



Mi Universidad

Nombre del Alumno: Kenia Gabriela Villatoro Alcázar.

Nombre del tema: Indicadores.

Nombre de la Materia: calidad en los servicios

Nombre del profesor: Ivonne Jezabel Montejo

Nombre de la Licenciatura: Trabajo social y gestión comunitaria.

Cuatrimestre: Octavo.

INDICADORES

Diferencia entre datos e indicadores

Un indicador
Es un instrumento que provee información de una determinada condición o el logro de una cierta situación, actividad o resultado.

Los datos
Información concreta sobre hechos, elementos, etc., que permite estudiarlos, analizarlos o conocerlos

Existen diferentes tipos de indicadores que una empresa puede utilizar para evaluar hasta qué punto está cumpliendo con sus objetivos estratégicos y, según el caso, convendrá más o menos utilizar de un tipo

Ejemplos de Indicadores

NOMBRE	OBJETIVO	FÓRMULA DE CÁLCULO	UNIDAD DE MEDIDA	PERIODO DE MEDICIÓN	FUENTE DE INFORMACIÓN	UNIDAD RESPONSABLE DEL INDICADOR	SIGNIFICADO
Eficiencia presupuestal - Ingresos	Determinar la eficiencia presupuestal en un periodo	$(\text{Ingresos totales ejecutados} / \text{Ingresos totales presupuestados}) * 100$	%	Mensual	Ejecución presupuestal	Admón. y finanzas	Un mayor porcentaje implica mayor eficiencia en la programación y mayor capacidad de ejecución de los ingresos
Eficiencia presupuestal - Egresos	Determinar la eficiencia presupuestal en un periodo	$(\text{Egresos ejecutados} / \text{Egresos presupuestados}) * 100$	%	Mensual	Ejecución presupuestal	Admón. y finanzas	Un mayor porcentaje implica mayor eficiencia en la programación y mayor capacidad de ejecución de los gastos
Eficiencia presupuestal - Global	Determinar la eficiencia presupuestal en un periodo	Promedio de indicador Eficiencia presupuestaria - Ingresos y Eficiencia presupuestaria - Egresos	%	Mensual	Ejecución presupuestal	Admón. y finanzas	Un mayor porcentaje implica mayor eficiencia en la programación presupuestal
Ingresos por habitante	Cuantificar el nivel de ingresos per-capita percibidos	$\text{Ingresos totales ejecutados} / \text{Número de habitantes}$	%	Anual	Ejecución presupuestal y censo de población	Admón. y finanzas	A mayor valor del indicador mayor es la contribución de los habitantes al ingreso
Recaudación impositiva por habitante	Determinar la contribución impositiva por habitante	$\text{Ingresos por impuestos} / \text{Número de habitantes}$	%	Mensual	Ejecución presupuestal y censo de población	Admón. y finanzas	A mayor valor del indicador mayor contribución impositiva por habitante

La norma ISO 11620

Incluye un total de 29 indicadores, agrupados en 3 áreas: opinión del usuario, servicios públicos y servicios técnicos. Su propósito principal es promover el conocimiento y uso de los indicadores de rendimiento en las bibliotecas

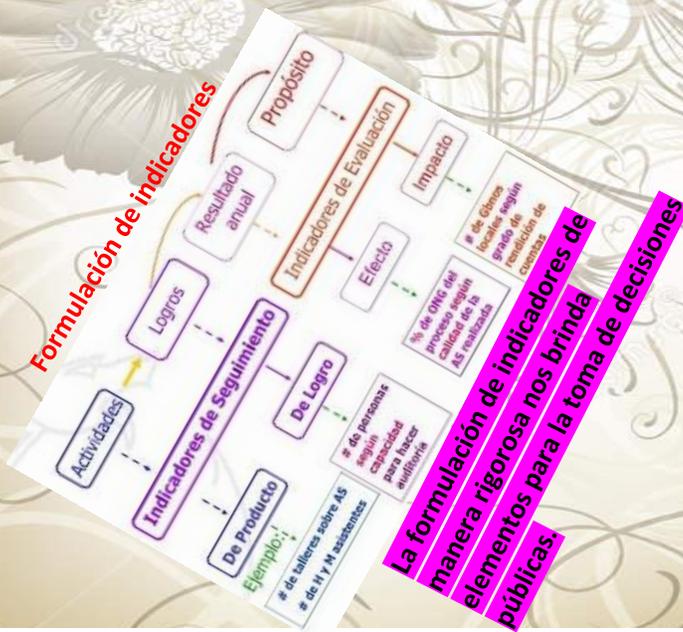
Modelos de indicadores

Indicadores de organismos bibliotecarios

Tabla 3

Tema	Básicos	Complementarios	Total
Usuarios			
Préstamos	3		3
Consultas	2		2
Actividades		2	2
Horario			
Fondos	1		1
Audiovisuales	1	11	12
Infraestructura	4		4
Personal		4	4
Presupuesto	4		4
Total	1	1	2
	3	2	5
	10	4	14
		25	25
			44

Formulación de indicadores



La formulación de indicadores de manera rigurosa nos brinda elementos para la toma de decisiones públicas.

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"