

ELSA BERNARDA OROZCO FUENTES

**“UTILIZACIÓN DE INDICADORES ESTADÍSTICOS PARA LA MEDICIÓN Y
EVALUACIÓN DE SERVICIOS DE LAS UNIDADES DE INFORMACIÓN
ESPECIALIZADAS EN ECONOMÍA DE LA CIUDAD DE GUATEMALA”**

Asesora: Licenciada Sandra Marroquín Muñoz



**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGIA**

GUATEMALA, JULIO 2012

Este estudio fue presentado por la autora como trabajo de tesis, requisito previo a su graduación de Licenciada en Bibliotecología.

Guatemala, julio 2012

INDICE

	Página
Capítulo I	
1. Marco conceptual	1
1.1. Antecedentes	1
1.2. Justificación	2
1.3. Planteamiento del problema	3
1.4. Alcances	3
1.4.1 Ámbito Geográfico	3
1.4.2 Ámbito institucional	4
1.5 Límites	4
Capítulo II	
2. Marco Teórico	5
2.1 Evaluación	6
2.2 Indicadores	6
2.2.1 Indicadores de rendimiento operacional	6
2.2.2 Indicadores de eficacia	7
2.2.3 Indicadores de uso de la colección	7
2.2.4 Indicadores de Coste-eficiencia (eficiencia)	7
2.2.5 Indicadores de impacto	8
2.2.6 Indicadores cuantitativos	9
Esquema de indicadores cuantitativos por área de actividad	9
Ejemplo de indicadores de eficacia en el gasto	11
Ejemplo de indicador de títulos adquiridos	12
Ejemplo de indicador promedio diario de catalogación y clasificación	13
Ejemplo de indicador tasa de actividad de catalogación y clasificación	14
Ejemplo de indicador costo de cada título catalogado y clasificado	15
Ejemplo de indicador de préstamo a domicilio por usuario	16

Ejemplo de indicador de grado de rendimiento de servicio de búsqueda	17
2.2.7 Indicadores cualitativos	17
Ejemplo de indicadores de usuarios potenciales	18
Ejemplo de indicador de usuarios reales	18
Ejemplo de indicadores de catalogación y clasificación	20
Ejemplo de indicadores de horario de servicio	21
Capítulo III	
3. Marco metodológico	22
3.1. Objetivo General	22
3.2. Objetivos Específicos	22
3.3. Ámbito institucional (Población)	22
3.4. Instrumentos	23
3.5. Recopilación de la Información	23
3.6. Análisis estadístico	23
Capítulo IV	
4. Presentación de resultados	24
4.1. Análisis e interpretación de los resultados	24
CONCLUSIONES	33
RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	35
GLOSARIO	39
ANEXO	49

INTRODUCCIÓN

Las condiciones actuales de competitividad a que son sometidas las unidades de información, requieren una permanente evaluación y para dar respuesta a los desafíos actuales, marcados por la globalización, la modernización y la integración de binomio, conocimiento e información, le exigen a las unidades un mejoramiento continuo que le permite lograr que sus procesos y productos sean de calidad.

La presente investigación se ha realizado con el objetivo fundamental de lograr una mayor eficiencia y eficacia en la evaluación de los procesos de los servicios que prestan las unidades de información, con el propósito de mejorar los mismos.

En este contexto, la acreditación de la calidad y la implementación de indicadores estadísticos son de vital importancia para la evaluación, planificación y gestión de políticas de las unidades de información, para garantizar un servicio que sea compatible con las necesidades del usuario, así como con las exigencias de la globalización y la tecnología.

En el primer capítulo de la investigación; marco conceptual, se incluye una serie de conceptos, definiciones y antecedentes, así como los alcances y límites del estudio.

En el capítulo dos, marco teórico, se dan a conocer aportaciones de investigadores interesados en el tema de las unidades de información, procesos de evaluación y tecnología, así también ejemplos de indicadores estadísticos para implementarlos en las unidades de información.

El tercer capítulo, marco metodológico, contiene los objetivos generales, específicos trazados, así como, los métodos y técnicas que se aplicaron en la investigación.

El cuarto capítulo, hace referencia al análisis e interpretación de resultados.

CAPÍTULO I

1. MARCO CONCEPTUAL

1.1 ANTECEDENTES

El control estratégico de las unidades de información, es poder monitorear el desempeño de sus procesos en los diferentes servicios que ofrece y así poderlos relacionar con sus objetivos que se han difundido para el recurso humano. Este seguimiento busca detectar oportunamente aquellas desviaciones que puedan estar sucediendo en relación a sus aspiraciones organizacionales.

“En 1969 Alan Pritchard fue el primero que definió el término bibliometría como la aplicación de los métodos estadísticos y matemáticos dispuestos para definir los procesos de la comunicación escrita y su naturaleza en el desarrollo de las disciplinas científicas mediante técnicas de recuento y análisis de dicha comunicación. El tratamiento y manejo de la literatura científica por métodos cuantitativos de recuento y análisis sirve no solo para cuantificar el volumen de publicaciones, sino también, para cualificar la productividad de autores, en distintos soportes, o bien para el conocimiento de los procesos y naturaleza de las ciencias.

En 1960 da inicio el término cienciometría o ciencia de la ciencia, denominada bibliometría, dividida en dos áreas: a) descriptiva, que trata de aspectos puramente cuantitativos, como distribución geográfica, documental, temática y su productividad; b) evaluativa, que añade a la primera estudios de evaluación de la actividad científica. Esta segunda implica técnicas estadísticas y programas informáticos de mayor complejidad, teniendo que tratar sus resultados con cuidado, sobre todo en las ciencias sociales, donde factores sociales, económicos y políticos actúan sobre los indicadores bibliométricos”. (06:01)

En 1983, España inicia la utilización de los indicadores estadísticos, utilizados para medir la eficacia en las unidades de información; y la convierte en herramienta importante que permite medir y controlar las distintas actividades que realizan las unidades de información.

En Guatemala las unidades de información especializadas en economía no cuentan con información sobre el uso de los indicadores para la evaluación de las unidades de Información, únicamente se conoce el directorio de bibliotecas del Instituto Nacional de Estadística -INE-, donde aparecen datos a nivel nacional sobre el número de bibliotecas existentes en el país, usuarios, condiciones del local, especialización, fuente de recursos, número de personas que laboran en las unidades de información, usuarios por sexo, tema más consultado, sistema de clasificación y número de volúmenes a disposición de usuarios que las frecuentan.

Los indicadores brindan a las unidades de información la posibilidad de conocer y demostrar, de manera concreta y objetiva, su evolución en materia de eficiencia, para obtener la mejor presentación de sus procesos técnicos y bases de datos en relación a la satisfacción de información a usuarios.

1.2 JUSTIFICACIÓN

Ante el constante cambio que experimentan las sociedades por la evolución de la tecnología, se demanda de las instituciones de atención al público, la calificación de su recurso humano, a través de controles que le permitan medir y establecer la eficiencia en el trabajo para garantizar sus servicios y atender las necesidades de sus usuarios.

Las instituciones que están sujetas a definir cambios frecuentes en sus programas y servicios son las unidades de información con especialidad

en economía, donde el conocimiento es un factor definitivo para determinar la competitividad, el desarrollo personal y especialización de la persona.

Estas unidades prestan sus servicios al público en general y deben valorar la incorporación de herramientas tecnológicas; sin embargo, no cuentan con indicadores estadísticos, que les informen sobre la efectividad y no efectividad de los servicios brindados, el costo de éstos y la satisfacción de las necesidades de información.

1.3 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

¿Afecta a las unidades de información especializadas en economía y ciencias afines, el que no se realice una medición y evaluación de su rendimiento?

1.4 ALCANCES

1.4.1 Ámbito geográfico

La población la constituyen diez unidades de información del sector público, privado y universidades con especialidad en economía y ciencias afines de la ciudad de Guatemala.

1.4.2 Ámbito institucional

La investigación se realizó en unidades de información con especialidad en economía y ciencias afines:

- Biblioteca Banco de Guatemala
- Centro de Documentación, Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad de San Carlos de Guatemala CEDOCCEE
- Biblioteca del Ministerio de Finanzas Públicas MFP
- Centro de Documentación Superintendencia de Administración Tributaria SAT

- Biblioteca Asociación de Investigación y Estudios Sociales de Guatemala ASIES
- Centro de Documentación Secretaría de Planificación y Programación SEGEPLAN
- Biblioteca de la Universidad Mariano Gálvez
- Centro de Documentación Acción Ciudadana
- Biblioteca del Instituto Nacional de Estadística INE
- Biblioteca Escuela de Ciencias Políticas de la Universidad de San Carlos de Guatemala

1.5 LÍMITES

Las unidades de información de las instituciones especializadas en economía y ciencias afines de la ciudad de Guatemala.

CAPITULO II

2. MARCO TEÓRICO

Anteriormente se obtenían las estadísticas de las unidades de información de forma manual, relativas a sus colecciones, infraestructura y actividades, pero estas tareas de recolección de datos se contemplaban desde una actividad cuantitativa y no se asociaban a los objetivos y metas de las unidades de información, ni se orientaban a la toma de decisiones para la mejora de los servicios. Esto ocasionaba problemas de interpretación y análisis así como la imposibilidad de conocer algunos datos importantes; por lo tanto no se podía calcular el alcance de este servicio.

