en el cuál se halló una fuente enfocada a este estudio. Así mismo, estuvo

apoyada por un diseño de investigación documental y de campo; ya que el estudio estuvo sustentado en fuentes documentales a nivel internacional y muy poco nacional. Y de campo porque se realizó el levantamiento de información directamente en el lugar donde ocurren los fenómenos que dieron origen al problema.

**Palabras clave:** Indicadores de Gestión, Archivo, Historias Clínicas, Historia Clínica Ocupacional, Metodología, Diseño de Indicadores, Sanitas Ocupacional.

## INTRODUCCIÓN

En la actualidad el desarrollo de innovadoras y complejas formas de gestionar las organizaciones, demandan más que nunca el contar con sistemas de medición empresarial que permitan tomar decisiones en tiempo real. Hoy en día todas las empresas necesitan conocer en profundidad qué deben medir, cómo se debe medir y cómo se van a difundir los resultados de las evaluaciones realizadas a los diferentes ámbitos de sus competencias.

La medición no es tarea sencilla, ya que es preciso encontrar indicadores de gestión capaces de suministrar información veraz, objetiva, inequívoca y precisa, que muestre los resultados conseguidos y los compare con los esperados, a la vez, que sirven para conocer, valorar y racionalizar los procesos de las organizaciones; gracias a su capacidad de describir procesos, comportamientos y actitudes, que pueden ser aplicados a cualquier proceso objeto de medición, mas sin embargo su utilización varía en función de los propósitos y naturaleza de los esquemas de evaluación que se utilicen.

El aumento de las actividades administrativas en las organizaciones, ocasiona un crecimiento acelerado en la producción documental, lo que causa el aumento de los fondos documentales; por lo general las actividades y servicios administrativos casi nunca se miden dentro de las organizaciones, pero para los profesionales de la información es sumamente importante mantener un registro y control de éstas, a objeto de establecer y evaluar estrategias de mejora que hayan surgido en función de corresponder con los requisitos y necesidades de los usuarios de éstas unidades de información.

Los indicadores de gestión en el campo de la archivología venezolana, es un tema que no ha sido desarrollado con rigurosidad, no ha sido promocionado, tan solo se ha registrado un (1) trabajo de grado que refiere a este tema de los autores Landaeta y Mogollon; sabiendo que la implantación de un sistema de indicadores que sirva de apoyo a la evaluación y la planificación de la gestión

documental, han de medir los niveles de servicio al cliente, calidad, efectividad, resultados y rendimiento del capital humano.

El propósito del presente trabajo de investigación propone el Diseño de Indicadores de Gestión para el Archivo de Historias Clínicas del Área Operativa de Sanitas Ocupacional, los cuales permitirán la evaluación y planificación de la función de gestión documental y de archivo, además de contar con un sistema de indicadores de gestión que mida los procesos que se llevan a cabo dentro del archivo en función de sus objetivos, metas, productos y servicios prestados.

La empresa Sanitas Ocupacional, tiene la responsabilidad de mantener bajo resguardo las historias clínica ocupacionales que se generan de las solicitudes requeridas por las empresas afiliadas a la organización; el ingreso de documentos, transferencia de documentos, servicio de préstamo circulante, son algunas de las actividades que se ejecutan dentro de ésta área, lo cual indica que estos expedientes deben mantenerse centralizados, organizados y a disposición de los usuarios, para así conocer el nivel de cumplimiento de los objetivos propuestos abarcando el ámbito de procesos, resultados y calidad.

La investigación se encuentra estructurada en seis (6) capítulos presentados de la siguiente manera:

**CAPÍTULO I EL PROBLEMA:** en este capítulo se describirá la situación actual que presenta el Archivo de Historias Clínicas por la ausencia de indicadores de gestión que midan las actividades que en esa oficina se cumplen y las consecuencias contraproducentes que genera tal hecho. Asimismo se definen los objetivos de la investigación y la justificación e importancia de la misma.

**CAPITULO II MARCO TEORICO:** delimitado ya el problema y objetivos de la investigación, en este capítulo se establecen los preceptos teóricos que sustentan el trabajo. Los

parámetros conceptuales fueron delimitados y enfocados con los aspectos relacionados al tema de Archivo de Historias Clínicas e Indicadores de Gestión.

**CAPITULO III MARCO REFERENCIAL:** en este capítulo de la investigación se dan a conocer los antecedentes históricos, la conformación estructural, misión, visión y objetivos de la Organización Sanitas Internacional y de Sanitas Ocupacional.

**CAPITULO IV MARCO METODOLÓGICO:** este capítulo refiere a los métodos y técnicas que se emplearon en el proceso de recolección de información para el desarrollo de la investigación así como de las técnicas y métodos empleados para llevar a cabo paso a paso (etapas) la misma. Está conformado por el tipo de estudio y el respectivo diseño de investigación, la población y la muestra, los instrumentos de recolección de datos, la forma como se analizaron y presentaron los resultados.

**CAPITULO V DIAGNOSTICO, PRESENTACIÓN Y ANALISIS DE LOS RESULTADOS:** en este capítulo se presenta y analiza los resultados de los tres cuestionarios aplicados a la muestra, en los cuales se apoya la veracidad de la problemática planteada.

**CAPITULO VI DISEÑO DE METODOLOGÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN:** basándose en el estudio realizado con anterioridad en el capítulo V, se presenta en este capítulo una propuesta de Metodología para la Construcción de Indicadores de Gestión y al mismo tiempo la elaboración de ellos presentados en un Cuadro de Mando Integral. Para llegar a este punto de la investigación fue necesario realizar un estudio bibliográfico que sirvió como base para la estructuración de la metodología que funcionó como herramienta para el diseño de los Indicadores de Gestión para el Archivo de Historias Clínicas del Área Operativa de Sanitas Ocupacional.

## **CAPITULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1 Planteamiento del Problema**

En la actualidad los Indicadores de Gestión dentro de cualquier organización son una necesidad fundamental, debido a los constantes cambios que se viven a diario en los ámbitos económicos, sociales, culturales y tecnológicos; siendo estos un sistema de medición que comunica, orienta y compensa la ejecución de las estrategias, acciones y resultados permitiendo dimensionar su comportamiento en un conjunto de áreas vinculadas a los procesos que operan dentro de esta.

Según Prado y García (citado en Nuñez, 2006), los indicadores de gestión hacen referencia a aquellas variables que tratan de representar y medir las actividades que forman el proceso productivo de una entidad, con el objetivo de mostrar su realidad y los efectos por el provocados.

La estructura organizativa de las empresas según Mejías (1998), en todo tipo de sectores económicos, está compuesta por una serie diversa de unidades que cumplen papeles diferentes, como las de: producción, administración, planeación, control, mercadeo, financiera, entre otros, con una amplia variedad de contenidos, tareas, misiones y responsabilidades.

“Si bien todas atienden al cumplimiento de la misión de la empresa, en la práctica cada una tiene funciones muy diferentes, por lo cual se hace difícil la medición homogénea de su desempeño. Con frecuencia lo que se desea es un sistema de indicadores comparables, tales que permitan realizar análisis de competitividad y eficiencia entre unidades organizacionales diferentes” (Mejías; 1998).

En la actualidad bibliotecas y archivos aplican indicadores para evaluar las operaciones que en cada una de estas unidades de información se realizan, bien sea para medir la gestión, el desempeño, la calidad, procesos, recurso humano y el aspecto financiero, todo aquello que sea

valor de análisis y evaluación, a objeto que los resultados que se arrojen permitirán que las carencias en estas unidades de información puedan ser superadas y cumplan el objetivo para el cual existen. En el Manual Claves para el Éxito: Indicadores de Rendimiento para Bibliotecas Públicas (citado en Arévalo, Echeverría y Martín, 1999) se enumeran una serie de razones por las que las bibliotecas, como cualquier otro servicio público, deben evaluar su rendimiento y que muy bien puedan ser comparados en los archivos de una empresa:

- Planificar: conocer qué está consiguiendo la biblioteca y establecer los objetivos y prioridades para el futuro.
- Comunicación: explicar el rendimiento del servicio a toda la organización (equipo directivo, personal y usuarios).
- Resolver problemas antes de que surjan: en lugar de reaccionar tarde a una crisis, identificar áreas problemáticas y analizar sus causas.
- Tomar decisiones a partir de datos pertinentes para cada decisión y poder así prever los resultados de diferentes decisiones.
- Controlar el progreso: ¿se están cumpliendo los objetivos propuestos? Permite además evaluar las prioridades de acción futura.
- Justificar la asignación de recursos en relación con lo que se va consiguiendo.

Los indicadores en el caso de los archivos cumplen con el objetivo de avanzar en la adopción de un modelo de análisis que permita la evaluación y planificación de la función de gestión documental y de archivo, donde se midan los niveles de servicio al cliente, calidad, efectividad, resultados. Con la aplicación de los indicadores se hará posible, en los archivos, de contar con una medición necesaria para conocer su rendimiento real.

Sanitas Ocupacional surge como una filial de la Organización Sanitas Internacional, y nace en vista de la demanda que empezó a surgir en el mercado de salud en nuestro país, a raíz de ir creando conciencia en las empresas con respecto a las enfermedades generadas a los empleados por las actividades realizadas durante la jornada laboral, producto de malas posturas adoptadas al

momento de ejercer su función, riesgos existentes en los lugares de trabajo, entre otras enfermedades ocupacionales (Organización Sanitas Venezuela, 2012).

Entre los servicios que se prestan se encuentra la realización de exámenes médicos a los empleados de las empresas afiliadas, entre estos: pre-vacacionales, post-vacacionales, pre-empleo, valoración ocupacional, egresos, periódicos, y todos los requeridos por el cliente. Debido al auge proporcional de afiliaciones, en Sanitas Ocupacional se tomó la iniciativa de crear un Archivo de Historias Clínicas que resguarde todas aquellas historias médicas ocupacionales generadas en el área operativa, en apoyo a los servicios prestados por la empresa.

El Archivo de Historias Clínicas del área Operativa de Sanitas Ocupacional (SO) no cuenta con una herramienta de evaluación que permita monitorear los procesos que en el área se cumplen, tales como: registro y control de documentos, organización (clasificación, ordenación y descripción), préstamos, traslados y servicio de atención al usuario, lo que puede afectar directa e indirectamente a todas las áreas de la empresa que se valen de la información que se resguarda en ésta oficina, por cuanto que si no se mantiene un estricto orden en las operaciones ejecutadas en el archivo, ocasionará retraso en los procesos de las demás áreas de la empresa, principalmente en el área operativa ya que los clientes afiliados a Sanitas Ocupacional también esperan respuestas ante las solicitudes requeridas; cuando no se cuenta con un sistema o una herramienta como los indicadores que notifique las deficiencias o las carencias que se están presentando en una actividad, se descarta la posibilidad de que las tareas se estén ejecutando con efectividad. Aplicar indicadores tiene como propósito medir y controlar la gestión del archivo y del personal que labora en el área, además de visualizar eventos futuros no deseados.

La introducción de un programa de evaluación por medio de indicadores puede resultar muy efectivo en la mejora de los servicios y operaciones del archivo, haciendo participe de este programa a los usuarios que día tras día se benefician de la atención que se les presta sirviendo además para apoyar con datos la toma de decisiones en cuanto a mejoras de las actividades archivísticas se refiere.

## **1.2 Objetivos de la Investigación**

### **1.2.1 Objetivo General**

Diseñar indicadores de gestión para el Archivo de Historias Clínicas del Área Operativa de Sanitas Ocupacional

### **1.2.2 Objetivos Específicos**

- ✓ Diagnosticar la situación actual del Archivo del área Operativa de Sanitas Ocupacional desde el punto de vista de su gestión y analizar la información recopilada
- ✓ Determinar aquellos aspectos de la gestión del archivo que puedan ser susceptibles de medir a través de indicadores
- ✓ Establecer una metodología para la construcción de indicadores de gestión para el Archivo de Historias clínicas del área Operativa de Sanitas Ocupacional
- ✓ Aplicación de la metodología en el diseño de indicadores de gestión para el Archivo de Historias Clínicas del área Operativa de Sanitas Ocupacional

### **1.3 Justificación**

La tarea fundamental de un archivo responde a la necesidad de facilitar la búsqueda dentro de su fondo documental, la organización de los documentos, mantenimiento de registros de las actividades ejecutadas (en el caso de los préstamos y recepción de los documentos a la unidad), los tiempos de respuesta frente a los usuarios, entre otros. Con esta investigación se pretende diseñar Indicadores de Gestión que relacionen las actividades del archivo con la productividad del capital humano, el capital físico, la rentabilidad, la eficacia y eficiencia garantizando el equilibrio en los procesos archivísticos que se realicen dentro del Archivo de Historias Clínicas del Área Operativa de Sanitas Ocupacional, ayudando a mejorar su rendimiento y estableciendo un marco claro de trabajo.

El objetivo fundamental de implementar un Sistema de Indicadores de Gestión al Archivo objeto de estudio es gestionar con eficacia y eficiencia las actividades, y para ello es preciso medir, no solo para evaluar el grado de consecución de los objetivos trazados, si no para lo que es más importante, mejorar sus funciones. Con los indicadores se tendrá la oportunidad de obtener información veraz, objetiva, inequívoca y precisa, que muestre los resultados conseguidos y los compare con los esperados.

La aplicación de Indicadores de Gestión viene dado por la facilidad de detectar eventos tanto positivos como negativos en las funciones realizadas en una unidad administrativa de una empresa, para la toma de acciones pertinente con la intención de mejorar o mantener el mismo desempeño en los procesos de acuerdo a los casos en los que aplique cada acción.

Con el diseño de indicadores de gestión para el Archivo del área Operativa de SO se podrá mantener bajo vigilancia los principales procesos ejecutados en ésta oficina, previendo las irregularidades que puedan presentarse, también podrán medir:

- La organización y puesta en servicio de la documentación

- Nivel de efectividad en el procesamiento de las solicitudes realizadas
- Transferencia periódica de los documentos
- El espacio físico existente para la instalación de nuevos documentos
- Evaluación de la gestión del personal que labora en el archivo
- Evaluación en el registro y control de los documentos en calidad de préstamo
- Control en el ingreso de documentos al archivo
- Optimización de recursos

Una vez aplicado los indicadores se obtendrán los resultados que permitirán tomar las medidas necesarias o no acerca de la gestión del archivo y del personal que hace posible que se cumpla las funciones para las que ésta oficina se creó. Es recomendable que se establezcan lapsos de tiempo para el chequeo parcial de las tareas y así observar a qué nivel se han cumplido las metas propuestas.

En este orden de ideas, los indicadores aplicados al Área Operativa del Archivo de Historias Clínicas de Sanitas Ocupacional permitirán prever eventos futuros, evaluar la gestión del archivo y conocer el nivel de consecución de los objetivos.

## **CAPITULO II: MARCO TEORICO**

### **2.1 Consideraciones generales**

En este capítulo se presentan las bases teóricas en las que se apoya la investigación donde se presentarán definiciones de términos y una breve introducción al tema de la construcción de indicadores, que sirven como fundamento y antecedente para dar una mejor comprensión de la propuesta del Diseño de Indicadores de Gestión para el Archivo de Historias Clínicas del Área Operativa de Sanitas Ocupacional.

El diseño de indicadores en el área de archivo es un tema novedoso y de actualidad del cual se han producido muy pocos textos en relación con el tema, por lo que mucha de la información documentada es tomada de fuentes electrónicas verificadas.

### **2.2 Antecedentes de la Investigación**

Los antecedentes de esta investigación se apoyan en trabajos realizados por profesionales, especialistas e investigadores destacados tanto en el área de la Archivología, como en la de indicadores de gestión. Los estudios realizados en estas don áreas son muy pocos, pero los encontrados contienen información pertinente para el tipo de investigación planteada; dichas fuentes son:

- ✓ **Propuesta de Indicadores de Gestión para la Evaluación de Archivos/ Marisol Landaeta y Elvia Mogollon, Tutor: Jose Lopez.—Tesis para optar al título de Licenciadas en Archivología, Universidad Central de Venezuela, Facultad de Humanidades y Educación, Escuela de Bibliotecología y Archivología (2010).** El objetivo de este trabajo es proponer información para crear una matriz de indicadores de gestión que sirva como guía para obtener un control en la evaluación de archivos para

medir la calidad de los procesos generales en un archivo de gestión, administrativo (central o intermedio) e histórico de una institución u organización.

En la actualidad, el archivólogo como gerente debe definir las diferentes actividades y acciones de manera eficiente a fin de poder brindar un producto de calidad al usuario. Es a través de la aplicación de indicadores de gestión que se pueden conocer las debilidades y fortalezas dentro de una unidad de información para luego aplicar correcciones por medio de mediciones de las actividades tomando en cuenta los recursos económicos, tecnológicos y humanos con que cuenta el archivo a fin de contribuir a la realización de un excelente servicio, esto a su vez es una herramienta de apoyo para el gerente de información a la hora de tomar decisiones concretas.

- ✓ **Indicadores de gestión para los archivos de la Administración Local. Trabajo elaborado para la XXIII Mesa de Trabajo de Archivos de Administración Local. Eduardo Nuñez Fernandez. Córdoba (2006). [Disponible en línea].** La publicación titulada Indicadores de Gestión para los Archivos de la Administración Local, editada por la Diputación de Valladolid, es el resultado de cuatro años de estudio y debate por parte de la Mesa de Trabajo de Archivos de Administración Local. Pretende establecer un modelo para evaluar y planificar la función de archivo. Los rasgos generales del método se concretan en la identificación y la descripción de los servicios archivísticos, de los procesos desarrollados para prestarlos y de los indicadores que permiten evaluar cada uno de los servicios. Se han analizado procesos, que tienen asociados uno o varios indicadores, relacionados con los servicios esenciales para el desarrollo de la función archivo, y se ha normalizado el modelo de análisis: definiciones de funciones y procesos, cuadro de acciones para cada uno de los procesos, acompañado de su diagrama de flujos y un modelo de ficha para la identificación de los indicadores propuestos, su análisis y unidad de medida.
  
- ✓ **Indicadores Estadísticos en la Evaluación de Bibliotecas Médicas”. Ricardo Arencibia Jorge y Marisol Guerra Pérez (2001). [Disponible en línea].** Se analizó el

funcionamiento de la Biblioteca Médica del Hospital Ginecoobstétrico “Ramón González Coro” durante dos años de servicio, por medio de indicadores de eficiencia. El estudio se dividió en cuatro semestres. Se calcularon los valores de diferentes indicadores de utilización, productividad y económicos seleccionados. Se determinaron los avances alcanzados por la biblioteca durante el tiempo transcurrido a partir de su reapertura. No obstante, se puso de manifiesto la falta de correspondencia entre los resultados obtenidos y los requerimientos de un centro de referencia nacional. Se evidenció la necesidad de trabajar en su perfeccionamiento. Se mostró la importancia del uso de los indicadores estadísticos de diferentes tipos para controlar y evaluar el funcionamiento de las instituciones de información.

### **2.3 Archivo**

En las últimas décadas instituciones públicas y privadas han entendido la necesidad de mantener bajo resguardo toda su documentación producida; todo documento debe estar bajo la custodia de un archivo, el cual garantice el acceso a la información.

Para Heredia (1991), Archivo es uno o más conjuntos de documentos, sea cual sea su fecha, su forma y soporte material, acumulados en un proceso natural por una persona o institución pública o privada en el transcurso de su gestión, conservados, respetando aquel orden, para servir como testimonio e información para la persona o institución que lo produce, para los ciudadanos o para servir de fuentes de historia.

Cruz Mundet (2001), expresa que las funciones de los archivos se pueden resumir en los siguientes aspectos:

1. Organización y puesta en servicio de la documentación administrativa, durante ese período de máxima utilidad para la gestión administrativa de las oficinas y para la toma de decisiones.

2. Asegurar la transferencia periódica al archivo de los documentos que ya no son de uso corriente por parte de las oficinas.
3. Aplicar los principios y técnicas modernas de valoración para, transcurrido un tiempo, seleccionar los documentos que por su valor van a ser conservados indefinidamente, y destruir al resto.
4. Clasificar los fondos y mantener ordenada la documentación en sus distintas etapas, de acuerdo con los principios de la Archivística.
5. Describir la documentación para hacer fácilmente accesible la información, mediante los distintos instrumentos de descripción documental y valiéndose de las ventajas ofrecidas por las nuevas tecnologías.
6. Instalar adecuadamente los documentos mediante locales y equipamiento que garanticen su conservación íntegra en el tiempo.
7. Asegurar que éstas y cuantas funciones pueda desarrollar el archivo queden firmemente establecidos y garantizadas mediante un reglamento del servicio.

En tal sentido el archivo resguarda toda aquella documentación producida por una persona física o jurídica, su deber comienza desde la conservación del documento o soporte material y termina en la disposición y servicio para la investigación, cultura, información y gestión administrativa.

