



**Nombre del alumno:**

**Brenda Aida Morales Barbosa.**

**Nombre del trabajo:**

**Mapa conceptual.**

**Materia:**

PASIÓN POR EDUCAR

**Calidad en los servicios.**

**Grado: Octavo cuatrimestre.**

**Fecha de entrega: Sab. 13 de feb.**

# INDICADORES

ES

una herramienta para controlar la calidad de los procesos

Diferencia entre datos e indicadores.

datos

Información concreta sobre hechos, elementos, etc.,

indicadores

miden el nivel de cumplimiento de las especificaciones establecidas para una determinada actividad o proceso empresarial.

Formulación de indicadores.

son

- Fáciles de capturar y aplicar.
- Relevantes para la toma de decisiones.
- Visibles y accesibles.

Modelos de indicadores

de gestión.

Se utilizan para realizar el monitoreo de los procesos, de los insumos y de las actividades.

de resultado o producto

Relacionan los bienes y servicios generados por la acción de formación.

de efecto

Se refieren a las consecuencias inmediatas de la formación y desarrollo de competencias sobre las personas.

de impacto

Representan el cambio esperado en la situación de los participantes una vez que la formación se lleva a cabo.

Indicadores de organismos bibliotecarios

son

1. Desarrollar sistemas de monitoreo y evaluación de la calidad de los servicios de las bibliotecas universitarias nacionales.
2. Crear e implementar un sistema de evaluación de las colecciones (impresas y digitales) de las bibliotecas de estas universidades.
3. Diseñar programas de capacitación para el personal bibliotecario que labora en las bibliotecas de universidades nacionales.
4. Crear un espacio de discusión para analizar la situación de las bibliotecas de universidades nacionales y proponer alternativas de solución.

La Norma internacional ISO 11620.

esta

Norma es reconocida para medir la calidad de los servicios bibliotecario, a través de una serie de procedimientos y una metodología común.

ella

se propone una tabla de indicadores agrupados en torno a cuatro ejes de evaluación:

- Recursos, acceso e infraestructura.
  - Uso
  - Eficiencia
- Potencial y desarrollo.

# OBTENCIÓN DE LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE LOS USUARIOS

Las técnicas de grupo

son

Para su estudio hay que recurrir inevitablemente a un campo de la Psicología Social, la Dinámica de Grupos, y a la aplicación que de ella se derivan.

Estandarización, sistemas de gestión de la calidad.

la

- **EL REGALO DE LA ALEGRÍA:** Promover un clima de confianza personal.
- **DISCUSIÓN DIRIGIDA:** se centra en profundizar en los conocimientos mediante un análisis crítico de los temas y estimular la comunicación interpersonal.
- **SEMINARIO:** Se relacionan con la adquisición de conocimiento a través del descubrimiento de los distintos aspectos.
- **PHILLIPS 6/6:** Se divide al grupo en subgrupos de, como máximo, seis componentes que durante seis minutos discutirán para responder a una pregunta o resolver un problema o caso formulado por el moderador.
- **TORMENTA DE IDEAS O "BRAINSTORMING":** permite ante todo desarrollar la creatividad y se utiliza para descubrir conceptos nuevos, resolver problemas o superar el conformismo y la monotonía.

organización debe determinar en relación al enfoque basado en procesos, tales como:

- Insumos necesarios y resultados esperados de estos procesos.
  - Recursos necesarios y su disponibilidad.
  - Riesgos y oportunidades en conformidad con el requisito y planificar y ejecutar las acciones apropiadas para hacerles frente.
- \*Oportunidades de mejora de los procesos y el sistema de gestión de la calidad.

Las encuestas

son

un método de investigación y recopilación de datos utilizadas para obtener información de personas sobre diversos temas.