En las unidades de información se lleva un control estratégico de los servicios, siendo su objetivo fundamental el utilizar medidas específicas que le permitan precisarlos; siendo estos servicios: la información que proporciona, el horario, dedicación del bibliotecario en relación de la investigación científica.

La preocupación en el ámbito bibliotecario por medir y evaluar el rendimiento de las unidades de información se ha plasmado en varios documentos e iniciativas de organismos a nivel nacional e internacional con el fin normalizador y dirigido a las unidades de información e iniciativas centradas en los servicios bibliotecarios.

Internacionalmente, es la necesidad de la calidad de los servicios bibliotecarios, a través de una serie de procedimientos y una metodología común.

Las unidades de información, para facilitar su propia evaluación y gestión precisan mejorar y potenciar los sistemas actuales de recogida de datos e indicadores y realizar mediciones sistemáticas y periódicas. Para ello es imprescindible la automatización de los procesos y servicios bibliotecarios, y una vez conseguido esto, explotar las posibilidades que ofrecen estos sistemas automatizados de gestión en las unidades de información.

2.1. Evaluación

Los procesos de evaluación, proporcionan a los usuarios de las unidades especializadas, información sobre la calidad de los servicios que éstas prestan y detectan los puntos fuertes y débiles que tienen, así como las oportunidades y propuestas de actuación que se necesitan.

Para medir el rendimiento o productividad de las unidades de información se necesitan indicadores cuantitativos y cualitativos, que servirán para medir la satisfacción de los usuarios y del personal.

Para realizar la evaluación, se utilizan las tareas siguientes:

Planificación: ayuda a establecer los objetivos y prioridades futuras.

Comunicación: da a conocer el rendimiento del equipo, personal y usuarios.

Resolución de problemas: identifica áreas con problemas y analiza la causa.

Toma de decisiones: a partir de los datos obtenidos, anuncia los resultados.

Controla el progreso: evalúa las prioridades inmediatas.

Justifica: describe la asignación de recursos.

2.2. Indicadores

Los indicadores que se relacionan con la toma de decisiones son los siguientes:

2.2.1. Indicadores de rendimiento operacional

Relacionan la inversión con la producción en función del número de registros catalogados por hora y coste de cada registro catalogado y clasificado. Sirven para la asignación de recursos, servicios o productos. ¿Qué servicios se pueden aplicar? Y ¿Cuáles no es posible?

2.2.2. Indicadores de eficacia

La eficacia consiste en concentrar los esfuerzos de una entidad en las actividades y procesos que realmente deben llevarse a cabo para el cumplimiento de los objetivos formulados. Relacionan la producción con el uso, desde la posición de los usuarios, por ejemplo: proporción de documentos que se han usado y la satisfacción del usuario con el préstamo. Sirven para áreas que tienen un rendimiento bajo.

2.2.3. Indicadores de uso de la colección

Algunos estudios verifican que los materiales seleccionados por los bibliotecarios que han estudiado a sus usuarios y han examinado las pautas de uso en el pasado en sus bibliotecas son más utilizados que los seleccionados de cualquier otra forma. Estos estudios implican que los bibliotecarios profesionales a través de la observación de pautas de uso, han alcanzado importantes conocimientos sobre lo que es posible que los usuarios utilicen y sobre lo que no utilicen.

Estos conocimientos pueden estar relacionados con las características específicas de los documentos y esto demuestra que afectan al uso. Entre estos se incluyen: la antigüedad del documento, el idioma, la popularidad actual o esperada de su autor, el título, área temática y el grado de especificidad

2.2.4. Indicadores de Coste-eficacia (eficiencia)

Con la eficiencia se busca un uso óptimo de los recursos disponibles para lograr los objetivos deseados. Estos indicadores relacionan la inversión con el uso: coste total por usuarios y coste por préstamo. Ayudan a la asignación de recursos para las actividades, servicios o productos. ¿Qué resultados se desean en función del uso y satisfacción del usuario?

2.2.5. “Indicadores de Impacto

Relacionan el uso que se hace en la biblioteca, sus servicios y productos, y el uso potencial que se hace de ellos. Ejemplo: conocer el número de usuarios activos de la biblioteca y los usos per cápita. ¿A cuántos usuarios está llegando la biblioteca? ¿Por qué algunos usuarios no llegan a visitarla? ¿Por qué no se utiliza un servicio o producto?

Los indicadores de rendimiento deben estar íntimamente vinculados a la planificación y evaluación de la biblioteca. Por otra parte, los instrumentos disponibles en la evaluación de servicios, no se ajusta a la especial singularidad de los servicios bibliotecarios, sin olvidar que el objetivo prioritario de cualquier biblioteca es la de satisfacer la demanda de los usuarios y esta demanda se presenta habitualmente en forma de pregunta y la misma debe establecer dos tipos de servicios, a saber:

- a. El servicio de referencia e información bibliográfica en las que son atendidas las demandas de los usuarios.
- b. En el área de circulación, en la que se incluyen los servicios de préstamo en sala de lectura, préstamo a domicilio y préstamo interbibliotecario.

Es necesario hacer conciencia de la importancia que debe llevar e instalar estos servicios que implica una clara voluntad para realizarlos y la disposición de medios materiales y recursos humanos que garanticen una respuesta eficaz.

Es recomendable que los indicadores a utilizar por la unidad de información sean aprobados por las autoridades de la misma.

Indicadores a aplicar:

- Datos generales de la unidad de información
- Recursos financieros
- Recursos humanos
- Recursos materiales: espacio y equipamiento
- Procesos técnicos
- Colecciones
- Servicios”. (03:44-46)

2.2.6. Indicadores Cuantitativos

“En esta variable se toman en cuenta todos los usuarios que asisten a la unidad de información”. (03:68)

Los indicadores cuantitativos son la herramienta fundamental para la producción de datos, información y conocimientos de procesos básicos dentro del funcionamiento de la unidad. Con base en estos indicadores se derivan métodos que recogen información principalmente en forma numérica o en categorías pre-codificadas.

Según la normas ISO (0.1) 11620 los indicadores cuantitativos se definen de acuerdo a:

- Objetivo del indicador
- Definición del indicador
- Método
- Cálculo
- Indicadores relacionados

Esquema de indicadores cuantitativos por áreas de actividad

Área 1 Datos generales de la biblioteca

Índice de uso de la biblioteca

Como calcular indicadores de índice de uso de la biblioteca.

Recopilar la información sobre el número de usuarios reales y de usuarios potenciales a la unidad de información donde:

A = número de usuarios reales (1,685)

B = número de usuarios potenciales (4,000)

Índice de Uso = $\left\{ \frac{A}{B} \right\} \times 100$

$$\frac{\sum 1,685 \times 100}{4,000}$$

$$4,000$$

$$A = \frac{1,685}{4,000} = 0.42 \times 100 = 42$$

$$B = 4,000$$

La población del centro educativo es de 4,000 estudiantes de los cuales el 42% hace uso de la biblioteca.

Se puede evaluar con la siguiente tabla.

0-25	25-50	50-75	75-100
Baja	Regular	Buena	Alta

Según el resultado el uso real que se obtiene es regular.

- Tasa de incremento en el número de usuarios

Área 2 Recursos financieros

- Gasto por usuario
- Presupuesto por usuario
- Gasto por hora de servicio
- Índice de eficacia en el gasto

Ejemplo: indicadores de eficacia en el gasto

Recopilar la información sobre el presupuesto total, menos el gasto total de la biblioteca para identificar el índice de eficacia en el gasto.

A = al presupuesto total

B = al gasto total

A = Q.50,000.00

B = Q.48,000.00

$$\frac{(A-B)}{\text{Gasto total de la biblioteca}} \times 100$$

$$\frac{50,000.00 - 48,000.00}{48,000.00} = \frac{2,000}{48,000} = 0.04 \times 100 = 4$$

0-25	25-50	50-75	75-100
Muy Buena	Buena	Regular	Baja

La eficacia en el gasto de la biblioteca es muy buena ya que solo el 4% del presupuesto total dejó de ejecutarse

- Tasa incremento presupuesto

Área 3 Recursos Humanos

- Personal por usuario
- Índice de profesionales en la biblioteca
- Índice en estabilidad
- Tasa implemento en la plantilla

Área 4 Recursos Materiales: espacio y equipamiento

- Superficie útil por usuario

- Capacidad de ocupación
- Superficie útil por trabajador
- Índice de ocupación de la superficie de estantería abierta
- Índice de ocupación de la superficie de estantería cerrada

Área 5 Procesos técnicos

Índice en el número de títulos adquiridos

Ejemplo: indicadores de títulos adquiridos

Para identificar el índice de crecimiento del número de libros adquiridos por la biblioteca, se establece el número total de libros en año, entre el número total de títulos adquiridos, en el años anterior.