## **2.4 Expediente**

Cada una de las series está constituida por la agrupación de documentos simples o compuestos. Estos últimos han sido denominados por A. Heredia (citado en Ruipérez, 2007) como unidades archivísticas, reservando el concepto de pieza documental para el documento simple. Aunque en los últimos años se ha generalizado el uso de los términos “unidad documental simple” y “unidad documental compuesta” reservando esta última para el “expediente”.

Ruipérez (2007) define el expediente como la expresión de un trámite administrativo que puede empezar y concluir en la misma oficina o pasar varias oficinas de un mismo lugar, o de lugares

distintos. El trámite puede estar concluido o no cuando un expediente se archiva, es decir, que podemos archivar expedientes en los que no exista resolución, generalmente por desistimiento, renuncia o caducidad de las actuaciones.

Existe diversidad de conceptos en cuanto a la definición del término “expediente”, Jaimes y García (2003) realizan la siguiente definición:

“Conjunto de papeles que reflejan una sola tramitación que se cierra como un documento dispositivo, generalmente un decreto o una resolución. En ocasiones la disposición final no constituye un documento separable, sino que va en un breve escrito al pie del último papel”.

Jaimes y García (2003) define que la conformación de un expediente se inicia:

- Con la solicitud o presentación del interesado (persona o institución)
- Luego se acumula toda la información necesaria o los textos legalmente requeridos que ha de tener en cuenta la autoridad para poder decidir
- Se cierra con el documento dispositivo de la autoridad.

Para Ruiperez (2007) el expediente no es más que la expresión de un trámite administrativo que puede empezar y concluir en la misma oficina o pasar a varias oficinas de un mismo lugar, o de lugares distintos. El trámite puede estar concluido o no cuando un expediente se archiva.

Explicado de manera más sencilla, se puede definir a los expedientes como un conjunto de documentos diferentes pero secuencialmente reunidos que completan un acto administrativo.

## **2.5 Expediente de Historias Médicas**

Según la bibliografía consultada el término de Historias Médicas e Historias Clínicas se usa como sinónimo para referirse al estudio diagnóstico realizado a un paciente.

Vargas (2004) en su trabajo relacionado con las historias clínicas, argumenta que el expediente de historias clínicas es un documento privado, obligatorio y sometido a reserva, en el cual se registran cronológicamente las condiciones de salud del paciente, los actos médicos y los demás procedimientos ejecutados por el equipo de salud que interviene en su atención. Dicho documento únicamente puede ser conocido por terceros previa autorización del paciente o en los casos previstos por la ley.

Burgues (1996) define a la historia clínica como el expediente que recoge todos los documentos escritos o iconográficos generados durante cada proceso asistencial. En ellos se reflejará toda la información relativa al estado de salud de la persona atendida en el hospital.

En el Código de Deontología Médica Venezolana en su Art. 169 (1985) señala que la historia médica comprende:

- Los elementos (subjetivos y objetivos) suministrados por el enfermo.
- Las aportaciones del médico tratante (identificación de los hallazgos, interpretaciones y correlaciones).
- Las contribuciones (anotaciones correspondientes) si es que existieren, de los médicos que colaboran en el diagnóstico y tratamiento del enfermo.
- La documentación relativa a las exploraciones complementarias realizadas, exámenes de laboratorio, radiografías, trazados gráficos, estudios isotópicos, estudios hispatológicos, informe necrópsico, etc.

En el art. 171 del Código de Deontología Médica Venezolana (1985) se estipula que las historias médicas deben ser elaboradas bajo la responsabilidad de un médico, quien aplica sus conocimientos y los completa con todos los recursos disponibles a fin de que constituyan documentos que además de orientar la conducción de un caso clínico puedan servir para estudiar la patología respectiva en cualquier momento. Para garantizar su buena confección y efectos la Dirección del Instituto Asistencial, en colaboración con el Cuerpo Médico debe ordenar un

sistema de Auditoría Médica permanente, el cuál servirá para evaluar la eficiencia de la atención médica y la corrección de los efectos anotados.

La historia médica se origina con el primer episodio de enfermedad o control de salud que se atiende al paciente, ya sea en el hospital o en atención primaria y además es el documento principal de un sistema de información hospitalaria, imprescindible en su vertiente asistencial y administrativa constituyendo el registro completo de la atención prestada al paciente durante su enfermedad de lo que se deriva su trascendencia como documento legal (Barreto y Sánchez, 2008).

## **2.6 Historia Clínica Ocupacional**

El Código de Deontología Médica define a la Historia Clínica o Médica Ocupacional (citado en Castillo 2007) como el documento fundamental y elemental del saber médico y en el que se consigna el historial médico del trabajador, los factores de riesgo a los que estuvo expuesto en oficios anteriores, los factores de riesgo a los que está expuesto o se va a exponer todos y cada uno de los actos médicos practicados con antelación, como pre empleo, control periódico, cambio de puesto de trabajo, pos accidente, reinserción laboral, o por retiro; y además instrumentos de la anamnesis de la historia ocupacional y de salud general, se expresan en ella el resultado del examen físico y de los exámenes complementarios, si los hubiere, para obtener el diagnóstico médico de salud/enfermedad, de aptitud laboral, en la Historia Médica Ocupacional quedan escritas las recomendaciones impartidas, sean médicas y laborales, con especial significancia las limitaciones laborales o soluciones especiales ante un evento, y por último asentar la solicitud de fecha para cita próxima y el enfoque de investigación de esa próxima consulta.

Las características fundamentales de la historia médica ocupacional son:

- Ajustada a las leyes y las normas
- Cronológica

- Completa
- Descriptiva
- Ordenada
- Legible
- Fiel

En este mismo código se explican las razones por la cuales debe existir la historia médica ocupacional, y son las siguientes:

**Vigilancia epidemiológica:** herramienta que permite un adecuado registro para el seguimiento de la evolución y análisis de los factores de riesgo laboral y la incidencia patológica en el trabajador.

**Laborales:** analizar un problema de salud y su probable relación con el medio ambiente laboral para la toma de decisiones funcionales y administrativas.

**Médico-Legales:** El instrumento privado reconocido o tenido legalmente por reconocido, tiene entre las partes y respecto de terceros, la misma fuerza probatoria que el instrumento público en lo que se refiere al hecho material de las declaraciones, hace fe, hasta prueba en contrario, de la verdad de esas declaraciones.

En cuanto a su conservación, el Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Prevención de Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (LOPCYMAT, 2007), en su Art. 35 establece que << Los Servicios de Seguridad y Salud en el Trabajo deberán llevar una historia médica, ocupacional y clínica bio-psico-social de cada trabajador y trabajadora, desde el momento del inicio de la relación de trabajo. Esta historia deberá permanecer en el servicio de seguridad y salud en el trabajo bajo la custodia de los profesionales de la salud, hasta los diez (10) años siguientes a la terminación de la relación de trabajo. Vencido este lapso la historia deberá ser consignada ante el

Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laboral para el registro nacional de historias de salud ocupacional a cargo del Instituto>>>.

## **2.7 Diferencias entre los Expedientes de Historias Médicas y la Historia Clínica Ocupacional**

La historia médica y la historia clínica ocupacional tienen diferencias, cada una de ellas diseñada para cumplir un fin; ciertamente estos dos tipos de expedientes contienen datos que hace que sean comunes entre sí como por ejemplo, los nombres y apellidos, número de identidad, el estado físico actual de la persona (peso, talla, estatura), patologías que presenta o presentó, son algunas de las características que igualan a estos documentos.

La historia clínica o médica se constituye de todos aquellos datos clínicos que tengan relación con la situación actual del paciente generada en cada proceso asistencial, incluye su proceso evolutivo, tratamiento y recuperación durante una enfermedad presentada y no se limita a narrar o exponer hechos simplemente, sino que también incluye juicios, documentos y procedimientos médicos. Funciona como testimonio escrito para dar justificación ante cualquier evento que pueda presentar el paciente.

La historia clínica ocupacional expresa el resultado del examen físico y de los exámenes complementarios, si existiesen, de los cuales se obtendrá el diagnóstico médico de salud/enfermedad de aptitud laboral, narra hechos netamente necesarios que servirán para levantar información acerca del estado actual del trabajador que determinará si el mismo presenta una incapacidad para ejercer funciones en el cargo ofrecido o bien si presenta una enfermedad causada por el trabajo ejercido durante su jornada laboral. Por esta razón se presentan seis (6) tipos de evaluaciones, pre-empleo, egreso, periódico, valoración ocupacional, pre-vacacional, post-vacacional, que permitirán saber si la enfermedad que presenta el trabajador es provocada por el ejercicio de sus actividades laborales, o si es una patología propia de la persona.

## **2.8 Archivo de Historia Clínica Ocupacional**

Un archivo de historias clínicas es una unidad operativa encargada del préstamo, resguardo y custodia de las evaluaciones médicas, tras su utilización y apertura por el personal médico de una institución u organismo del área de salud.

Según Barreto y Sánchez (2008) La organización general de la documentación para un adecuado funcionamiento será el siguiente:

- 1.- Apertura de historia clínica o búsqueda en el archivo de historias previas si existiese
- 2.- Proceso de codificación clínico-estadística
- 3.- Registro en base de datos
- 4.- Control de préstamo circulante
- 5.- Almacenamiento y custodia

El objetivo principal es mantener las historias clínicas de forma ordenada y actualizada para rápida localización mediante el cumplimiento de las normas establecidas por el archivo y asegurar así la atención del paciente de una manera eficiente.

### **2.8.1 Organización Técnica**

En los archivos de historias médicas se debe mantener un estricto orden en cuanto a la organización de los expedientes, es el mismo proceso aplicado en archivos que resguardan diferente tipología documental, pero en este caso el tratamiento de los expedientes debe ser minucioso. A continuación se presenta los pasos a seguir y el tratamiento que se le da al expediente una vez creado en el archivo, estipulado por Vargas (2004) en su trabajo relacionado con las historias clínicas:

- ✓ **Ordenación:** Las historias clínicas se ordenarán cronológicamente desde el primer documento producido (el cual se encontrará en la parte inferior de la carpeta) y hasta el último (este estará en la parte superior).
- ✓ **Depuración:** Se realizará una vez el expediente agote su tiempo de retención en el archivo de gestión, es decir pasados cinco años desde la fecha en que se registre la última atención. En este momento debe verificarse que no existan documentos repetidos (copias) junto a sus originales al interior de los expedientes, en caso de encontrarse deberá optarse por conservar solo los originales
- ✓ **Trámite y vigencia:** Entendemos por tiempo de trámite del expediente el que transcurre cuando el usuario se encuentra activo (es decir cuando se encuentra haciendo uso del servicio médico) este lapso puede extenderse de uno a muchos años. Anualmente el responsable del manejo y archivo de las historias clínicas deberá efectuar una revisión para determinar que historias han sobrepasado los cinco años sin registrar atención desde la última anotación o registro.
- ✓ **Tiempos de retención:** Los tiempos de retención van a variar de acuerdo a la legislación que ampare los lapsos de retención para los expedientes de historias clínicas.

## 2.9 Indicadores

Según Nuñez (2006) un indicador es un parámetro numérico que mide de manera específica y repetitiva cómo se está desarrollando un proceso, compromiso, servicio u objetivo, a los que están directamente vinculados. Son, en definitiva, una característica o rasgo medible o cuantificable, a través de un parámetro o elemento de medida que sea estándar. Partiendo de un registro documentado expresa una formulación objetiva (porcentaje, tiempo, número, coste) que permiten el análisis del grado de cumplimiento, el seguimiento y evaluación, de nuestros objetivos y compromisos.

Guinart i Solá (citado en Nuñez, 2006) brinda una clasificación en el tema con respecto a indicadores, dentro de los que se encuentran: indicadores de inputs (recursos), de outputs (productos) y outcomes (resultados), presupuestarios y contables, de organización, sociales, de entorno, de impacto, de economía, de eficiencia y de eficacia. Lo importante es saber que los indicadores sirven para establecer el logro y cumplimiento de misiones, objetivos, metas y programas, se convierten en el elemento central de sistemas de evaluación que implementan las organizaciones.

Los indicadores de gestión informan acerca de la marcha de ejecución de proyectos y el grado de cumplimiento de los objetivos establecidos. Muestran el avance real de lo planeado, y si se observan desviaciones respecto de los objetivos trazados (Zamorano, 2000). Se debe tomar en cuenta que los indicadores son un medio y no un fin.

Por otra parte, el Departamento Administrativo Nacional de Estadística de Colombia (DANE, 2011) define a los indicadores como la expresión cualitativa o cuantitativa observable, que permite describir características, comportamientos o fenómenos de la realidad a través de la evolución de una variable o el establecimiento de una relación entre variables, la que comparada con períodos anteriores, productos similares o una meta o compromiso, permite evaluar el desempeño y su evolución en el tiempo. Por lo general, son fáciles de recopilar, altamente relacionados con otros datos y de los cuales se pueden sacar rápidamente conclusiones útiles y fidedignas.

Por la importancia que representan los indicadores estos deben cumplir con las siguientes características básicas, planteadas por Pfenniger (2004):

- Debe ser confiable
- Periódicamente actualizado
- Comparable en el tiempo y en el espacio
- Claro

- Accesible y relevante

Existen infinidad de indicadores pero se debe realizar un estudio minucioso al momento de elegir el indicador a utilizar para realizar la medición de cierto proceso, además de tomar en cuenta y analizar qué es lo que se quiere medir, para que va a servir ese indicador y que resultados va arrojar.

### **2.9.1 Objetivo de los Indicadores**

Los indicadores son herramientas necesarias para la planeación y la gestión en general. Su objetivo principal es ser claro y debe tener una razón por el cual se está creando, debe generar información útil, supervisar el cumplimiento de acuerdos y compromisos, efectuar el seguimiento de los programas y proyectos que permitan tomar los correctivos oportunos y cuantificar los cambios en una situación que se considera problemática, proporcionando las herramientas que servirán de apoyo para la gestión y atención de los procesos y evaluación de los mismos.

### **2.9.2 Tipología de Indicadores**

Para la clasificación de indicadores es necesario precisar que desde diferentes metodologías se plantean diversas clasificaciones; los indicadores varían en su tipo según la necesidad que exista por evaluar. Cada indicador evalúa un aspecto específico único de la realidad, si la realidad en la que actúa abarca diversos aspectos de la gestión, el indicador puede seleccionar solo uno de ellos (económico, social, cultural, político, entre otros) mas no podrá abarcarlos todos, cada indicador tiene un objetivo que debe cumplir.

El DANE (2011) especifica que en muchos casos es difícil hacer una distinción muy exacta y rígida entre los diferentes tipos de indicadores, y es preferible interpretarlos como una cadena de indicadores que permitan relacionar ‘insumos’ con ‘resultados’ en términos de los objetivos

inmediatos de los programas y con los ‘efectos últimos’ en términos del impacto sobre un conjunto más amplio de objetivos en el desarrollo.

Es decir, es preferible trabajar con un conjunto de indicadores que permitan relacionarse obteniendo como resultado final un impacto positivo que permita eventualmente el desarrollo de estos objetivos propuestos.

En muchos casos los indicadores pueden agruparse de formas diferentes dependiendo de las necesidades del proceso estadístico, para la presente investigación se estableció la clasificación en las dimensiones de: indicadores según medición, nivel de intervención, jerarquía y calidad.

#### **2.9.2.1 Indicadores según medición**

Los indicadores según medición son aquellos que representan sus resultados cuantitativamente y cualitativamente; cuando se habla de la representación cuantitativa se refiere a la representación numérica de un dato y al hablar de resultados cualitativos, refiere a una escala de cualidades. A continuación se presenta un cuadro comparativo que representa los atributos con los que cuentan estos indicadores:

Indicadores Cualitativos	Indicadores Cuantitativos
<ul style="list-style-type: none"> <li>- La información utilizada para construir indicadores cualitativos proviene de textos descriptivos</li> <li>- Permiten evaluar con un enfoque de planeación estratégica, la capacidad de gestión de la dirección y demás niveles de la organización (DANE, 2011).</li> <li>- Su resultado refiere a una escala de cualidades</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recogen información netamente numérica</li> <li>- Al encontrarse con valores diferentes estos pueden ordenarse de manera ascendente o descendente (DANE, 2011).</li> <li>- Su método de recolección de datos se basa en la selección aleatoria de las unidades</li> </ul>

**Tabla N° 1. Elaboración propia**

### **2.9.2.2 Indicadores según nivel de intervención**

Hacen referencia a la relación que existe entre los insumos, los resultados y los impactos; tratan de medir en cuánto se acerca a las metas esperadas con los insumos disponibles. Para esto se dispone de una serie de indicadores planteados por la Contraloría General del Estado de Veracruz (CGE, 2011):

- **Indicadores de Impacto:** se refieren a los efectos, a mediano y largo plazo, que pueden tener uno o más programas en el universo de atención y que repercuten en la sociedad en su conjunto.
- **Indicadores de Resultado (Outcome):** se refieren a los efectos de la acción institucional y/o de un programa sobre la sociedad.
- **Indicadores de Producto (Outputs):** se refieren a la cantidad y calidad de los bienes y servicios que se generan mediante las actividades de una institución o de un programa.

- **Indicadores de Proceso:** se refieren al seguimiento de la realización de las actividades programadas, con respecto a los recursos materiales, personal y/o presupuestos. Este tipo de indicadores describe el esfuerzo administrativo aplicado a los insumos para obtener los bienes y servicios programados.
- **Indicadores de insumo:** se refiere al seguimiento de todos los recursos disponibles y utilizados en una intervención (DANE, 2011), por ejemplo: el gasto en atención médica básica.

### 2.9.2.3 Indicadores según Jerarquía

Los indicadores según jerarquía son aquellos que están relacionados con los insumos y procesos y además con el seguimiento y evaluación de productos, efectos e impactos. Se cuenta con dos indicadores que manejan específicamente cada actividad.

- **Indicadores de Gestión:** El Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social de México (CONEVAL, 2010) define a los indicadores de gestión como aquellos que miden el avance y logro en procesos y actividades, es decir, sobre la forma en que los bienes y/o servicios públicos son generados y entregados.
- **Indicadores Estratégicos:** Los indicadores estratégicos reflejan la calidad de la toma de decisiones y brindan información para mejorar, ajustar o cambiar la estrategia que justifica el diseño del proceso (Del Castillo y Vargas, 2009). En este sentido, los indicadores estratégicos permiten medir los temas de mayor incidencia e impacto.

### 2.9.2.4 Indicadores según calidad

El DANE (2011) define a este tipo de indicadores como aquellos que tienen por objetivo medir la eficiencia y eficacia, de modo que permitan introducir los correctivos necesarios o los cambios requeridos dentro del transcurso del proceso, ya que informan sobre áreas críticas del mismo.

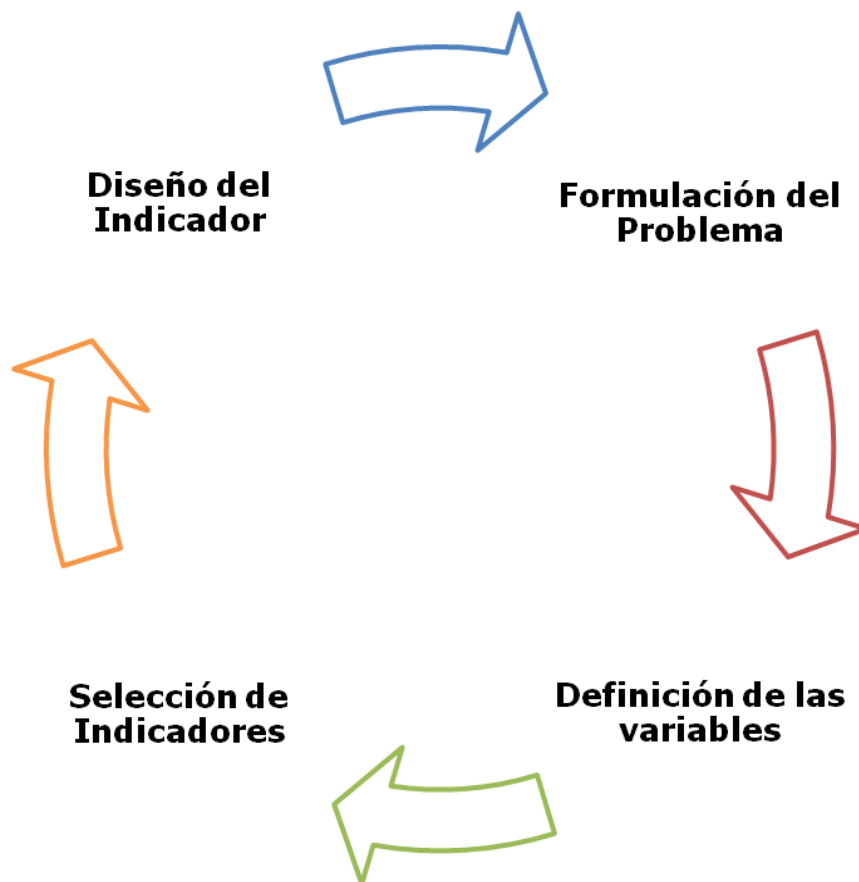
Estos son:

- **Indicadores de eficacia:** expresan el logro de los objetivos, metas y resultados de un plan, programa, proyecto o política
- **Indicadores de eficiencia:** permiten establecer la relación de productividad en el uso de los recursos
- **Indicadores de efectividad:** este concepto involucra la eficiencia y la eficacia, es decir, el logro de los resultados programados en el tiempo y con los costos más razonables posibles. Es la medida del impacto de los productos en el objetivo y el logro del impacto está dado por los atributos que los productos lanzados al objetivo.

