Nombre de las alumnas: Dolores Alejandra Rosario López.

Nombre del profesor: Jezabel Ivonne Silvestre .

Materia: Calidad de los servicios.

Grado: 8 cuatrimestre.

Carrera: Trabajo Social.

Frontera Comalapa, Chiapas a 13 de marzo del 2021.

INDICADORES

- Diferencia entre datos e indicadores
  - INDICADOR
    - significa que indica o sirve para indicar
      - ÍNDICE
      - tiene varios significados, pero hablaremos de los más importantes.
      - Por ejemplo, es indicio o señal de algo.
      - Los índices son los números que sirven para significar el valor de cada indicador.
- Modelos de indicadores
  - Un indicador es una característica específica, observable y medible
    - factores en el entorno
      - factores geneticos
      - equilibrio finannciero
      - ejecucion del proyecto
      - participacion ciudadana
- Formulación de indicadores
  - Es una representación cuantitativa
    - variable o relación entre variables
      - erificable obje- tivamente, a partir de la cual se registra
      - procesa y presenta la información necesaria
      - para medir el avance o retroceso en
      - el logro de un determinado objetivo.
- La Norma internacional ISI 11620
  - abordada con mayor detenimiento más adelante
    - ncluye un total de 29 indicadores
      - agrupados en 3 áreas: opinión del usuario, servicios públicos
      - Su propósito principal es promover el conocimiento
      - so de los indicadores de rendimiento en las bibliotecas.
- Indicadores de organismos bibliotecarios
  - son “herramientas que sirven para evaluar la calidad
    - y eficacia de los servicios prestados por una biblioteca
      - de otras actividades que puedan emprender,
      - así como valorar la eficiencia de los recursos asignados
      - por la biblioteca a tales servicios y otras actividades”.