A = es el número de libros adquiridos en el presente año

B = es el número de libros adquiridos en año anterior

$$\frac{[A-B]}{B}$$

$$A. \left[\frac{3,160 - 1,420}{1,420} \right] - 1 \times 100$$

$$B. \frac{1740}{1420} - 1 \times 100$$

$$C. 1.22 - 1 \times 100 = 22 \%$$

0-24	25-49	50-74	75-100
Regular	Buena	Muy Buena	Excelente

El porcentaje de libros adquiridos en el año fue de un 22% de incremento del total de la colección, por lo tanto se considera como regular en relación a títulos adquiridos.

- Índice en el número de suscripciones
- Índice en el número de títulos catalogados

Área 6 Colección

- Monografías
- Publicaciones periódicas por usuarios
- Índice de crecimiento de la colección
- Tiempo promedio del proceso adquirido
- Tiempo promedio títulos catalogados y clasificados por persona

Ejemplo: Indicador tiempo promedio diario de catalogación y clasificación por persona

Número total de horas diarias que cada miembro del personal se dedica a catalogar y clasificar entre el número del personal que cataloga y clasifica.

$$\Sigma (A/B)$$

A = Horas contratadas (8 horas)

B = Número total del personal (4 personas)

$$A = \frac{8 \times 4}{4} = 32$$

Tendencia: este resultado representa el tiempo real que se dedica a la catalogación y clasificación, si la actividad es normal cada persona labora 8 horas diarias. Esto se ve

diezmado por las actividades extras de los trabajadores de la unidad de información

Área 7 Servicios

- Préstamo a domicilio
- Préstamo interno por usuario
- Tasa de circulación

Ejemplo: Indicadores tasa de actividad de catalogación y clasificación

(t. a. c. c)

Número total de horas que se dedica cada catalogador y clasificador, entre el número de horas de la jornada de trabajo por el número total de personas que cataloga y clasifica.

A = Número total de horas del personal

B = Número de horas de la jornada

C = total de personas que catalogan y clasifican

A = 32

B = 8

C = 4

$\{A \times C (B)\}$

$$\frac{\{32 \times 4 = 128\}}{8} = \frac{128}{8} = 16$$

La tasa de actividad de catalogación y clasificación en una unidad de información es de 128 (t. a. c.c.)

Ejemplo: indicador costo de cada título catalogado y clasificado

El costo anual de la catalogación y clasificación entre el número total de libros procesados. (Para calcular este concepto habrá que tomar en cuenta el costo del tiempo que cada miembro del personal se dedica a catalogar y clasificar y el costo material de la catalogación y clasificación).

Gastos materiales de catalogación y clasificación anuales más costo de tiempo del personal que cataloga y clasifica.

El costo del personal que cataloga y clasifica es igual a la sumatoria de los sueldos anuales del personal multiplicado por la tasa de actividad de catalogación y clasificación).

A = costo anual de la catalogación y clasificación (sumatoria sueldos anuales X t. a .c. c) (tasa de actividad de catalogación y clasificación)

B = número total de libros catalogados y clasificados

$\frac{A}{B}$ = $(\sum S \hat{a} X t.a.a.c)$ (tasa de actividad de catalogación y clasificación)

$$B = \frac{\sum(\text{sueldos } S \hat{a} X t.a.a.c)}{B} = \frac{253,680 X 128}{10800} = \frac{32471040}{10800} = Q3006.57$$

$$\frac{4530 X 14}{3600} = 63420$$

$$63420 X 128 = \frac{8117760}{3600} = Q22.54$$

El sueldo calculado por trabajador es de Q.4,530.00 por 14 esto da un total de Q.63,420.00 multiplicado por 128 que es el t.a.a.c (corresponde al cálculo de la tasa de actividad de catalogación y clasificación promedio al año un total de 3,600).

Área 7 Servicios

- Préstamo a domicilio
- Préstamo interno por usuario
- Tasa de circulación

Ejemplo: Indicadores de préstamo a domicilio por usuario

El número total de personas que hace préstamo documental a domicilio (anual) entre el número de usuarios potenciales.

Para identificar el número de préstamos a domicilio que le corresponde a cada usuario potencial de la biblioteca:

A = número total de préstamos a domicilio (anual)

B = número de usuarios potenciales

$$150 \times 12 = 1800$$

$A = 1800$ = 2 veces es la cantidad del préstamo a domicilio por usuario.

B = 840 = es el número de usuarios potenciales

Ejemplo: indicadores de tasa de circulación

Se recopila la información sobre el número total de préstamo a domicilio (anual) entre el número total de volúmenes de la colección.

$$\frac{\{A + B\}}{C}$$

A = Total de préstamos a domicilio = 250,000

B = Total de préstamos internos = 300,000

C = Total de volúmenes de la colección = 100,000

$$\frac{250,000 + 300,000}{100,000} = \frac{550,000}{100,000} = 5500$$

La importancia del indicador de tasa de circulación es que los usuarios potenciales sí llegan a la unidad de información.

Ejemplo: Indicadores de grado de rendimiento de servicio de búsqueda

Número total de búsquedas realizadas entre el número total de búsquedas solicitadas X 100

A = Número total de búsquedas realizadas en donde A = 125,000

B = Número total de búsquedas solicitadas B = 175,000

$A/B \times 100 =$

$$\frac{125,000}{175,000} = 0.71 \times 100 = 71$$

0-24	25-49	50-74	75-100
Malo	Bueno	Muy Bueno	Excelente

El grado de servicio de búsqueda es muy bueno para los usuarios de la unidad de información al haber obtenido dentro del rango del 50-74 de la tabla de referencia.

2.2.7. INDICADORES CUALITATIVOS

“Es el número total de usuarios potenciales a la unidad de información que hacen uso de los servicios de la biblioteca y número de usuarios reales que asisten a la misma” (03.60)

Para calcular indicadores cualitativos se consideran tres áreas: a) Objetivo del indicador, b) definición del indicador y c) método.

Los indicadores suministran información sobre aspectos no contemplados en los indicadores cuantitativos y bibliométricos. Su utilización puede ser complementaria a las metodologías cuantitativas.

Esquema de indicadores cualitativos por área de actividad.

Los indicadores cualitativos se pueden calcular a través de los:

Área 1 Datos Generales de la Biblioteca

- Número de usuarios potenciales

Ejemplo: Indicadores de usuarios potenciales

Recopila la información sobre las diferentes categorías de usuarios potenciales, se clasifican por categorías

- Académicos 750
- Estudiantes 3,000
- Personal de apoyo 250
- Número de usuarios reales

Ejemplo: Indicadores de usuarios reales

Se recopila la información de las diferentes categorías de usuarios reales.

El número de usuarios potenciales y el número de usuarios reales permitirá cruzar información entre ambas cifras y de allí se obtiene el porcentaje de la población del centro educativo que hace uso de la biblioteca.

- académicos 275
- estudiantes 1,280
- personal de apoyo 130

El porcentaje de usuarios reales a la unidad de información

- $$\frac{275}{750} \frac{100\%}{X}$$

$$\frac{275 \times 100}{750} = \frac{27,500}{750} = 36.67$$

El porcentaje real de usuarios académicos que asiste a la biblioteca es de 36.67% de la población total.

- $$\frac{1280}{3000} \frac{100\%}{X}$$

$$\frac{3000 \times 100}{1,280} = 234.38$$

De la población total el 42.67 % de estudiantes asisten a la biblioteca.

- $$\frac{130}{250} \frac{100\%}{X}$$

$$\frac{250 \times 100}{130} = \frac{25,000}{130} = 192.31$$

El 192.31 % del personal de apoyo utiliza los servicios de la biblioteca

- Número de días de apertura anuales

Área 2 Recursos Financieros

- Presupuesto general de la biblioteca
- Presupuesto total
- Financiación externa
- Autofinanciación
- Gasto de inversión
- Gasto corriente

Área 3 Recursos Humanos

- Funcionarios
- Personal
- Situación laboral
- Por niveles de estudio

Área 4 Recursos materiales

- Superficie destinada a la colección
- Superficie destinada al personal

Área 5 de procesos técnicos

- Adquisiciones
- Catalogación y clasificación

Ejemplo: Indicadores de catalogación y clasificación

Se puede identificar la relación proporcional que existe con el número de libros catalogados y clasificados y las horas dedicadas, considerando otros factores.

- Número de libros catalogados y clasificados (15 libros diarios)
- Número de personas que catalogan y clasifican (6)
- Gasto de materiales de catalogación y clasificación (Q100.00)
- Número de horas dedicadas a catalogar y clasificar (8 horas)
- Días laborados al año (180)

a. $15 \times 1 = 15$

b. $6 \times 1 = 6$

c. $Q.100.00 \times 180$ (suma de horas) = Q.1,800.00

d. $8 \times 240 = 1,920$

$15 \times 6 = 90 \times 180 = 16,200$

- Publicaciones periódicas
- Proceso físico

Área 6 Colección

- Accesibilidad
- Materiales

Área 7 Servicios

- Préstamo interno
- Préstamo a domicilio
- Préstamo interbibliotecario
- Servicio de consulta
- Búsqueda bibliográfica
- Asistencia a biblioteca

Ejemplo: Indicadores de horario de servicio

Contabilizar las horas de servicio del año que se toma como base y se anota el total de horas.

Se multiplican el total de días laborados por el total de horas diarias de servicio, para obtener el total de horas de servicio al año.