Los indicadores se van a construir de acuerdo a las necesidades de cada organización deben ser precisos y autoexplicativos, es decir, que por sí solos puedan darse a entender, existen infinidad de indicadores que pueden facilitar el levantamiento de información pertinente, para ello es necesario definir variables y establecer criterios de selección para hacer uso del indicador correcto.

### **2.9.3 Metodología para la construcción de indicadores**

Para el diseño y construcción de indicadores se deben cumplir ciertos elementos, que permitirán que la información generada por ellos sea descrita de manera exacta, a fin de que no presente ninguna confusión que lleve a interpretaciones equívocas. El diagrama presentado a continuación reseña los pasos metodológicos que deben seguirse para la construcción y diseño de indicadores, estos elementos han sido tomados del DANE (2011), expuestos en su trabajo Guía para Diseño, Construcción e Interpretación de Indicadores, adaptados a la investigación presentada Diseño de Indicadores de Gestión para el Archivo de Historias Clínicas del Área Operativa de Sanitas Ocupacional.



**Figura N° 1 Etapas para el Diseño y Construcción de Indicadores (DANE, 2011)**

La Formulación del Problema hace mención al objeto de medición, es decir; qué actividades, dentro de la organización son prioritarias y necesarias para ser medidas y, cuáles interesa medir. Posterior a ello, es necesario determinar el aspecto de interés de evaluación de dicho objeto de medición, como los insumos, los procesos, los resultados, los impactos, la gestión, los productos, entre otros.

Una vez establecido lo que se quiere medir, se procede a la definición de las variables, que no son más que las características o propiedades del objeto de estudio o medición. Las variables deben ser definidas con la mayor rigurosidad posible asignándole un sentido claro que no provoque que el indicador sea interpretado de diferente forma.

El proceso de selección de indicadores depende de las características del área o actividad a evaluar; existen criterios para su selección que tienen en cuenta las características de los datos que se van a utilizar como soporte, su relación con el problema de análisis y la utilidad para el usuario. Estos criterios deben estar siempre presentes en el indicador, sin importar el objetivo para el que fue creado, al momento de construir el indicador debe verificarse que cumpla con los siguientes requisitos:

- Relevante
- Pertinente
- Sensible
- Accesible
- Inequívoco
- Objetivo
- Preciso

Finalmente, para el diseño de los indicadores se deben tomar en cuenta varios aspectos que son fundamentales para su creación:

- ✓ Determinar el uso que tendrá el indicador y señalar quienes serán los destinatarios de la información.
- ✓ Definir las características de la información que se utilizará para la construcción del indicador; es importante que durante el proceso de construcción se evalúe la existencia de los datos que servirán de base.
- ✓ Establecer las responsabilidades para el cumplimiento en el manejo de la información, tanto para sostener el indicador como para su análisis y presentación de resultados.
- ✓ Representar el indicador en una ficha técnica que estará constituida de la siguiente manera:
  - Nombre del indicador
  - Sigla
  - Objetivo
  - Definiciones y conceptos
  - Método de medición

- Unidad de medida
- Fórmula
- Variables
- Fuentes de los datos

La norma UNE 66175 (citado en Nuñez, 2006) indica como requisitos principales de un indicador, los siguientes:

- 1) Referirse a procesos importantes o críticos.
- 2) Representar fielmente el objetivo a medir mediante una relación directa.
- 3) Ser cuantificables a través de datos numéricos o un valor de clasificación.
- 4) Ser rentables, superando el beneficio de su uso al coste de obtención.
- 5) Poder definir la evolución en el tiempo del objetivo siendo comparables en el tiempo.
- 6) Ser fiables para dar confianza a los usuarios sobre su validez, ser fáciles de mantener y utilizar.
- 7) No interferir con otros indicadores siendo compatible con ellos.
- 8) Permitir a la dirección conocer la información en tiempo real.

Una vez diseñados los indicadores, es importante integrarlos a un Cuadro de Mando Integral (Balance Scorecard), que permite visualizar y examinar el cumplimiento de los objetivos propuestos, de manera clara y comunicativa.

La finalidad de un cuadro de mando es la de evidenciar la necesidad de tomar acciones para alcanzar los objetivos previstos y mejorar los procesos. En su elaboración es aconsejable estudiar la forma del cuadro de mando y la selección de los indicadores de manera que facilite su lectura y la toma de decisiones (Norma UNE 66175, 2003).

La Norma UNE 66175 (2003) considera que deben tomarse en cuenta los siguientes aspectos ante la elaboración de un cuadro de mando integral:

- Presentar solo aquella información que resulte imprescindible, de una forma sencilla resumida y eficaz para la toma de decisiones. Se recomienda presentar un número reducido de indicadores. Un cuadro de mando con un número de indicadores elevado puede dificultar la visión de conjunto, y por tanto la toma de decisiones.
- Destacar lo relevante para una organización poniendo en evidencia aquellos parámetros que no evolucionan como estaba previsto, ya que se trata de una herramienta de gestión.
- Simplificar su representación mediante tablas, gráficos, cuadros de datos, entre otros, el juego de colores puede utilizarse para evidenciar cambios de estado, tendencias y situación respecto a un objetivo.
- Uniformidad en su elaboración para facilitar las tareas de contrastar resultados entre los distintos departamentos y áreas.

El hecho de contar con indicadores, permite suprimir el manejo subjetivo con el que a menudo se actúa para administrar las organizaciones, la mayor ventaja está en incrementar la efectividad de la organización y consecuentemente, el bienestar de quienes sirven para la misma.

#### **2.9.4 Indicadores en unidades y servicios de información**

El Sistema Nacional de Bibliotecas (Biblioteca Nacional del Perú, 2006) en su calidad de órgano rector de las bibliotecas de un país latinoamericano, en atención a las necesidades de los usuarios ha visto conveniente el interés de diseñar indicadores de gestión que aseguren el óptimo desenvolvimiento de las unidades de información y contribuya a su consolidación como centros de información y aprendizaje.

La elaboración de dichos instrumentos será de gran utilidad para los profesionales y técnicos encargados de la administración de las unidades de información. Su aplicación hará posible contar con una metodología de medición necesaria, para conocer el rendimiento real de las unidades y servirá, además, como sustento en el requerimiento de insumos, y así se tendrá una mayor probabilidad de cumplir con los objetivos trazados a través de planes operativos.

El uso de los indicadores permite controlar y evaluar, mediante una cuantificación objetiva, cualquier fenómeno de interés en una unidad de información determinada; posibilita el análisis del comportamiento y la comparación de las mismas (*ob.cit*).

#### **2.9.4.1 Indicadores en Bibliotecas**

Los indicadores en bibliotecas permiten evaluar en rendimiento, por consiguiente, identifica sus logros y limitaciones en la prestación del servicio bibliotecario. Así mismo su manejo proporciona información para la toma de decisiones y la asignación de presupuestos.

Toda biblioteca debe evaluar regularmente su grado de eficiencia con respecto al cumplimiento de las tareas que le son propias, y su grado de contribución al logro global de los objetivos institucionales. En este proceso, la calidad y la eficacia de los servicios y otras actividades de la biblioteca, así como la eficiencia en la utilización de sus recursos, se debe evaluar en el marco de su misión, visión, valores, objetivos generales y objetivos específicos (Consejo de Rectores de Universidades Chilenas 2001).

El objetivo de los indicadores de rendimiento bibliotecario contenidos en la norma ISO 11620 “es servir de herramientas para evaluar la calidad y eficacia de los servicios prestados por una biblioteca y de otras actividades que pueda emprender, así como valorar la eficiencia de los recursos asignados por la biblioteca a tales servicios y otras actividades”.

#### **2.9.4.2 Indicadores en Archivos**

Los indicadores se convierten en el único instrumento de medida capaz de llevar a cabo el análisis de la actividad tanto desde el orden económico-financiero y contable como desde su calidad. Los servicios de archivos, se ven abocados a estudiar, establecer, poner en práctica y

facilitar los resultados anuales o periódicos de aquellos indicadores que miden y valoran su gestión (Nuñez, 2006).

La creación de los indicadores exige conocimiento de las funciones con las que aquellos están relacionados, es decir los que integran la gestión documental, destacando las prioritarias y reconociendo los procesos semejantes que integran cada una. La tradicional función de ingresar un documento al archivo, incluye, por ejemplo, distintos procesos de ingreso, tan esencial que determina la naturaleza de cualquier archivo; la valoración que por su parte determina la conservación permanente, la eliminación y la descripción que condiciona el servicio a los usuarios de los documentos y de la información (Hernández, 2009).

Cuantos menos indicadores se tengan y más adecuados y pertinentes sean, más sencillo resultará contrastar y evaluar el rendimiento y éxito de un archivo. No se trata de poseer estadísticas que prueben el quehacer archivístico, sino relacionarlas entre sí y, de esta forma, tener datos creíbles que permitan mejorar el servicio prestado y modificar sus pautas de actuación cuando sea preciso.

Los indicadores de gestión en archivos son una herramienta que facilita la evaluación y planificación de la función de la gestión documental y de archivo; es necesario aplicar estas herramientas e instrumentos ya que permiten analizar y medir los resultados que se obtienen del trabajo, además de ser un método que ayuda a evaluar y mejorar el servicio de archivo.

## **CAPITULO III: MARCO REFERENCIAL**

### **3.1 Consideraciones generales**

El presente capítulo da a conocer al lector el contexto institucional donde se desarrolló la investigación, reseñando en primer lugar el inicio de la Organización Sanitas Internacional. Se seleccionó como objeto de estudio a la empresa Sanitas Ocupacional, reseñando su misión, objetivos y estructura organizativa, además de los servicios que ofrece en el tema de salud ocupacional, asimismo también se hace una breve descripción de las funciones que cumple el archivo de historias clínicas del Área Operativa de Sanitas Ocupacional, servicios que ofrece y los documentos que resguarda; todo esto para que el lector se familiarice con el objeto de estudio de esta investigación y el por qué de su desarrollo como empresa internacional.

### **3.2 Organización Sanitas Internacional**

#### **3.2.1 Reseña Histórica**

La Organización Sanitas Internacional inició sus operaciones en España hace cincuenta años, y ha centrado su actividad en el sector salud. Desde su creación ha realizado un proceso de expansión en América Latina, llegó a Colombia en el año 1980 para constituir una empresa de Medicina Prepagada denominada "Colsanitas S.A.", representando la primera compañía del sector. Y fue en agosto de 1998, cuando llega a Venezuela, conformando la empresa Sanitas Venezuela, iniciando actividades en nuestro país con el fin de ofrecer servicios integrales de salud; desde entonces, su labor ha sido buscar apoyo económico y profesional, tanto nacional como internacional, para el desarrollo de sus proyectos de inversión social. Actualmente ya son diecisiete (17) empresas las que forman parte de la familia Sanitas en Venezuela (Organización Sanitas Internacional, 2012).

Gracias a su sentido visionario y a la importancia que la Organización Sanitas Internacional le da a los avances científicos y tecnológicos, las sociedades creadas en Latinoamérica se han consolidado hasta convertirse en grandes empresas de apoyo al servicio de la salud. Es así como la OSI ha desarrollado empresas de infraestructura clínica propia, empresas de servicios de salud al usuario y empresas de servicios comerciales industriales (Organización Sanitas Internacional, 2012).

### **3.2.2 Misión**

Contribuir al desarrollo de Iberoamérica ofreciendo, mediante tecnología de punta, diversas alternativas de servicios integrales en salud, con el propósito de lograr el bienestar en nuestros usuarios, generar oportunidades para nuestros empleados, fomentar el desarrollo para nuestros médicos adscritos y mantener el crecimiento económico de nuestra organización (Organización Sanitas Internacional, 2012).

### **3.2.3 Visión**

Ser el grupo empresarial líder en servicios integrales de salud en Iberoamérica, reconocidos por nuestro enfoque humano, científico y técnico (Organización Sanitas Internacional, 2012).

## **3.3 Sanitas Ocupacional (SO)**

### **3.3.1 Reseña Histórica**

Sanitas Ocupacional (SO) nace en vista de la demanda que empezó a surgir en el mercado de salud en nuestro país, a raíz de ir creando conciencia en las empresas con respecto a las enfermedades generadas a los empleados por las actividades realizadas dentro de las compañías durante la jornada laboral, producto de malas posturas adoptadas al momento de ejercer su función, riesgos existentes en los lugares de trabajo entre otras enfermedades ocupacionales; la

misma pone a disposición todo el programa de Medicina Ocupacional, Medicina Preventiva e Higiene y Seguridad Laboral a través de su Servicio Integral con la finalidad de brindar un beneficio de seguridad y bienestar en el desempeño laboral de los trabajadores con el cumplimiento técnico y legal de todas las leyes vigentes; Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, Ley Orgánica del Trabajo, Ley Orgánica Procesal del Trabajo, Ley Orgánica de Procedimientos Administrativos, Reglamento de las Condiciones de Higiene y Seguridad en el Trabajo, Código de Procedimiento Civil, Ley del Seguro Social, Constitución Nacional (Organización Sanitas Internacional, 2012).

### **3.3.2 Misión**

Prestar servicios, a los empresarios venezolanos, en la prevención de riesgos laborales, con una infraestructura técnica permanentemente actualizada y con un recurso humano especializado, procurando el mejoramiento de las condiciones de salud y trabajo de nuestros clientes, e incrementar las oportunidades de crecimiento de nuestra compañía, sus empleados y prestadores de servicio (Organización Sanitas Internacional, 2012).

### **3.3.3 Objetivos**

Para el año 2012 Sanitas Ocupacional rediseñó sus objetivos, que trabajan en favor de cumplir con lo siguiente:

- 1.** Proteger la salud y el bienestar laboral del personal, proporcionándoles un ambiente y condiciones de trabajo seguras, sanas y saludables de acuerdo a lo establecido en la legislación vigente en Venezuela, con el fin de eliminar o minimizar, lo accidentes, lesiones y enfermedades derivadas de la exposición de riesgos relacionados con el trabajo.
- 2.** Desarrollar, implementar y mantener un sistema de gestión basado en el estricto cumplimiento de las leyes, reglamentos y normas nacionales e internacionales referentes a la seguridad, salud ocupacional y medio ambiente. El cuál será aplicado a nuestra organización y a los proyectos que

ejecutemos. Así mismo, buscamos ofrecer a nuestros clientes y otras partes interesadas, plena satisfacción al atender sus necesidades y requerimientos, basándonos en la calidad y excelencia que caracteriza a la Organización Sanitas Internacional.

**3.** Desarrollar planes de formación, entrenamiento y concientización de nuestro personal sobre las obligaciones y responsabilidades inherentes a la seguridad, salud ocupacional y medio ambiente, con el fin de lograr su crecimiento y desarrollo personal y profesional.

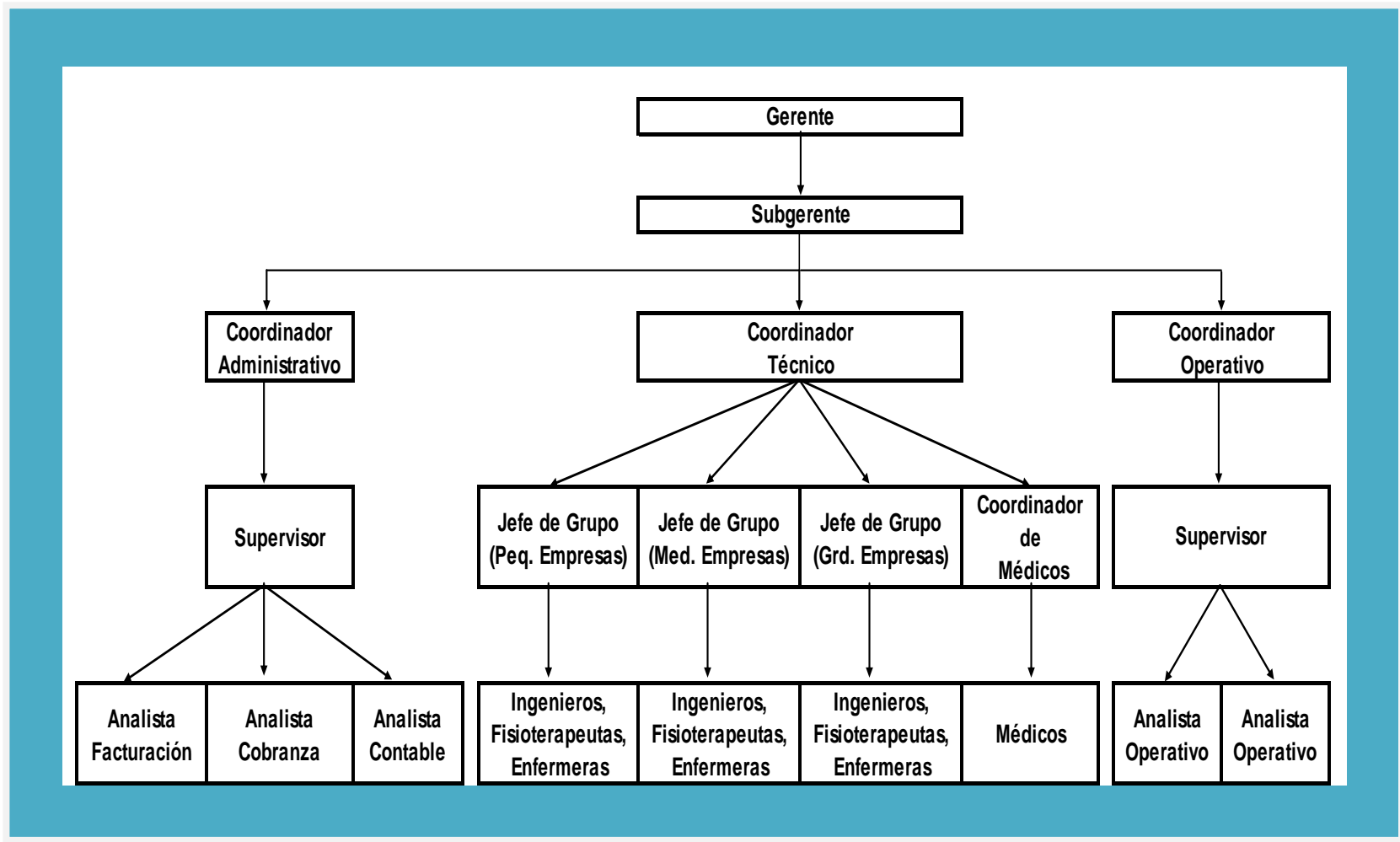
**4.** Mejorar y mantener la eficacia del sistema de gestión y desempeño de procesos de seguridad, salud ocupacional, medio ambiente y calidad, a partir de datos, acciones preventivas y correctivas y adecuación continua de nuestros procesos.

### **3.3.4 Estructura Organizativa**

En vista del crecimiento proporcional de Sanitas Ocupacional (SO), año tras año las demandas de trabajo para la empresa han ido creciendo, lo que ha dado inicio a la generación de nuevos cargos y puestos de trabajo. Para el año 2012 ya se contaba con cinco (5) coordinaciones nuevas además de las que se habían iniciado con SO en el 2005, actualmente el organigrama de la compañía se constituye de ocho (8) coordinaciones, dentro de las cuales se encuentran: cuentas por pagar, operativa, logística, administración, convenios, unidades médicas, coordinación médica, coordinación técnica.

Así mismo, se propuso la idea de hacer apertura de nuevas sub-gerencias quienes evaluarían la gestión de cada una de las coordinaciones, estas sub-gerencias son: sub-gerencia operativa, sub-gerencia de procesos médicos, sub-gerencia administrativa, sub-gerencia financiera, sub-gerencia técnica. Los cambios realizados han producido la apertura de vacantes para la ocupación de nuevos puestos de trabajo tales como analistas, auxiliares, asistentes y supervisores.

