



UNIVERSIDAD DEL SURESTE

NOMBRE:

ZAYRA CRITELL GONZALEZ OCAÑA

CARRERA:

LICENCIATURA EN TRABAJO SOCIAL Y GESTION COMUNITARIA

ACTIVIDAD:

RESUMEN

8VO CUATRIMESTRE

MATERIA:

CALIDADES DE SERVICIOS

ACESOR ACADEMICO:

JOSE ALBERTO PEREZ ALEGRIA

Unidad III

Indicadores

Un indicador es un instrumento que provee información de una determinada condición o el logro de una cierta situación, actividad o resultado. Un indicador necesariamente debe representar una relación entre variables. son instrumentos de medición, de carácter tangible y cuantificable, que permiten evaluar la calidad de los procesos, productos y servicios para asegurar la satisfacción de los clientes. Los indicadores de calidad influyen sobre los indicadores de gestión, por lo que son de gran importancia para que la dirección de la empresa proponga acciones globales o de un departamento o área concreta. Su alto nivel de influencia en decisiones muy importantes para la organización otorga una gran importancia a su correcta selección. es una comparación entre dos o más tipos de datos que sirve para elaborar una medida cuantitativa o una observación cualitativa. Esta comparación arroja un valor, una magnitud o un criterio, que tiene significado para quien lo analiza.

Indicadores de los organismos bibliotecarios

El Comité de Bibliotecas Universitarias Nacionales (COBÚN) fue constituido en el año 2005, con la emisión de la Resolución D.N. N° 134-2005-BNP , a través de la cual se promueve las “Mesas de Trabajo para la Formulación de Indicadores de Gestión de Bibliotecas Universitarias” integradas por personal bibliotecario de diferentes universidades nacionales. Este comité se creó con los siguientes objetivos: 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. El COBÚN se planteó como primera tarea la elaboración de los indicadores de desempeño para las bibliotecas universitarias públicas y por extensión a las universidades privadas que libremente opten por acogerlos. La autoevaluación: llevado a cabo por las propias instituciones educativas con la participación de sus actores (estudiantes, docentes, egresados, administrativos y autoridades). Esta etapa permite identificar sus fortalezas y debilidades para la toma de decisiones, estableciendo medidas correctivas y de mejoras continuas. 2. Evaluación externa: a cargo de una entidad evaluadora que cuente con autorización del órgano operador correspondiente; permite constatar la veracidad de la autoevaluación y está a cargo de pares académicos con experiencia en procesos de evaluación. Debe garantizar imparcialidad, confiabilidad y validez de los resultados. 3. Acreditación reconocimiento formal que certifica la calidad demostrada por la institución educativa. La biblioteca es un elemento fundamental para el desarrollo académico de las universidades y tiene como misión participar en forma activa en el proceso enseñanza- aprendizaje, de su calidad depende en gran parte la calidad de las instituciones educativas ocupando un lugar fundamental para la autoevaluación. e los indicadores de desempeño de las bibliotecas nos permitirán obtener datos importantes para la toma de decisiones y la asignación de mejores presupuestos para las bibliotecas universitarias El COBÚN toma como base para el desarrollo de los indicadores de desempeño, la Norma ISO 11620 (Información,

Documentación - Indicadores de desempeño para bibliotecas) y los principios y prácticas bibliotecarias de aceptación general. Esta norma reconocida para medir la calidad de los servicios bibliotecario, a través de una serie de procedimientos y una metodología común; sin embargo hay áreas de las que no recoge ningún indicador como son: los servicios en línea, promoción de servicios, impacto de las bibliotecas en los usuarios o en la sociedad; motivo por el cual hemos añadido un cuestionario para medir el grado de satisfacción de los usuarios con relación a la calidad de los servicios de la biblioteca universitaria: el LibQUAL+. Los indicadores son “herramientas que sirven para evaluar la calidad y eficacia de los servicios prestados por una biblioteca y de otras actividades que puedan emprender, así como valorar la eficiencia de los recursos asignados por la biblioteca a tales servicios y otras actividades.