240 días laborados por año 8 horas diarias

$$240 \times 8 = 1,920$$

El total de horas laboradas en la biblioteca en un año es 1920 horas

CAPITULO III

3. MARCO METODOLÓGICO

3.1 OBJETIVO GENERAL

Utilizar en las unidades de información, como método de análisis, los indicadores estadísticos cuyos resultados contribuirán a la toma de decisiones, en lo relacionado al accionar de las bibliotecas y aportar elementos de medición de los servicios que presta.

3.2 OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 3.1.1** Analizar el funcionamiento de las unidades de información del sector público y privado focalizado en el área económica.
- 3.1.2** Identificar las áreas más afectadas en las unidades de información y determinar los elementos que contribuyen a su efectivo mejoramiento.
- 3.1.3** Que las unidades de información cuenten con mecanismos de medición de la eficacia y eficiencia en los servicios que brindan.

3.3 ÁMBITO INSTITUCIONAL (POBLACIÓN)

El universo de la investigación está formado por 10 unidades de información del sector público y privado de la ciudad de Guatemala: 1. Biblioteca Banco de Guatemala, 2. Centro de Documentación de la Facultad Ciencias Económicas Universidad de San Carlos de Guatemala –CEDOCCEE-, 3. Biblioteca, Ministerio de Finanzas Públicas -MFP- 4. Centro de Documentación Superintendencia de Administración Tributaria -SAT-, 5. Biblioteca Asociación de Investigación y Estudios Sociales de Guatemala -ASIES-, 6. Centro de Documentación Secretaría de Planificación y Programación -SEGEPLAN, 7. Biblioteca Universidad Mariano Gálvez, 8. Centro de Documentación Acción Ciudadana, 9. Biblioteca Instituto

Nacional de Estadística -INE- y 10. Biblioteca Escuela de Ciencias Políticas de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

3.4 INSTRUMENTOS

Se diseñó una boleta para compilar datos del tema investigado, mismo que se aplicó a cada uno de los jefes o encargados de las unidades de información en estudio.

3.5 RECOPIACIÓN DE LA INFORMACIÓN

La investigación se realizó en dos etapas la primera por medio de la entrevista y la encuesta; la segunda bibliográfica.

3.6 ANÁLISIS ESTADÍSTICO

En las respuestas obtenidas a través de la boleta, se realizó un informe estadístico reflejado en gráficas, los resultados facilitaron su interpretación, cuantificable.

CAPÍTULO IV

4 PRESENTACIÓN DE RESULTADOS

Análisis e interpretación de los resultados

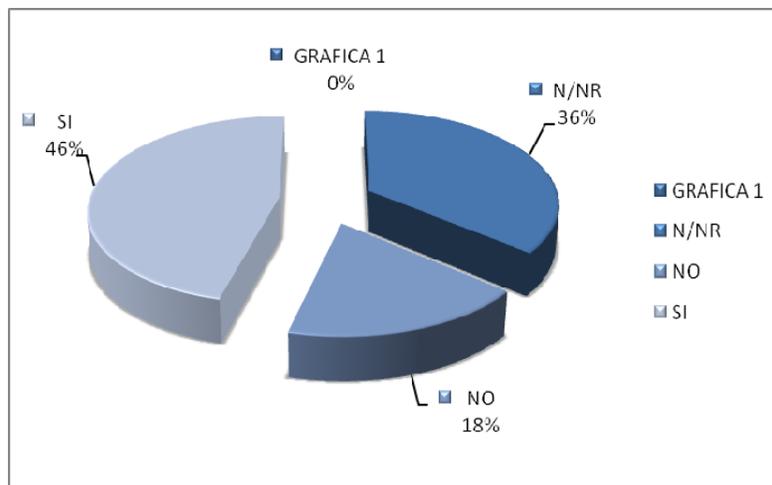
La encuesta se realizó a 10 instituciones del sector público, universidades y sector privado de la ciudad de Guatemala. Para identificar las debilidades y enfocar los esfuerzos y superar y así poderlas superar para brindar un mejor servicio a los usuarios. Gráficamente se representa así:

Pregunta No. 1

En esta pregunta se incluyó en la investigación con el propósito de indagar si los encargados, jefes conocen alguna herramienta o forma para evaluar los servicios que presta la unidad de información.

¿Conoce alguna herramienta de evaluación de los servicios?

Gráfica No. 1



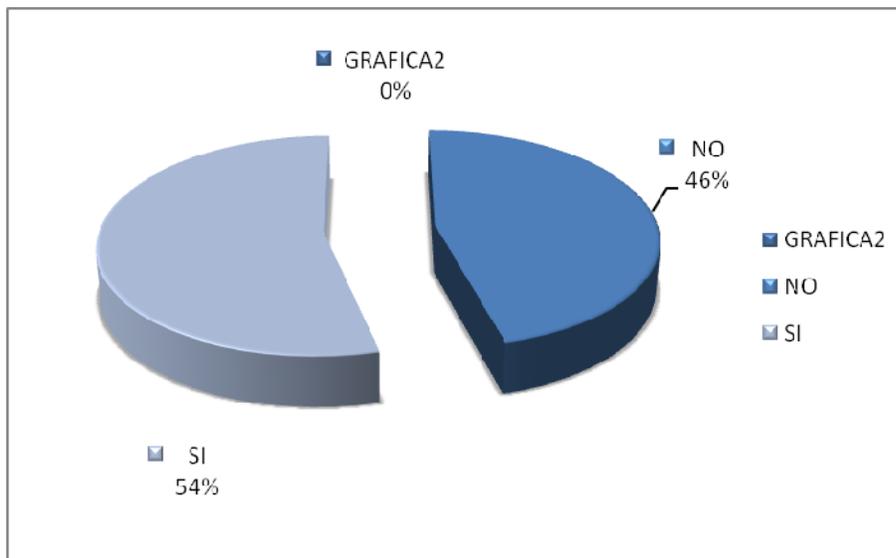
Según respuesta a la pregunta No.1 El 46% de los encuestados respondió que si conocen métodos de evaluación a los servicios que presta en su unidad de información; el 18% respondió que no utiliza ningún método de evaluación y el 36% no respondió a la pregunta.

Pregunta 2

Con el propósito de conocer si la Unidad de Información investigada utiliza alguna forma para evaluar los servicios que presta.

¿La unidad de información que usted atiende o representa utiliza alguno de estos métodos (registro de personas, pregunta directa, encuesta)?.

Gráfica No.2



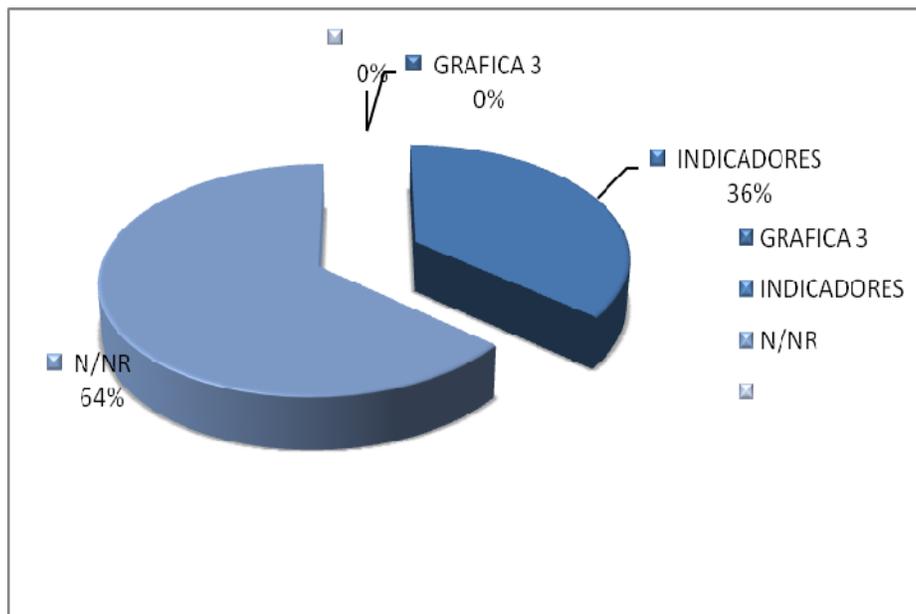
El 54 % utiliza alguna herramienta en la evaluación de sus servicios que brinda a los usuarios en la Unidad de Información y solo el 46% afirma que los conocen pero no los implementa para evaluar el que hacer la unidad.

Pregunta 3

Para determinar si los jefes, encargados de la Unidad de Información investigada que herramientas utiliza para la evaluación de sus servicios si lo realiza a través de registros, boleta, formulario o cuestionario.

¿Indique cuál o cuáles aplica en su institución?.