La figura presentada representa la estructura jerárquica que mantiene la empresa desde sus inicios hasta la actualidad, cabe destacar que el archivo de historias clínicas perteneciente al área operativa no está incluido dentro del organigrama.



**Figura N° 2 Organigrama de la empresa SANITAS OCUPACIONAL  
(Sanitas Ocupacional 2004)**

### **3.4 Archivo de Historias Clínicas de Sanitas Ocupacional**

#### **3.4.1 Misión Visión y Funciones**

El archivo actualmente no cuenta con misión, visión ni normativas internas, las razones por las cuales la unidad no se le ha redactado el objetivo fundamental por el cual esta creado, se desconocen, pero dentro de las funciones que se ejecutan dentro del mismo encontramos las siguientes:

- Búsqueda y suministro de información
- Controles y registro de la información (préstamo, almacenamiento, recepción y despacho)
- Control de ingresos
- Control y registro de los documentos a trasladar
- Apertura de expedientes
- Registro de Datos en Hoja de Cálculo Excel
- Clasificación y ordenación de documentos
- Traslado de documentos

#### **3.4.2 Servicios que ofrece el archivo**

Los servicios que se ofrecen están fundamentados en las necesidades manifestadas por los usuarios internos, los cuales son brindados por el personal encargado del área de archivo de acuerdo a las normas internas de uso y control de documentos propios de la unidad. Los servicios que brinda el archivo son: préstamo documental, consulta de documentos y transferencias documentales.

### **3.4.3 Documentos que resguarda**

El archivo de historias clínicas del área operativa de Sanitas Ocupacional, se encarga de resguardar aquella documentación relacionada a exámenes clínicos, es decir, informes radiológicos, placas de rayos X, exámenes de laboratorio, exámenes paraclínicos (audiometrías y espirometrías), exámenes físicos, toda esta documentación conforma la historia médica ocupacional; en el caso de los exámenes radiológicos los mismos casi siempre son entregados en formato digital (CD) por lo que no ocupan mucho espacio dentro del archivo y son anexados a la historia clínica ocupacional. Resulta importante destacar que estos exámenes no son practicados a la totalidad de trabajadores de una compañía, ya que depende de lo requerido por la empresa afiliada.

## **CAPITULO IV: MARCO METODOLOGICO**

### **4.1 Consideraciones generales**

Como toda investigación es necesario que los hechos estudiados así como los resultados que se pueden obtener de estos, reúnan algunas condiciones de fiabilidad y objetividad; para ello se requiere tomar en cuenta ciertos aspectos metodológicos que orienten y den respuestas a las diferentes interrogantes que se plantean.

En este sentido, el marco metodológico expone ante el lector, el tipo de investigación realizada, los instrumentos y técnicas de recolección de datos utilizando la población y muestra seleccionada y su análisis, así como las etapas y/o fases de la investigación.

### **4.2 Diseño de la Investigación**

Esta investigación exploratoria y factible, estuvo apoyada por un diseño de investigación documental y de campo. Fidias Arias (1997) conceptualiza a la investigación documental como aquella que se basa en la obtención y análisis de datos provenientes de materiales impresos u otros tipos de documentos; por otra parte define la investigación de campo como aquella que consiste en la recolección de datos directamente de la realidad donde ocurren los hechos, sin manipular o controlar variable alguna.

Además se propone la modalidad de proyecto factible en virtud que el tema se considera viable, puesto que el diseño de indicadores se reconoce como una herramienta orientada a la solución de problemas reales.

El proyecto factible consiste en la investigación, elaboración y desarrollo de una propuesta de un modelo operativo viable para solucionar problemas, requerimientos o necesidades de organizaciones o grupos sociales; puede referirse a la formulación de políticas, programas,

tecnologías, métodos o procesos (Universidad Pedagógica Experimental Libertador [UPEL], 2005).

### **4.3 Nivel de la Investigación**

La investigación realizada es del tipo exploratoria, desarrollada como un proyecto de tipo factible, ya que el estudio ha sido poco desarrollado en el campo de la archivología venezolana.

Según Fidias Arias (1997) la investigación exploratoria es aquella que se efectúa sobre un tema u objeto poco conocido o estudiado, por lo que sus resultados constituyen una visión aproximada de dicho objeto.

### **4.4 Tipo de Investigación**

Esta investigación es de tipo documental porque estuvo sustentada en bibliografías, teorías y trabajos elaborados que apoyan el tema, y así mismo, la investigación se considera de campo por cuanto que se realizó el levantamiento de la información directamente del lugar donde ocurren los fenómenos que dieron origen al problema, proponiendo una serie de indicadores que permiten medir la gestión del archivo objeto de estudio.

### **4.5 Investigación Cualitativa y Cuantitativa**

La investigación se considera cualitativa ya que se estudió el fenómeno en su entorno natural, donde se interactuó con el mismo y de los cuales se recolectaron los datos que adquirieron un carácter probabilístico, usando como herramienta de recolección la encuesta y la observación directa, que por consiguiente la información obtenida fue analizada y convertida en datos cuantitativos.

La investigación es cuantitativa porque los datos recolectados durante la investigación se le asignó sentido numérico, llevando la información a gráficos tablas estadísticas lo que funcionó para comprobar el problema planteado.

## **4.3 Población y Muestra**

### **4.3.1 Población**

En la investigación las unidades objeto de estudio estuvieron conformadas por la totalidad del personal que labora en el área operativa, incluyendo al Subgerente Operativo de Sanitas Ocupacional. Todos ellos constituyen la población o universo de estudio para la investigación planteada, para la cual se generalizan los resultados, en la medida que se entiende por población... “cualquier conjunto de elementos de los que se quiere conocer o investigar algunas de sus características” (Balestrini, 2006).

Es importante resaltar que la población de estudio en la presente investigación, estuvo compuesta por veintidos (22) trabajadores, divididos de la siguiente manera: diez (10) de ellos son analistas, cuatro (4) digitadores, dos (2) auxiliares operativos del área, otras dos (2) personas responsables del área Coordinador y Supervisor, dos (2) personas encargadas del archivo y finalmente el Subgerente Operativo.

El universo objeto de estudio, constituye una población de tipo finita, en la medida, que está conformada por un determinado número de elementos, que con relación a este estudio está limitada a veintidos (22) unidades o trabajadores.

Esta investigación cuenta con una segunda población que integra a todos los Archivos de Sanitas Ocupacional, que aunque no están constituidos dentro de una estructura organizativa forman parte del universo.

### **4.3.2 Muestra**

La muestra se define como el subconjunto representativo de un universo o población (Fidias Arias, 1997).

Como ya se indicó con anterioridad, la población de este estudio estuvo conformada por veintidos (22) trabajadores. Dada las características de esta población pequeña y finita, en esta investigación no se aplicaron criterios muestrales, se tomó en cuenta solo un 36% de la población estudiada, lo que significa que tan solo ocho (8) individuos formaron parte de la muestra seleccionada.

Dentro de la población estudiada se eligió una segunda muestra, el archivo, que forma parte importante dentro de la investigación y está integrado en el 36% de la muestra seleccionada. La muestra seleccionada es la siguiente:

- Cuatro (4) analistas del área Operativa
- Jefes del área (2): Coordinador y Supervisor del área Operativa
- Sub-gerente Operativo
- Archivo

### **4.4 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos**

En función de los objetivos definidos se utilizaron dos (2) técnicas de recolección de datos:

- Encuesta: Para recopilar información del personal de la empresa escogido como muestra
- Observación directa: a ser aplicado sobre el archivo de historias clínicas del área Operativa de Sanitas Ocupacional.

Siendo este el caso, se diseñaron tres (3) tipos de cuestionarios aplicados a la muestra elegida. El cuestionario N° 1 dirigido específicamente a analistas, el cuestionario N° 2 diseñado para el Sub-Gerente, Coordinador y Supervisor Operativo y, el cuestionario N° 3 de observación directa aplicado al archivo.

El cuestionario N° 1 estuvo compuesto por diez (10) preguntas cerradas en el que se explicó brevemente la finalidad por la que se aplicaba el mismo, constituido con preguntas relacionadas a las funciones del archivo y al servicio prestado a los analistas del área.

El cuestionario N° 2 estuvo compuesto por catorce (14) preguntas cerradas en el que se señaló brevemente la finalidad del mismo. Las preguntas preparadas para el cuestionario tenían relación con los servicios que presta el archivo, el logro de los objetivos en las tareas propuestas, los niveles de satisfacción y la necesidad de aplicar indicadores al área de archivo.

El cuestionario N° 3 refiere a una hoja de recolección de datos con ítems abiertos que sirvió de apoyo al investigador para recopilar la información necesaria, donde el mismo pudo describir lo observado obteniendo así el diagnóstico general de la situación actual del archivo.

#### **4.5 Análisis de los Datos**

Para que los datos recolectados representaran significado dentro de la investigación, se hizo necesario introducir un conjunto de operaciones en la fase de análisis e interpretación de los resultados, con el propósito de organizarlos e intentar dar respuesta a los objetivos planteados en el estudio.

Los resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados a la muestra seleccionada, fueron descritos de manera gráfica (tablas y gráficas estadísticas), con la finalidad de dar un claro testimonio representativo de la información recopilada.

Seguidamente, la información recopilada del diagnóstico realizado al archivo, fué analizada y representada de manera escrita, con los datos que causaron mayor impacto durante el estudio.

## **4.6 Etapas de la investigación**

La investigación fue realizada en tres (3) fases.

### **4.6.1 Fase 1: Arqueo Bibliográfico**

En esta primera fase se tomaron en cuenta tres aspectos que la conforman:

- Revisión, estudio y análisis de la bibliografía: consistió en la búsqueda y revisión de bibliografías y fuentes documentales en bibliotecas, centros de información y páginas webs, que apoyaron la investigación realizada.
- Compilación de experiencias de investigación en el tema de estudio: consiste en la recopilación de material o estudios realizados, que fundamentaron la investigación realizada.

### **4.6.2 Fase 2: Diagnóstico del Archivo y Análisis de la Información Recopilada**

- Determinación de la población y muestra: se realizó un sondeo para determinar la población y la muestra que fue parte del estudio realizado, obteniendo de ellos la información necesaria objeto de análisis.
- Diseño de cuestionarios: Una vez determinada la muestra, se procedió con el diseño de los cuestionarios; debido a la diferencia de información que se maneja dentro de los departamentos, se hizo necesario diseñar tres (3) cuestionarios que fueron dirigidos a: la Subgerencia Operativa, el Área Operativa (Coordinador, Supervisor y Analistas) y al archivo del área.

- Aplicación de cuestionarios: ya estipulada la estructura del cuestionario sencilla y concreta, se realizó su aplicación sobre la muestra para dar fin a la recolección y obtención de los datos.
- Análisis de los datos obtenidos: una vez obtenida la información necesaria, se procedió con el análisis e interpretación de los resultados.

### **4.6.3 Fase 3: Construcción de indicadores**

El proceso de diseño de los indicadores estuvo constituido, en lo fundamental, por las siguientes etapas:

- Identificación del objeto de medición, es decir, la determinación de lo que deseaba ser medido.
- Fijación del objetivo deseado relativo a lo que se quiere medir, especificando lo que interesa evaluar.
- Determinación de las variables críticas del objetivo buscado
- Establecimiento de una metodología para el diseño de indicadores
- Diseño de indicadores a partir de la aplicación de la metodología establecida, una vez recopilada y evaluada la información necesaria.

## **CAPITULO V: DIAGNOSTICO, PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS**

### **5.1 Consideraciones generales**

En el presente capítulo se representan y analizan los resultados de los tres (3) cuestionarios que fueron diseñados para ser aplicados a la muestra seleccionada, de donde se obtuvieron los resultados que demuestran la problemática planteada en la investigación:

- Cuestionario N° 1: dirigido a los cuatro (4) Analistas del área Operativa.
- Cuestionario N° 2: diseñado para el Sub-Gerente, Coordinador y Supervisor Operativo;
- Cuestionario N° 3 de observación directa aplicado al Archivo de Historias Clínicas.

Los datos obtenidos de los cuestionarios N° 1 y 2 son representados con gráficos estadísticos que incluyen el análisis de la información recopilada.

De los datos que se obtuvieron en el cuestionario N° 3, se presenta un análisis que refleja la situación actual del Archivo del área Operativa.

El análisis de la información recopilada en el diagnóstico permitió determinar aquellos aspectos de la gestión del archivo que pueden ser susceptibles de medir a través de indicadores

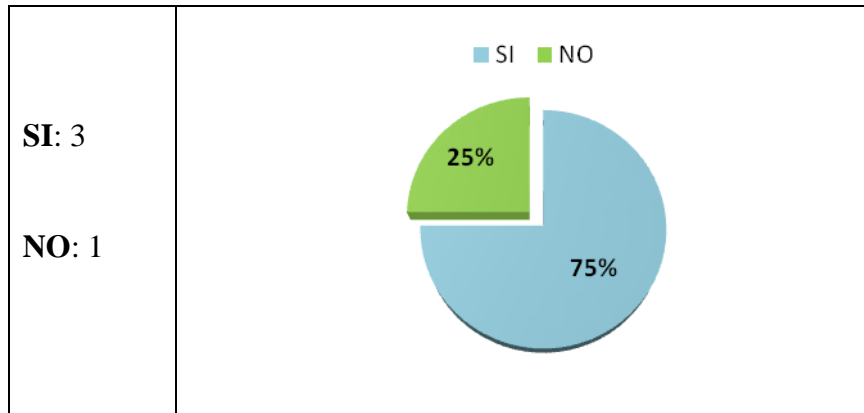
## **5.2 Presentación y análisis de los resultados**

### **5.2.1 Cuestionario N° 1 aplicado a los Analistas del Área Operativa**

Este cuestionario fue aplicado a una muestra representada por cuatro (4) analistas del Área Operativa

- 1) ¿Conoce las funciones del archivo del área Operativa de Sanitas Ocupacional?

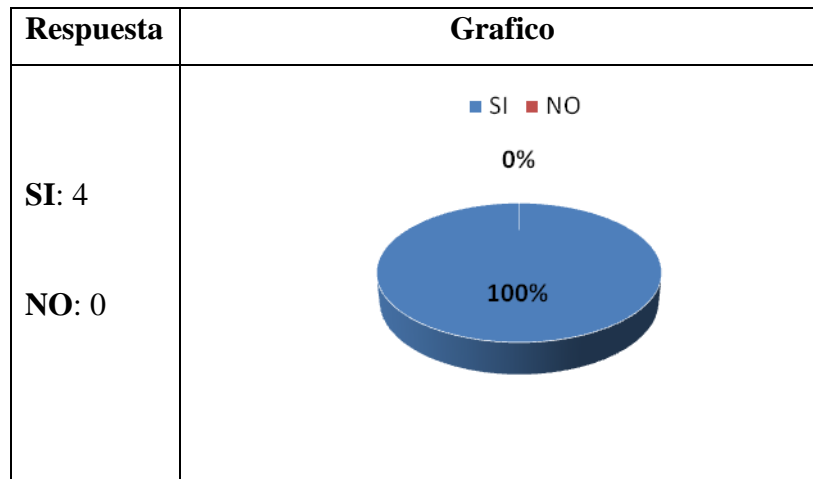
<b>Respuesta</b>	<b>Grafico N° 1</b>
------------------	---------------------



**Gráfico N° 1**

El 75% (3) de los encuestados conocen las funciones del archivo del Área Operativa de Sanitas Ocupacional, por lo que un 25% (1) las desconoce.

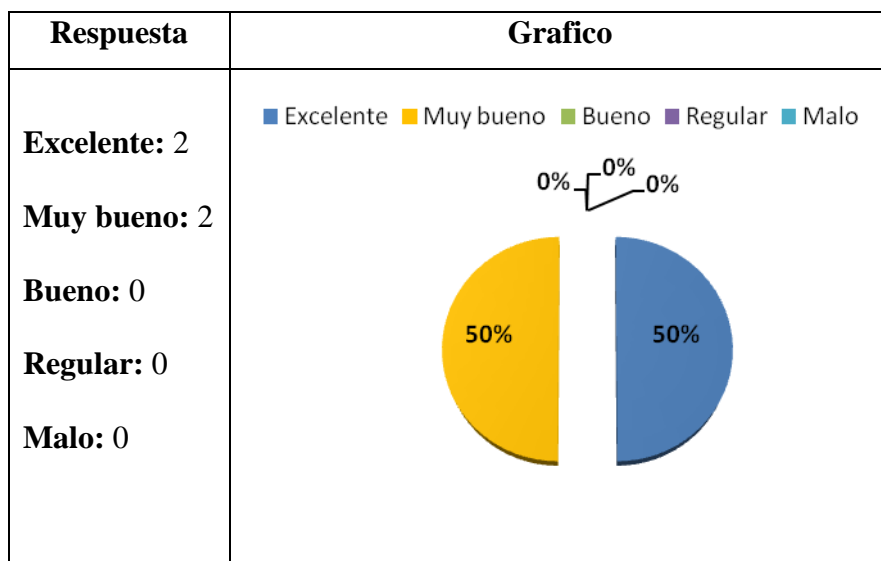
2) ¿Sus procesos, funciones y actividades tienen vínculo con el área de archivo?



**Gráfico N° 2**

Los procesos, funciones y actividades del 100% (4) de los encuestados tienen vínculo con el área de archivo.

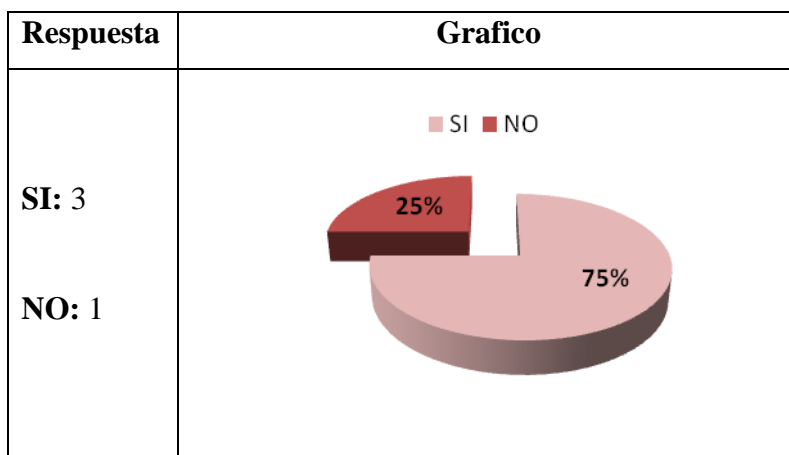
3) ¿Cómo considera los tiempos de respuesta ante la atención de una solicitud realizada al archivo?



**Gráfico N°3**

El 50% (2) de los encuestados considera que los tiempos de respuesta ante la atención de una solicitud son “Excelentes”, el otro 50% (2) considera que es “Muy Bueno”.

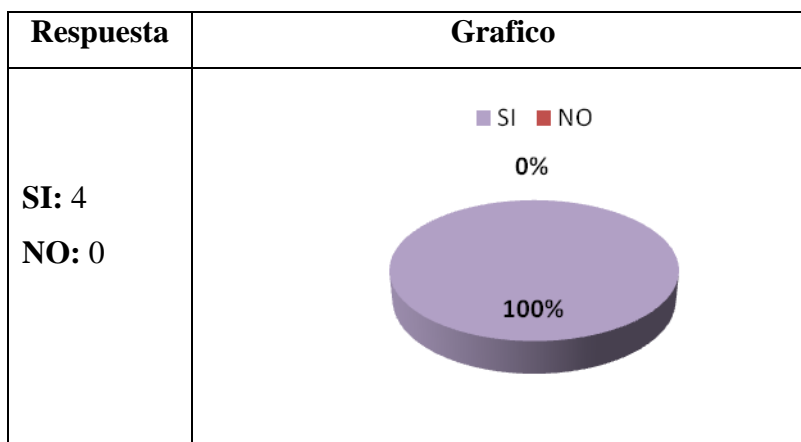
4) ¿Conoce si hay un mecanismo de registro para el préstamo y devolución de documentos?



**Gráfico N° 4**

El 75% (3) de los encuestados conoce del mecanismo de registro para el préstamo y devolución de documentos, por otra parte el 25% (1) lo desconoce.