Gráfica No. 3



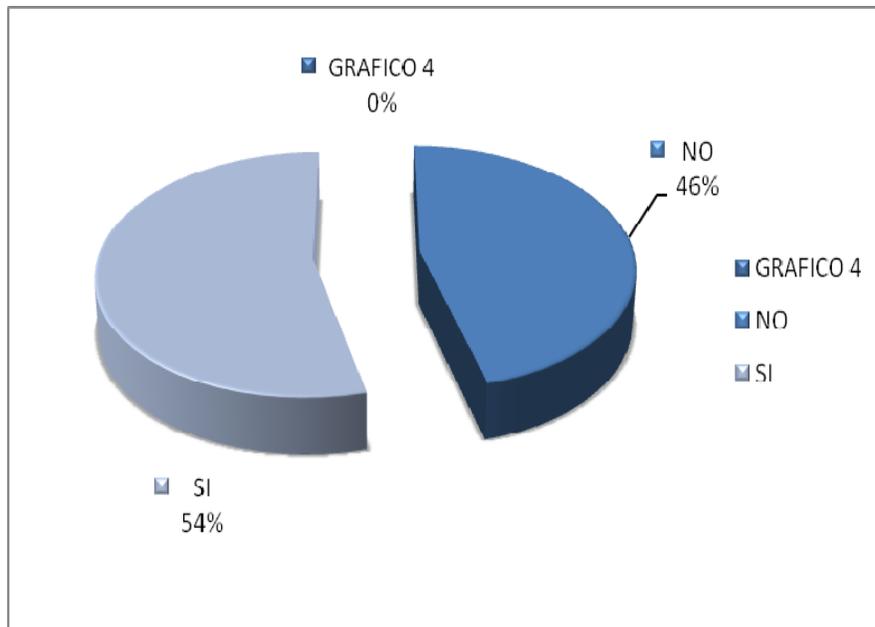
El 64% de los encuestados respondió que no lleva registro sistemático para evaluar los servicios que presta en la Unidad de información, esto es por falta de personal, capacitación o en algunos casos no se les requiere o lo hacen esporádicamente y el 36% respondió que sí conoce alguna forma o herramienta para la evaluación de sus servicios y los aplica en la atención a los usuarios y el proceso es a través de registros en la unidad de información.

Pregunta 4

Con el afán de determinar si en las unidades de información para evaluar los servicios prestados utilizan herramientas de evaluación.

¿Para la evaluación de los servicios de información utiliza indicadores?.

Gráfica No. 4



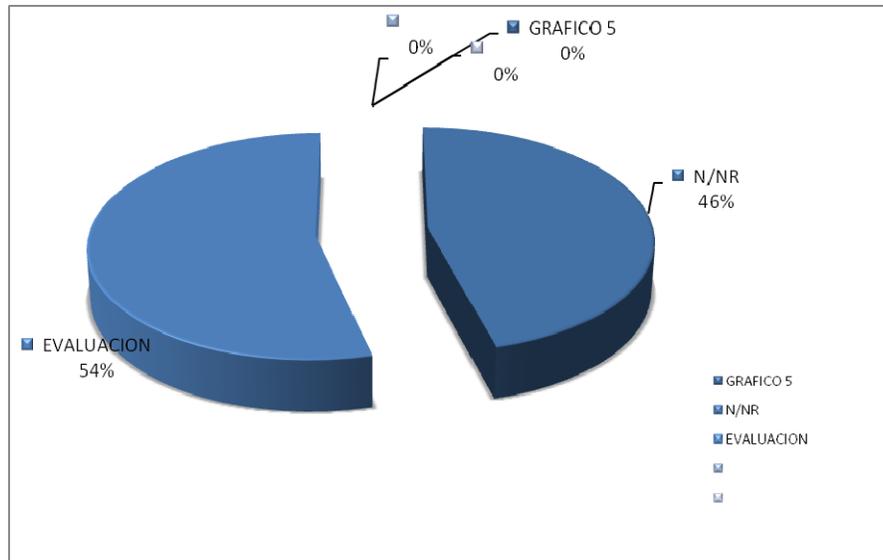
El 54% de las personas a quienes se les aplicó el cuestionario respondió que sí utiliza los indicadores cuantitativos y cualitativos para evaluar en los servicios que brinda su unidad de información en atención de usuarios, préstamo interno externo, usuarios reales, horario, catalogación y clasificación y el otro 46% no respondió.

Pregunta 5

En esta interrogante se formula con el propósito de investigar si en las unidades de información incluían herramientas para evaluar los servicios que brindan

¿Cuál herramienta o de evaluación utiliza y en qué servicio los aplica?.

Gráfica No. 5



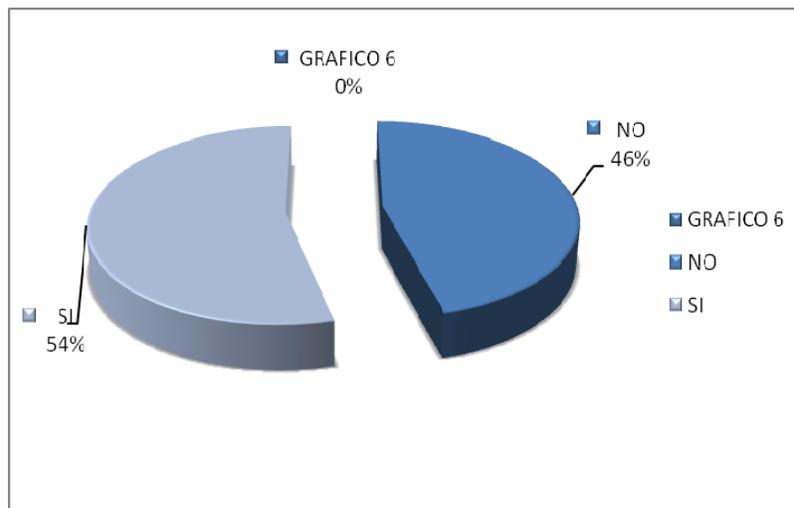
El 54% respondió que utiliza herramientas de evaluación como indicadores cuantitativos en los servicios de compra de libros, préstamo de libros, registro de usuarios, y en servicios de información y lo indicadores cuantitativos en todos sus servicios. Procedimiento que según el encuestado lo lleva a cabo por medio del método general y el 46% se abstuvo de responder a esta pregunta porque no utiliza métodos de evaluación o no sabe cómo aplicarlos a los servicios que presta.

Pregunta 6

Con el afán de determinar si los jefes o encargados de las unidades de información tienen conocimiento de cuáles son los indicadores cualitativos se les formularon ítems relacionados al tema.

¿Conoce cuáles son los indicadores cualitativos?.

Gráfica No. 6



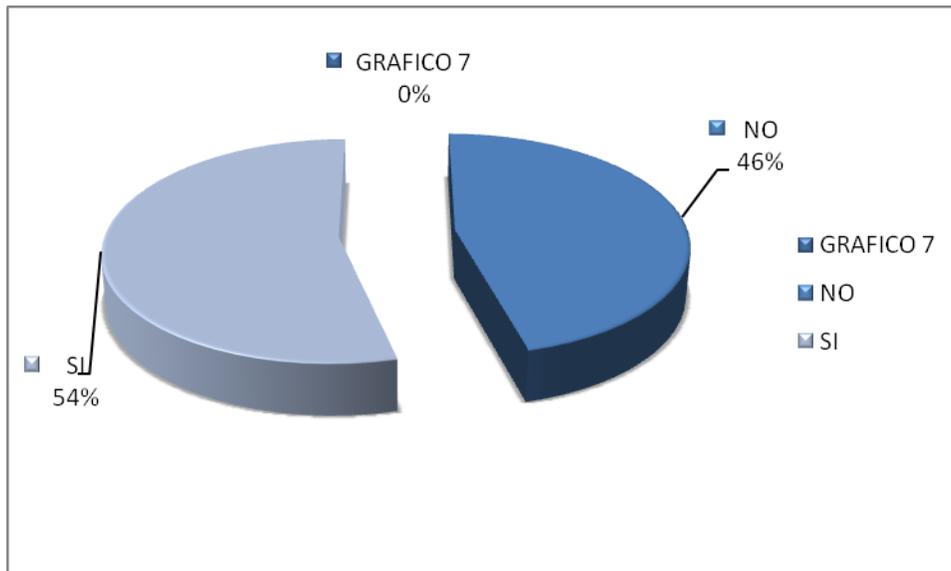
El 54% de los encuestados respondió que sí conoce los indicadores cualitativos y que los aplica en la evaluación de sus servicios que presta estos son: número de usuarios reales, días laborados, recursos financieros, presupuesto. El 46 % respondió que no los conoce o no los aplica por falta de recursos.

Pregunta 7

Con el afán de determinar si los jefes o encargados de las unidades de información tienen conocimiento de cuáles son los indicadores cuantitativos se les formularon ítems relacionados al tema.

¿Conoce cuáles son los indicadores cuantitativos?.

Gráfica No. 7



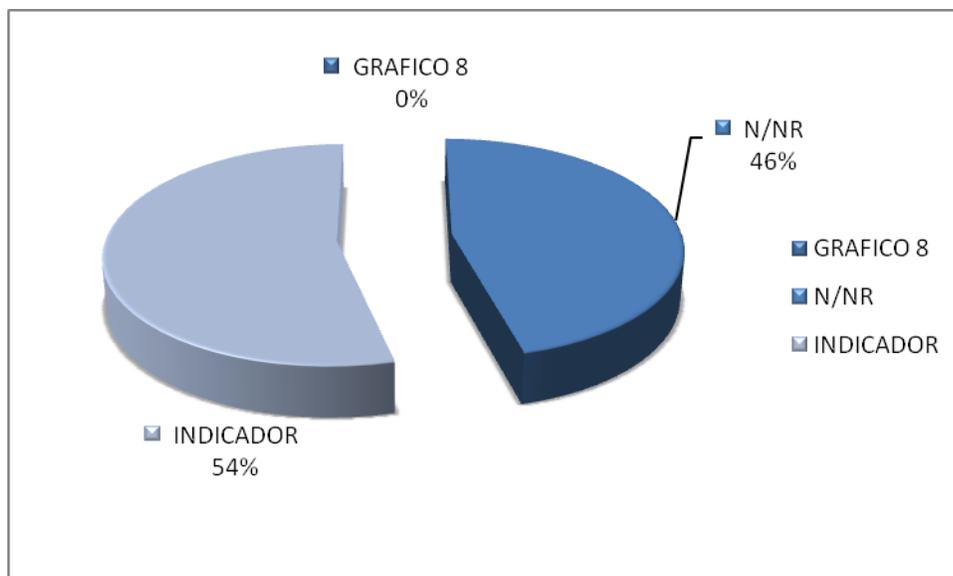
El 54 % de los encuestados respondió que sí conoce los indicadores cuantitativos y los aplica en la evaluación de servicios como: control de usuarios, compra de libros; y el 45 % no respondió porque no los conoce o no los aplica.

Pregunta 8

En este ítem se incluyó en la investigación con el afán cuanto conocen los encargados de las unidades de información sobre la utilización de indicadores cuantitativa, cualitativa.

¿Si las preguntas anteriores son positivas indique qué indicadores utiliza de los cuantitativos y de los cualitativos ?

Gráfica No. 8



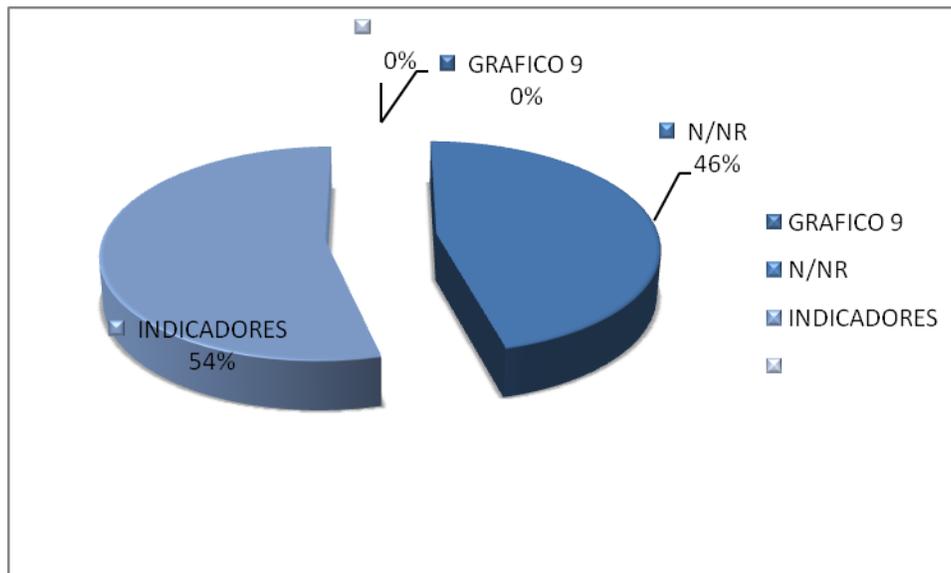
El 55% respondió que sí utiliza indicadores cuantitativos y cualitativos y los aplica en los servicios de: control de usuarios, documentos consultados, compra de libros, actualizaciones bibliográficas y en el área administrativa; y el 45% no respondió porque no los conoce.

Pregunta 9

Esta interrogante se realizó con el propósito que los encargados de las unidades de información expliquen como realizan los indicadores que mencionó en la pregunta número 8

¿Cómo elabora los indicadores mencionados en la respuesta anterior?.

Gráfica No. 9



El 54 % de los encuestados respondió que utiliza los indicadores cualitativos a través de la percepción de los usuarios, servicios que presta, en áreas administrativa, registros y actualizaciones programadas; y los elabora con evaluaciones a sus servicios prestados y por último el 46% dijo que no sabe cómo elaborar un indicador para evaluar sus servicios.

CONCLUSIONES

- Las unidades de información especializadas en economía y temas afines de la ciudad capital carecen de indicadores debidamente sistematizados para medir la eficiencia y eficacia de los servicios que prestan como unidades de información.
- El personal técnico administrativo encargado de dichas unidades no cuentan con la formación adecuada y desconocen en su mayoría los instrumentos de evaluación y control de indicadores cuantitativos y cualitativos que pueden determinar el costo beneficio del trabajo y funciones del trabajo ejercido en dichas unidades.
- Las unidades de información, sí utilizan algunos instrumentos de medición y control sin embargo estos instrumentos, no señalan la efectividad del trabajo que se realiza diariamente e impide la creación de nuevos indicadores que mejoren y garanticen la calidad de las tareas diarias.

RECOMENDACIONES

- Que en las Unidades de Información se elaboren listas de indicadores estadísticos, viables y de fácil aplicación por quienes prestan los servicios de almacenamiento, centralización y distribución de la información que las instituciones públicas o privadas generan de manera sistemática. Estos indicadores deberán contemplar elementos como: horarios de consulta, clasificación de documentos, categorías, entre otros.
- Desarrollar una estrategia de comunicación que permita la socialización de los instrumentos de medición para contar con la información actualizada y que desde el momento de generar los documentos se apliquen los indicadores estadísticos para mejorar la atención al público y satisfacer las demandas de los usuarios.
- Que los indicadores estadísticos que se implementen sean acordes a la especialidad en economía de las instituciones públicas y privadas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Abad García, María Francisca. - - Evaluación de la calidad de los sistemas de información. - - España : Síntesis, 2005. – 202 p.
2. Alonzo Arévalo, Julio. - - La Gestión de las bibliotecas universitarias : indicadores para su evaluación. - -
3. Arriola Navarrete, Óscar. - - Evaluación de Bibliotecas : un modelo desde la óptica de los sistemas de gestión de calidad. – México : Colegio Nacional de Bibliotecólogos, 2006. -- 130 p.
4. Asociación Nacional de Universidades e Instituciones de Educación Superior. - - Guía metodológica para evaluar las bibliotecas de las instituciones de educación superior de la Región Centro Occidente de ANUIES. – Colombia : Consejo Regional Centro Occidente Grupo de Trabajo de Bibliotecas, 2000. -- 40 p.
5. Berrinches Cerezo, Andrés. - - Calidad. - - Madrid : Internacional Thompson. 2002[En línea].- - [18 de marzo 2008].- - Disponible en <http://www.asee.org/international/intertech2002/838.pdf>
6. Bibliometría y ciencias sociales. - - [En línea]. -- [10 de julio de 2009]. - - Disponible en <http://www.cluio.rediris.es/articulos/bibliometria.htm>
7. Biblioteca. - - [En línea]. - - [13 de agosto de 2006]. - - Disponible en sapiens.ya.com/mib/glos.htm
8. Buonocore Domingo. -- Diccionario de bibliotecología, bibliografía, bibliofilia, biblioteconomía, archivología, documentación, tipografía y materiales afines. -- 2ª. ed. - - Buenos Aires : Marymar, 1976.-- 248 p.

9. Bravo Voror, Armando. - - Indicadores de desempeño para bibliotecas. - - [En línea]. - - [26 de enero de 2005]. - - Disponible en:
<http://www.azul.bnct.ion.mx/iv/normasiso11620.htm>
10. Cecchineni, Simone. – Indicadores sociales en América Latina y el Caribe. – Santiago de Chile : CEPAL División de Estadística y Proyecciones Económicas, 2005. 85 p. (Serie ; 64)
11. Chiavenato, Idalberto. – Gestión del talento humano. – Colombia : Mc Graw Hill, 2002. -- 475 p.
12. Contreras, Fortunato. - - Medición, evaluación y acreditación de la calidad de los servicios de las unidades de información. - - [En línea]. - - [15 de noviembre de 2007]. - - Disponible en:
<http://www.eprints.rclis.org/archive/00005289>
13. Diccionario Enciclopédico Espasa. - - 8ª. ed. - - Madrid : Espasa- Calpe, 1978. – tomo 6 pp. 52-53
14. Filipo, Daniela de. - - Bibliometría : importancia de los indicadores bibliométricos. - - María Teresa Fernández. - - [En línea]. - - [27 de septiembre de 2006]. - - Disponible en:
<http://www.ricy.org/interior/difusion/pubs/elc/10.pdf>
15. Fuentes, Juan José. - - Evaluación de bibliotecas y centros de documentación e información. - - Asturias : Trea, 1999. - - 80 p.
16. Gómez Hernández.,--José Antonio. --Gestión de las bibliotecas. – Murcia: DM, 2002. – [En línea]. – [15 de febrero de 2008]. – disponible en:
<http://www.um.es/gtiweb/jgomez/publicaciones/index.htm>
17. Guerra Pérez, Marisol; Ricardo Arencibia, Jorge. - - Indicadores

estadísticos en la evaluación de las bibliotecas médicas. - - La Habana : Pueblo y Educación, 2001. -- pp 64-71

18. Hernández Sanpieri, Roberto. - - Metodología de la investigación. -- 3ª. Ed. - - México : Graw- Hill, 2003. – 706 p.

19. Indicadores bibliométricos. - - [En línea]. - - [22 de junio de 2009].- - Disponible en:

www.franciscoperezfernandez.com/bibliomet3.ppt

20. Instituto Politécnico Nacional. Secretaría Técnica. - - Metodología para el análisis FODA. - - México : Dirección de Planeación y Organización, 2002. -- 30 p.