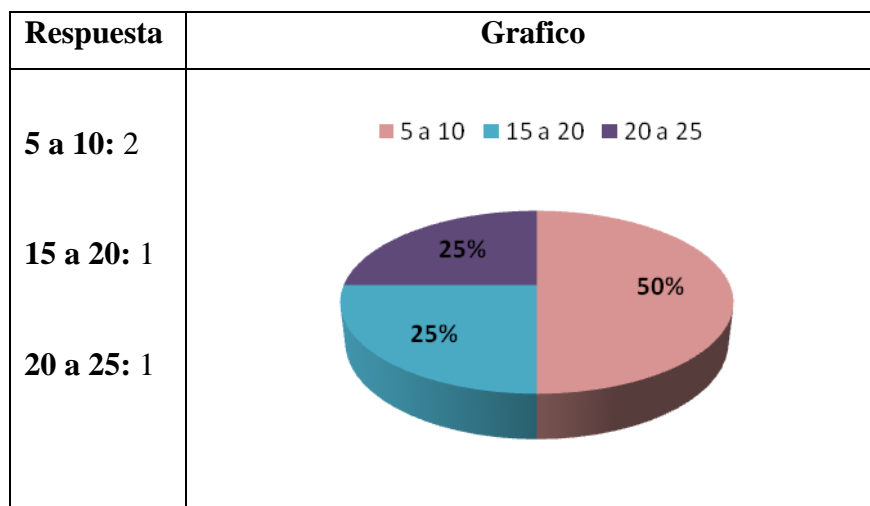
5) ¿Considera importante que haya un registro para las historias en calidad de préstamo?



**Gráfico N° 5**

Para todo el personal encuestado es importante que exista un registro de las historias que se encuentran en calidad de préstamo.

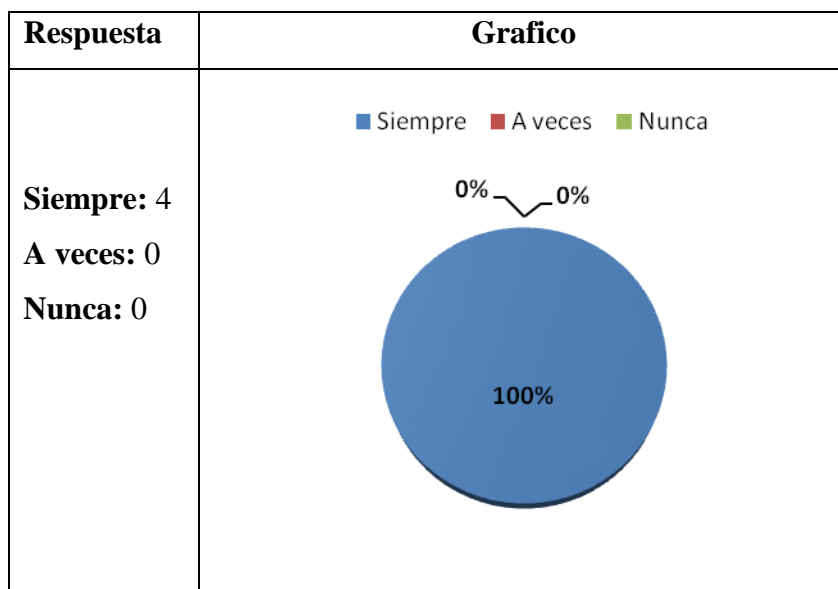
6) ¿Cuántas historias clínicas pide usted mensualmente?



**Gráfico N° 6**

De acuerdo a lo representado existe un auge proporcional ante la solicitud de historias clínicas; para cada analista (usuario) es diferente ya que cada uno de ellos atiende casos diferentes, aunque, un 50% solicita de 5 a 10 expedientes mensualmente.

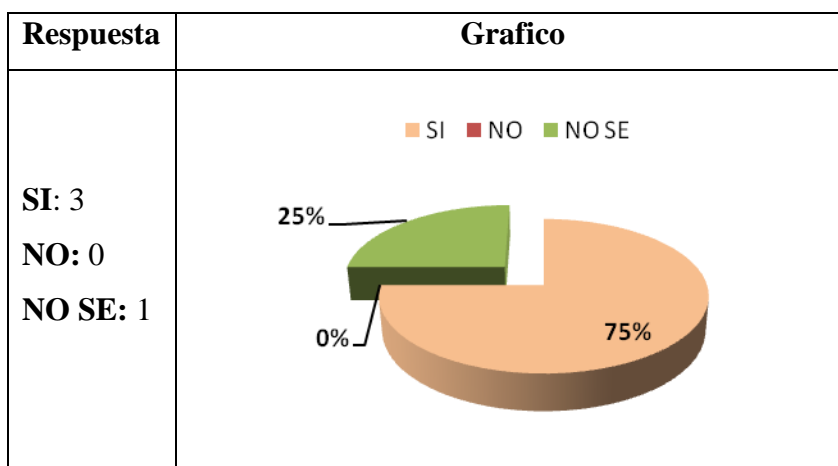
7) ¿Consigue usted la información que solicita al archivo?



**Gráfico N° 7**

El 100% (4) de los encuestados “Siempre” consigue la información solicitada al archivo.

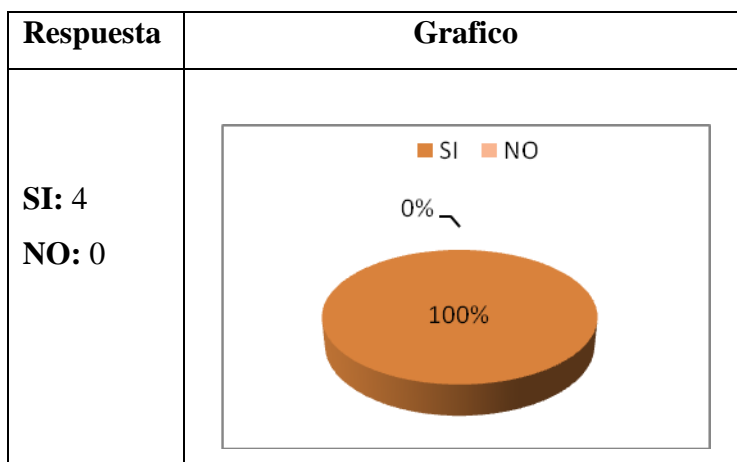
8) ¿Considera usted que los documentos están bien organizados?



**Gráfico N° 8**

El 75% (3) de los encuestados considera que los documentos están bien organizados, pero un 25% (1) desconoce si los documentos se encuentran organizados.

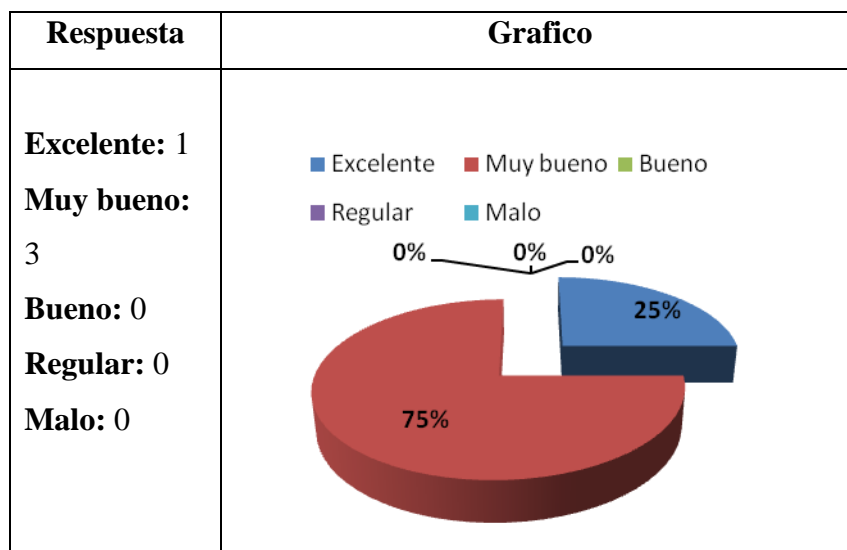
9) ¿Está usted satisfecho con el servicio de atención al usuario?



**Grafico N° 9**

El 100% (4) del personal encuestado se encuentra satisfecho por el servicio ofrecido.

10) ¿Cómo calificaría la gestión de archivo a nivel de atención al usuario?



**Gráfico N° 10**

De acuerdo a lo representado el 75% (3) de los encuestados califican la gestión del archivo como “Muy Bueno”, por otro lado un 25% (1) la califica como “Excelente”.

### **5.2.1.1 Análisis de los resultados cuestionario N° 1 aplicado a Analistas del área Operativa**

Se puede apreciar, que la muestra seleccionada, se encuentra satisfecha con el servicio de atención al usuario que presta el archivo, muchas de las repuestas varían ya que solo el 75% de los analistas encuestados hacen uso periódico del archivo, pero el otro 25% lo visita de forma esporádica o cuando realmente es necesaria la información.

En cuanto a las funciones que cumple el Archivo de Historias Clínicas del área Operativa, no toda la muestra está enterada de las actividades que se realizan en ésta área tan importante para la organización, más sin embargo un porcentaje mayor se encuentra familiarizado con las principales funciones. Aunque un porcentaje menor considere que no conoce las funciones del archivo, en su totalidad afirman que sus procesos tienen vínculo con el área, ya que sus operaciones y la información que en ésta unidad se resguarda es parte fundamental del trabajo que los analistas realizan.

Para los tiempos de respuesta ante la atención de una solicitud, los usuarios se encuentran complacidos con el servicio prestado, sin embargo un 50% expresa que la atención es “excelente” pero el otro 50% considera que es “muy buena”. La diferencia en las respuestas puede deberse a que la atención de algunas solicitudes no se atiendan con tanta rapidez como otras, pero todo ello depende del nivel de urgencia que estas puedan presentar.

Antes de hacer el préstamo de las historias clínicas, se debe dejar un registro del préstamo y la devolución del documento, solo el 75% de la muestra conoce que existe este proceso, pero el otro 25% no está enterado de que se cumple con este mecanismo; no obstante la totalidad de los encuestados consideraron que es importante que exista este registro de préstamo y devolución de documentos, para los analistas es significativo que se mantenga un control en la documentación que ellos resguardan en el archivo.

La solicitud de historias clínicas varía según el analista y la información que se desea validar, como anteriormente se explicó, dependerá del nivel de urgencia que tenga la

solicitud y el cliente que este atendiendo el analista, en un momento dado pudiesen solicitarse 20 historias clínicas y no requerir más en el mes, pero en esta oportunidad los resultados se presentan de manera diferente; independientemente de la cantidad de historias clínicas que se soliciten al archivo, los usuarios se encuentran satisfechos con el desempeño del personal que labora en el archivo, ya que según los encuestados “siempre” se consigue la información que se necesita, cabe destacar que los analistas así como son usuarios también tienen la responsabilidad de reportar información a la parte interesada, es por ello que cualquier documento que no esté bajo la custodia del archivo podría perjudicar sus procesos.

El 75% del personal encuestado considera que los documentos están bien organizados; de acuerdo a la respuesta arrojada se puede apreciar que los analistas están vinculados con el área conociendo así sus procesos y actividades, sin embargo para quienes no están estrechamente ligados con la unidad pueden afirmar que desconocen cuál es el nivel de organización documental dentro del archivo.

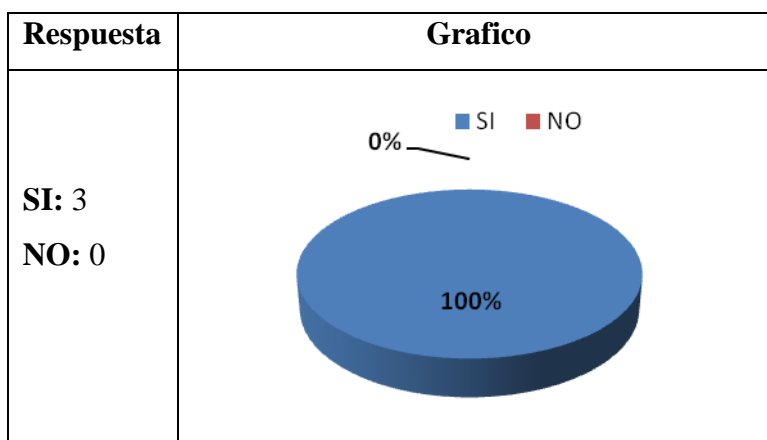
El 100% de la muestra seleccionada para aplicar este cuestionario se encuentra satisfecha con el servicio de atención al usuario que ofrece el archivo, y un 75% califica la gestión del archivo como “Muy buena”, esto demuestra que se están cumpliendo y llenando las expectativas del usuario a nivel de atención.

Ante los resultados arrojados gracias al instrumento aplicado para la recolección de los datos, queda demostrado que los objetivos a nivel de servicio se están cumpliendo, sería factible el diseño de un indicador que permita mantener bajo control los diferentes niveles y servicios de atención al usuario, donde se pueda visualizar y controlar cualquier eventualidad que pueda ser presentada a futuro o bien mejorar la prestación de los servicios.

### 5.2.2 Cuestionario N° 2 aplicado al Sub-Gerente, Coordinador y Supervisor Operativo

El cuestionario N° 2 fue aplicado a una muestra conformada por tres (3) personas: Sub-Gerente, Coordinador y Supervisor Operativo.

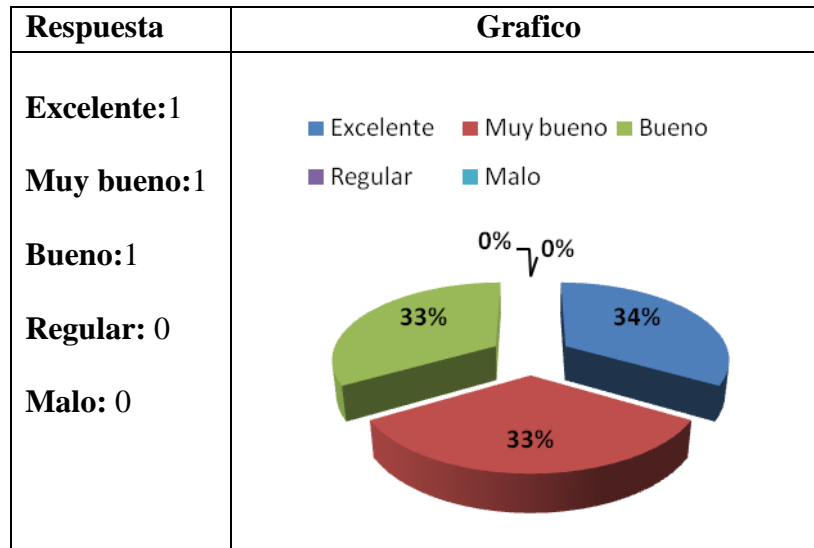
1) ¿Sus procesos, funciones y actividades tienen vínculo con el área de archivo?



**Gráfico N° 11**

El 100% (3) de la muestra afirma que sus procesos, funciones y actividades tienen vínculo con el área.

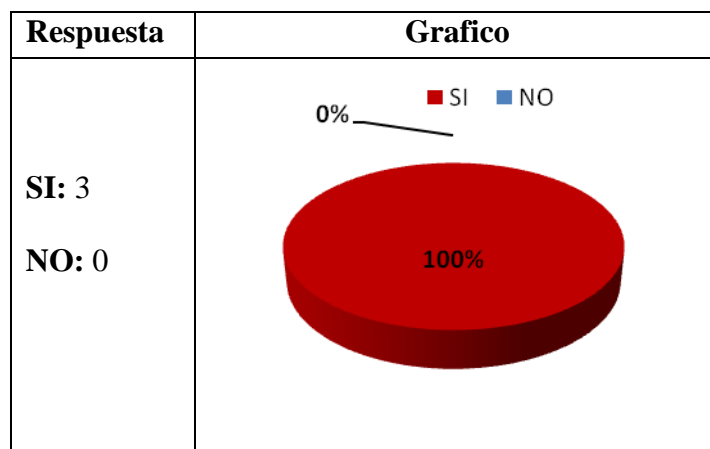
2) ¿Cómo considera los tiempos de respuesta ante la atención de una solicitud al archivo?



**Gráfico N° 12**

El 34% (1) de la muestra considera los tiempos de respuesta ante la atención de una solicitud es “Excelente” el otro 33% (1) lo considera como “Muy Bueno” y el otro 33% (1) “bueno”.

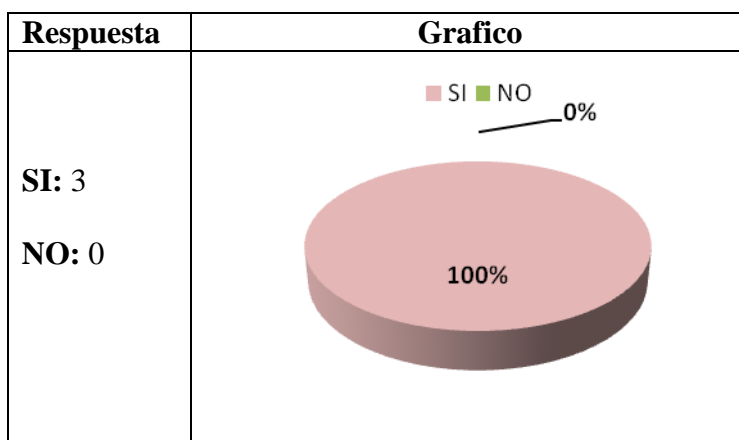
3) ¿Conoce si hay un mecanismo de registro para el préstamo y devolución de los documentos?



**Gráfico N° 13**

El 100% (3) de la muestra encuestada afirma que conoce el mecanismo de registro para el préstamo y devolución de los documentos.

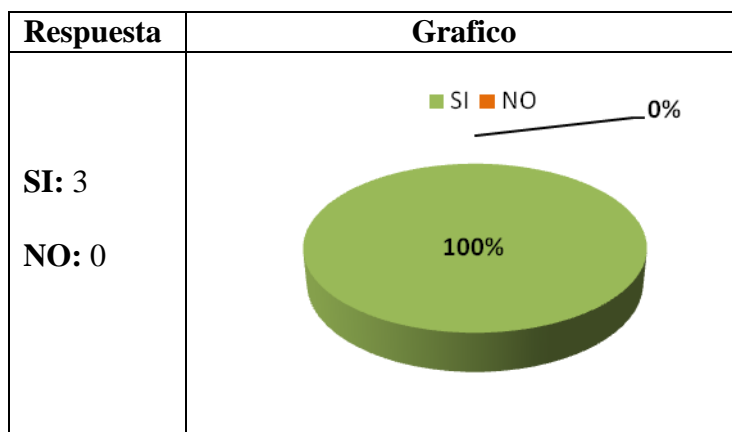
4) ¿Considera importante que haya un registro para las historias clínicas en calidad de préstamo?



**Gráfico N° 14**

El 100% de la muestra considera que es importante que exista un registro para las historias en calidad de préstamo.

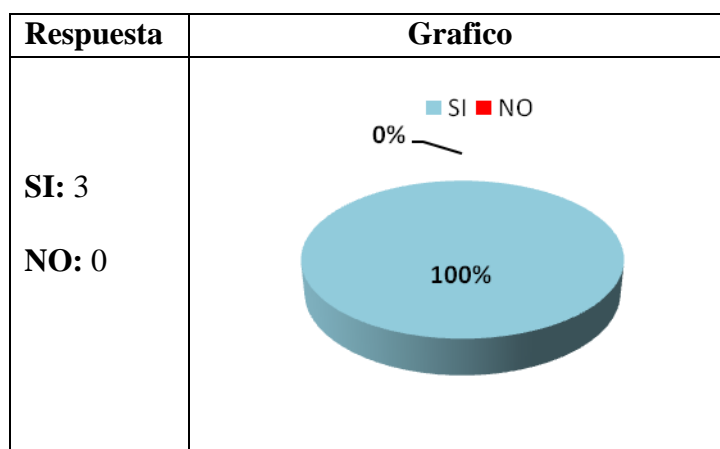
5) ¿Está usted satisfecho con el servicio de atención al usuario en el archivo clínicas?



**Gráfico N° 15**

Los resultados reseñan que el 100% del personal encuestado está satisfecho con el servicio de atención al usuario prestado por el archivo.

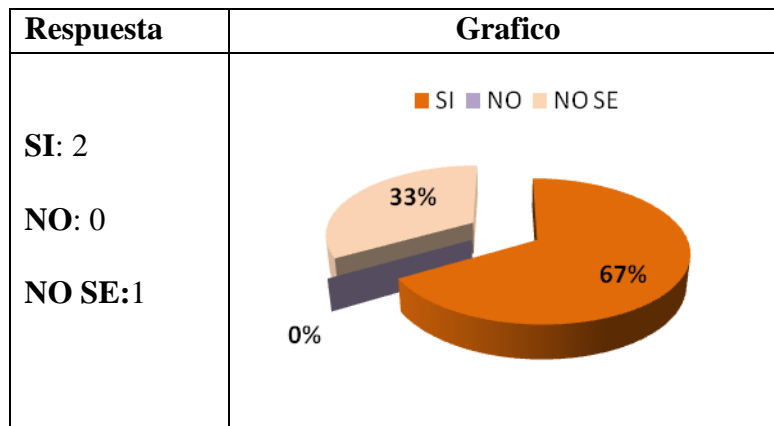
6) ¿Es importante para usted saber cuál es el ingreso mensual de historias clínicas al archivo?



**Gráfico N° 16**

El 100% de la muestra afirmó que es importante tener conocimiento acerca del ingreso mensual de historias clínicas al archivo.

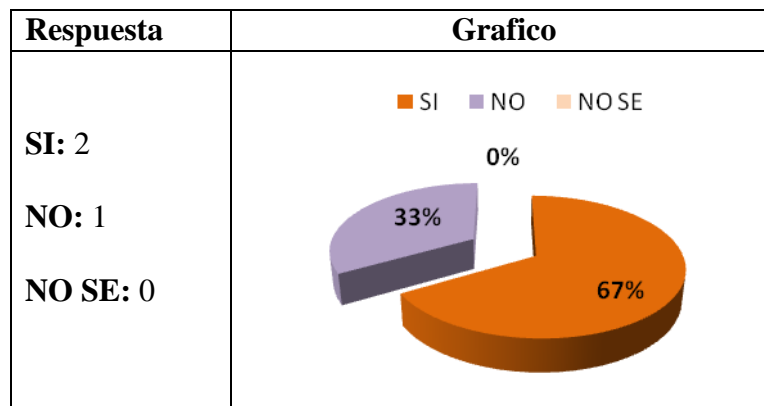
7) ¿Considera usted que los documentos están bien organizados?



**Gráfico N° 17**

Un 67% (2) de los encuestados considera que los documentos se encuentran bien organizados pero otra parte el 33% (1) de ello desconoce esta situación.

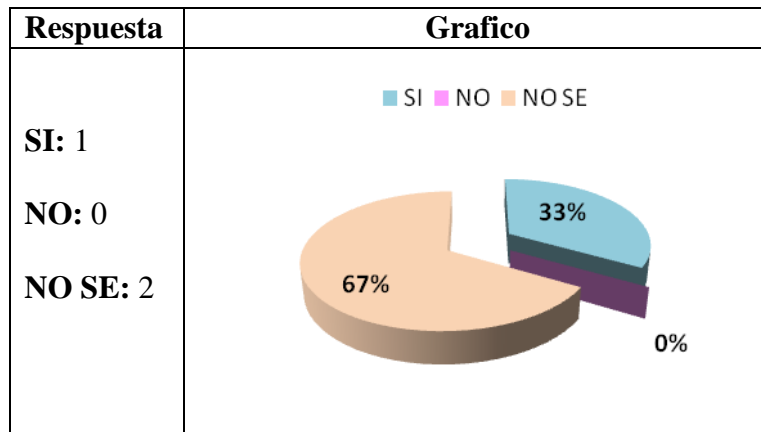
8) ¿Se cumple con efectividad el traslado de documentos inactivos al depósito de documentos?



**Gráfico N° 18**

El 67% (2) de la muestra seleccionada afirma que se cumple con efectividad el traslado de documentos inactivos al lugar de destino, pero el 33% (1) considera que no se están cumpliendo con efectividad los traslados.

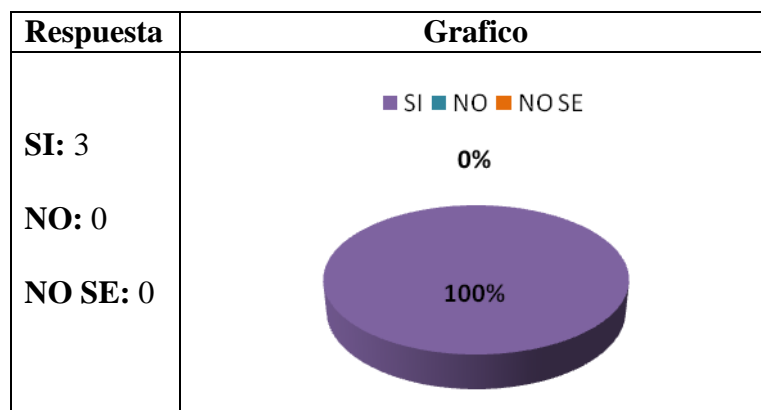
9) ¿Conoce cuántas horas hombres se necesitan para la ejecución de una tarea en el archivo?



**Gráfico N° 19**

El 67% (2) del personal encuestado desconoce la cantidad de horas hombres requeridas para la ejecución de una tarea en el archivo, mientras que un 33% (1) afirma que conoce cuanto es el tiempo necesitado.

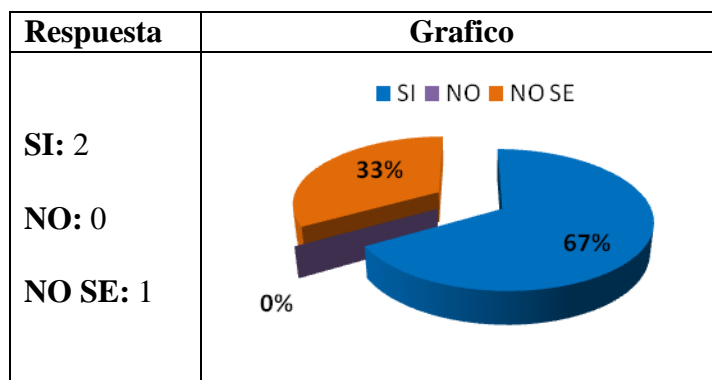
10) De no realizar las tareas del archivo efectivamente en el tiempo propuesto, ¿Impactaría en los procesos vinculados con su área?



**Gráfico N° 20**

De acuerdo al resultado arrojado y presentado, el 100% (3) de la muestra afirma que efectivamente las tareas ejecutadas en el archivo podrían afectar los procesos vinculados con su área de archivo.

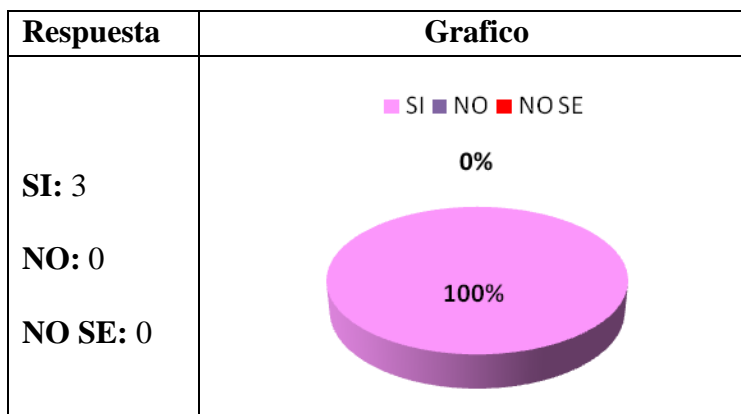
11) ¿Se cumplen o logran los objetivos propuestos para cada una de las actividades demandadas en el área de archivo?



**Gráfico N° 21**

El 67% (2) de los encuestados afirma que se cumplen y logran los objetivos propuestos, el 33% (1) desconoce si se cumplen o no las actividades demandadas en el área de archivo.

12) ¿Considera que el diseño y aplicación de indicadores en el área de archivo le permitirían monitorear y evaluar el rendimiento de las actividades allí ejecutadas?



**Gráfico N° 22**

El 100% de la muestra está totalmente de acuerdo con el hecho de que se diseñen indicadores de gestión que les permitan monitorear y evaluar el rendimiento de las actividades ejecutadas en el área de archivo.

13) ¿Qué indicadores considera usted que deberían aplicarse al archivo de historias clínicas?

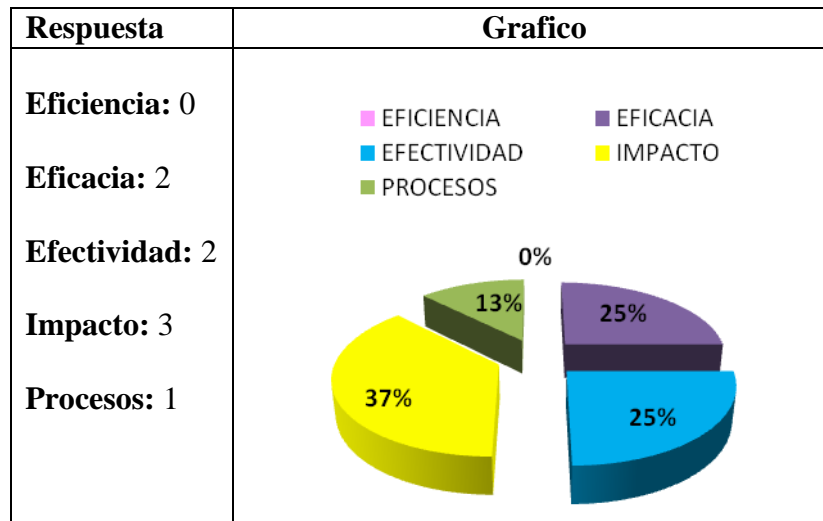
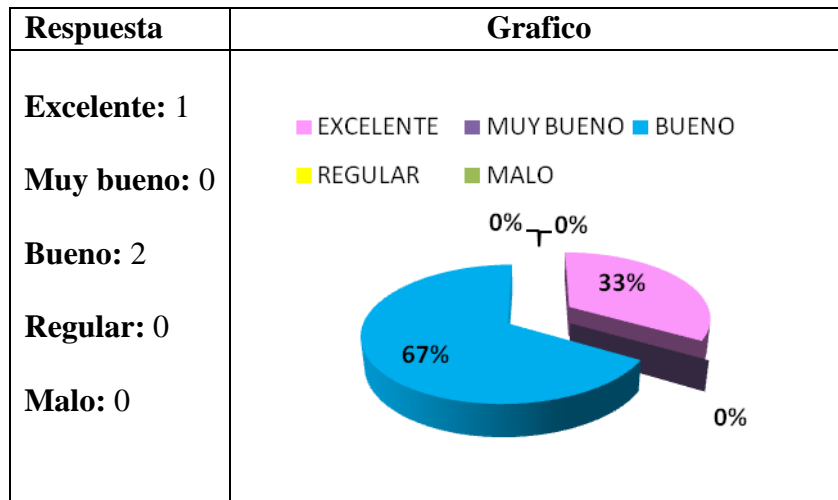


Gráfico N° 23

Los sujetos encuestados estuvieron de acuerdo con el hecho de que se diseñen indicadores de gestión, y consideraron que dentro de los más aptos se encuentran los siguientes, ordenados de mayor a menor elegidos por la muestra seleccionada: 37% (3) Impacto, 25% (2) Eficacia, 25% (2) Efectividad y 13% (1) Procesos.

**14) ¿Cómo califica la gestión del archivo actualmente?**



**Gráfico N° 24**

El 67% (2) de la muestra califica la gestión del archivo como “bueno”, el otro 33% (1) considera que es “Excelente”.

**5.2.2.1 Análisis de los resultados cuestionario N° 2**

Es importante destacar que para la muestra encuestada, es parte importante y fundamental las decisiones que se tomen referente al archivo de historias clínicas del área operativa, ya que estas personas son las encargadas de supervisar que las funciones y actividades se cumplan a cabalidad.

Se puede observar que en los datos arrojados hay diferencias de opiniones, esto se debe a que una parte de esta pequeña muestra se relaciona periódicamente, con las tareas que cumple el archivo, aún así el 100% de la muestra afirma que sus funciones, procesos y actividades tienen vínculo con el área.

El Sub-Gerente Operativo, Coordinador y Supervisor son los representantes del área Operativa, después de los analistas son ellos quienes deben dar respuestas a clientes externos cuando se presentan casos delicados.

Ante los tiempos de respuesta para la atención de solicitudes las personas encuestadas difieren en sus respuestas, obteniendo como resultado opiniones diferentes pero aún así no negativas calificando como “Excelente”, “Muy bueno” y “Bueno” la atención de las solicitudes. Es fundamental para los jefes que se cumpla esta actividad en el menor lapso posible y con la información requerida.

En cuanto al registro para el control y devolución de documentos el personal encuestado está de acuerdo con que se cuente con este mecanismo considerando importante, y que exista una herramienta de apoyo que permita dejar registro en la planilla de la historia solicitada, tomando en cuenta los datos más relevantes para identificar el documento, y así mantener el control de la información suministrada y evitar extravíos más aún con información confidencial. De acuerdo a todas estas afirmaciones la muestra deja por sentado en la encuesta que están satisfechos con el servicio de atención al usuario prestado por el archivo.

En lo que respecta al ingreso de historias clínicas al archivo, el 100% (3) de la muestra afirmó que es importante tener conocimiento acerca de la entrada mensual de estos documentos, contando con un registro que permita contabilizar la cantidad semanal de ingresos y totalizar mensualmente, todo ello para visualizar a futuro el espacio físico y mobiliario donde se instalarán las nuevas historias, de no prever un lugar destinado para su ubicación trae como consecuencia colocar a los documentos en lugares “momentáneos” y que puedan estar en condiciones no pertinentes para esta documentación tan confidencial e importante.

En cuanto a la organización de los documentos se puede notar de acuerdo a los datos recogidos que solo el 67% (2) de la muestra considera que los documentos se encuentran organizados pero el otro 33% (1) desconoce esta situación, estos resultados pueden presentarse de esta manera, debido a que uno de los 3 encuestados no se relaciona enteramente con el archivo, si no que solo está al tanto de los procesos que se cumplen en esta oficina. Los mismos resultados se presentaron en la pregunta relacionada a la

efectividad con la que se cumplen los traslados de documentos inactivos al depósito de documentos, es claro que para que se presente una negativa en el 33% de la muestra seleccionada, debe existir una falla o un desconocimiento acerca de cuáles son los pasos que se siguen para cumplir con los traslados.

En el caso de las horas hombre necesitada para la ejecución de una tarea, los resultados en su mayoría arrojaron que el 67% (2) de la muestra desconoce cuál es el tiempo invertido para realizar una actividad dentro del archivo, estos resultados pueden deberse a que solo el 33% (1) se encuentra involucrado y además supervisa las actividades ejecutadas en el área. Resulta importante tomar los tiempos de horas hombre para el cumplimiento de una actividad ya que esto permitiría tener conocimiento aproximado referente a los lapsos de tiempo que puede tomar atender una tarea y también así obtener respuestas de por qué no se están cumpliendo las metas como se han planteado, como también permitiría detectar fallas si se presentaran.

Con referencia a las actividades con las que cumple el archivo, el 100% de la muestra afirma que de no cumplirse efectivamente con las tareas del archivo en el tiempo propuesto impactaría en los procesos vinculados con su área, como anteriormente se destacó, después de los analistas quienes deben resolver cualquier eventualidad han de ser las personas encargadas del área, es decir, Sub-Gerente Operativo, Coordinador y Supervisor. Estas personas también se valen de la información resguardada en el archivo, cualquier acontecimiento podría ser perjudicial u ocasionaría inconvenientes al momento de dar respuestas a superiores o clientes externos, depende la situación que se presente.

En cuanto al cumplimiento de los objetivos propuestos para las actividades demandadas en el área de archivo, el 67% (2) de la muestra afirma que si se cumplen a cabalidad las metas trazadas, el 33% desconoce si los procesos se cumplen o no. En este sentido, se sabe que las metas se están cumpliendo pero se desconoce por ejemplo el gasto realizado.

En referencia al diseño y aplicación de indicadores al área de archivo la totalidad de la muestra se mostró en acuerdo con el hecho que se diseñen indicadores de gestión que les

permitan monitorear y evaluar el rendimiento de las actividades ejecutadas en el área de archivo, es una herramienta que serviría como apoyo para mantener bajo control cualquier eventualidad que se pueda presentar a futuro o impedir que estos eventos puedan presentarse. Dentro de los indicadores aptos para aplicarse se consideraron los siguientes, por orden de mayor elección: 37% (3) Impacto, 25% (2) Eficacia, 25% (2) Efectividad y 13% (1) Procesos.

En base a la última pregunta, los sujetos encuestados califican con un 67% (2) como “Buena” la gestión del archivo y un 33% como “Excelente”, quedando demostrado que aunque la gestión no ha sido calificada como excelente no hay quejas ante los procesos que se cumplen dentro del área.

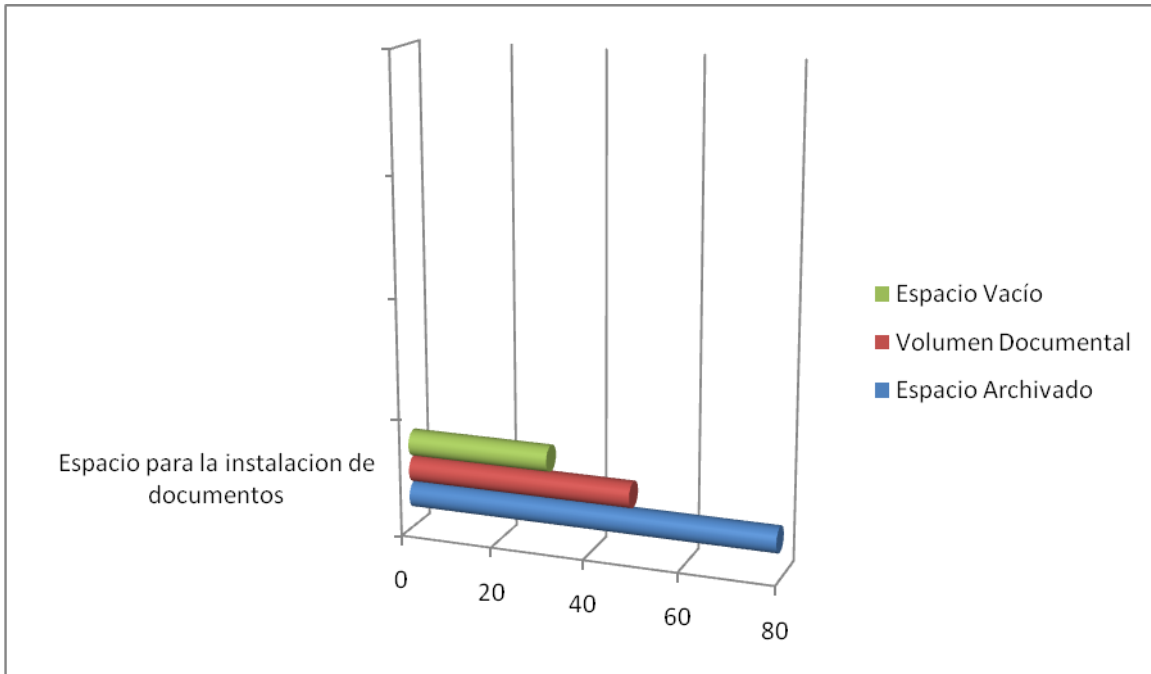
### **5.2.3 Análisis de los resultados Cuestionario N° 3 Observación directa**

El tercer y último cuestionario fue elaborado con el objeto de analizar la problemática del archivo, aplicándolo a través de la técnica de la observación directa.

En función de los datos obtenidos en la observación directa, se realiza el análisis diagnóstico acerca de la situación actual del archivo. Este cuestionario estuvo dividido en diez (10) partes, que a manera de resumen recogen la información más importante del archivo.

El Archivo de Historias Clínicas del Área Operativa de Sanitas Ocupacional, es un archivo que resguarda historias clínicas y toda aquella información que conforma el expediente médico del trabajador, esta documentación tiene un alcance cronológico que inicia en el año 2008 hasta el año en curso (2013).

El espacio total archivado que posee la unidad de información es de 78,96 metros lineales, de los cuales en 48,36 metros están ocupados por historias clínicas, quedando un espacio vacío de 30,6 metros que sirve para colocar los documentos que van ingresando al archivo para un posterior tratamiento archivístico.



**Gráfico N° 25: Representación gráfica de volumen documental en el Archivo de Historias Clínicas del Área Operativa SO**

Los documentos dentro del archivo están presentados en carpetas, sueltos, bolsas, sobres, cajas y amarrados con ligas, en vista que el espacio físico y el espacio para la instalación de los documentos no es suficiente, se han tenido que tomar decisiones que medianamente puedan facilitar el trabajo archivístico y mantener la documentación organizada. Solo una parte de los documentos están instalados en archivos móviles, estanterías de madera y archivos de gaveta, otra parte de ellos se encuentran en los pisos del archivo.

No existen lineamientos escritos dentro de la oficina que indique el tratamiento archivístico que se le debe dar a los documentos, las copias generadas de los documentos se hacen según la necesidad del productor. Dentro de las tipologías documentales que posee el archivo se encuentran:

- Historias clínicas ocupacionales
- Informes médicos
- Estudios radiológicos en digital (CD-ROM) y en acetato

- Exámenes de laboratorio
- Electrocardiogramas

Actualmente en el archivo no se están conformando expedientes por razones de espacio, ya que no se cuenta con la disponibilidad necesaria para la instalación de nuevos expedientes. Tampoco se pudo recoger información acerca de la cantidad de anaqueles que se llenan mensualmente ya que solo se cuenta con 30,6 metros “vacíos” que sirven para colocar las historias clínicas generadas durante cada mes, para luego hacer clasificación y ordenación de ella, aplicado ese procedimiento el espacio vuelve a estar vacío. La ordenación que se le da a las historias médicas es de tipo numérica, a través del número de cédula de cada trabajador.