21. Instituto Politécnico Nacional. Coordinación General de Bibliotecas y Servicios de Información. - - Normas ISO 11620:1998 (E). - - México : IPN, 1999. -- 90 p.

22. Mora, Fabiola; Walter Schupintk. - - Sistemas de información en mercadeo. – 30 p.

23. Moreno Jiménez, Daniel. -- Interpretación de las normas ISO 9001 : 2000 para obtener el certificado de calidad en bibliotecas. - - México : Universidad del Valle, 2005. – 160 p.

24. El Programa de Análisis de Bibliotecas (PAB). – España: Fundación Bertlsamann. [S.f.] -- 25 p.

25. II Congreso de Bibliotecas Móviles, Barcelona, 21 y 22 de octubre, 2005. Ana Isabel Mateos Vara y Roberto Soto Arranz. - - Propuesta de indicadores de rendimiento para bibliotecas móviles. - - España : [s. e.,] 2005. - - 46 p.

26. Sistema Universitario a Catalunya. - - Guía de evaluación de bibliotecas. - - España : Consejo Universidades Secretaría General, 2002. -- 75 p.
27. Validación de un sistema de indicadores para medir el desempeño en la empresa de materiales de la construcción. - - [En línea]. - - [19 de julio de 2007]. - - Disponible en [http// www.monografias.com](http://www.monografias.com)
28. Villalán Huerta, Antonio. - - El sistema de gestión de la seguridad de la información : calidad de la seguridad. - - España : SZ Grupo, 2005. -- 40 p.

GLOSARIO

- **LA BIBLIOMETRÍA**

“Es una parte de la cienciometría que aplica métodos matemáticos y estadísticos a toda la literatura de carácter científico y a los autores que la producen, con el objetivo de estudiar y analizar la actividad científica. Para ello, se ayuda de leyes bibliométricas, basadas en el comportamiento estadístico regular que a lo largo del tiempo han mostrado los diferentes elementos que forman parte de la Ciencia. Los instrumentos utilizados para medir los aspectos de este fenómeno social son los indicadores bibliométricos, medidas que proporcionan información sobre los resultados de la actividad científica en cualquiera de sus manifestaciones”. (07:11)

“La Bibliometría consiste en la observación y tratamiento matemático estadístico de los datos bibliográficos incluidos en las publicaciones científicas con el objetivo de llegar a estimar las características y comportamiento de la ciencia”. (06:11)

“Los indicadores que se establecen en los estudios permiten valorar la cantidad, estabilidad y visibilidad internacional de los grupos de investigación, establecer, sobre la base de dónde y qué se publica, los patrones de calidad de lo publicado por autores, incluyendo las veces que son citados. La Bibliometría constituye un instrumento de apoyo a la gestión de la política científica y tecnológica de los países”. (06:11)

- **CALIDAD**

“La calidad es, actualmente, el problema central de las organizaciones latinoamericanas y en especial de las unidades de información; esto supone la consideración de la teoría y la práctica de la evaluación como uno de los elementos básicos para asegurarla. La evaluación no es una moda pasajera

de la política de desarrollo institucional y científico, sino una herramienta de planificación y política institucional que se estima será permanente”. (12:01)

Cuando se habla de calidad no significa hacer las cosas varias veces, sino es hacerlas desde su inicio con los rasgos determinados que exige la calidad del desempeño, esto con afán de obtener mejores resultados en las metas trazadas para el buen desempeño de la unidad de información evitando los desperdicios de recursos. Al cumplir con lo estipulado se incrementará la productividad y se logrará la calidad a través de la competitividad.

- **DESEMPEÑO**

“Desempeño, se define como aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Algunos investigadores argumentan que la definición de desempeño debe ser complementada con la descripción de funciones de cada empleado, además, de una continua orientación hacia el desempeño efectivo”. (11:135)

- **ECONOMÍA**

“Se refiere a las condiciones en que la biblioteca adquiere sus recursos financieros, humanos y materiales (personal, colecciones, recursos de información electrónica). El análisis de la evaluación del rendimiento desde el punto de vista de la economía, implica que la adquisición de un recurso debe hacerse en un tiempo adecuado, al costo más bajo posible y con el nivel de calidad preestablecido”. (03:39-40)

- **EFICIENCIA**

“Es la cualidad de la actuación de cualquier organización que mide la transformación (relación o porción que establece entre dos cantidades o medidas) posible, de los recursos (por la relación que se establece) aportados en productos y servicios. El grado de eficiencia se mide por la relación que se establece entre los bienes y servicios consumidos y los productos y servicios producidos en aumento de recursos, no va acompañado de mejoras o cuando manteniendo el nivel de recursos disminuye la calidad de los servicios”. (03:40)

“La eficiencia se define como la virtud y facultad para lograr un efecto determinado. En economía, la eficiencia se define como el empleo de medios que satisfagan un máximo de necesidades cuantificables o calificables de fines o necesidades humanas. Es también una adecuada relación entre ingreso, gastos y productos.

En otras palabras, consiste en el buen uso de los recursos. Eficiencia se emplea para relacionar los esfuerzos frente a los resultados que se obtengan, a mayores resultados, mayor eficiencia”. (28:20-22)

- **EFICACIA**

Se mide por el grado de consecución de los objetivos propuestos por la biblioteca en sus programas de actuación en relación a su misión: una manera de medir la eficacia es indicar niveles de satisfacción de los usuarios con partes o la totalidad del servicio. A través de la eficacia se puede medir directamente o indirectamente la disponibilidad de materiales de la biblioteca en relación a la administración y sus usuarios.

Así también, es posible valorar el impacto de las funciones ejecutadas, productos o servicios que prestan. No basta con producir un 100% de efectividad, el servicio o producto que se fija, tanto en cantidad y calidad,

sino, es necesario el mismo sea adecuado; o el que logrará realmente satisfacer al cliente o impactar en el mercado. La eficacia se refiere a los resultados en relación a las metas y el cumplimiento de los objetivos que se han trazado, para ser eficaz se deben priorizar las tareas y realizar ordenadamente aquellas que permitan alcanzar con buen desempeño sus funciones.

- **EFFECTIVIDAD**

“Es la relación que existe entre los resultados logrados y los resultados propuestos, permite medir el grado de cumplimiento de los objetivos planificados. No obstante, este indicador sirve para medir determinados parámetros de calidad que toda unidad de información debe establecer y controlar los procesos aumentando de esta forma, valor agregado”.
(27:04)

“Vías fundamentales para el aumento de la efectividad:

- El mejoramiento sucesivo de una estructura
- El aumento de la calidad
- Aceleramiento de los ritmos de crecimiento de la producción del trabajo
- Disminución de consumo de materiales de unidad de producción
- Perfeccionamiento de todo un sistema de planificación y dirección”.(27:06)

“Posibles indicadores para medir efectividad de producción:

- Productividad del trabajo: relación que existe entre el volumen de producción y el promedio de trabajadores.
- Gastos de materiales por peso de producción: relación que existe entre el consumo de material productivo y el volumen de producción bruta.

- Gasto de salarios por peso de producción: relación que existe entre el fondo del salario de los trabajadores productivos y el volumen de producción”. (27:08)

“La base para lograr el aumento de la efectividad, y/o puntos de partida de un plan de producción:

- Productividad del trabajo
- Rendimiento de los fondos
- Aplicación de nueva tecnología
- Aumento de la ganancia y la rentabilidad
- Aumento de calidad
- Ahorro de recursos” (27:09)

- **ESTADÍSTICA**

“Ciencia formada por el conjunto de teorías y técnicas cuantitativas que tiene por objeto la organización, presentación, descripción, resumen y comparación de datos numéricos, obtenidos en una población en su conjunto, de individuos o fenómenos o bien de muestras que representan las poblaciones estudiadas, así como, el estudio de su variación, propiedades, relaciones, comportamiento probalístico de dichos datos y la estimación, inferencia o generalización de los resultados obtenidos respecto a poblaciones que ellas representan. La estadística es básica en la investigación científica, dada la necesidad de manejar y tratar en ellas grandes cantidades progresivamente, crecientes de datos”. (13:52-53)

“La estadística es la rama de las matemáticas que describe los fenómenos donde no hay un componente absoluto, es discreta, y sus modelos son estocásticos. La estadística ayuda a todas las demás ciencias a generar modelos matemáticos "generales" donde se haya considerado el componente aleatorio”. (13:28)

- **EVALUACIÓN**

“Rating Gem método tradicional en la que un juez, evalúa el rendimiento en términos de valor o índice que utiliza de forma estándar tradicionalmente, implica escalas globales de dosificación”. (01:20)