El instrumento descriptivo que se utiliza es el inventario con el fin de llevar el control de la documentación que ingresa durante cada año al archivo.

Los documentos enviados y recibidos se registran en una base de datos que especifica las características de esta documentación. El registro del envío de documentos al depósito de documentos se realiza en dos bases de datos; una de ellas especifica cada documento que se encuentran dentro de la caja, y la siguiente describe la fecha de envío, código de identificación de la caja, y cantidad de cajas a ser enviadas. Para los documentos recibidos se hace registro de todos los datos que componen a la historia clínica (nombres y apellidos, cédula de identidad, empresa, tipo de evaluación y año) y a su misma vez la fecha en que se recibió y la fecha en la que se está cargando el documento a la base de datos.

Mensualmente se realizan transferencias documentales al depósito de documentos apartado del recinto central de Sanitas Ocupacional, con la finalidad de desahogar o liberar el espacio ocupado por documentos inactivos y dar espacio a los documentos activos. Estas transferencias se realizan bajo el criterio propio del encargado principal del área de archivo.

En el archivo se cuenta con dos (2) computadoras operativas y actualizadas que permiten hacer uso de herramientas que facilitan la recuperación de la información. Las herramientas tecnológicas utilizadas son las bases de datos, registros y planillas que sirven como apoyo para la ubicación de los documentos digitalmente.

El servicio que ofrece el archivo es el préstamo circulante de las historias clínicas, la solicitud de las mismas se hace por vía electrónica, luego se procede a buscar y ubicar la historia clínica dejando constancia del préstamo en la planilla de registro elaborada para este fin. Los usuarios que solicitan esta información dentro de la empresa son Coordinador, Supervisor y Analistas del área Operativa.

Existen dos (2) personas encargadas de las tareas que se ejecutan en el archivo, Analista y Auxiliar de archivo. El Analista (especializado en el área de la archivística) se encarga de dirigir las actividades y de asignar trabajo al auxiliar, el trabajo de archivo debe realizarse en equipo para que pueda dar resultado. Actualmente no existe un reglamento ni manual de normas y procedimientos que establezca las funciones que deben realizarse dentro de ésta área.

## **CAPITULO VI: DISEÑO DE METODOLOGÍA PARA LA CONSTRUCCIÓN DE INDICADORES DE GESTIÓN**

### **6.1 Consideraciones Generales**

El presente capítulo expone una propuesta de Metodología para la Construcción de Indicadores, apoyada en el estudio bibliográfico antes realizado y en función a las necesidades de la organización y unidad de información objeto de estudio, y en cumplimiento a los objetivos planteados.

La información recopilada para la investigación de este proyecto sirvió como base fundamental para la presentación de la metodología que dio paso al diseño de los Indicadores; gracias a ello se pudo desglosar aquellos aspectos de la gestión del archivo susceptibles de ser medidos.

Para ello, se establecieron tres (3) principios básicos que originaron el diseño de los indicadores del archivo. Formulación del problema, definición de las variables y tipología del indicador son los aspectos exactos e ineludibles que constituyen la metodología del tema presentado.

Definido el proceso para la construcción de indicadores, se procede al diseño de los mismos representados en el Balance Score Card (Cuadro de Mando Integral) que de manera esquematizada explica la función para el cual se crearon.

### **6.2 Metodología para la Construcción de Indicadores de Gestión para el Archivo de Historias Clínicas del Área Operativa de Sanitas Ocupacional**

Construir indicadores refiere, ante todo, al tratamiento responsable de la información relacionada con el tema objeto de estudio. La creación de los indicadores exige el conocimiento de las funciones con las que estos están relacionados, en este caso las que

integran la gestión documental destacando las prioritarias, la elección del período de medición y el establecimiento de los términos comparativos de la información recopilada año tras año.

Para los efectos de esta investigación se propone que el proceso de elaboración de un indicador esté constituido, en lo fundamental, por cuatro (4) etapas bien definidas que se describen a continuación:

**a) Formulación del Problema: ¿Qué se quiere medir?**

En primer lugar se debe identificar y conocer el objeto de medición, tomando en cuenta que la información recopilada debe ser muy bien escogida, y por consiguiente, determinar el aspecto específico a evaluar de dicho objeto de medición.

Para el Archivo de Historias Clínicas del área Operativa de SO tomamos en cuenta diversos aspectos desde su gestión que interesan medir:

- Nivel de efectividad en el procesamiento de las solicitudes realizadas
- Transferencia periódica de los documentos
- El espacio físico existente para la instalación de nuevos documentos
- Evaluación de la eficacia del personal que labora en el archivo
- Evaluación en el registro y control de los documentos en calidad de préstamo
- Control en el ingreso de documentos al archivo
- Inversión mensual en recursos materiales para la gestión de archivo
- Nivel de satisfacción de usuarios

El objeto principal de medición es el archivo y los aspectos a medir serán las actividades que se ejecutan dentro de esta área. Es necesario medir estas actividades ya que importa saber a qué nivel se cumplen los objetivos propuestos.

## **b) Definición de las Variables**

Definido el objeto de medición se procedió a la elaboración del indicador, pero para ello fue necesario establecer las variables que lo conforman, que no son más que las características o cualidades de la unidad de análisis; estas variables deben representar el concepto que se desea conocer y no debe originar ambigüedades.

Para el Archivo de Historias Clínicas del Área Operativa de SO se definieron diversas variables para cada una de las unidades de análisis, ya que se formuló la construcción de diferentes tipos de indicadores. Las variables establecidas con referencia al objeto de medición para el diseño de indicadores fueron las siguientes:

- ✓ Cantidad de usuarios
- ✓ Costo de inversión en archivo
- ✓ Cantidad de documentos
- ✓ Espacio físico
- ✓ Tiempo de transferencia de documentos
- ✓ Cantidad de documentos en calidad de préstamo
- ✓ Tiempo en la atención de las solicitudes
- ✓ Cantidad de solicitudes efectivas

Para la definición de las variables se recopiló y evaluó la información obtenida del objeto de medición, lo cual dio como resultado las características que sirven para la construcción del indicador.

## **c) Tipología del Indicador**

Una vez establecido el objeto de medición y las variables que son base para el diseño de los indicadores, debe definirse la tipología del indicador, el cuál va a estar relacionada con el problema de análisis, es decir, con lo que se quiere medir. Al mismo tiempo que se define

la unidad de análisis, se toma en cuenta el tipo de indicador que pretende ser aplicado y ejecutado, dada las características de la información recopilada.

La tipología escogida para el caso de los Indicadores del Archivo de Historias Clínicas está basada en el proceso, calidad, resultados e impacto de las actividades ejecutadas dentro de esta oficina, es por ello que se decidió diseñar indicadores de tipo:

- Estratégico: Para medir el uso de los recursos
- Procesos: Para medir el seguimiento de las actividades realizadas
- Resultado-Calidad: Para medir la eficiencia la eficacia y la efectividad del capital humano

#### **d) Diseño del Indicador**

Los indicadores a ser diseñados para el Archivo de Historias Clínicas del Área Operativa de SO, deben elaborarse con la intención de indicar ser comprensibles, pertinentes, funcionales, confiables y útiles, que los resultados y análisis permitan tomar decisiones, con la finalidad de medir el nivel de cumplimiento de los objetivos dentro del área de archivo. Para su diseño es necesario:

- Diagnosticar la situación actual del archivo
- Determinar aquellos aspectos de la gestión del archivo que fuesen susceptibles de ser medidos
- Estudiar, evaluar y conocer cada uno de los procesos que se llevan a cabo dentro de esta unidad.
- Establecer objetivos, metas.

### **6.3 Aplicación de la Metodología para el Diseño de Indicadores**

En apoyo a la metodología diseñada, se construye como instrumento metodológico de resumen, la ficha técnica de los indicadores, optimizando el uso y aprovechamiento de la información disponible y generada por el diagnóstico realizado para el levantamiento de datos que proporcionaron información para proceder al diseño de los indicadores.

Asimismo se realizó la representación de los indicadores integrada en un Cuadro de Mando Integral que facilita la comprensión del tema de Indicadores de Gestión en el Archivo de Historias Clínicas del Área Operativa de SO, también se realiza la representación por medio de gráficas del status en el que debe permanecer perennemente el archivo para que su gestión sea de calidad.

Es importante destacar, que las fichas técnicas contienen información ampliada y en detalle del conjunto de datos que conforman a los indicadores; de realizar la construcción de los indicadores con apoyo en la metodología diseñada, se podrían obtener resultados que beneficiarían la gestión del archivo.

## 1. FICHA TECNICA: Satisfacción al Cliente (Interno)

<b>Nombre del Indicador:</b>	Satisfacción al Usuario
<b>Sigla:</b>	SU
<b>Objetivo:</b>	Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios de archivo como un todo o con determinado servicio
<b>Definiciones y Conceptos:</b>	Cantidad de usuarios satisfechos con referencia al total de usuarios que realizaron consultas al archivo
<b>Método de Medición:</b>	División entre el número de clientes satisfechos y total de usuarios consultados, por cien (100)
<b>Unidad de Medida:</b>	Adimensional
<b>Fórmula:</b>	$SU = \frac{CS}{TUC} * 100$
<b>Variables:</b>	Clientes Satisfechos (CS): Total de Usuarios que Consultaron (TUC): Cantidad de Usuarios (Resultado Final)
<b>Desagregación Geográfica:</b>	Local, Organizacional, Departamental
<b>Periodicidad de los Datos:</b>	Trimestral
<b>Responsable:</b>	Archivólogo del Área

## 2. FICHA TECNICA: Optimización de Recursos

<b>Nombre del Indicador:</b>	Optimización de Recursos
<b>Sigla:</b>	OR
<b>Objetivo:</b>	Evaluar el impacto del costo de los servicios de archivo en relación con la mejora del servicio
<b>Definiciones y Conceptos:</b>	Inversión mensual en recursos materiales para la gestión del archivo
<b>Método de medición:</b>	División entre Bolívares Fuertes Invertidos en mejora de Archivo y Bolívares Fuertes totales en inversión
<b>Unidad de Medida:</b>	Unidad Monetaria (Bolívares Fuertes)
<b>Fórmula:</b>	$OR = \frac{Bs.F\ IMA}{Bs.F\ TI}$
<b>Variables:</b>	Bolívares Fuertes Invertidos en mejora del Archivo (Bs.F IMA); Bolívares Fuertes Totales Invertidos (Bs.F TI); Costo de Inversión en Archivo (Resultado final)
<b>Desagregación Geográfica:</b>	Local, Organizacional
<b>Periodicidad de los datos:</b>	Trimestral
<b>Responsable:</b>	Archivólogo del Área

### 3. FICHA TÉCNICA: Control de Ingreso de Documentos al Archivo

<b>Nombre del Indicador:</b>	Control de Ingreso de Documentos al Archivo
<b>Sigla:</b>	CIDA
<b>Objetivo:</b>	Determinar el volumen documental de ingresos al archivo
<b>Definiciones y Conceptos:</b>	Total de ingreso mensual de documentos al archivo
<b>Método de Medición:</b>	División entre el Total de Documentos Procesados y Total de Documentos Recibidos por cien (100)
<b>Unidad de Medida:</b>	Adimensional
<b>Fórmula:</b>	$CIDA = \frac{TDP}{TDR} * 100$
<b>VARIABLES:</b>	Total de Documentos Procesados (TDP); Total de Documentos Recibidos (TDR); Cantidad de Documentos (Resultado final)
<b>Desagregación Geográfica:</b>	Nacional, Organizacional, Departamental
<b>Periodicidad de los Datos:</b>	Mensual
<b>Responsable:</b>	Archivólogo del Área

#### 4. FICHA TECNICA: Espacio Físico Existente para la Instalación de Nuevos Documentos

<b>Nombre del Indicador:</b>	Espacio Físico Existente para la Instalación de Nuevos Documentos
<b>Sigla:</b>	EFEIND
<b>Objetivo:</b>	Verificar la disponibilidad de espacio físico para la incorporación de nuevos documentos
<b>Definiciones y Conceptos:</b>	Disponibilidad de espacio archivado para la incorporación de nuevos ingresos
<b>Método de Medición:</b>	Resta entre Espacio Archivado y Volumen Documental
<b>Unidad de Medida:</b>	Metros Lineales
<b>Fórmula:</b>	$EFEIND = EA - VD$
<b>Variables:</b>	Espacio Archivado (EA); Volumen Documental (VD); Espacio Físico (Resultado final)
<b>Desagregación Geográfica:</b>	Local, Organizacional, Departamental
<b>Periodicidad de los Datos:</b>	Mensual
<b>Responsable:</b>	Archivólogo del Área

## 5. FICHA TECNICA: Transferencia periódica de Documentos

<b>Nombre de Indicadores:</b>	Transferencia Periódica de Documentos
<b>Sigla:</b>	TPD
<b>Objetivo:</b>	Determinar si la transferencia documental es efectiva
<b>Definiciones y Conceptos:</b>	Transferencia periódica de los documentos
<b>Método de Medición:</b>	Tiempo medio de desincorporación de documentos para envío al archivo inactivo
<b>Unidad de Medida:</b>	Tiempo
<b>Fórmula:</b>	$\bar{x} = \sum_{i=1}^n \frac{x_i}{n}$
<b>VARIABLES:</b>	Tiempo de transferencia de documentos
<b>Desagregación Geográfica:</b>	Local, Organizacional, Departamental
<b>Periodicidad de los Datos:</b>	Semestral
<b>Responsable:</b>	Archivólogo del Área

**6. FICHA TECNICA: Evaluación en el Registro y Control de Documentos en Préstamo**

<b>Nombre del Indicador:</b>	Evaluación en el Registro y Control de Documentos en Préstamo
<b>Sigla:</b>	ERCDP
<b>Objetivo:</b>	Evaluar la eficiencia en el servicio de préstamo de documentos
<b>Definiciones y Conceptos:</b>	Evaluación en el registro y control de los documentos en calidad de préstamo
<b>Método de Medición:</b>	División entre el total de documentos devueltos y total de préstamos procesados por cien (100)
<b>Unidad de Medida:</b>	Adimensional
<b>Fórmula:</b>	$ERCDP = \frac{TDD}{TDP} * 100$
<b>VARIABLES:</b>	Total de Documentos Devueltos (TDD); Total de Documentos Procesados (TDP); Cantidad de Documentos en calidad de Préstamo.
<b>Desagregación Geográfica:</b>	Local, Organizacional, Departamental
<b>Periodicidad de los Datos:</b>	Quincenal
<b>Responsable:</b>	Archivólogo del Área




## 7. FICHA TECNICA: Evaluación de la Eficacia del Personal que Labora en Archivo

<b>Nombre del Indicador:</b>	Evaluación de la Eficacia del Personal que Labora en Archivo
<b>Sigla:</b>	EEPLA
<b>Objetivo:</b>	Medir el tiempo promedio que el personal de archivo tarda en la atención de solicitudes
<b>Definiciones y Conceptos:</b>	Evaluación de la atención de solicitudes por el personal que labora en el archivo
<b>Método de Medición:</b>	Tiempo medio en la atención de solicitudes
<b>Unidad de Medida:</b>	Tiempo
<b>Fórmula:</b>	$\bar{(x)} = \sum_{i=1}^n \frac{x_i}{n}$
<b>VARIABLES:</b>	Tiempo en la atención de solicitudes
<b>Desagregación Geográfica:</b>	Local, Organizacional, Departamental
<b>Periodicidad de los Datos:</b>	Diaria
<b>Responsable:</b>	Archivólogo del Área

## 8. FICHA TÉCNICA: Tasa de Respuesta Correcta a las Solicitudes

<b>Nombre del Indicador:</b>	Tasa de Respuesta Correcta a las Solicitudes
<b>Sigla:</b>	TRCS
<b>Objetivo:</b>	Determinar si el área de archivo provee un servicio de préstamo efectivo
<b>Definiciones y Conceptos:</b>	Nivel de efectividad en el procesamiento de las solicitudes realizadas
<b>Método de Medición:</b>	División entre el Número de Solicitudes Efectivas y el Número de Solicitudes Realizadas por cien (100)
<b>Unidad de Medida:</b>	Mensual
<b>Fórmula:</b>	$TRCS \frac{N^{\circ} SE}{N^{\circ} SR} * 100$
<b>VARIABLES:</b>	Número de Solicitudes Efectivas (N° SE); Número de Solicitudes Realizadas (N° SR); Cantidad de Solicitudes Efectivas (Resultado final)
<b>Desagregación Geográfica:</b>	Local, Organizacional, Departamental
<b>Periodicidad de los Datos:</b>	Mensual
<b>Responsable:</b>	Archivólogo del Área

**CUADRO DE MANDO INTEGRAL. INDICADORES DE GESTION PARA EL ARCHIVO DE HISTORIAS CLINICAS DEL AREA OPERATIVA SANITAS OCUPACIONAL**

TIPO DE INDICADOR	NOMBRE	SIGLA	OBJETIVO DEL INDICADOR	UNIDAD DE MEDIDA	FRECUENCIA DE MEDICION	ALCANCE	VARIABLE	FORMULA NUMERICA	META	Rango		
												
IMPACTO	SATISFACCION DEL CUENTE (INTERNO)	SU	Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios con los servicios de archivo como un todo o con determinado servicio.	Adimensional	Trimestral	Sanitas Ocupacional	cantidad de Usuarios	$\frac{\text{Clientes Satisfechos} * 100}{\text{total de usuario consultados}}$	85%	menor que 74%	mayor que 85%	entre 75% y 84%
IMPACTO	OPTIMIZACION DE RECURSOS	OR	Evaluar el impacto del costo de los servicios de archivo en relación con la mejora del servicio	Unidad monetaria (Bs.)	Trimestral	Archivo de Historias Clínicas del Área Operativa de Sanitas Ocupacional	Costo de Inversion en Archivo	$\frac{\text{Bs. Invertidos en mejora de archivo}}{\text{Bs Totales en inversiones}}$	20.000 Anuales	mayor a 20000	menor que 10000	entre 10000 y 19000
PROCESOS	CONTROL DE INGRESO DE DOCUMENTOS AL ARCHIVO	CIDA	Determinar el volumen documental de ingresos al archivo	Adimensional	mensual	Archivo de Historias Clínicas del Área Operativa de Sanitas Ocupacional	Cantidad de Documentos	$\frac{\text{Total Documentos Procesados} * 100}{\text{total Documentos recibidos}}$	70%	menor a 55%	70%	entre 55% y 69%
PROCESOS	ESPACIO FISICO EXISTENTE PARA INSTALACION DE NUEVOS DOCUMENTOS	EFEIND	Verificar la disponibilidad de espacio físico para la incorporación de nuevos documentos	metros lineales	mensual	Archivo de Historias Clínicas del Área Operativa de Sanitas Ocupacional	Espacio físico	Espacio archivado-Volumen Documental	100%	menor a 79%	100%	entre 80% y 99%
PROCESOS	TRANSFERENCIA PERIODICA DE LOS DOCUMENTOS	TPD	Determinar si la transferencia de documentos es efectiva	tiempo	semestral	Archivo de Historias Clínicas del Área Operativa de Sanitas Ocupacional - CEDI	Tiempo de transferencia de documentos	$f(x) = \sum_{i=1}^{20} \frac{x^i}{20}$	1 mes	mayor a un mes	menor que un mes	N/A
RESULTADOS	EVALUACION EN EL REGISTRO Y CONTROL DE DOCUMENTOS EN PRESTAMO	ERCDP	Evaluar la eficiencia en el servicio de préstamo de documentos	Adimensional	quincenal	Documentos en calidad de préstamo por los usuarios de Sanitas Ocupacional	Cantidad de Documentos en calidad de préstamo	$\frac{\text{total documentos devueltos} * 100}{\text{total de prestamos procesados}}$	100% dentro del lapso limite	menor a 74%	100%	entre 75% y 99%
RESULTADOS	EVALUACION DE LA EFICACIA DEL PERSONAL QUE LABORA EN ARCHIVO	EEPLA	Medir el tiempo promedio que el personal de archivo tarda en atender una solicitud	tiempo	Diana	Personal que labora en el archivo de historias clínicas del área operativa de sanitas ocupacional	tiempo en la atención de las solicitudes	$f(x) = \sum_{i=1}^{20} \frac{x^i}{20}$	4hrs	mayor a 4hrs	4hrs	entre 3 y 3,5 hrs
RESULTADOS	TASA DE RESPUESTA CORRECTA A LAS SOLICITUDES	TRCS	Determinar si el área de archivo provee un servicio de préstamo efectivo	Adimensional	mensual	Solo expedientes clínicos ocupacionales	Cantidad de solicitudes efectivas	$\frac{N \text{ solicitudes efectivas} * 100}{n \text{ solicitudes realizadas}}$	80%	menor que 79%	mayor o igual a 80	entre 70 y 79

**Figura N°3 Cuadro de Mando Integral**

## CONCLUSIONES

En base a los problemas detectados en la institución objeto de estudio, se presentó como propuesta El Diseño de Indicadores de Gestión para el Archivo de Historias Clínicas del Área Operativa de Sanitas Ocupacional, investigación que busca afianzar los conocimientos en materia de indicadores en archivos cuyo estudio no es muy amplio en nuestro país, así como solucionar la inexistencia de estos indicadores dentro de la organización y archivo objeto de estudio.

El diseño de indicadores de gestión en archivos es un tema novedoso, incluso a nivel mundial. El interés en el desarrollo de esta investigación viene dado por la importancia que tiene la implementación de un sistema de indicadores que ofrece de manera rápida y sin grandes esfuerzos levantar información, y que a partir de esta información permita establecer planes y objetivos a mediano y corto plazo, y sus propios mecanismos de corrección.

Todo archivo debe evaluar regularmente su grado de eficiencia respecto al cumplimiento de las tareas que le son propias, como su grado de contribución al logro de los objetivos propuestos. En este proceso la calidad, y la eficacia de los servicios y otras actividades del archivo, así como la eficiencia en la utilización de sus recursos, se debe evaluar con relación a la misión, visión, objetivos generales y específicos de la empresa.

Se determinó que un indicador es un parámetro numérico que mide de manera específica y repetitiva cómo se está desarrollando un proceso, compromiso, servicio u objetivo, a los que están directamente vinculados, estos deben ser útiles, fiables, representativos, específicos, simples, objetivos, válidos, inequívocos y pertinentes; cuantos menos indicadores se tengan y más adecuados y pertinentes sean, más sencillo resultará contrastar y evaluar el rendimiento y éxito del archivo.

De acuerdo al análisis realizado al cuestionario N° 1 aplicado a Analistas del área Operativa quedó demostrado que los objetivos a nivel de servicio se están cumpliendo, y en el cuestionario

Nº 2, la muestra se mostró satisfecha en cuanto a la gestión del archivo, y están en total acuerdo en que se apliquen indicadores para el área de archivo. En base al cuestionario Nº 3 de observación directa se presenta la problemática actual del Archivo tema de investigación donde se dan a conocer todos aquellos aspectos que interesan evaluar para buscar la solución por medio de indicadores.

Aplicar indicadores a los archivos no se trata de poseer más estadísticas que prueben el quehacer archivístico, sino relacionarlas entre sí y, de esta forma, tener datos creíbles que permitan mejorar el servicio prestado y las actividades ejecutadas, modificando los procesos cuando sea preciso.

La metodología diseñada para la elaboración de los indicadores tuvo como finalidad obtener conocimiento acerca de los aspectos necesarios que deben tomarse en cuenta para la construcción de indicadores en archivo.

La presentación de un Cuadro de Mando Integral representado por ocho (8) diferentes tipos de indicadores sirve como instrumento de gestión útil, puesto que permite el análisis conjunto de los indicadores para informar la consecución de los objetivos e identifica las relaciones causa-efecto que se originan de los resultados obtenidos. Es importante realizar este cuadro ya que permite visualizar de manera clara y precisa el grado de cumplimiento de los objetivos.

Esta investigación constituye un aporte al diseño de indicadores de gestión en materia de archivo, ofreciendo una metodología que bien puede ser aplicada en cualquier institución e incluso sustentar las bases para la construcción de otros indicadores que sirvan para evaluar el nivel de consecución de los objetivos propuestos para la unidad de información.

El estudio abre espacio a las nuevas teorías archivísticas a través de su aplicación práctica en servicios de archivo con la finalidad de ser adaptada a las necesidades del sistema venezolano, en virtud que el Diseño de Indicadores de Gestión para Archivos, sea conocida y manejada por los

profesionales de la archivología y su posterior aplicación en los Sistemas de Gestión Documental sin importar la naturaleza de la institución.

## RECOMENDACIONES

1. Se recomienda a Sanitas Ocupacional realizar la implementación de un Sistema de Indicadores de Gestión que permita evaluar y monitorear las actividades que en el área de Archivo se cumplen.
2. Integrar al personal que labora en el archivo en un programa de indicadores, para que autoevalúen su gestión dentro del archivo de historias clínicas del área operativa de SO.
3. Establecer un plan de mejora para los servicios que presta el archivo, y en vista a esto definir metas y objetivos que apoyen el progreso de la gestión de esta unidad de información.
4. Se recomienda que los datos obtenidos de los indicadores de gestión se represente en un cuadro de mando integral, ya que permite informar la consecución de los objetivos e identifica las relaciones causa-efecto que se origina de los resultados obtenidos.
5. Se sugiere realizar evaluaciones periódicas y de acuerdo a los resultados, se deben mantener, modificar o suprimir los indicadores existentes, o crearse nuevos indicadores, para que permita mantener un cuadro de mando actualizado en la unidad de archivo.
6. Los indicadores sólo deberían ser cambiados si se modifican los objetivos del servicio, por cambios en el entorno institucional o por cambios en el perfil de los usuarios; o cuando ya no sean pertinentes ni generen información.
7. Se recomienda el diseño de un indicador que permita mantener bajo control los diferentes niveles y servicios de atención al usuario, donde se pueda visualizar y controlar cualquier eventualidad que pueda ser presentada a futuro o bien mejorar la prestación de servicios.

8. Se recomienda la inclusión de este tema de investigación en una de las materias de Escuela de Bibliotecología y Archivología de la UCV ya que es un tema innovador y facilita la gestión y función en los archivos institucionales.

## BIBLIOGRAFIA

- Arencibia, R. y Guerra, M. (2001). Indicadores Estadísticos en la Evaluación de las Bibliotecas Médicas. [documento en línea], disponible en: [http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol9\\_1\\_01/aci041001.htm](http://bvs.sld.cu/revistas/aci/vol9_1_01/aci041001.htm). (Consultado : 12/5/2012)
- Alonso, J. y Echeverría, J. (1999). La Gestión de las Bibliotecas Universitarias: Indicadores para su evaluación. [documentos en línea], disponible en: [http://www.rebiun.org/export/docReb/biblio\\_alonsoarevalo\\_otros.pdf](http://www.rebiun.org/export/docReb/biblio_alonsoarevalo_otros.pdf). (Consultado: 12/5/2012)
- Arias, Fidias G. (1997). El proyecto de Investigación. Caracas: Episteme
- Balestrini Acuña, Miriam. (2006). Como se elabora el Proyecto de Investigación. (7<sup>ma</sup>. ed.). Caracas: BL Consultores Asociados.
- Barreto, H. y Sanchez, M. (2008). Propuesta de un Sistema Automatizado para el Archivo de Historias Clínicas del Instituto de Clínicas y Urología Tamanaco. Tesis de Licenciatura no publicada, Universidad Central de Venezuela, Caracas.
- Biblioteca Nacional del Perú, Sistema Nacional de Bibliotecas. (2006). Indicadores de Gestión para Bibliotecas Públicas. [documento en línea], disponible en: [http://www.bnp.gob.pe/bib\\_publicas/Indicadores\\_Gestion.pdf](http://www.bnp.gob.pe/bib_publicas/Indicadores_Gestion.pdf). (Consultado: 12/5/2012)
- Borrego, A. Urbano, C. (2005). Estadísticas e indicadores de rendimiento de colecciones y servicios bibliotecarios de carácter electrónico: Estudio de caso de las revistas electrónicas. [documento en línea], disponible en: <http://www.elprofesionaldelainformacion.com/contenidos/2005/enero/4.pdf>. (Consultado: 6/10/2012)
- 
- Canga, A. y Mallada, L. (2010). La historia clínico-laboral en los servicios prevención de riesgos laborales. [documento en línea] disponible en: <http://actualicese.com/actualidad/2010/08/10/historia-clinica-ocupacional-tienen-reserva-aunque-el-medico-trabaje-directamente-para-la-empresa/>. (Consultado: 12/5/2012)

- Castillo, M. (2007). Legislación en Prevención, Salud y Seguridad Laboral. (2<sup>da</sup> ed.) Barquisimeto: Librería J. Rincón G.
- Código de Deontología Médica (1985).
- Comité de Bibliotecas Universitarias Nacionales. (2008). Indicadores de Desempeño para Bibliotecas Universitarias. [documento en línea], disponible en: [http://www.rebiun.org/export/docReb/biblio\\_cobun.pdf](http://www.rebiun.org/export/docReb/biblio_cobun.pdf). (Consultado: 12/5/2012)
- Conferencia de Archiveros de Universidades, Grupo de Recursos Humanos: XII Jornadas de Archivos Universitarios. (2006). Guía de Indicadores para elaborar la plantilla de un Archivo Universitario. [documento en línea], disponible en: [http://cau.crue.org/export/sites/Cau/Quehacemos/gruposdetrabajo/recursoshumanos/RRHH\\_Guiaindicadores\\_.pdf](http://cau.crue.org/export/sites/Cau/Quehacemos/gruposdetrabajo/recursoshumanos/RRHH_Guiaindicadores_.pdf). (Consultado: 9/5/2012)
- Consejo de Rectores de Universidades Chilenas, Comisión Asesora de Bibliotecas y Documentación. (2001). Estándares para Bibliotecas Universitarias Chilenas. [documento en línea], disponible en: [www.cabid.cl](http://www.cabid.cl). (Consultado: 12/5/2012)
- Consejo de Universidades Secretaria General. (2002). II Plan de la Calidad de las Universidades: Guía de Evaluación de Bibliotecas. [documento en línea], disponible en: [http://www.ua.es/es/bibliotecas/SIBID/document/pdf/guia\\_evaluacion\\_bibliotecas.pdf](http://www.ua.es/es/bibliotecas/SIBID/document/pdf/guia_evaluacion_bibliotecas.pdf). (Consultado: 12/5/2012)
- Contraloría General del Estado de Veracruz. (2011). Guía Práctica para la Construcción de Indicadores de Desempeño. [documento en línea], disponible en: <http://sistemas.cgever.gob.mx/11/Guia%20Pr%C3%A1ctica%20para%20la%20Construccion%20de%20Indicadores.pdf>. (Consultado: 2/3/2013)
- Consejo Nacional de Evaluación de la Política de Desarrollo Social de México (2010). Guía para el Diseño de Indicadores Estratégicos. [documento en línea], [www.coneval.gob.mx/rw/.../9\\_Guia\\_Indicadores\\_Estrategicos.pdf](http://www.coneval.gob.mx/rw/.../9_Guia_Indicadores_Estrategicos.pdf). (Consultado: 2/3/2013)
- Cruz Mundet, José Ramón (2001). Manual de Archivística. Madrid: Fundación Germán Sánchez Ruipérez.

- Del Castillo, C. Vargas, B. (2009). The Management Processes And Organizational Performance: A New Approach Into Public Management From The Perspective Of Local Governments. [documento en línea], disponible en: <http://www.esan.edu.pe/publicaciones/cuadernos-de-difusion/26/DelCastillo-y-Vargas.pdf>. (Consultado: 3/3/2013)
- Departamento Administrativo de la Función Pública de Colombia. (2012) Guía para la Construcción de Indicadores de Gestión. [documento en línea], disponible en: [http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrieve\\_publicaciones?no=1445](http://portal.dafp.gov.co/form/formularios.retrieve_publicaciones?no=1445). (Consultado: 2/3/2013)
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística (2011). Guía para el Diseño, Construcción e Interpretación de Indicadores. [documento en línea] disponible en: [www.dane.gov.co](http://www.dane.gov.co). (Consultado: 21/10/2012)
- Fuentes, Juan J. (1999) Evaluación de Bibliotecas y Centros de Documentación e Información. Madrid: Trea.
- Gonzalez, M. Cañadas, E. Los Indicadores de Gestión y el Cuadro de Mando en las Entidades no Lucrativas. [documento en línea], disponible en: [http://www.ciriec-revistaeconomia.es/banco/6309\\_Gonzalez\\_y\\_Canadas.pdf](http://www.ciriec-revistaeconomia.es/banco/6309_Gonzalez_y_Canadas.pdf). (Consultado: 6/10/2012)
- Grupo Iberoamericano de Tratamiento de Archivos Administrativo. (1997). Hacia un Diccionario de Terminología Archivística. Santafé de Bogotá: GUIÍTA.
- Heredia Herrera, Antonia. (1991). Archivística General. Teoría y Práctica. Sevilla: Excma. Diputación Provisional de Sevilla.
- Hernández, Doroteo S. (2009). Sistema Red de Archivos e Indicadores de Gestión, para Archivos, en el Estado de Nuevo León. [documento en línea], disponible en: [http://www.ctainl.org.mx/revista13/complementos/editoriales/sistemaRedArchivos\\_editorial1.pdf](http://www.ctainl.org.mx/revista13/complementos/editoriales/sistemaRedArchivos_editorial1.pdf). (Consultado: 12/5/2012)
- Hurtado, José. (2010). Indicadores de Gestión para los Archivos de la Administración Local. [documento en línea], disponible en: <http://revistas.um.es/analesdoc/article/view/121601/114341>. (Consultado: 12/5/2012)

- Jaimes, L. y García, M. (2003). Pautas para Diagnóstico Integral de Archivos. Bogotá: Archivo General de la Nación de Colombia
- Lancaster, Frederick W. (1983). Evaluación y Medición de Los Servicios Bibliotecarios. Mexico: UNAM, Dirección General de Bibliotecas.
- Landaeta M. y Mogollón, E. (2009). Propuesta de Indicadores de Gestión para la Evaluación de Archivos. Tesis de Licenciatura no publicada, Universidad Central de Venezuela, Caracas.
- Lopez, Yopez, Jose (2004). Diccionario Enciclopédico de Ciencia de la Documentación. Madrid: Síntesis.
- Martin-Calero, J. (2011). Management Measuring Standards For Local Archives. [documento en línea], disponible en: [http://www.sedic.es/xii\\_jornadasgestion/textos/calcalde.pdf](http://www.sedic.es/xii_jornadasgestion/textos/calcalde.pdf). (Consultado: 8/10/2012)
- Mejia, Carlos A. (1998). Indicadores de efectividad y eficacia. [documento en línea], disponible en: <http://www.planning.com.co/bd/archivos/Octubre1998.pdf>. (Consultado: 12/5/2012)
- Mercado, Beatriz. (2011). Guía para el Diseño e Implementación de un Sistema de Gestión de Archivos. [documento en línea], disponible en: [http://pmgsaip.leydetransparencia.cl/documentos/guia\\_diseño\\_implementación\\_sistema\\_gestión\\_archivos.pdf](http://pmgsaip.leydetransparencia.cl/documentos/guia_diseño_implementación_sistema_gestión_archivos.pdf). (Consultado: 12/5/2012)
- Norma UNE 66175 (2003). Sistemas de Gestión de Calidad: Guía para la implantación de Sistemas de Indicadores. [www.utn.edu.ar/download.aspx?idFile=19198](http://www.utn.edu.ar/download.aspx?idFile=19198). (Consultado: 2/3/2013)
- Norma Venezolana Documentación e Información Indicadores de Desempeño de Bibliotecas ISO 11620.
- Nuñez Fernandez, Eduardo. (2006) Trabajo elaborado para la XXII Mesa de Trabajo de Archivos de Administración Local. Cordoba
- Organización Sanitas Internacional (2012).
- Pfenniger, M (2004). Indicadores y Estadísticas Culturales: Un Breve Repaso Conceptual. [documento en línea], disponible en: [www.gestioncultural.org](http://www.gestioncultural.org). (Consultado: 2/3/13)

- Quintero, Eduardo (2002). Las Necesidades y Satisfacción del Usuario como Indicadores de Calidad de Servicio: Caso Biblioteca Ernesto Peltzer del Banco Central de Venezuela. Tesis de Licenciatura no publicada, Universidad Central de Venezuela, Caracas.
- Reglamento Parcial de la Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo (2007).
- Schuschny, A. Soto, H. (2009) Guía Metodológica: Diseño de Indicadores Compuestos de Desarrollo Sostenible. [documento en línea], disponible en: <http://www.eclac.cl/publicaciones/xml/7/36127/W255-2.pdf>. (Consultado: 2/3/2013)
- Universidad Pedagógica Experimental Libertador. (2005). Manual de Trabajos de Grado de Especialización y Maestría y Tesis Doctorales. Caracas: Fedupel.
- Vargas, A. (2004). Guía de Series Documentales de la Universidad Nacional de Colombia. [documento en línea], disponible en: [http://www.archivo.palmira.unal.edu.co/paginas/documentos/Guia\\_Historias\\_Clinicas.pdf](http://www.archivo.palmira.unal.edu.co/paginas/documentos/Guia_Historias_Clinicas.pdf). (Consultado: 23/2/2013)
- Zamorano, Hector L. (2008). Indicadores para la Gestión de Conservación en Museos, Archivos y Bibliotecas. Buenos Aires: Alfagrama.

## **ANEXOS**

**ANEXO A:** Cuestionario aplicado a Analistas del Área Operativa de Sanitas Ocupacional

**Este cuestionario se realiza con la finalidad de verificar si es necesario el diseño de indicadores de gestión para el archivo de historias clínicas del área Operativa de Sanitas Ocupacional. Marque con una X en la casilla correspondiente de acuerdo a su experiencia y conocimiento:**

1	¿Conoce las funciones del archivo del área operativa de Sanitas Ocupacional?	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>						
2	¿Sus procesos tienen vínculo con el área de archivo?	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>						
3	¿Cómo considera los tiempos de respuesta ante la atención de una solicitud realizada al archivo?	EXCELENTE	<input type="checkbox"/>	MUY BUENO	<input type="checkbox"/>	BUENO	<input type="checkbox"/>	REGULAR	<input type="checkbox"/>	MALO	<input type="checkbox"/>
4	¿Conoce si hay un mecanismo de registro para el préstamo y devolución de documentos?	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>						
5	¿Considera importante que haya un registro para las historias en calidad de préstamo?	SI	<input type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>						

6	<p>¿Cuántas historias clínicas pide ud. mensualmente?</p> <p>5 a 10 <input type="checkbox"/> 15 a 20 <input type="checkbox"/> 20 a 25 <input type="checkbox"/></p>
7	<p>¿Consigue ud. la información que solicita al archivo? SIEMPRE <input type="checkbox"/> VECES <input type="checkbox"/> JNCA <input type="checkbox"/></p>
8	<p>¿Considera Ud. que los documentos están bien organizados? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NO SE <input type="checkbox"/></p>
9	<p>¿Esta ud. satisfecho con el servicio de atención al usuario en el archivo? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p>
10	<p>¿Cómo calificaría la gestión de archivo a nivel de Atención al Usuario?</p> <p>EXCELENTE <input type="checkbox"/> MUY BUENO <input type="checkbox"/> BUENO <input type="checkbox"/> REGULAR <input type="checkbox"/> MALO <input type="checkbox"/></p>



6	<p>¿Es importante para ud. Saber cuál es el ingreso mensual de historias clínicas al archivo?</p> <p>SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/></p>
7	<p>¿Considera Ud. que los documentos están bien organizados? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NO SE <input type="checkbox"/></p>
8	<p>¿Se cumple con efectividad el traslado de documentos inactivos al lugar de destino?</p> <p>SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NO SE <input type="checkbox"/></p>
9	<p>¿Sabe ud cuantas horas hombres se necesitan para la ejecución de una tarea en el área de archivo?</p> <p>SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NO SE <input type="checkbox"/></p>
10	<p>De no realizar las tareas del archivo efectivamente y en el tiempo propuesto ¿Impactaría en los procesos vinculados con su área?</p> <p>SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NO SE <input type="checkbox"/></p>
11	<p>¿Sabe ud si se cumplen o logran los objetivos propuestos para cada una de las actividades demandadas en el área de archivo?</p> <p>SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/> NO SE <input type="checkbox"/></p>

12	¿Considera que el diseño y aplicación de indicadores en el área de archivo le permitirían monitorear y evaluar el rendimiento de las actividades allí ejecutadas? SI <input type="checkbox"/> NO <input type="checkbox"/>
13	¿Qué indicadores considera ud. deberían aplicarse al archivo de historias clínicas? EFICIENCIA <input type="checkbox"/> EFICACIA <input type="checkbox"/> EFECTIVIDAD <input type="checkbox"/> IMPACTO <input type="checkbox"/> PROCESOS <input type="checkbox"/>
14	¿Cómo califica la gestión del archivo actualmente? EXCELENTE <input type="checkbox"/> MUY BUENO <input type="checkbox"/> BUENO <input type="checkbox"/> REGULAR <input type="checkbox"/> MALO <input type="checkbox"/>

**ANEXO C**