“El término evaluación incluye varias acepciones que se suelen identificar con fines diferentes como: valorar, enjuiciar, controlar, fiscalizar y otros. Algunas de ellas acarrear, incluso, ciertas connotaciones socialmente negativas, a veces la evaluación ha sido utilizada con esas finalidades, pero fundamentalmente debe ser atendida como un proceso necesario para mejorar la calidad de las unidades de información. El proceso de evaluación pone de relieve qué está ocurriendo y por qué, aporta datos válidos de cómo son las situaciones y los hechos que son objeto de estudio. Se entiende por evaluación al proceso -no un momento- de recopilación de información que analizado e interpretado a la luz de un marco referencial posibilita la emisión de juicios de valor que conducen a la toma de decisiones”. (12:01)

- **EVALUACIÓN EN BIBLIOTECAS**

Es el proceso sistemático que facilita determinar el grado de eficacia y eficiencia de ciertas actividades, además requiere emitir un juicio sobre aquello que se evalúa. Permite articular de forma cualitativa y cuantitativa el grado de cumplimiento de los objetivos marcados por la biblioteca, especialmente definidos en términos de necesidades de los usuarios, e indica su adecuación a las acciones y programas que fueron planificados por la biblioteca”. (03:39)

La evaluación se debe orientar a la medición de las distintas variables, humana, económica, colecciones, horarios, eficiencia y eficacia de bienes y servicios de las unidades de información.

- **INDICADOR**

“Expresión (una serie de números, símbolos o palabras) utilizada para describir actividades (sucesos, objetos, personas) en términos cuantitativos y cualitativos, para evaluar dichas actividades, y el método utilizado”.
(13:10)

Permite medir el cumplimiento de los objetivos propuestos y vincular los resultados con el grado satisfacción de nuestros usuarios.

“Valor matemático que expresa relación entre volumen de producción en un proceso económico y la cantidad de insumos que intervienen en ella”.
(08:18)

- **INDICADOR SOCIAL**

“Es la medida en resumen, de preferencia estadística, referida a la cantidad o magnitud de un conjunto de parámetros o atributos de una sociedad; permite ubicar o clasificar las unidades de análisis (personas, naciones, sociedades, bienes, otros,) con respecto al concepto o conjunto de variables o atributos que se están analizando”. (10:34)

Existen indicadores simples e indicadores complejos, por ejemplo: la tasa de analfabetismo y el acceso al agua potable son indicadores sociales simples, ya que se refieren a atributos que se puede constatar su presencia o nivel de calidad en forma simple y empírica. Diferente es el caso de indicadores como clase social o prestigio, que requieren un marco

conceptual más complejo al ser un elemento teórico ambos y no tiene una equivalencia empírica concreta.

En la composición de indicadores se debe reflejar conceptos claros porque son estadísticas u otra forma de prueba con lo que se trata de interpretar el carácter incierto de lo desconocido, que extrae ideas simples a partir de las ideas complejas”. (07:38)

- **INDICADORES BIBLIOMÉTRICOS**

“El estudio de la actividad investigadora sólo es posible recurriendo a la cuantificación de una serie de variables presentes en los documentos. De dicha cuantificación saldrán cifras que reflejen la actividad denominada indicadores bibliométricos.

El uso de estos indicadores presenta una serie de ventajas frente a otros métodos:

- ✓ Es un método objetivo y verificable.
- ✓ Sus resultados son reproducibles.
- ✓ Puede aplicarse a un gran volumen de datos.
- ✓ Permite resultados significativos en los estudios estadísticos”. (20:09)

- **INDICADORES CORRELATIVOS**

“Conjunto de indicadores en los que todos ellos son indicio de un concepto amplio o variable en forma general. Los indicadores de nivel educativo, ingresos, patrimonio cultural, patrimonio material social que engloba el concepto amplio de posición social”. (17:70)

- **INDICADORES CUALITATIVOS**

“Es el número total de usuarios potenciales a la unidad de información que hacen uso de los servicios de la biblioteca y número de usuarios reales que asisten a la misma”. (03:60)

- **INDICADORES CUANTITATIVOS**

“En esta variable se toman en cuenta todos los usuarios que asisten a la unidad de información”. (03:68)

Los indicadores cuantitativos son la herramienta fundamental para la producción de datos, información y conocimientos de procesos básicos dentro del funcionamiento de la unidad. Con base en estos indicadores se derivan métodos que recogen información principalmente en forma numérica o en categorías pre-codificadas.

- **INDICADOR DE LO OBSERVABLE**

“El indicador y también lo indicado son directamente observables por ejemplo el humo es un indicador de fuego directamente observable”. (14:51)

- **INDICADOR POR INFERENCIA**

“Persigue la obtención de conclusiones sobre un gran número de datos, basándose en la observación de una muestra obtenida de ellos; también intenta medir su significación, es decir la confianza que nos merecen”. (28:05)

- **RENDIMIENTO**

“Grado de eficacia en la prestación de servicios de la biblioteca y eficiencia en la asignación y utilización de recursos para proporcionar esos servicios”. (12:09)

Cuando se hace referencia al desempeño de un trabajador se explica el comportamiento y acciones que se observan en los empleados, estos pueden ser relevantes para que se cumplan con los objetivos de la organización.

El rendimiento se basa en la forma de cómo se prestan los servicios de una organización, en cuanto a eficiencia y utilización de los recursos.

- **USUARIO**

“Persona que hace un aprovechamiento intensivo, activo y asiduo, no sólo del servicio de lectura, sino también de otros que suelen proporcionar las bibliotecas, como el servicio de reprografía, bibliografías especializadas, traducciones, resúmenes analíticos y otros”. (08:17)

- **UNIDAD DE INFORMACIÓN**

“Las unidades de información son un dinámico instrumento de formación, que pone en juego el aparato receptivo y mental de los usuarios, que se traduce en determinadas formas de comportamiento y conocimiento que a través de la información éstas brindan, regula el comportamiento hacia la satisfacción de las necesidades. Debido al desarrollo que la bibliotecología ha alcanzado, hasta este momento, se habla de unidades de información como un término más amplio de lo que son las bibliotecas y los centros de documentación, centros de referencia, archivos, otros que cumplen con la misión principal de formar y organizar un acervo bibliográfico dispuesto a la consulta de los usuarios”. (25:03)

ANEXO

ENCUESTA

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA
FACULTAD DE HUMANIDADES
ESCUELA DE BIBLIOTECOLOGÍA

Estimado responsable de la Unidad de Información, solicito su valiosa colaboración para complementar la siguiente encuesta cuyo fin principal es la de conocer los métodos utilizados en su Unidad de Información para evaluar la calidad del servicio que brinda al usuario.

A. DATOS GENERALES:

1. Nombre de la Institución:

2. Nombre de la Unidad de Información:

3. Dirección:_____

4. Teléfono:_____

5. Sector al que pertenece:

PUBLICO

PRIVADO

OTRO

Especifique_____

B. INFORMACIÓN DE EVALUACIÓN:

1. En esta pregunta se incluyó en la investigación con el propósito de indagar si los encargados, jefes conocen alguna herramienta o forma para evaluar los servicios que presta la unidad de información.

- ¿Conoce alguna herramienta de evaluación de los servicios?

SI

NO

2. Con el propósito de conocer si la Unidad de Información investigada utiliza alguna forma para evaluar los servicios que presta.

- ¿La unidad de información que usted atiende o representa utiliza alguno de estos métodos (registro de personas, pregunta directa, encuesta)?.

3. Para determinar si los jefes, encargados de la Unidad de Información investigada que herramientas utiliza para la evaluación de sus servicios si lo realiza a través de registros, boleta, formulario o cuestionario.

- ¿Indique cuál o cuáles aplica en su institución?

4. Con el afán de determinar si en las unidades de información para evaluar los servicios prestados utilizan herramientas de evaluación.

- ¿Para la evaluación de los servicios de información utiliza indicadores?.

SI

NO

C. INFORMACIÓN DE SERVICIOS:

5. En esta interrogante se formula con el propósito de investigar si en las unidades de información incluían herramientas para evaluar los servicios que brindan

¿Cuál herramienta o de evaluación utiliza y en qué servicio los aplica?.

6. Con el afán de determinar si los jefes o encargados de las unidades de información tienen conocimiento de cuáles son los indicadores cualitativos se les formularon ítems relacionados al tema.

- ¿Conoce cuáles son los indicadores cualitativos?

SI

NO

7. Con el afán de determinar si los jefes o encargados de las unidades de información tienen conocimiento de cuáles son los indicadores cualitativos se les formularon ítems relacionados al tema.

- ¿Conoce cuáles son los indicadores cuantitativos?

SI

NO

8. En este ítem se incluyó en la investigación con el afán cuanto conocen los encargados de las unidades de información sobre la utilización de indicadores cuantitativa, cualitativa

- Si las preguntas anteriores son positivas indique qué indicadores utiliza de los cuantitativos y de los cualitativos

9. Esta interrogante se realizó con el propósito que los encargados de las unidades de información expliquen como realizan los indicadores que mencionó en la pregunta número 8

- ¿Cómo elabora sus indicadores mencionados en la respuesta anterior?
